

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM
MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN
HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai derajat S1
Program Studi Manajemen
Peminatan Manajemen Pariwisata



Diajukan oleh :

MUHAMAD ZUHDI JADMIKO
NIM : 002100027

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PARIWISATA API
(STIE PARIWISATA API)
YOGYAKARTA
2003**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PERANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM
MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN
HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA

Diajukan oleh :

MUHAMAD ZUHDI JADMIKO
002100027

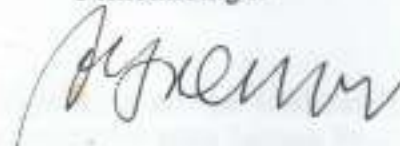
Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Ir. Hatta Sunanto, MS

Pembimbing II



HM. Abbas Yoenoos, SE, Msi

SKRIPSI

PERANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhamad Zuhdi Jadmiko

NIM : 0021 00027

Jurusan : Manajemen Pariwisata

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Tanggal : 18 Februari 2003

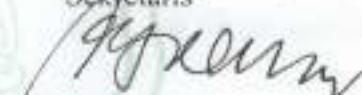
Susunan Dewan Penguji

Ketua



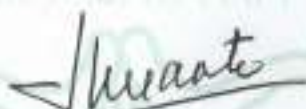
Ir. Hatta Sunanto, MS

Sekretaris



HM. Abbas Yoenoes, SE,MSi

Anggota



Sri Suyati, SH

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal : 18 - 03 - 2003

Ketua STIE Pariwisata API



Drs. Tri Sucipto, MS

NIP. 131577595

MOTTO

« Janganlah kau bisikan dirimu bertaklan di alam khayal, nyatakan dirimu berada di alam nyata dengan tampak nyata pula, walaupun kenyataannya harus merintih dalam perih.

Penulis

« Berusaha dan berjuang memberikan banyak peluang, mungkin di situulah salah satu nasib keberuntunganmu akan terselip.

Penulis

« Hidup yang sesungguhnya tidak tergantung pada apa dan siapa, tetapi tergantung pada dirimu sendiri.

Penulis

« Tuhan tidak akan merubah nasib seseorang kecuali orang tersebut mau berusaha dan merubah nasib dirinya sendiri.

Q.S. Al Ra'ad ayat 11

« Jika kita bisa berbuat baik pada orang lain, mengapa tidak kita lakukan?

Penulis

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil judul "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta". Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dalam jurusan Manajemen dengan peminatan Manajemen Pariwisata pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "Pariwisata API" Yogyakarta.

Karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang ada pada penulis di dalam penyusunan skripsi ini, maka karya ilmiah ini belumlah sempurna seperti apa yang diharapkan. Oleh karena itu dengan senang hati penulis menerima kritikan dan saran yang membangun demi bertambahnya perbendaharaan ilmu pengetahuan penulis, serta sempurnanya penulisan karya ilmiah ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini, kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Tri Sucipto MS., selaku Direktur Sekolah Tinggi Ekonomi Pariwisata API Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Hatta Sunanto, MS., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

3. Bapak H.M. Abbas Yoenocs, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan disela-sela kesibukannya.
4. Bapak Drs. Eko Endro Isnugroho, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Pariwisata API Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Charits Hidayat, selaku Personnel Coordinator Hotel Phoenix Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
6. Segenap dosen dan karyawan STIE Pariwisata API Yogyakarta.
7. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah dengan sabar, perhatian dan penuh kasih sayang dalam suka maupun duka selalu mendampingi ananda dan orang yang amat sangat berarti dalam perjalanan hidupku dan kehidupanku.
8. Sahabat-sahabatku, Yanti, Ikhtiar, Anton, Ida serta rekan-rekan angkatan 2000 yang telah membantu dan memberikan semangat dan dorongan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkah, rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua atas segala kebaikan dan bantuannya yang telah diberikan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan permohonan maaf kepada semua pihak atas segala kesalahan atau hal-hal yang kurang berkenan di hati selama penyusunan skripsi dan semoga skripsi ini berguna bagi pembaca.

Yogyakarta, Februari 2003

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Pendidikan dan Pelatihan	12
B. Prestasi Kerja	15
C. Kerangka Berfikir	20
D. Pengajuan Hipotesis	22

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	23
A.	Metode Dasar	23
B.	Sumber Data	23
C.	Metode Pengumpulan Data	23
D.	Lokasi dan Waktu Penelitian	25
E.	Variabel Penelitian	25
F.	Definisi Operasional	25
G.	Populasi dan Sampel	26
H.	Instrumen Penelitian	28
I.	Uji Validitas dan Reabilitas	30
J.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A.	Tinjauan Umum Perusahaan	36
B.	Deskripsi Data	46
C.	Pengujian Persyaratan Analisis	49
D.	Pengajuan Hipotesis	50
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Wisatawan Mancanegara dan Jumlah Perolehan Devisa Periode 1969-1993	3
2. The Asia Pacific Tourism Race 1982-1991	4
3. Urutan Penghasilan Tahun 1985 dan 1991	5
4. Daftar Rincian Populasi	26
5. Daftar Rincian Sampel	28
6. Kisi-kisi Pengembangan Instrumen	29
7. Rangkuman Uji Reabilitas	33
8. Latar Belakang Pendidikan Karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta	44
9. Tingkat Hunian Kamar Hotel Phoenix Yogyakarta tahun 2002	46
10. Klasifikasi Skor Variabel Pendidikan dan Pelatihan	47
11. Klasifikasi Skor Variabel Prestasi Kerja	48
12. Rangkuman Hasil Uji Normatif	49
13. Rangkuman Hasil Uji Linieritas	50
14. Rangkuman Hasil Korelasi antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket	59
2. Uji Validitas	63
3. Uji Reabilitas	66
4. Sebaran Frekuensi	70
5. Uji Normalitas	73
6. Uji Linieritas	76
7. Analisis Regresi	78
8. Struktur Organisasi Hotel Phoenix Yogyakarta	81
9. Surat Ijin Penelitian	82

INTISARI

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA

Oleh :

Muhamad Zuhdi Jadmiko

NIM : 02100027

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Phoenix Yogyakarta yang beralamatkan di Jln. Jendral Sudirman 9-11 Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta.

Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta yang berjumlah 104 orang, diambil sampel 25% yaitu 26 orang dengan teknik proportional random sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode angket tertutup, wawancara, dokumentasi dan observasi. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) digunakan analisis product moment.

Berdasarkan dari data penelitian dapat diketahui bahwa rata-rata skor pendidikan dan pelatihan sebesar 38,96, maka dapat dikatakan bahwa pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak Hotel Phoenix Yogyakarta termasuk dalam kategori cukup baik sesuai dengan kategori yang digunakan. Sedangkan dari data prestasi kerja dapat diketahui bahwa rata-rata skor sebesar 32,12 dan dari kategori yang digunakan maka prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta termasuk dalam kategori cukup tinggi.

Dari hasil analisis product moment dengan bantuan komputer program SPS edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Parmadiningsih dengan taraf signifikan 5% ditemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pendidikan dan pelatihan dengan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta, dengan koefisien korelasi sebesar 0,649 dengan harga $P = 0,001$, yang berarti probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5%.

Berdasarkan perhitungan analisis regresi diperoleh harga koefisien determinan (r^2) sebesar 0,421, hal ini menunjukkan bahwa 42,1% variansi terjadi pada pendidikan dan pelatihan, sedangkan sisanya sebesar 57,9% ditentukan oleh variabel bebas lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian.

ABSTRACT

EDUCATION AND TRAINING EFFECTS IN IMPROVING THE EMPLOYEES WORKING ACHIEVEMENT AT PHOENIX HOTEL, YOGYAKARTA

By :

Muhamad Zuhdi Jadmiko

NIM : 02100027

The recent study was done at Phoenix Hotel, Yogyakarta located in Jalan Jendral Sudirman 9-11 Yogyakarta. The study has aim at knowing the education and training effects in improving the employees working achievement at Phoenix Hotel, Yogyakarta.

Population of this study were all employees amounting 104 subjects, then it was taken 25% of samples that was 26 subjects by a random sampling proportional technique. To know a relation between independent variables (x) with dependent variables (y) it was used a moment product analysis.

Based on the study data it could be known that the average of education and training scores as big as 38,96. Then could be concluded that the education and training could be fallen into good enough category. Whereas the average of working achievement scores as big as 32,12, then it could be said that this category was high enough.

From the result of the moment product analysis with significance rate 5% if could be concluded that there was a positive, significant effect between the independent variabel (x) and the dependent variable having a correlation coefficient as big as 0,649 with a value $p = 0,001$, meant that a mistake probability was less than 5%.

From a regression analysis it could be obtained a determinant coefficient value (r^2) as big as 0,421. This showed that 42,1% variance was happened on the education and training, whereas the rest as big as 57,9% determined by other independent variables which were not reviewed in the study.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan dunia pariwisata di masa lalu telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara bahkan saat ini porsinya menjadi semakin besar karena kebutuhan akan wisata mendunia sehingga dapat ditunjukkan salah satu ciri dari kehidupan modern adalah penanganan kepariwisataan yang lebih baik.

Meskipun dalam penanganan pariwisata relatif baru, karena di Indonesia penanganan pariwisata secara nyata baru pada Pelita I yaitu dibentuknya Direktorat Jenderal Pariwisata di dalam Departemen Perhubungan. Adapun Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi baru terbentuk pada akhir Pelita III yaitu pada tahun 1983, yang sekarang Departemen Pariwisata, Seni dan Budaya. Namun demikian, perkembangan pariwisata Indonesia cukup menggembarakan. Hal ini dapat diamati dari perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia dari tahun ke tahun. Sejak awal repelita I sampai dengan tahun 1992 menunjukkan pertumbuhan yang meyakinkan, meskipun menghadapi berbagai kendala dan resesi yang berkepanjangan.

Selama kurun waktu 23 tahun hanya mengalami satu kali penurunan yaitu pada tahun 1982 sebesar 1,35%, namun perolehan devisa tetap mengalami kenaikan sebesar 16,08%. Sebagai gambaran untuk mengetahui pertumbuhan jumlah wisatawan mancanegara ke Indonesia, bahwa pada awal Pelita I baru

86.100 orang, pada tahun 1973 sebanyak 270.303 orang berarti pertumbuhan rata-rata setiap tahunnya adalah 33,6%.

Pada akhir Pelita II sebanyak 468.614 orang dengan pertumbuhan rata-rata per tahun 11,7%, sehingga pertumbuhan dari Pelita I dibanding dengan jumlah Pelita II sebesar 123,89%. Dan seterusnya pada akhir Pelita III sebesar 638.885 orang dengan kenaikan rata-rata hanya 6,48% karena adanya resesi dunia, sehingga pada tahun 1982 mengalami penurunan. Pada Pelita IV dengan berakhirnya resesi, mengalami kenaikan yang menggembirakan yaitu rata-rata 15,72% per tahun. Pada tahun 1992 menjelang akhir Pelita V mencapai jumlah 3.064.161 orang dengan pertumbuhan sebesar 24,04%, ini berarti telah dapat melampaui sasaran rendah pada akhir Pelita V sebesar 2,5 juta wisatawan. Maka target pada akhir Pelita V bila dibanding dengan realisasi 1992 jumlah kunjungan wisatawan mendekati sasaran tinggi yaitu 3,5 juta orang, rata-rata pertumbuhan target 15% - 23% realisasi 24%, rata-rata lama tinggal target 12 hari realisasi 11,1 hari dan perolehan devisa target 2.225 - 3,2 milyar dolar realisasi US \$ 3 - 27 milyar. Berikut tabel perkembangan wisatawan mancanegara dan jumlah perolehan devisa Indonesia.

