

**EFEKTIVITAS PELATIHAN *DUSTING PROPERLY* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT DI ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh:

NALITA QUTRUN NADA

NIM. 362093301102

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI**

2024

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**EFEKTIVITAS PELATIHAN *DUSTING PROPERLY* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT DI ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.)**

Oleh:

NALITA QUTRUN NADA

NIM. 362093301102

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI**

2024

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat, dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Sudaryono dan Ibu Suliatun terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Kakak saya Ralam Aditya dan Adik saya Nadhira Afa Az-zahra, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing serta memberi masukan dan saran selama pengerjaan Tugas Akhir.
4. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. dan Ibu Esa Riandy Cardias., S.Par., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi, saran dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
5. Kepada seluruh Dosen-dosen, teknisi, dan admin program studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan dukungan, tenaga dan waktu.
6. Terimakasih kepada seluruh karyawan Aston Jember Hotel & *Conference Center* yang telah membantu demi kelancaran pengambilan data pada penelitian ini.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

MOTTO

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Jika kamu terjatuh karena manusia, maka bangkitlah karena Allah”

(Anonim)

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Nalita Qutrun Nada

NIM: 362093301102

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Efektivitas Pelatihan *Dusting Properly* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada *Housekeeping Department* di Aston Jember Hotel & Conference Center” benar-benar hasil karya sendiri kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi 11 Juni 2024

Yang menyatakan,



Nalita Qutrun Nada

NIM. 362093301102

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**EFEKTIVITAS PELATIHAN *DUSTING PROPERLY* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT DI ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER**

**Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh:

Nalita Qutrun Nada

NIM. 362093301102

Tanggal Ujian: 11 JUN 2024

Menyetujui,

Pembimbing I : Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.

(.....)

Pembimbing 2 : Jemi Cahya Adi Wijaya S.E., M.M.

(.....)

Penguji 1 : Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.

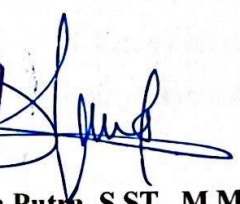
(.....)

Penguji 2 : Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

(.....)

Mengesahkan,

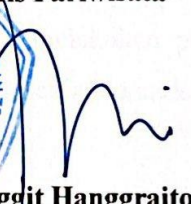
Ketua Jurusan Pariwisata


Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata


Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc
NIP. 199006142022031003

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**EFEKTIVITAS PELATIHAN *DUSTING PROPERLY* DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI ASTON
JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER**

Nama Mahasiswa : Nalita Qutrun Nada

NIM : 362093301102

Pembimbing : 1. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.

2. Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting di dalam perusahaan untuk menjalankan aktivitas bisnis dan penggerak untuk tercapainya tujuan perusahaan. Setiap sumber daya manusia di suatu perusahaan membutuhkan adanya pelatihan untuk memperoleh karyawan yang berkualitas. Dengan menyediakan pelatihan yang efektif dapat memberikan karyawan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik sehingga memperkuat rasa percaya diri dan motivasi untuk mencapai hasil yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelatihan *dusting properly* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada *housekeeping department* di Aston Jember Hotel & Conference Center. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menghitung nilai rata-rata pelatihan melalui program microsoft excel. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan *dusting properly* karyawan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 7,29 termasuk dalam kategori memahami subyek secara baik dan memanfaatkan pengetahuan/keterampilan dengan percaya diri dan membagikan subyek kepada orang lain dalam area tanggung jawabnya, menyatakan bahwa pelatihan *dusting properly* dikatakan efektif karena setelah karyawan *housekeeping* melakukan pelatihan mengalami peningkatan-peningkatan dalam kinerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelatihan, Kinerja Karyawan.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

***THE EFFECTIVENESS OF DUSTING PROPERLY TRAINING IN IMPROVING
EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT AT
ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER***

By : Nalita Qutrun Nada

Student's Identity Number : 362093301102

Supervisors : 1. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd.

2. Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.