Tabel 1. Perkembangan Wisatawan Mancanegara dan Jumlah Perolehan Devisa Indonesia Periode 1969 - 1993

Tahun	Wisatawan (orang)	% Pertumbuhan	Perolehan Devisa US \$	% Pertumbuhan
PELITA I	885.698		118,1	
1969	86.100	0,00	10,8	0,00
1970	129.319	50,20	16,2	50,00
1971	178.781	38,25	22,6	39,51
1972	221.195	23,72	27,6	22,12
1973	270.303	22,20	40,9	48,19
PELITA II	1.982.989	123,89	362,9	207,28
1974	313.452	15,96	54,4	33,01
1975	366.293	16,86	62,3	14,52
1976	401.237	9,54	70,6	13,32
1977	433.393	8,01	81,3	15,16
1978	468.614	8,13	94,3	15,99
PELITA III	2.893.660	45,92	1.584,4	336,59
1979	501.430	7,00	188,0	99,36
1980	561.178	11,92	289,0	53,72
1981	600.151	6,94	309,1	6,96
1982	592.046	1,35	358,8	16,08
1983	638.885	7,91	439,5	22,49
PELITA IV	4.636.692	60,24	3.501,0	120,97
1984	700.910	9,71	519,7	18,25
1985	749.351	7,58	525,3	1,08
1986	825.035	10,10	590,5	12,41
1987	1.060.347	28,52	837,7	41,86
1988	1.301.409	22,70	1.027,8	22,69
PELITA V				
1989	1.625.965	24,97	1.284,5	24,98
1990	2.177.566	33,92	2.105,2	63,89
1991	2.569.870	18,02	2.522,0	19,80
1992	3.064.161	19,23	3.278,2	29,98
1993	3.403.138	11,00	3.350,0	2,19

Sumber : Ditjen Imigrasi, Depparpostel, BPS, dalam Musanef, 1996.

Seluruh tahapan pembangunan nasional dalam PJPT I telah selesai dengan berakhirnya bulan Maret 1994, dilaksanakan dengan baik. Manfaat dari berbagai

keberhasilan pembangunan tersebut telah dirasakan oleh masyarakat dan semakin diakui baik pada tingkat nasional maupun dunia internasional.

Kalau dilihat posisi Indonesia di Asia dan Pasifik, ternyata pertumbuhan pariwisata Indonesia paling besar yaitu 334,1% seperti terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. The Asia Pacific Tourism Race 1982 – 1991

No	Wilayah	1982	1991	trend
1.	Asia – Pasifik	24.277.552	53.802.898	121,6
2.	Indonesia	592.046	2.569.870	334,1
3.	Australia	1.003.764	2.370.000	136,1
4.	Hongkong	2.587.773	6.032.081	133,1
5.	Thailand	2.218.042	5.086.899	129,3
6.	Malaysia	2.766.441	5.543.376	100,4
7.	Singapore	2.947.001	5.414.651	83,7
8.	Hawai	3.935.000	6.850.070	74,1
9.	Philipina	788.233	951.365	20,7

Sumber : Asean Tourism Industry Seminar, Jakarta 1992, dalam Oka A. Yoeti, 1997

Bahkan pusat informasi pariwisata Asia (ATIC) melaporkan bahwa dalam decade terakhir ini ternyata kepariwisataan Indonesia telah mampu menempatkan dirinya pada posisi teratas diantara 15 negara di kawasan Asia Timur dan Pasifik, dengan pertumbuhan rata-rata 15% tiap tahunnya. Diantara negara-negara Asean sendiri Indonesia juga dinilai berjaya menduduki posisi teratas untuk pertumbuhan periode tahun 1990 – 1991 sebesar 18%, walau dalam urutan kunjungan wisatawan mancanegara masih menduduki peringkat ke-4 di bawah Singapura, Thailand dan Malaysia (Oka A. Yoeti, 1997 : 44)

Prestasi sektor pariwisata yang cukup gemilang secara nasional telah meningkatkan pendapatan bruto melalui perolehan devisa, yang pada tahun 1991

berada pada urutan ke-4 setelah migas, tekstil dan kayu (sebagaimana dalam tabel di bawah). Pada tingkat regional telah meningkatkan pendapatan masyarakat terutama yang berada pada daerah tujuan wisata (DTW) melalui transaksi yang ditimbulkannya.

Tabel 3. Urutan Penghasilan Devisa Tahun 1985 dan 1991

Komoditi	Rank	1985 (juta US \$)	1991 (juta US \$)	Rank
Migas	1	12.722,9	9.876,4	1
Kayu	2	1.193,8	3.659,8	3
Karet	3	726,3	981,2	5
Tekstil	4	559,2	4.075,4	2
Kopi	5	556,2	361,2	6
Pariwisata	6	523,3	2.552,6	4

Sumber : Departemen Parpostel, dalam Musanef, 1996 : 31

Berdasarkan tabel di atas terlihat jelas bahwa perolehan devisa dari komoditi pariwisata secara nominal menunjukkan adanya peningkatan yang sangat berarti.

Demikian pula yang dialami oleh bangsa Indonesia khususnya Yogyakarta. Saat ini kepariwisataan di Yogyakarta telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah usaha akomodasi, jasa boga atau restaurant, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan, semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata.

Menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 yang dikutip Agus Sulastiyono, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel Bab I, ayat (b) dalam Surat keputusan tersebut menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan

untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Sedang pengertian menurut Hotel Proprietors Act, 1956, yang dikutip Agus Sulastiyono :

“Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.”

Sedang pengertian hotel yang dimuat oleh Grolier Electronic Publishing Inc, 1995, yang dikutip oleh Agus Sulastiyono :

“Hotel adalah komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lainnya untuk umum.”

Sedang menurut Undang-Undang No. 9 tahun 1990, pasal 25 ayat 1, usaha penyediaan akomodasi merupakan usaha penyediaan kamar dan fasilitas yang lain serta pelayanan yang diperlukan.

Industri perhotelan di Yogyakarta tumbuh dengan pesat Sejalan dengan semakin berkembangnya industri pariwisata dan semakin banyaknya orang yang melakukan perjalanan, entah untuk berlibur atau karena alasan Bisnis. Namun potensi besar di sektor itu saja tidak cukup menjanjikan sukses bagi usaha perhotelan karena hadirnya para pesaing yang kuat dan konsumen yang semakin kritis serta selektif dalam menentukan hotel yang akan dipilih dalam situasi semacam ini, hotel yang ingin berkembang atau bertahan hidup (*survive*) harus dapat memberikan kepada konsumen atau pelanggan berupa pelayanan yang

bermutu baik dibanding para pesaingnya. Maka akomodasi merupakan suatu kegiatan integral terhadap pariwisata.

Dewasa ini pengertian dan konsep mutu atau kualitas telah mengalami perkembangan dan perubahan yang cukup mendasar, baik perubahan dalam hal istilah yang digunakan maupun pengertiannya. Istilah yang dipakai bukan lagi mutu atau kualitas melainkan customer value (nilai bagi pelanggan/nilai pelanggan) dan pengertian customer value juga lebih luas dan komprehensif daripada mutu atau kualitas dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan terdapat dua kemungkinan. Pertama, kenyataan lebih besar dari harapan atau terjadi gap positif, artinya harapan pelanggan atau konsumen terhadap kualitas pelayanan akan menjadi faktor penting di dalam perusahaan. Kedua, kenyataan lebih kecil dari harapan atau terjadi gap negatif, artinya harapan pelanggan atau konsumen terhadap kualitas pelayanan tidak tercapai. Kenyataan pelanggan atau komitmen terhadap kualitas pelayanan akan menjadi faktor penting di dalam perusahaan. Sejalan dengan meningkatnya persaingan hanya perusahaan-perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan atau konsumen yang akan dapat bertahan dan berkembang, terdapat penjabaran dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Reliability yaitu kemampuan perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Responsiveness adalah kemauan membantu pelanggan atau konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap, Assurance meliputi jaminan yang diberikan manajemen hotel untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan atau konsumen, Empathy adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan/konsumen dan Tangible meliputi penampilan fisik.

Hotel Phoenix Yogyakarta adalah salah satu hotel yang ada di Yogyakarta. Untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang belum optimal, maka Hotel Phoenix Yogyakarta melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan dengan tujuan agar mereka dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan efisien sehingga pada akhirnya diharapkan Hotel Phoenix Yogyakarta mampu menghadapi persaingan yang ketat dan memenuhi tuntutan konsumen atau pelanggan.

Pengetahuan karyawan akan pelaksanaan tugas maupun pengetahuan umum yang mempengaruhi pelaksanaan tugas, sangat menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Karyawan yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya (lebih-lebih karyawan baru), pekerjaannya menjadi kurang lancar, pemborosan bahan, waktu dan faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh golongan karyawan yang belum memiliki pengetahuan yang cukup akan bidang kerjanya. Pemborosan-pemborosan ini akan mempertinggi biaya pencapaian tujuan suatu perusahaan. Dengan kata lain pengetahuan karyawan harus diperbaiki dan dikembangkan agar mereka tidak berbuat sesuatu yang merugikan usaha-usaha pencapaian tujuan.

Keterampilan karyawan merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai sukses bagi pencapaian tujuan perusahaan. Bagi para karyawan yang menghadapi pekerjaan baru, diperlukan adanya tambahan keterampilan guna melaksanakan tugas-tugas dengan baik.

Pengetahuan dan keterampilan saja belumlah cukup untuk menjamin suksesnya pencapaian tujuan. Sikap karyawan terhadap pelaksanaan tugas, juga merupakan faktor kunci dalam mencapai sukses. Oleh karena itu pengembangan

sikap juga harus diusahakan melalui program pendidikan dan pelatihan. Sehingga karyawan yang mempunyai pengetahuan, keterampilan dan mempunyai sikap yang baik niscaya prestasi kerjanya dapat meningkat. Bermula dari hal ini, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:

"Pengaruh pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang timbul dalam penelitian ini dapat diidentifikasi, sebagai berikut :

1. Adanya persaingan yang ketat antara Hotel Phoenix Yogyakarta dengan hotel pesaing yang ada di DIY.
2. Keinginan/kebutuhan konsumen yang semakin kritis, selektif dalam menentukan hotel yang akan dipilih.
3. Kualitas sumber daya manusia/kinerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta masih perlu ditingkatkan atau diperhatikan.
4. Pencapaian tujuan dan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di Hotel Phoenix Yogyakarta yang masih perlu ditingkatkan.
5. Prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta yang masih perlu ditingkatkan.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat begitu luasnya permasalahan serta adanya keterbatasan baik dari segi waktu, biaya dan tenaga maka penelitian ini difokuskan pada pengaruh

pendidikan dan pelatihan di dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, dengan adanya persaingan yang ketat, konsumen yang semakin kritis dan selektif, kualitas sumber daya manusia yang belum optimal, pencapaian tujuan pendidikan dan pelatihan yang masih perlu ditingkatkan, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah:

“Sejauhmana pengaruh pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh manajemen Hotel Phoenix Yogyakarta terhadap karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja”.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

“Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan di dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan di Hotel Phoenix Yogyakarta”.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini bisa digunakan untuk kepentingan ilmiah dan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi penelitian yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.
2. Secara praktis manfaat dari hasil penelitian ini adalah bagi:

- a. Hotel Phoenix Yogyakarta, yaitu sebagai sumbangan pemilihan kepada pihak manajemen personalia dalam usaha meningkatkan prestasi kerja karyawan.
- b. Peneliti, selain sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di STIE Pariwisata "API" Yogyakarta, juga diperoleh pengalaman penelitian sehingga dapat memperkaya wawasan peneliti.

KAJIAN PUSTAKA

A. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Dalam suatu instansi, salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia adalah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawainya. Menurut A.S. Moenir, "pendidikan lebih banyak menekankan pada pembentukan kepribadian, sedangkan pelatihan berkaitan dengan peningkatan pengetahuan dan kemampuan dalam menjalankan tugas pekerjaan tertentu." (1998: 32)

Meskipun antara pendidikan dan pelatihan mempunyai arti yang sedikit berbeda, namun dalam administrasi kepegawaian sudah merupakan satu istilah, seperti yang diungkapkan oleh Heidjrachman dan Suad Husnan (1993: 78), istilah latihan di dalamnya terkandung pengertian pendidikan. "istilah training dan latihan dalam arti luas di dalamnya sudah terkandung pengertian latihan karyawan maupun pendidikan karyawan dalam usaha meningkatkan mutu karyawan". Untuk itulah dalam skripsi ini tidak digunakan kata pendidikan saja atau pelatihan saja karena antara pendidikan dan pelatihan keduanya bertindak saling melengkapi. Hal ini Sejalan apa yang diutarakan A.S. Moenir (1998: 32-33) yaitu bahwa antara pendidikan dan pelatihan keduanya saling mengisi dan melengkapi dan dalam kenyataan mendidik termasuk melatih dan melatih termasuk mendidik.

Seseorang bisa mengembangkan dirinya dengan bantuan pendidikan dan pelatihan khusus. Pengembangan diri pegawai yang hanya melalui pengalaman

sangat lambat, jika dibandingkan dengan melalui pendidikan dan pelatihan. Ini membuktikan bahwa kemampuan seseorang akan cepat berkembang dengan melalui pendidikan dan pelatihan. Itulah sebabnya pendidikan dan pelatihan perlu diberikan kepada pegawai. Mengenai pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai diungkapkan A.S. Moenir sebagai berikut: "Pendidikan dan pelatihan dalam suatu organisasi merupakan keharusan untuk membentuk pegawai yang berkepribadian, memiliki kemampuan memecahkan masalah-masalah yang timbul secara rasional dan efektif dan memiliki pula keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan" (1998: 33), sedangkan Slamet Laksono berpendapat:

"Tidak seorangpun mampu melaksanakan tugas dengan baik dan lancar tanpa mengetahui jenis dan sifat pekerjaan yang dihadapi, bahkan untuk jenis pekerjaan yang bersifat sederhana pun, kadang-kadang seseorang juga mengalami kesulitan untuk melaksanakannya dengan baik dan lancar. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan sangat perlu, terutama bagi seorang pegawai yang belum mempunyai pengalaman" (1997: 78).

Pendidikan dan pelatihan tidak hanya diberikan kepada pegawai baru akan tetapi juga diberikan kepada pegawai lama dengan pertimbangan bahwa pegawai lamapun memerlukan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga efektifitas dan efisiensi pekerjaan dapat tercapai (Alex S.N. 1997: 60). Selain itu seiring dengan majunya teknologi berkembangnya ilmu pengetahuan dan dunia kerja yang memerlukan sumber daya manusia berkualitas, maka pendidikan dan pelatihan itu bukan hanya untuk pegawai baru tetapi juga untuk pegawai lama.

Tujuan umum program pendidikan dan pelatihan adalah agar masing-masing peserta pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan,

keterampilan serta memperbaiki sikap dari para peserta pendidikan dan pelatihan, hal ini diungkapkan oleh Moekijat yang dikutip oleh Husaini Usman yaitu bahwa "Tujuan pendidikan dan pelatihan adalah untuk penambahan pengetahuan, keterampilan dan perbaikan sikap para peserta latihan". Seperti dikutip oleh Beach yaitu: "*The objective of training is to achieve in the behaviour of those trained*". Maksud dari pernyataan Beach yaitu bahwa tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan perubahan dalam perilaku dari mereka yang dilatih.

Ada beberapa manfaat yang dapat diambil dari pelaksanaan pendidikan dan pelatihan antara lain menurut Tjiptono dan Diana yang dikutip Husaini Usman adalah sebagai berikut:

1. Mengurangi kesalahan
2. Meningkatkan produktivitas
3. Meningkatkan dan memperbaiki kualitas
4. Mengurangi tingkat *turnover*
5. Biaya staf yang lebih rendah
6. Mengurangi kecelakaan
7. Meminimasi biaya asuransi
8. Meningkatkan fleksibilitas pegawai
9. Respon yang lebih baik terhadap perubahan
10. Meningkatkan komunikasi
11. Kerjasama tim yang lebih baik
12. Hubungan pegawai akan lebih harmonis
13. Mengubah budaya kerja
14. Menunjukkan komitmen manajemen terhadap kualitas (1998: 7).

Sedangkan menurut Sibthorpe yang juga dikutip Husaini Usman, pendidikan dan pelatihan telah memberikan keuntungan-keuntungan terhadap tugas dalam bentuk:

- a) Untuk mengantisipasi adanya perubahan tugas
- b) Untuk meningkatkan produktivitas kerja
- c) Untuk meningkatkan keahlian

- d) Untuk mengurangi kesalahan bekerja
- e) Untuk mendapatkan standarisasi (1998: 5-6).

Adapun macam-macam pendidikan dan pelatihan ada empat, yaitu:

1. *Preservice training* ialah pendidikan dan pelatihan yang dilakukan sebelum seseorang menduduki suatu jabatan pekerjaan.
2. *Inservice training* ialah pendidikan dan pelatihan yang dilakukan saat seseorang sedang menduduki suatu jabatan pekerjaan.
3. *On the job training* ialah pendidikan dan pelatihan yang dilakukan sesuai dengan jabatan pekerjaan yang diduduki seseorang.
4. *Off the job training* yang dilakukan untuk menyiapkan seseorang menduduki jabatan pekerjaan baru. Pekerjaan baru ini mungkin karena dimutasi, dipromosikan atau ditambah karena perkembangan organisasi (Husaini Usman, 1998: 16).

B. Prestasi Kerja

Karyawan dalam organisasi bukan semata-mata alat produksi yang tidak mempunyai perasaan, pikiran dan keinginan, tetapi mereka mempunyai tujuan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan yang dimaksud bisa berupa fisik, psikologis maupun sosial. Terpenuhinya kebutuhan tersebut akan menimbulkan kepuasan bagi karyawan sehingga memenuhi kerja mereka dengan baik, serta dapat menunjukkan hasil kerja yang memuaskan dengan prestasi yang baik. Prestasi yang baik menurut Susilo Martoyo dapat dilihat dari penampilan kerja karyawan dan kemampuan melaksanakan tugasnya, penyusunan laporan atas pekerjaannya, ketegangan jasmani dan

rohani selama bekerja serta taraf potensi karyawan untuk mengembangkan dirinya demi kepentingan organisasi lewat pelaksanaan tugas dan pergaulan (1992: 84).

Menurut Agus Dharma, prestasi kerja karyawan adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk yang dihasilkan atau diberikan oleh seseorang atau kelompok orang pegawai (1987: 1). Sedangkan di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Depdikbud, pengertian prestasi kerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (1997: 700). As'ad memberikan istilah *performance* terhadap prestasi kerja yaitu hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan tersebut (1991: 48). Dari beberapa pendapat tersebut di atas, pengertian prestasi kerja lebih menekankan pada hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan beban tugasnya. Dalam suatu organisasi akan dijumpai prestasi kerja karyawan yang berbeda-beda karena latar belakang mereka yang berbeda-beda pula.

Prestasi kerja ini dapat diketahui setelah diadakan penilaian prestasi kerja. Menurut Susilo Martoyo penilaian adalah proses melalui mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan yang dilaksanakan secara sistematis terhadap penampilan kerja karyawan dan taraf potensi karyawan untuk mengembangkan diri demi kepentingan organisasi (1992: 84).

T.V. Rao yang dikutip dan diterjemahkan L. Mulyana mengungkapkan bahwa penilaian prestasi kerja karyawan digunakan sebagai mekanisme untuk memastikan bahwa orang-orang pada tiap tingkatan mengerjakan tugas-tugas menurut cara yang diinginkan oleh para majikan mereka (1996: 1).

Mengenai prestasi kerja karyawan, Heidjrachman dan Suad Husnan menyebutkan bahwa salah satu yang dapat dilakukan untuk menilai prestasi kerja karyawan adalah dengan skala grafis, yaitu “dengan menetapkan faktor-faktor yang dianggap penting bagi pelaksanaan pekerjaan, sikap, dapat tidaknya diandalkan dibagi dalam beberapa kategori ...” (1992: 124). Menurut M. As'ad, “untuk menilai prestasi kerja karyawan dapat dilaksanakan dengan cara atau metode yang berbeda-beda, salah satunya adalah dengan metode *subjective procedure*, yaitu: meliputi penilaian atau pertimbangan-pertimbangan terhadap kecakapan karyawan yang dilakukan oleh *supervisor* (atasan), *sub ordinate* (bawahan), *peers* (kelompok kerja), rekan-rekan sekerja, *outside observer* (para *observer* dari luar) dan *self* (diri sendiri)” (1987: 22). Metode ini lebih banyak dipakai menggunakan metode *rating scale*, yaitu penilaian yang dilakukan berdasarkan sifat dan karakteristik dari pekerjaan dan organisasinya dengan cara mengidentifikasi dan menentukan dimensi-dimensi apa yang dianggap sukses dari pekerjaan yang dinilai. M. As'ad mengemukakan bahwa ada empat dimensi bagi karyawan dalam berprestasi:

1. *Job knowledge*, yaitu pengetahuan tentang pekerjaan.
2. *Motivation* yaitu dorongan yang kuat untuk bekerja.
3. *Interpersonal relation with other* yaitu kemampuan dari karyawan untuk bekerjasama dengan rekan-rekan sekerja dan atasan.
4. *Supervision required*, yaitu kemampuan dari karyawan untuk memecahkan masalah dengan pengawasan terbatas dan sebagainya. (1987: 26).

Faktor-faktor yang biasa dipakai untuk menilai prestasi kerja menurut Heidjrachman dan Suad Husnan adalah kuantitas, kualitas pekerjaan, kerjasama, kepemimpinan, kehati-hatian, pengetahuan mengenai jabatan, kerajinan, kesetiaan, dapat tidaknya diandalkan dan inisiatif (1985: 125).

Umi Sukanti menyebutkan bahwa prestasi kerja dapat diukur dari sifat-sifat pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan misalnya sampai sejauh mana kerjasama atau inisiatifnya (1989: 192). Berdasarkan penelitian di AS, seperti yang dikemukakan oleh Susilo Martoyo bahwa terdapat sifat paling umum yang dinilai dari para pekerja di berbagai jabatan sebagai berikut.

1. Pekerja di bidang produksi: a) kualitas, b) kuantitas, c) pengetahuan tentang pekerjaan, d) ketergantungan, e) kerjasama, f) penyesuaian, g) kehadiran, h) kepandaian dalam banyak hal, i) pengaturan tempat kerja, dan j) kesempatan kerja.
2. Pekerja tata usaha: a) kualitas, b) ketergantungan, c) kuantitas, d) pengetahuan tentang pekerjaan, e) kerjasama, f) inisiatif, g) penyesuaian diri, h) pertimbangan, i) kehadiran, dan j) kesehatan.
3. Orang yang memegang posisi pimpinan: a) pengetahuan tentang pekerjaan, b) kerjasama, c) ketergantungan, d) kualitas, e) kuantitas, f) kepemimpinan, g) pengorganisasian (1987: 97-98).

Mengenai prestasi kerja ini, dapat dirangsang dengan beberapa cara atau teknik seperti apa yang dikutip Abi Sujak dari Herzberg bahwa teknik pengayaan pekerjaan (*job enrichment*) dapat merangsang prestasi kerja karyawan (1990: 150).

Dengan memberikan tugas-tugas dalam pekerjaan yang lebih bervariasi, lebih menuntut tanggung jawab dari karyawan dan dimungkinkan memberikan timbal balik karyawan tersebut secara jelas dan bentuk prestasi kerja karyawan yang telah diperoleh dengan baik. Dengan kata lain teknik pengayaan pekerjaan bisa dengan cara mengubah. Karakteristik pekerjaan menjadi tugas yang lebih menarik. Kesiediaan pegawai atau karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh semangat dan tanggung jawab dapat diharapkan apabila karyawan sebagai pekerja merasakan kebutuhan hidupnya baik fisik maupun non fisik terpenuhi. Adapun menurut Slamet Laksono kebutuhan hidup pegawai yang paling penting diantaranya kebutuhan hidup bernilai psikologis dikutip dan diterjemahkan dari O. Glen bahwa kebutuhan utama yang dirasakan setiap pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan akan rasa aman
2. Kebutuhan akan perasaan berhasil
3. Kebutuhan untuk diperlakukan sebagai sejawat (1988: 113).

Dari uraian tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa prestasi kerja karyawan yang mendukung tercapainya suatu tujuan organisasi salah satunya adalah ditentukan oleh kondisi karyawan itu sendiri pada waktu dihadapkan tugas yang harus dikerjakan, yaitu perasaan-perasaan yang diinginkan oleh karyawan yang didukung lingkungan kerja yang *konduusif*.