ABSTRACT

Human resources are one of the important components in the company to carry out business activities and drive the achievement of company goals. Every human resource in a company needs training to obtain quality employees. By providing effective training can provide employees with the skills and knowledge necessary to complete their tasks and responsibilities well thereby strengthening self-confidence and motivation to achieve better results. The purpose of this study was to determine the effectiveness of dusting properly training in improving employee performance in the housekeeping department at Aston Jember Hotel & Conference Center. This study used quantitative descriptive methods using purposive sampling techniques in sampling. The data analysis technique used to calculate the average training through the Microsoft Excel program. The final results of this study showed that the effectiveness of dusting properly training employees get an average score of 7.29 included in the category of understanding the subject well and utilizing knowledge/skills confidently and sharing the subject with others in their area of responsibility, stating that dusting properly training was said to be effective because after the housekeeping employees conduct the training, there were improvements in performance so that can increase customer satisfaction.

Keywords: *Effectiveness, Training, Employee Performance*

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayat-Nya karena atas izin-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Efektivitas Pelatihan *Dusting Properly* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada *Housekeeping Department* di Aston Jember Hotel & Conference Center”**. Penyusunan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Diploma IV (D-IV) pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, diantaranya yaitu kepada:

1. Kementrian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi Politeknik Negeri Banyuwangi tempat penulis menempuh kuliah dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik.
4. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.E., M.M. selaku ketua jurusan pariwisata.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
6. Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
7. Bapak Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
8. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan motivasi, saran dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
9. Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan motivasi, saran dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
10. Kepada seluruh Dosen-Dosen teknis dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan, tenaga dan waktu untuk penulis.
11. Kepada pihak Aston Jember Hotel & Conference Center terima kasih atas bantuan, motivasi, dan waktunya selama pengambilan data untuk Laporan Tugas Akhir ini.

12. Kedua orang tua, kakak dan adik yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Kepada sepupu-sepupu Wulan Dwi Asnita dan Christina Kendra Theofany yang telah memberikan semangat selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
14. Kepada teman-teman seperjuangan terima kasih telah bersama-sama serta selalu memberikan dukungan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
15. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Banyuwangi, 24 Mei 2024

Nalita Qutrun Nada
NIM. 362093301102

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO.....	v
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Tugas Akhir	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Efektivitas.....	7
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.3 Pengertian Pelatihan (<i>Training</i>)	10
2.1.4 <i>Housekeeping Department</i>	13
2.1.5 Pengertian Kinerja.....	16
2.1.6 Hotel	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	23
3.2 Pendekatan Penelitian	23

3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Populasi & Sampel	27
3.5 Teknik analisis data	27
3.7 Kerangka Penelitian.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil.....	31
4.2 Pembahasan	38
BAB 5PENUTUP.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Waktu Perkiraan Penelitian	23
Tabel 3. 2 Skor untuk jawaban <i>skala likert</i>	24
Tabel 3. 3 Tingkat pengukuran efektivitas pelatihan dan pengembangan.....	24
Tabel 3. 4 Kriteria pemberian nilai rating.....	26
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4. 4 Hasil penilaian kelompok sebelum dan sesudah pelatihan.....	37
Tabel 4. 5 Hasil penilaian atasan terhadap peserta di tempat kerja	37

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Profil Aston Jember Hotel & <i>Conference Center</i>	31
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	34
Gambar 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Gambar 4. 5	Grafik data Hasil efektivitas tingkat 1 (reaksi)	36

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 2 Jawaban kuesioner Tingkat 1 Reaksi	54
Lampiran 3 Hasil perhitungan rata-rata evaluasi Tingkat 1 (Reaksi).....	56
Lampiran 4 Nilai atasan pada kuesioner Tingkat 2 Pembelajaran	58
Lampiran 5 Hasil Perhitungan Rata-rata skor rating karyawan	61
Lampiran 6 Dokumentasi penelitian.....	62
Lampiran 7 Biodata Penulis	65

---Halaman ini sengaja dikosongkan---