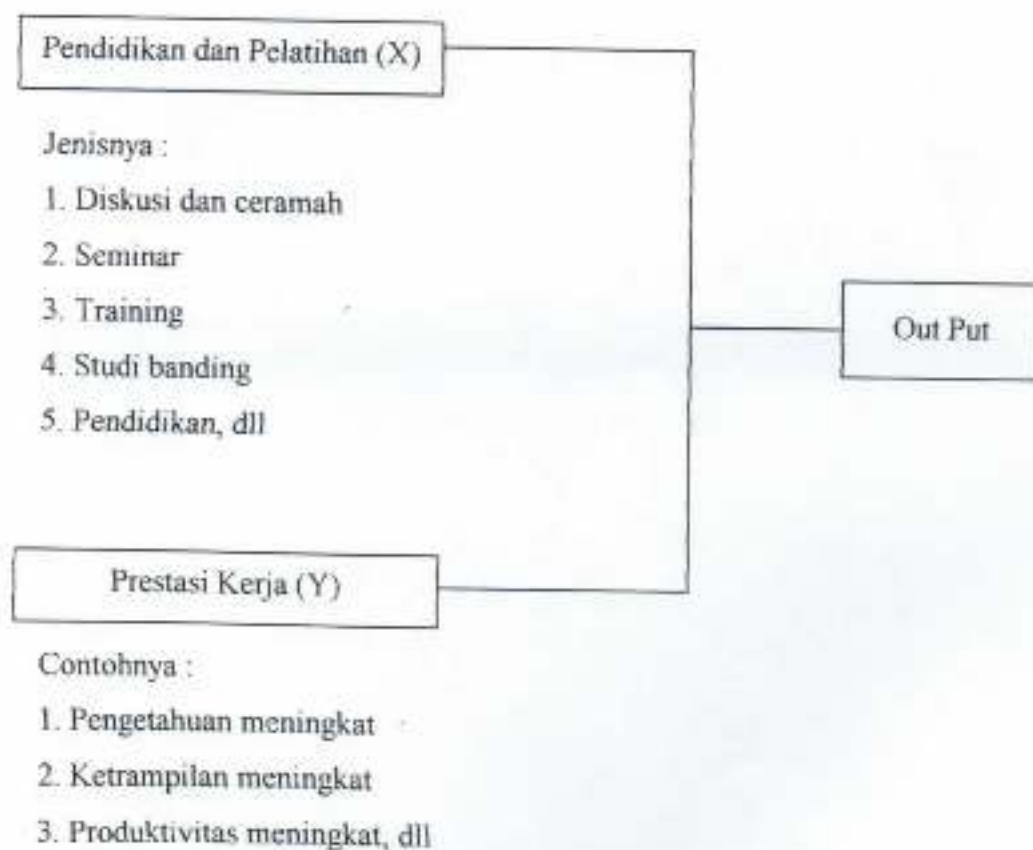
C. Kerangka Berfikir

Pengembangan sumber daya manusia juga merupakan suatu cara yang efektif untuk mengetahui beberapa tantangan yang dihadapi oleh kebanyakan organisasi yang besar dalam rangka menghadapi persaingan yang ketat. Tantangan ini mencakup keterbelakangan karyawan, perubahan sosio teknik, perpindahan karyawan dan sebagainya. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini bagian personalia dapat membantu memelihara tenaga kerja yang efektif guna mencapai prestasi kerja yang lebih baik.

Salah satu cara pengembangan sumber daya manusia ini adalah melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, hal ini sesuai dengan tujuan kegiatan pendidikan dan pelatihan, yaitu untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan serta merubah sikap karyawan. Dengan metode yang tepat, diharap setelah pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terdapat peningkatan kemampuan dari para karyawan yang meliputi ketrampilan dan pengetahuan yang bertambah serta perubahan sikap ke arah yang lebih baik sehingga seorang pegawai akan mampu mengerjakan suatu pekerjaan dengan cepat, tepat waktu dan hasil yang baik. Untuk itu apabila suatu organisasi ingin memiliki karyawan yang dapat bekerja dengan cepat, tepat dan hasil yang baik maka organisasi tersebut bisa memberikan program pendidikan dan pelatihan kepada setiap karyawan.

Prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain pengetahuan, ketrampilan dan sikap dalam bekerja yang dalam hal ini bisa ditingkatkan melalui pengadaan pendidikan dan pelatihan. Dengan metode yang

tepat, diharapkan setelah pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kemampuan dari para karyawan yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan yang bertambah serta perubahan sikap dan arah yang lebih baik sehingga seorang pegawai akan mampu mengerjakan suatu pekerjaan dengan cepat, tetap dan hasil yang baik maka organisasi tersebut bisa memberikan program pendidikan dan pelatihan kepada setiap karyawan. Adapun kerangka berfikir tersebut bila digambarkan dalam penelitian tertera seperti gambar di bawah ini :



D. Hipotesis

Dalam penelitian ini diajukan hipotesis :

“Ada pengaruh antara pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta”.

METODE PENELITIAN**A. Metode Dasar**

Metode penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu melakukan penelitian pada objek secara intensif, mula-mula data dikumpulkan, ditabulasi, dianalisis dan ditafsirkan arti datanya (Surachmad, 1980).

B. Sumber Data

1. Data Sekunder

Data yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan sudah tersedia pada instansi terkait.

2. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Merupakan studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan (Kartini Kartono; 1990: 23).

2. Metode Wawancara

Yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka langsung antara penanya atau pewawancara dengan menjawab atau responden dengan alat yang dinamakan panduan wawancara (Moh. Nazir, 1983: 54).

3. Metode Angket

Dalam penelitian ini digunakan penelitian langsung yang berupa angket yang diberikan pada responden. Kemudian responden diminta untuk menjawab pertanyaan dalam suatu daftar yang telah disediakan. Metode angket ini merupakan metode yang utama karena akan digunakan untuk mengungkap variabel bebas dalam penelitian ini. Adapun isi dan tujuan dari pertanyaan telah disusun untuk memperoleh data tentang pendapat responden atau persepsi responden dalam menilai pendidikan dan pelatihan yang telah dilaksanakan dalam kaitannya dengan prestasi kerja. Angket yang digunakan peneliti adalah angket tertutup, jadi responden hanya tinggal memilih jawaban-jawaban yang telah tersedia pada pertanyaan yang ada.

4. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pelengkap yaitu untuk mengetahui data sekunder dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data mengenai jumlah karyawan, struktur organisasi, sarana-sarana yang ada serta data tertulis lainnya yang ada di perusahaan. Teknik ini diharapkan sebagai pelengkap penelitian.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Phoenix Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Jenderal Sudirman 9-11 Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Nopember-Januari.

E. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yang terdiri dari 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Adapun variabelnya dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas: pendidikan dan pelatihan (X).
2. Variabel terikat: prestasi kerja karyawan (Y).

F. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini jelas variabel yang diteliti ada dua variabel. Untuk mendapatkan kesamaan pemahaman dan menghindari kesalahpahaman tentang pengertian dari variabel-variabel tersebut, kiranya perlu diberi batasan pengertian sebagai definisi operasional atas variabel dari judul penelitian ini adalah :

1. Pendidikan dan pelatihan adalah suatu kegiatan guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan agar kinerjanya dapat meningkat dan pada akhirnya karyawan dapat berprestasi. Dalam penelitian ini pendidikan dan pelatihan

diukur dengan aspek frekuensi kegiatan, peningkatan pengetahuan, keterampilan dan mutu hasil kerja, kesesuaian dengan kebutuhan perusahaan, kesesuaian dengan pekerjaan yang dibebankan, cara instruktur menyampaikan materi dan pengaruh kelancaran terhadap kerja.

2. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan. Dalam penelitian ini prestasi kerja diukur dengan aspek hasil pekerjaan, waktu untuk bekerja, inisiatif, kerjasama, kerapian dan kedisiplinan.

G. Populasi dan Sampel

1. Penetapan Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Hotel Phoenix Yogyakarta yang pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan yaitu sejumlah 104 orang. Adapun perincian populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Daftar Rincian Populasi

No	Unit Kerja	Jumlah Karyawan
1.	Front Office Department	15
2.	Housekeeping Department	20
3.	Food and Beverage Department	29
4.	Personnel Department	15
5.	Finance Department	10
6.	Engineering Department	10
7.	Marketing Department	5
	Jumlah Total	104

Sumber : Hotel Phoenix Yogyakarta

2. Penetapan Sampel

Dalam penentuan besarnya sampel penelitian, sebagai pertimbangan Suharsimi Arikunto (1998) berpendapat sebagai berikut:

"Jika populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlahnya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih secara random sampling tergantung:

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap obyek.
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti"

Sementara itu, I.B. Mantra (1989) sebagai dikutip oleh Masri Singarimbun dan Sofian Effendi mengatakan bahwa faktor - faktor lain yang harus dipertimbangkan dalam penentuan besarnya sampel adalah:

1. Derajat keseragaman (*degree of homogeneity*) dari populasi.
2. Presisi yang dikehendaki dari penelitian, makin tinggi tingkat presisi yang dikehendaki, makin besar jumlah sampel yang diambil.
3. Rencana analisa.
4. Tenaga, biaya dan waktu

Berdasarkan kedua pendapat di atas, maka dalam penelitian ini diambil sampel 25% dari jumlah populasi sehingga sebagai sampel penelitian berjumlah 26 orang. Jumlah sampel sebesar 26 orang tersebut didistribusikan secara proporsional pada tiap-tiap bagian. Jadi teknik yang digunakan adalah teknik *Proportional Random Sampling* yaitu berdasarkan subyek tiap-tiap bagian dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 5. Daftar Rincian Sampel

No	Unit Kerja	Jumlah Karyawan
1.	Front Office Department	4
2.	Housekeeping Department	6
3.	Food and Beverage Department	7
4.	Personnel Department	4
5.	Finance Department	2
6.	Engineering Department	2
7.	Marketing Department	1
	Jumlah Total	26

H. Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data dari kedua variabel penelitian dikembangkan instrumen yang merupakan penjabaran dari indikator-indikator setiap variabel tersebut. Pengembangan alat ukur didasarkan atas teori yang telah disusun sebelumnya. Alat ukur atau instrumen dalam penelitian ini adalah angket yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para subyek penelitian dan data atau dokumen yang didapat dari perusahaan.

Untuk memperoleh data dari kedua variabel yang menjadi titik perhatian dalam penelitian ini, maka diperlukan dua macam alat ukur yaitu: (1) alat ukur pendidikan dan pelatihan akan digunakan untuk mengetahui peningkatan kinerja karyawan, (2) alat ukur prestasi kerja yang digunakan untuk mengetahui hasil yang telah dicapai karyawan.

Variabel-variabel penelitian dijabarkan dalam sub variabel atau langsung dijabarkan ke dalam indikator-indikator yang mendukung variabel tersebut. Selanjutnya dari masing-masing indikator variabel penelitian dijabarkan lagi ke

dalam butir pertanyaan. Butir atau item pertanyaan tersebut disusun dengan menggunakan skala bertingkat dengan alternatif jawaban yang beragam sesuai dengan jenis pertanyaan. Pertanyaan yang bersifat positif akan bernilai 4, 3, 2, 1 sedangkan pertanyaan yang bersifat negatif bernilai 1, 2, 3, 4.

Untuk mempermudah dalam pembuatan instrumen ini maka terlebih dahulu dilakukan inventarisasi indikator-indikator dari masing-masing variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini. Inventarisasi indikator instrumen digunakan untuk menyusun butir-butir kuesioner mengenai obyek yang akan diukur. Secara lebih jelasnya indikator tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 6. Kisi-kisi Pengembangan Instrumen

No.	Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
1.	Pendidikan dan Pelatihan	a. Frekuensi kegiatan	1, 2, 3	3
		b. Peningkatan mutu hasil kerja, pengetahuan dan keterampilan karyawan	4, 5	2
		c. Kesesuaian dengan kebutuhan perusahaan	6	1
		d. Kesesuaian dengan pekerjaan yang dibebankan	7	1
		e. Cara instruktur menyampaikan materi	8, 9	2
		f. Pengaruh terhadap kelancaran kerja	10, 11	2
		Jumlah		11
2.	Prestasi Kerja	a. Cara melaksanakan pekerjaan	12	1
		b. Hasil pekerjaan	13	1
		c. Waktu untuk bekerja	14, 15	2
		d. Inisiatif	16, 17	2
		e. Kerjasama	18	1
		f. Kerapian	19	1
		g. Kedisiplinan	20, 21	2
		Jumlah		10

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum instrumen digunakan, terlebih dahulu diujicobakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji coba dilakukan terhadap 20 orang responden yang bukan merupakan sampel penelitian.

1. Uji Validitas

Untuk menguji seberapa jauh instrumen mampu menghasilkan butir-butir atau pertanyaan yang valid digunakan validitas *konstruk*. Validitas ini disusun dengan mendasarkan diri pada pertimbangan rasional yang didukung oleh konsep-konsep yang telah disusun sebelumnya. Untuk menguji validitas butir digunakan rumus korelasi *product moment* dari Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y
- X = skor butir
- Y = skor total
- N = jumlah responden
- $\sum XY$ = jumlah perkalian skor butir dengan skor total
- $(\sum X)^2$ = jumlah kuadrat skor butir
- $(\sum Y)^2$ = jumlah kuadrat skor total

(Suharsimi Arikunto, 1998: 162)

Dengan uji korelasi *product moment* ini masih ada pengaruh kotor dari butir, oleh karena itu perlu dikoreksi dengan rumus *Part Whole Correlation*, sebagai berikut:

$$r_{pw} = \frac{(r_{xy})(SB_y)(SB_x)}{\sqrt{\{(SB_x)^2 + (SB_y)^2\} - 2((r_{xy})(SB_x)(SB_y))}}$$

Keterangan:

- r_{pq} = koefisien korelasi bagian total
 r_{XY} = koefisien korelasi *product moment* yang baru dikerjakan
 SB_Y = simpang baku skor faktor
 SB_X = simpang baku skor butir

(Sutrisno Hadi, 1997: 114)

Setelah dianalisis dengan menggunakan komputer, hasil uji validitas dikonsultasikan dengan harga r tabel pada taraf signifikansi 5%. Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari 0,444. Selanjutnya untuk menghilangkan pengaruh kotor dari butir perlu dikoreksi dengan rumus r_{pq} . Setelah dianalisis menggunakan komputer, diperoleh harga r_{pq} kemudian dikonsultasikan dengan harga P . Langkah selanjutnya harga P diuji pada taraf signifikansi 5%, maka butir pertanyaan dinyatakan valid atau sah. Tetapi jika harga P lebih besar dari 0,05 maka butir pertanyaan tidak sah atau gugur. Butir pertanyaan yang gugur tidak digunakan dalam pengumpulan data.

a. Uji Validitas Alat Ukur Pendidikan dan Pelatihan

Indikator-indikator yang dikembangkan, selanjutnya dijabarkan menjadi 11 butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para subjek penelitian. Sebelas butir yang sah menurut pendapat peneliti telah cukup karena telah mewakili indikator-indikator yang akan diungkap. Pelaksanaan uji analisis butir dilakukan menggunakan Komputer Seri Program Statistik edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih tahun 1998. Hasil lengkap uji kesahihan dapat dilihat pada lampiran 2 halaman

b. Uji Validitas Alat Ukur Prestasi Kerja

Indikator-indikator yang dikembangkan, selanjutnya dijabarkan menjadi 10 butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para subyek penelitian. Setelah diujicobakan kepada 20 responden dan kemudian dianalisis ternyata semua sah. Pelaksanaan uji analisis butir dilakukan dengan menggunakan Komputer Seri Program Statistik edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih tahun 1998. Hasil lengkap uji kesahihan dapat dilihat pada lampiran 2 halaman 65.

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dan didapatkan butir-butir pertanyaan yang valid, selanjutnya butir-butir yang valid tersebut diuji kehandalannya (reliabilitas). Uji reliabilitas ini menggunakan rumus koefisien *alpha*. Rumus ini digunakan untuk menghitung data yang skalanya bertingkat (*Rating scale*). Uji reliabilitas ini maksudnya adalah untuk menguji kehandalan dari butir-butir variabel yang dianggap sah atau valid. Adapun rumus tersebut adalah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian total

(Suharsimi Arikunto, 1998: 193).

Apabila harga r_{11} yang diperoleh lebih besar/sama dengan tabel (taraf signifikansi 5%), maka instrumen dinyatakan reliable, atau dengan melihat harga P. Jika harga P lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka instrumen dinyatakan reliabel. Sedangkan jika harga P lebih besar dari 0,05, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Dengan bantuan Seri Program Statistik edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningasih tahun 1998, diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel 7. Hasil perhitungan selengkapnya disajikan pada lampiran 1 halaman 52-55.

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Nama Variabel	r_{11}
Pendidikan dan Pelatihan	0,880
Prestasi Kerja	0,819

Atas dasar analisis butir dan uji keandalan tersebut, maka butir-butir yang dinyatakan sahih dan andal akan ditetapkan sebagai penelitian mengenai bentuk butir-butir angket dapat dilihat pada lampiran 1 halaman 59.

J. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif adalah suatu analisa yang digunakan untuk membahas dan menerapkan hasil penelitian tentang berbagai gejala/keterangan yang dapat diuraikan dengan menggunakan keterangan yang tidak berbentuk angka. Analisis kuantitatif adalah analisis data yang

menggunakan perhitungan angka atau analisis yang digunakan untuk mengolah data dalam angka menggunakan metode statistik dan matematik.

Untuk mengetahui seberapa besar dan bagaimana peranan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan di Hotel Phoenix Yogyakarta digunakan rumus:

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui peranan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

Rumus:

$$Y = a + bX$$

Di mana:

$$a = Y - bX$$

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Keterangan:

a = konstanta

b = kemiringan/slope dari garis regresi/koeffisien regresi, dengan mengukur besarnya peranan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan.

X = pendidikan dan pelatihan

Y = prestasi kerja karyawan

2. Analisis Korelasi

Rumus:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
- n = banyaknya sampel
- X = pendidikan dan pelatihan
- Y = prestasi kerja karyawan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**A. Tinjauan Umum Perusahaan****1. Sejarah Berdirinya Hotel Phoenix Yogyakarta**

Gedung di Jl. Jend. Sudirman 9-11 Yogyakarta didirikan kira-kira pada tahun 1913 oleh KWIK DJOEN ENG, pemilik dan pendiri NV Kwik Hoo Tong Handel My, yang didirikan di Semarang pada tahun 1877.

Perusahaan dagang tersebut terutama bergerak di bidang perdagangan gula di pulau Jawa. Pada tahun 1923 pernah mengekspor sampai 125.000 ton gula ke Eropa, Cina India dan Amerika. Di samping itu kantor-kantornya di Jakarta, Cirebon, Surabaya, Semarang dan Cilacap meng-ekspor segala macam hasil bumi (tapioca, kopra, merica, kopi dll) dan mengimpor kedelai, beras, teh dan barang-barang manufaktur Eropa dan Cina. Agen-agen perwakilan di luar negeri sampai di Singapura, Hongkong, Amoy, Shanghai, Taipei, London, New York, Hamburg dan Paris, serta San Fransisco.

Pada bulan Agustus 1927 NV Kwik Hoo Tong pernah memperingati HUT-nya yang ke lima puluh dengan meriah. Pemiliknya, Kwik Djoen Eng, telah menjadi salah seorang terkaya di Hindia Belanda waktu itu.

Pada masa jayanya, Kwik Djoen Eng telah mendidik putranya, Kwik Siang Kauw sebagai penerusnya dan selama beberapa tahun, putranya itu telah memimpin perusahaan-perusahaan NV Kwik Hoo Tong sebagai Managing Director. Namun Kwik Siang Kauw meninggal dunia lebih dahulu

daripada ayahnya, yaitu pada bulan Februari 1928, sehingga terpaksa sang ayah yang berusia lanjut kembali memegang tampuk pimpinan perusahaan.

Kecuali rumah kediaman di Jalan Jend. Sudirman 9-11 Yogyakarta dan perusahaan di Jl. Jen. Yani 71-75 (yang sekarang menjadi toko Ramai dan Kompleks Beakalan). Kwik Djoen Eng juga memiliki sebuah rumah besar dan mewah dengan halaman luas di Salatiga, yang kalau tidak salah kini dimiliki oleh Gereja Katolik dan menjadi Institut Roncalli.

Ketika terjadi resesi ekonomi dunia tahun 1930-an yang juga menimpa Hindia Belanda, maka NV Kwik Hoo Tong pun mengalami kesulitan dan kemunduran yang rupanya sudah tak dapat di atasi oleh generasi ketiga, yakni putra-putranya Kwik Sing Kauw, a.l. Kwik Bok Gwan dan Kwik Pook Hong. Akhirnya maka perusahaan mengalami kebangkrutan dan tanah-tanah serta gedung-gedung milik keluarga Kwik dilelang secara umum. Rumah Jl. Jen. Sudirman 9-11 yang berdiri di atas tanah seluas 3.615 m² dilelang pada tahun 1934 dan dibeli oleh seorang pedagang dari desa Tempel bernama LIEM DJOEN HWAT, yang juga membeli rumah di Jl. Jen. Yani 71-75 milik keluarga Kwik. Oleh Liem Djoen Hwat rumah tersebut kemudian disewa kan kepada seorang Belanda bernama D.N.E. FRANCKLE, yang merubah rumah kediaman pribadi tersebut menjadi sebuah Hotel-Pension dengan nama "SPLENDID" (lihat contoh iklan dalam buku peta jalan raya pulau Jawa terbitan A.C. Nik & Co., Bandung, tahun 1930-an terlampir).

Ini berlangsung sampai tahun 1942 ketika Jepang menduduki pulau Jawa dan semua orang Belanda (termasuk D.N.E. Franckle) diinternir. Rumah kemudian diduduki oleh orang-orang Jepang. Ada berita yang belum dapat

dipastikan kebenarannya, bahwa rumah tersebut tetap dilanjutkan sebagai hotel dengan nama Yamato Hotel.

Sesudah Jepang menyerah pada tahun 1945, maka rumah kembali dikuasai oleh pemiliknya, Liam Djoen Hwat, yang karena sudah berusia lanjut, pengurusannya diserahkan kepada putranya bernama IR. LIEM ING WHIE. Pada masa Yogya menjadi ibukota Republik Indonesia (1946-1949), Pemerintah RI yang sedang mengusahakan pengakuan internasional atas eksistensi RI, terutama dari "*The Big Five*" (Lima Besar), yaitu Amerika Serikat, Uni Soviet, Inggris, Perancis dan Republik Tiongkok (Nasionalis) sebagai Sekutu pemegang Perang Dunia II, telah mengundang perwakilan Republik Tiongkok Nasionalis untuk berkantor di Yogya. Republik Tiongkok mengutus NEW SHU CHUN sebagai konsul Tiongkok di Yogya. Oleh Ir. Liem Ing Hwie maka rumah Jl. Jen. Sudirman 9-11 disediakan sebagai rumah kediaman resmi Konsul Tiongkok tersebut. Konsul New Shu Chun mendiami rumah tersebut sampai tahun 1951. Mulai tanggal 20 Januari 1951 rumah tersebut oleh Ir. Liem Ing Hwie disewakan kepada TJIPTO Ruslan, Direktur Badan Hotel Negara dan Tourisme (HONET) untuk dijadikan hotel dengan nama Hotel MERDEKA.

Ir. Liem Ing Hwie meninggal pada tahun 1962 dan rumah tersebut diwariskan kepada putranya, Paulus W. Suleman, SH. yang menjadi pemiliknya sampai sekarang.

Persewaan Hotel Merdeka berlangsung terus sampai tahun 1987. Pada tahun tersebut Dirjen Pariwisata menunjuk PT Natour sebagai pengelola Hotel-hotel Merdeka yang mempunyai cabang-cabang di Yogyakarta,

Madiun, Lumajang, Kediri, Solo, Wonosobo, Tawangmangu dan Bandung. Oleh karena PT Natour sedang memusatkan perhatian dan kegiatannya pada renovasi dan pembangunan Hotel Garuda yang juga dikelolanya, maka setelah diadakan perundingan, akhirnya pada bulan Agustus 1988 dicapai kata sepakat untuk mengembalikan gedung tersebut kepada pemiliknya, Paulus W. Suleman, SH.

Setelah mempertimbangkan berbagai kemungkinan, akhirnya Paulus W. Suleman memutuskan untuk melanjutkan usaha perhotelan tersebut, dengan merenovasi dan melestarikan bangunan lama yang sudah berusia lebih dari 70 tahun, namun tetap dalam keadaan asli, dan menambah bangunan bertingkat di sebelah Utara dan Timur gedung induk, dengan nama : "PHOENIX HERITAGE HOTEL". "*Heritage*" artinya warisan dalam hal ini diartikan warisan kebudayaan. Sebab gedung induk memiliki gaya arsitektur khas permulaan abad ke-20 yang tidak ada duanya di kota Yogyakarta (setidaknya di antara rumah-rumah kediaman pribadi). Gaya tersebut adalah campuran antara gaya "Art Nouveau", gaya "Indisch Landhuis" dengan unsur-unsur budaya Jawa dan Cina. Selama ini (bahkan sebelum renovasi) gedung tersebut sering dikunjungi mahasiswa-mahasiswa arsitektur yang sedang melakukan riset, karena dianggap sebagai warisan kebudayaan (*Heritage*).

"Phoenix" adalah burung mitologis dalam mitologi Yunani. Konon burung tersebut hidup selama 500 tahun, kemudian membakar dirinya sampai menjadi abu. Lalu ia bangkit kembali dari abunya dan kembali berjaya. Maka burung Phoenix berwarna merah dan juga disebut "burung Api". Makna penggunaan lambang burung Phoenix ialah menandakan Kebangkitan

Kembali gedung tersebut dari masa silam, untuk menatap hari depan penuh kejayaan. Dalam mitologi Cina pun burung Phoenix dapat dibandingkan dengan burung “*Hong*” atau dalam bahasa Mandarin “*Feng Huang*”. Burung tersebut adalah hasil ciptaan Sang Surya, melambangkan unsur “*Yang*” atau “Terang”, yakni lambang kemakmuran dan keselarasan (harmonis). Nama “*Feng Huang*” sebenarnya menunjukkan burung Phoenix Jantan (*Feng*) dan betina (*Huang*). Tulisan-tulisan Cina terkuno yang menyebutkan burung ini berasal dari masa Kaisar Huang To (2697-2597 SM). Karena itu nama Phoenix juga melambangkan Kemakmuran dan Keselarasan. Sayangnya pada tanggal 17 Agustus 1996, nama Hotel tersebut harus diganti dengan “Hotel Phoenix Yogyakarta”, karena dalam rangka gerakan disiplin nasional (GDN) yang dicanangkan oleh pemerintah. Nama-nama perusahaan yang memakai bahasa asing harus diganti dengan bahasa Indonesia.

Hotel Phoenix Yogyakarta merupakan hotel berbintang tiga, dengan jumlah kamar 63 dan segala fasilitas hotel modern, tanpa meninggalkan ciri-ciri khasnya sebagai “warisan kebudayaan”.

2. Susunan Organisasi dan Ketenagakerjaan

Sistem organisasi ketenagakerjaan yang baik pada suatu perusahaan akan ikut menunjang perusahaan itu dalam usaha pencapaian tujuannya. Struktur organisasi di Hotel Phoenix Yogyakarta di tuangkan dalam bentuk *organization chart*. *Organization chart* tersebut dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan dari hotel dan juga tergantung

besar kecilnya hotel. Beberapa jabatan akan di sesuaikan dengan kondisi dan situasi dari hotel.

Pucuk Pimpinan tertinggi adalah *General Manager* kemudian di bantu oleh *Executive Assistant Manager*. Bersama *General Manager* menentukan *Policy* dan *procedure* serta memberikan keputusan-keputusan. Lalu secara berturut-turut ke bawah *executive* di bantu oleh *Departement Head*, seterusnya *Assistant Departement Head*, *Head Section*, *Senior Supervisor*, *Yunior Supervisor*, *Crews*, dan level paling bawah adalah *helper*.

Berhubung banyaknya bagian-bagian yang ada maka dalam penulisan ini hanya disajikan sebagian saja yaitu bagian atas yang termasuk dalam *Top Level Manager*, *Middle Level Manager* dan *Low Level Manager*.

Top Level Manager disebut *executive Staff* atau *Management Staff* atau *Policy Maker Staff*, karena staff ini menentukan *policy* dan *procedure* serta mengambil keputusan-keputusan. Di Hotel Phoenix Yogyakarta *Top Level Manager* dipegang oleh *General Manager*. Adapun tugas dari *General Manager* adalah mengatur dan bertanggung jawab atas kegiatan operasional dari hotel secara keseluruhan dan bertanggung jawab pada direksi.

Middle Level Manager atau *Departemen Head* karena staff ini mengatur pelaksanaan *policy* dan *procedure* yang berlaku di masing-masing departement dan mengatur karyawan bawahannya secara langsung dalam melaksanakan tugasnya.

Middle Level Manager terdiri dari :

a. *Front Office Manager*

Bertugas mengatur kelancaran operasional di *front office departement* yang menyangkut *General Information Reservation, Check in Procedure, Check Out Procedure* dan *Communication* serta bertanggung jawab pada *General Manager*.

b. *Executive Housekeeper*

Bertugas dan bertanggung jawab mengatur kelancaran operasional di *house keeping departement* yang menyangkut pelayanan kepada tamu di kamar yaitu kebersihan kamar dan menjaga kebersihan seluruh area hotel.

c. *Food and Beverage Manager*

Bertugas dan bertanggung jawab mengatur kegiatan dari *Food and Beverage Department* dan bertanggung jawab pada *General Manager*.

d. *Marketing Manager*

Bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran operasional marketing departement yang menyangkut bidang pemasaran dan bertanggung jawab pada *General Manager*.

e. *Personnel Manager*

Bertugas mengelola dan bertanggung jawab atas kelancaran operasional personalia departement yang meliputi bidang-bidang personalia, keamanan dan transportasi.

f. *Chief Engineer*

Bertugas mengelola dan bertanggung jawab atas kelancaran operasional engineering departement yang di pimpin terutama :

- Pemeliharaan, perawatan dan perbaikan semua asset hotel
- Pengendalian biaya operasional dan penyediaan energi (listrik, air dan gas)

g. *Finance Manager*

Bertugas dan bertanggung jawab untuk mengatur operasional di *Accounting Department* yang menyangkut bidang keuangan dan bertanggung jawab pada *General Manager*.

Low Level Manager bertugas dan bertanggung jawab membantu department head pada masing-masing department dan mengatur karyawan bawahannya secara langsung dalam melaksanakan tugasnya.

Low Level Manager terdiri dari :

a. *Assistant Executive Housekeeping*

Bertugas membantu *executive housekeeping* dalam mengatur kelancaran operasional di *Housekeeping Department* yang menyangkut kebersihan area hotel, baik dalam kamar maupun di luar kamar tamu.

b. *Assistant Food and Beverage Manager*

Bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran di seluruh restaurant, banquet dan seluruh outlet serta room service. Selain itu *Assistant Food and Beverage Manager* merupakan wakil dari *Food and Beverage Manager*.

c. *Assistant Chief Engineering*

Bertugas dan bertanggung jawab membantu *Chief Engineering* atas kelancaran *Operasional Engineering Departement*.

Jumlah keseluruhan karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta adalah 104 orang terdiri dari 16 perempuan dan 88 laki-laki. Umur karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta sangat bervariasi antara 25-54 tahun dan pada umur 55 tahun karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta sudah pensiun. Responden dalam penelitian ini berjumlah 26 karyawan, terdiri dari 4 perempuan dan 22 laki-laki, latar belakang pendidikan karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta sangat beragam antara lain, seperti pada tabel 8 :

Tabel 8. Latar Belakang Pendidikan Karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1.	SD	4
2.	SLTP	7
3.	SMU	9
4.	D I	13
5.	D II	17
6.	D III	25
7.	SI	29
		104

Sumber : Hotel Phoenix Yogyakarta

Pendidikan dan pelatihan di Hotel Phoenix Yogyakarta diselenggarakan oleh personalia departement dan diikuti oleh seluruh karyawan program pendidikan dan pelatihan di laksanakan di setiap waktu senggang atau saat karyawan tidak sibuk, jadi tidak ada jadwal yang tetap. Teknik yang digunakan dalam pendidikan dan pelatihan adalah ceramah dan diskusi.

Untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta, maka pihak manajemen memberikan jaminan sosial berupa :

- a. Jaminan sosial tenaga kerja, sesuai dengan UU No.3 tahun 1992 dan PP No.14 tahun 1993, yang meliputi :

1. Jaminan kecelakaan kerja
 2. Jaminan kematian
 3. Jaminan hari tua
 4. Asuransi kesehatan
- b. Tunjangan hari raya
- c. Tunjangan jabatan
- d. Tunjangan keluarga
- e. Setiap karyawan berhak mendapatkan antara lain :
1. Cuti hamil
 2. Cuti tahunan
 3. Cuti anak menikah
 4. Cuti kematian keluarga
 5. Cuti besar

Pihak manajemen Hotel Phoenix Yogyakarta menyediakan sarana-sarana yang dapat mendukung motivasi kerja karyawan, antara lain :

- a. Wisata karyawan
- b. Tempat ibadah
- c. Ruang ganti pakaian dan locker
- d. Seragam untuk olah raga
- e. Kantin untuk karyawan
- f. Program olah raga, seperti : sepak bola, bulu tangkis, tenis meja dan bela diri
- g. Kunjungan bagi karyawan yang sedang sakit.

Sedangkan tingkat hunian kamar atau jumlah tamu yang menginap di hotel Phoenix Yogyakarta selama tahun 2002 dalam setiap bulannya sangat bervariasi yaitu antara 60% - 80% dari keseluruhan jumlah kamar yang ada di hotel Phoenix Yogyakarta yaitu 63 kamar. Untuk keterangan lebih lanjut seperti tertera pada tabel 9.

Tabel 9. Tingkat Hunian Kamar Hotel Phoenix Yogyakarta tahun 2002

No	Bulan	Tingkat-tingkat Hunian	
		Jumlah Kamar Terjual	Persentase (%)
1.	Januari	1519	77,78
2.	Februari	1316	74,76
3.	Maret	1395	71,43
4.	April	1170	61,90
5.	Mei	1147	58,74
6.	Juni	1110	58,73
7.	Juli	1333	68,25
8.	Agustus	1457	74,60
9.	September	1410	72,19
10.	Oktober	1519	77,78
11.	November	1500	79,37
12.	Desember	1612	82,54
Jumlah		16.488	

Sumber : Hotel Phoenix Yogyakarta

B. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta sejumlah 26 orang. Dari 26 angket yang disebar, seluruhnya dikembalikan dan dijawab dengan lengkap. Angket yang dikembalikan tersebut ditetapkan sebagai kasus untuk dianalisis lebih lanjut. Mengenai masukan data, tertera pada data induk seperti terlampir pada lampiran 4 halaman 70-72.

Untuk menganalisis suatu variabel diperlukan kategori *mean score ideal* dan standar deviasi. Untuk mengetahui kecenderungan masing-masing skor

variabel digunakan skor ideal dari subyek penelitian sebagai criteria pembanding.

Kecenderungan skor dapat dikategorikan sebagai berikut :

Sangat baik	= Di atas Mean + 1,5 SD
Baik	=> Mean + 0,5 SD sampai Mean + 1,5 SD
Cukup baik	=> Mean - 0,5 SD sampai Mean + 0,5 SD
Kurang baik	=> Mean - 1,5 SD sampai Mean - 0,5 SD
Tidak baik	= Di bawah Mean - 1,5 SD

(Anas Sudijono, 1998 : 36)

1. Sebaran Skor Variabel Pendidikan dan Pelatihan

Variabel pendidikan dan pelatihan diukur melalui 11 butir pertanyaan. Dari data induk variabel pendidikan dan pelatihan ditemukan skor tertinggi sebesar 44 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai sebesar 44, sedangkan skor terendah sebesar 32 dari skor terendah yang mungkin dicapai sebesar 11. Dari data diperoleh harga Mean (M) sebesar 38,96 Median (Me) sebesar 39,30 Modus (Mo) sebesar 36,00 dan 42,0 serta Simpangan Baku (SB) sebesar 4,06. Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 4 halaman 71.

Kecenderungan karyawan terhadap pendidikan dan pelatihan didasarkan atas skor yang diperoleh. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 10. Klasifikasi Skor Variabel Pendidikan dan Pelatihan

Interval	Keterangan	Frekuensi	Frek. Relatif %
> 44,81	Sangat Baik	0	0
40,91 - 44,81	Baik	11	42,31
37,01 - 40,91	Cukup Baik	5	19,23
33,11 - 37,01	Kurang Baik	6	23,08
< 33,11	Tidak Baik	4	15,38
Total		26	100,00

Berdasarkan klasifikasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kecenderungan karyawan terhadap pendidikan dan pelatihan baik. Hal ini dapat diketahui dari frekuensinya sebesar 11 karyawan yang memiliki skor 40,91 – 44,81 (42,31%).

2. Sebaran Skor Variabel Prestasi Kerja

Variabel prestasi kerja diukur melalui 10 butir pertanyaan. Dari data induk variabel prestasi kerja ditemukan skor tertinggi sebesar 38 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai sebesar 40 sedangkan skor terendah sebesar 24 dari skor terendah yang mungkin dicapai 10. Dari data diperoleh Mean (M) sebesar 32,12 Median (Me) sebesar 32,80 Modus (Mo) sebesar 34,00 dan Simpangan Baku (SB) sebesar 3,66. Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 4 halaman 72.

Kecenderungan karyawan terhadap prestasi kerja didasarkan atas skor yang diperoleh. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini :

Tabel 11. Klasifikasi Skor Variabel Prestasi Kerja

Interval	Keterangan	Frekuensi	Frek. Relatif %
> 37,52	Sangat Tinggi	2	7,69
33,92 – 37,52	Tinggi	6	23,08
30,32 – 33,92	Cukup Tinggi	11	42,31
26,72 – 30,32	Rendah	5	19,23
< 26,72	Sangat rendah	2	7,69
Total		26	100,00

Berdasarkan klasifikasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kecenderungan karyawan terhadap prestasi kerja cukup tinggi. Hal ini dapat diketahui dari frekuensinya sebesar 11 karyawan yang memiliki skor 30,32 – 33,92 (42,31%).

C. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi data. Teknik analisis yang digunakan adalah *Chi Kuadrat* (χ^2). Setelah diadakan perhitungan dengan *Chi Kuadrat* pada taraf signifikansi 5%, kemudian *Chi Kuadrat* hitung dibandingkan dengan *Chi Kuadrat* tabel, atau dengan melihat harga P. Jika harga P lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa distribusi datanya tidak normal, sebaliknya jika harga P lebih besar dari 0,05 maka distribusi datanya normal.

Tabel 12. Rangkuman Hasil Uji Normalitas

Variabel	db	X hitung	Harga P	Kesimpulan
X ₁	9	9,269	0,413	Normal
Y	9	2,780	0,972	Normal

Dari hasil uji normalitas tersebut dapat dilihat bahwa masing-masing variabel yaitu pendidikan dan pelatihan, dan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta berdistribusi normal.

Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 5 halaman 73-75.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk menyelidiki apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier atau tidak. Uji linieritas dilakukan dengan analisis varians terhadap garis regresi. Dari analisis varians tersebut diperoleh harga F. Harga F ini selanjutnya dikonsultasikan dengan harga F tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan m lawan

$N-m-1$, atau dengan melihat harga P . Jika harga P lebih kecil atau sama dengan $0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa sifat dan hubungannya tidak linier, sebaliknya jika harga P lebih besar dari $0,05$ maka sifat dan hubungannya linier.

Setelah dilaksanakan uji linieritas dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel 13. Perhitungan dilakukan dengan alat bantu komputer edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih tahun 1998.

Tabel 13. Rangkuman Hasil Uji Linieritas

Hubungan Fungsional	db	Harga F Hitung	Harga P	Kesimpulan
X dengan Y	1 lawan 24	17,427	0,270	Linier

Dari tabel 9 di atas, diketahui harga F hitung antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat dan harga P lebih besar dari $0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sifat hubungan antara masing-masing variabel yaitu pendidikan dan pelatihan, dan prestasi kerja karyawan adalah linier. Jadi data yang terkumpul tersebut memenuhi syarat untuk dianalisis. Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 6 halaman 76-77.

D. Pengujian Hipotesis

Sebelum dilakukan analisis untuk menguji hipotesis alternatif yang diajukan, maka perlu diajukan hipotesis nihil (H_0), agar dalam hipotesis peneliti tidak mempunyai prasangka dan tidak terpengaruh dari pernyataan hipotesis alternatifnya (H_a).

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis alternatif guna mengambil keputusan diterima atau ditolaknya hipotesis alternatif. Pengujian hipotesis menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Setelah dilakukan perhitungan dengan komputer program SPS edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih tahun 1998 maka hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 14 di bawah ini :

Tabel 14. Rangkuman Hasil Korelasi Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Harga r Hitung	Harga P	Kesimpulan
X	Y	0,649	0,001	Signifikan

Keterangan :

X = Pendidikan dan Pelatihan

Y = Prestasi Kerja

Hipotesis berbunyi ada pengaruh positif antara pendidikan dan pelatihan dengan prestasi kerja. Untuk menguji hipotesis ini digunakan teknik analisis korelasi *Product Moment*. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis didasarkan pada harga r *Product Moment* dan dengan melihat harga P. Apabila harga P lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis tersebut diterima. Sedangkan bila harga P lebih besar dari 0,05 maka hipotesis tersebut ditolak.

Dari hasil analisis korelasi product moment ditemukan angka koefisien korelasi antara variabel pendidikan dan pelatihan (X) dengan prestasi kerja (Y) sebesar 0,649 dengan harga P = 0,001 lebih kecil dari criteria taraf signifikansi 5% ($0,001 < 0,05$). dengan demikian hipotesis nihil (H_0) dalam penelitian ini ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif

antara pendidikan dan pelatihan dengan prestasi kerja diterima. Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 7 halaman 78.

Setelah dilakukan pengujian hipotesis nihil (H_0) dengan menggunakan analisis korelasi product moment ternyata hipotesisnya di tolak dan hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta dapat diterima.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis ini digunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis yang dilakukan dengan bantuan komputer SPS edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih tahun 1998 menunjukkan bahwa harga koefisien regresi variabel pendidikan dan pelatihan (a) sebesar 0,584 harga konstanta (k) 9,367 harga galat baku istimasi yang diperoleh sebesar 2,842 dan koefisien determinan (r^2) sebesar 0,421. Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 7 halaman 79.

Berdasarkan harga-harga tersebut maka dapat dituliskan persamaan garis regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,584 X + 9,367$$

Sedangkan persamaan garis prediksinya adalah

$$Y = 9,367 + 0,584 X \pm 2,844$$

Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila variabel pendidikan dan pelatihan (X) naik satu satuan, maka variabel prestasi kerja akan naik sebesar 0,584 satuan.

Dari analisis regresi tersebut juga diperoleh harga koefisien determinan sebesar 0,421. Hal ini menunjukkan bahwa 42,1% variasi terjadi pada prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta ditentukan oleh variabel pendidikan dan pelatihan. Sedangkan sisanya sebesar 57,9% ditentukan oleh variabel bebas lainnya yang tidak di bahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis korelasi, dalam penelitian ini menemukan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di Hotel Phoenix Yogyakarta. Hubungan ini dinyatakan oleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,649 dengan harga $P = 0,001$ lebih kecil dari taraf signifikan 5% ($0,001 < 0,05$). Perhitungan selengkapnya pada lampiran 7 hal 79.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan data penelitian dapat diketahui bahwa rerata skor pendidikan dan pelatihan sebesar 38,96, maka dapat dikatakan bahwa pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh manajemen Hotel Phoenix Yogyakarta termasuk dalam kategori cukup baik sesuai dengan kategori yang digunakan.
2. Dari data prestasi kerja dapat diketahui bahwa rerata skor sebesar 32,12 dan dari kategori yang digunakan, maka prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta masuk dalam kategori cukup tinggi.
3. Penelitian ini menemukan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara pendidikan dan pelatihan dengan prestasi kerja. Hubungan ini dinyatakan oleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,649 dengan harga $P = 0,001$ lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ($0,001 < 0,05$).
4. Berdasarkan perhitungan linieritas analisis regresi dikemukakan sifat hubungan antara kedua ubahan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik atau berhasil pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan maka prestasi kerja karyawan akan semakin tinggi.
5. Berdasarkan perhitungan analisis regresi diperoleh harga koefisien determinan sebesar 0,421 hal ini menunjukkan bahwa 42,1% variansi terjadi pada pendidikan dan pelatihan, sedangkan sisanya sebesar 57,9% ditentukan

oleh variabel bebas lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti gaji, strategi pimpinan, komunikasi, motivasi, lingkungan kerja, dll.

B. Saran-Saran

Berbagai sumbangan pemikiran dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta dapat dikemukakan saran-saran :

1. Untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Phoenix Yogyakarta, maka perlu diperhatikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan itu sendiri, yaitu pendidikan dan pelatihan, serta faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti gaji, strategi pemimpin, komunikasi, motivasi, tingkat pendidikan, lingkungan kerja, dll.
2. Adanya hubungan yang positive dan signifikan antara pendidikan dan pelatihan dengan prestasi kerja karyawan di Hotel Phoenix Yogyakarta, hal ini dapat memberikan informasi kepada pimpinan agar pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Perusahaan di buat sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan kebutuhan karyawan baik itu untuk kebutuhan jangka pendek maupun kebutuhan jangka panjang dan sebaiknya dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan juga diberikan materi tentang visi dan misi perusahaan.
3. Terbukti bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan oleh karena itu hendaknya pimpinan menciptakan kegiatan pendidikan yang menyenangkan dan memuaskan sehingga prestasi kerja karyawan bisa lebih ditingkatkan. Hal ini bisa dilakukan dengan penggunaan

tehnik yang variatif dan inovatif pada kegiatan pendidikan dan pelatihan. Jadi dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan tidak hanya menggunakan teknik diskusi dan ceramah saja tetapi memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mendapatkan pendidikan secara formal dan informal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1997, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Arikunto Suharsimi, 1993, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- As'ad M., 1991, *Psikologi Industri*, Liberty, Yogyakarta.
- Darma A., 1987 *Manajemen Prestasi Kerja*, Rajawali, Jakarta.
- Hadi S., 1992, *Seri Program Statistik Manual SPS Paket MIDI*, UGM, Yogyakarta.
- Heidjrachman dan Suad Husnan, 1993, *Manajemen Personalia*, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Kartini K., 1983, *Pemimpin dan Pimpinan, Apakah Pemimpin Abnormal Itu?*, Rajawali, Jakarta.
- Laksono S., 1997, *Administrasi Kepegawatan*, Kanisius, Yogyakarta
- Martoyo S., 1992, *Manajemen Personalia atau SDM*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.
- Moenir A.S., 1998, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawatan*, Gunung Agung, Jakarta.
- Musanef, 1996, *Manajemen Usaha Pariwisata Indonesia*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Nazir M., 1983, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nitisemita A.S., 1997, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Singarimbun M. dan Sofian Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Sudijono A., *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sujak A., 1990, *Kepemimpinan Manajer*, Rajawali Press, Jakarta.
- Sukanti U. M., 1989, *Manajemen Personalia atau SDM*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.

Sulistiyono A., *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta, Bandung.

Usman H., 1998, *Manajemen Diklat*, Alfabeta, Bandung.

UU No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan.

Yoeti Oka A., 1997, *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA

PENGANTAR

Untuk keperluan penelitian ke hadapan Bapak/Ibu kami sajikan kuesioner (angket) mengenai pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan di *Hotel Phoenix Yogyakarta*. Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket tersebut. Hasil angket ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan dan bagi *Hotel Phoenix Yogyakarta*.

Bapak/Ibu diharapkan untuk memberi jawaban yang sejujurnya mengenai apa yang Bapak/Ibu ketahui, rasakan dan alami. Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak ada yang salah, jawaban yang paling tepat adalah yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.

Kami menjamin kerahasiaan jawaban atas tanggapan Bapak/Ibu karena kerahasiaan merupakan persyaratan dalam penelitian ini. Harapan kami dalam waktu tiga hari kami dapat meminta kembali angket ini.

Atas partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi angket ini kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

I. Petunjuk Pengisian

Mohon dijawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu, dengan cara memberikan tanda silang (X) pada salah satu huruf a, b, c, atau d di depan alternatif jawaban yang tersedia.

II. Identitas

Nama (boleh tidak diisi) :

Jenis Kelamin : Perempuan/Laki-laki (coret salah satu)

Umur :

Bagian/Jabatan :

1. Pendidikan dan Pelatihan

- Sebelum memulai suatu pekerjaan baru, apakah Bapak/Ibu mendapat Petunjuk atau pengarahan dari atasan langsung?
 - selalu
 - sering
 - kadang-kadang
 - jarang sekali
- Sudah berapa kali Bapak/Ibu mengikuti pendidikan dan pelatihan?
 - lebih dari 3 kali
 - 3 kali
 - 2 kali
 - 1 kali
- Selama kegiatan pendidikan dan pelatihan berlangsung, apakah Bapak/Ibu aktif mengikuti kegiatan tersebut?
 - selalu
 - sering
 - kadang-kadang
 - jarang sekali
- Bagaimana pengetahuan Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan?
 - sangat meningkat
 - cukup meningkat
 - kurang meningkat
 - tidak meningkat
- Bagaimana keterampilan kerja Bapak/Ibu setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan?
 - sangat meningkat
 - cukup meningkat
 - kurang meningkat
 - tidak meningkat
- Apakah pendidikan dan pelatihan yang diadakan dengan kebutuhan perusahaan?
 - sangat sesuai
 - cukup sesuai
 - kurang sesuai
 - tidak sesuai
- Apakah pendidikan dan pelatihan yang diadakan sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibebankan pada Bapak/Ibu?
 - sangat sesuai
 - cukup sesuai
 - kurang sesuai
 - tidak sesuai

8. Apakah sikap instruktur dalam menyampaikan materi pendukung Bapak/Ibu dalam meningkatkan prestasi kerja?
- | | |
|---------------------|---------------------|
| a. sangat mendukung | c. kurang mendukung |
| b. cukup mendukung | d. tidak mendukung |
9. Apakah cara penyampaian materi yang digunakan oleh instruktur membantu Bapak/Ibu memahami materi yang disampaikan?
- | | |
|--------------------|--------------------|
| a. sangat membantu | c. kurang membantu |
| b. cukup membantu | d. tidak membantu |
10. Apakah penelitian pendidikan dan pelatihan yang diikuti Bapak/Ibu membantu Bapak/Ibu dalam melaksanakan pekerjaan?
- | | |
|--------------------|--------------------|
| a. sangat membantu | c. kurang membantu |
| b. cukup membantu | d. tidak membantu |
11. Apakah setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan pekerjaan rutin Bapak/Ibu menjadi lebih mudah dari sebelumnya?
- | | |
|----------------|--------------------------------|
| a. lebih mudah | c. kadang-kadang membingungkan |
| b. mudah | d. semakin membingungkan |

2. Prestasi Kerja

12. Dalam menyelesaikan pekerjaan, apakah Bapak/Ibu melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan?
- | | |
|-----------------|------------------|
| a. sesuai | c. kurang sesuai |
| b. cukup sesuai | d. tidak sesuai |
13. Apakah Bapak/Ibu pernah mendapat penghargaan dari atasan mengenai hasil pekerjaan?
- | | |
|------------------|------------------|
| a. sering | c. jarang sekali |
| b. kadang-kadang | d. tidak pernah |
14. Apakah Bapak/Ibu dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?
- | | |
|-----------|------------------|
| a. selalu | c. kadang-kadang |
| b. sering | d. jarang sekali |
15. Apakah Bapak/Ibu merasa cukup dengan waktu yang diberikan oleh atasan untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang ditentukan?
- | | |
|-----------------|------------------------|
| a. selalu cukup | c. kadang-kadang cukup |
| b. cukup | d. jarang sekali cukup |
16. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan usul atas saran berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan yang lebih praktis?
- | | |
|------------------|------------------|
| a. sering | c. jarang sekali |
| b. kadang-kadang | d. tidak pernah |

17. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan gagasan yang berguna bagi kantor tempat Bapak/Ibu bekerja?
- a. selalu
 - b. kadang-kadang
 - c. jarang sekali
 - d. tidak pernah
18. Apakah Bapak/Ibu bersedia melakukan kerjasama dengan pegawai lain untuk menyelesaikan suatu pekerjaan?
- a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. jarang sekali
19. Setelah selesai bekerja, apakah Bapak/Ibu merapikan kembali alat kerja?
- a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. jarang sekali
20. Apabila sedang capai dalam bekerja, apakah Bapak/Ibu akan menunda pekerjaan?
- a. selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. jarang sekali
21. Dalam satu bulan, rata-rata berapa kali Bapak/Ibu tidak masuk kerja?
- a. tidak pernah
 - b. 1-2 kali
 - c. 3-4 kali
 - d. lebih dari 4 kali

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Psikometri I
Program : Analisis Kesahihan Butir
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi 3DM/IX, Hak Cipta (c) 1999 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Data Div.
Nama lembaga : MAGIC 2000 SOLVER
A l a m a t : Jl. Gejayan Gg Bayu 16 A Yogyakarta, Telp. 523858

Nama Peneliti : Muhamad Iubdi
Nama lembaga : API
Tgl. Analisis : 01-22-2003
Nama Berkas : 012201m

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 1 : Pendidikan dan Pelatihan

Butir 1 = Rekaman Nomor : 1
Butir 2 = Rekaman Nomor : 2
Butir 3 = Rekaman Nomor : 3
Butir 4 = Rekaman Nomor : 4
Butir 5 = Rekaman Nomor : 5
Butir 6 = Rekaman Nomor : 6
Butir 7 = Rekaman Nomor : 7
Butir 8 = Rekaman Nomor : 8
Butir 9 = Rekaman Nomor : 9
Butir 10 = Rekaman Nomor : 10

Butir 11 = Rekaman Nomor : 11

Jumlah Butir Semula : 11
Jumlah Butir Cogur : 0
Jumlah Butir Sahih : 11

Jumlah Kasus Semula : 26
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 26

** Halaman 2

** RANGKUMAN ANALISIS KESEHATAN BUTIR

```
.....
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.597	0.508	0.004	salih
2	0.629	0.485	0.006	salih
3	0.512	0.405	0.019	salih
4	0.783	0.727	0.000	salih
5	0.555	0.450	0.009	salih
6	0.762	0.701	0.000	salih
7	0.832	0.787	0.000	salih
8	0.773	0.715	0.000	salih
9	0.685	0.609	0.001	salih
10	0.845	0.804	0.000	salih
11	0.597	0.494	0.005	salih

```
.....
```

** Halaman 1

Nama Konstruk : Validitas Reliabilitas
 Nama Faktor 2 : Prestasi Kerja

Butir 1 = Rekam Nomor : 12
 Butir 2 = Rekam Nomor : 13
 Butir 3 = Rekam Nomor : 14
 Butir 4 = Rekam Nomor : 15
 Butir 5 = Rekam Nomor : 16
 Butir 6 = Rekam Nomor : 17
 Butir 7 = Rekam Nomor : 18
 Butir 8 = Rekam Nomor : 19
 Butir 9 = Rekam Nomor : 20
 Butir 10 = Rekam Nomor : 21

Jumlah Butir Semula : 10
 Jumlah Butir Gugur : 0
 Jumlah Butir Sahih : 10

Jumlah Kasus Semula : 26
 Jumlah Data Hilang : 0
 Jumlah Kasus Jalan : 26

** RANGKUMAN ANALISIS KESEHATAN BUTIR

```

*****

```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.635	0.541	0.002	sahih
2	0.592	0.507	0.004	sahih
3	0.664	0.562	0.002	sahih
4	0.639	0.535	0.003	sahih
5	0.620	0.506	0.004	sahih
6	0.664	0.573	0.001	sahih
7	0.677	0.551	0.002	sahih
8	0.558	0.436	0.012	sahih
9	0.603	0.435	0.013	sahih
10	0.600	0.475	0.007	sahih

```

*****

```

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
 Modul : Psikometri I
 Program : Uji-Keandalan Teknik Alpha Cronbach
 Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
 Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
 Versi IBM/IX; Hak Cipta (c) 1999 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Data Div.
 Nama Lembaga : MAGIC 2000 SOLVER
 Alamat : Jl. Gejayan Gg Bayu 16 A Yogyakarta, Telp. 523850

.....

Nama Peneliti : Muhamad Iahdi
 Nama Lembaga : API
 Tgl. Analisis : 01-22-2003
 Nama Berkas : 012201a

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
 Nama Faktor 1 : Pendidikan dan Pelatihan

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

.....

Jumlah Butir Sahih	: MS =	11
Jumlah Kasus Semula	: N =	26
Jumlah Data Hilang	: NG =	0
Jumlah Kasus Jalan	: NJ =	26
Sigma X	: $\Sigma X =$	1013
Sigma X Kuadrat	: $\Sigma X^2 =$	39861
Variansi X	: $\sigma^2_x =$	3
Variansi Y	: $\sigma^2_y =$	16
Koef. Alpha	: rtt =	0.880
Peluang Galat α	: p =	0.000
Status	:	Andal

.....

** Halaman 2

Nama Konstruk : Validitas Reliabilitas

Nama Faktor 1 : Prestasi Kerja

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

.....

Jumlah Butir Sahih	: MS =	10
Jumlah Kasus Semula	: N =	26
Jumlah Data Bilang	: NG =	0
Jumlah Kasus Jalan	: NJ =	26

Sigma X	: $\Sigma X =$	835
Sigma X Kuadrat	: $\Sigma X^2 =$	27151
Variansi X	: $\sigma^2x =$	3
Variansi Y	: $\sigma^2y =$	13

Koef. Alpha	: rtt =	0.819
Peluang Galat α	: p =	0.000
Status	:	Andal

.....

** Halaman 1

** TABEL DATA BUTIR : DITZOLAN - FAKTOR 1

```

.....
Kasus  Butir Nomor
Nomor  1  2  3  4  5  6  7  8  9 10 11 Tot
.....

```

1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
5	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	39
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	36
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	42
8	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	33
9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	38
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
12	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	35
13	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	37
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
15	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	35
16	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
18	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	42
21	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	41
22	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	38
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
24	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	37
25	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	36
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32

```

.....

```

** Balawan 2

** TABEL DATA BUTIR : 012201ma - FAKTOR 2

```

.....
Kasus  Butir Nomor
Nomor  12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 Tot
.....

```

1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	33
3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	32
4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	36
5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	33
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
7	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
8	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	27
9	1	3	3	3	4	2	4	4	2	3	31
10	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	32
11	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	33
12	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	29
13	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	33
14	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	34
15	4	3	3	3	3	2	2	3	1	3	27
16	3	3	3	2	4	2	2	4	2	4	29
17	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	35
18	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
19	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	32
20	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	35
21	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
22	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	32
23	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	35
24	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	24
25	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	33
26	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	26

```

.....

```

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Statistik Deskriptif
Program : Sebaran Frekuensi dan Histogram
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN; Hak Cipta (c) 1999, Dilindungi

Nama Pemilik : Data Div.
Nama Lembaga : MAGIC 2000 SOLVER
A l a m a t : Jl. Gejayan Gg Bayu 16 A Yogyakarta, Telp. 523858
.....

Nama Peneliti : Muhamad Z
Nama Lembaga : API
Tgl. Analisis : 01-22-2003
Nama Berkas : 012201m
Nama Dokumen : deskrip

Nama Variabel X1 : Pendidikan dan Pelatihan
Nama Variabel X2 : Prestasi Kerja

Variabel X1 = Rekaman Nomor : 1
Variabel X2 = Rekaman Nomor : 2