

**PERSEPSI KARYAWAN KETAPANG INDAH HOTEL TERHADAP
PENTINGNYA SERTIFIKASI KOMPETENSI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh:

SHABRINA NUR INDAH SALSABILA

NIM. 362093301144

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

PERSEPSI KARYAWAN KETAPANG INDAH HOTEL TERHADAP PENTINGNYA SERTIFIKASI KOMPETENSI

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 (S.Tr)

Oleh:

SHABRINA NUR INDAH SALSABILA

NIM. 362093301144

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada kesempatan kali ini, Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan peneliti menyelesaikan Tugas Akhir. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga untuk semua pihak yang membantu dan memotivasi peneliti hingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penuh kasih sayang dan luapan rasa syukur sebuah karya kecil ini dipersembahkan kepada:

1. Allah Swt, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, keteguhan hati sehingga mampu mengerjakan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Mama tercinta, Ibu Siti Robiatun yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan kepada penulis di bangku perkuliahan hingga sampai tahap penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. (Alm) Bapak Hadi Prasetyo selaku Papa tercinta, semoga Beliau tenang di sana dan bangga melihat perjuangan peneliti.
4. Kedua kakak tersayang, Faris dan Iin yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua sepupu tersayang, Fara dan Tiara yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh keluarga peneliti yang telah mendoakan dan mendukung dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kedua teman saya, Dedek dan Egy yang selalu memberikan semangat kepada satu sama lain dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kedua teman saya Amil dan Dea yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh dosen – dosen Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah berjasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
10. Teman teman seperjuangan 2020, khususnya program studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah bersama – sama berjuang dari awal perkuliahan sampai dalam tahap menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Terimakasih kepada peneliti, karena telah mampu untuk berjuang dalam menyelesaikan Tugas Akhir hingga sampai pada tahap ini.

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

HALAMAN MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS Al Baqarah: 286)

"Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."

(QS Al-Anfal: 46)

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui."

(QS Al-Baqarah: 216)

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shabrina Nur Indah Salsabila

NIM : 362093301144

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul " Persepsi Karyawan Ketapang Indah Hotel terhadap Pentingnya Sertifikasi Kompetensi" adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan institusi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyatam ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari isi pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 19 Juni 2024

Yang menyatakan,



Shabrina Nur Indah Salsabila
NIM. 362093301144

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

PERSEPSI KARYAWAN KETAPANG INDAH HOTEL TERHADAP PENTINGNYA SERTIFIKASI KOMPETENSI

Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh:

Shabrina Nur Indah Salsabila

NIM. 362093301144

Telah Ujian: **20 JUN 2024**

Menyetujui :

Dosen Pembimbing 1 : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

(.....)

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

(.....)

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

(.....)

Dosen Penguji 2 : Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

(.....)

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 ---

PERSEPSI KARYAWAN KETAPANG INDAH HOTEL TERHADAP PENTINGNYA SERTIFIKASI KOMPETENSI

Nama Mahasiswa : Shabrina Nur Indah Salsabila
NIM : 362093301144
Dosen Pembimbing : 1. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.
1. Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.

ABSTRAK

Sertifikasi kompetensi kerja adalah proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia. Sertifikasi kompetensi merupakan hal yang penting bagi karyawan karena sebagai bentuk pembuktian bahwa karyawan tersebut berkompeten dan berkualitas. Permasalahan yang terjadi di Ketapang Indah Hotel adalah minimnya karyawan yang memiliki sertifikat kompetensi, sehingga berdampak pada pelayanan hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan Ketapang Indah Hotel mengenai pentingnya sertifikasi kompetensi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan sampel yang terdiri dari 109 responden. Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada karyawan Ketapang Indah Hotel. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji deskripsi data berupa *mean*, modus, dan perhitungan persentase. Hasil dari penelitian menunjukkan rata – rata yang diperoleh adalah sebesar 3,04 dan masuk kategori cukup. Artinya persepsi karyawan terhadap kepemilikan sertifikat kompetensi dinilai cukup penting. Berdasarkan nilai modus dan persentase, sebanyak 517 (36%) dari 1.417 jawaban responden pada keempat indikator sebagian besar menyatakan setuju.

Kata Kunci: Persepsi Karyawan, Sertifikasi Kompetensi, Ketapang Indah Hotel

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

**THE PERCEPTIONS OF KETAPANG INDAH HOTEL EMPLOYEES ON
THE IMPORTANCE OF COMPETENCY CERTIFICATION**

Name : Shabrina Nur Indah Salsabila
Student Identity Number : 362093301144
Supervisors : 1. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.
2. Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.

ABSTRACT

Work competency certification is the process of granting competency certificates which is conducted systematically and objectively through competency tests that refer to the Indonesian National Work Competency Standards. Competency certification is important for employees because it is a form of proof that the employee is competent and qualified. The problem occurring at Ketapang Indah Hotel is the lack of employees who have competency certificates which has an impact on the hotel services. The purpose of this research is to determine the perceptions of Ketapang Indah Hotel employees regarding the importance of competency certification. The research method used was descriptive quantitative with a sample consisting of 109 respondents. Research Data was obtained from the results of questioners distributed to Ketapang Indah Hotel employees. The techniques used for data analysis include validity test, reliability and data description tests in the form of mean, mode and percentage calculations. The results of the research shows that the average obtained is 3.04 was included in the moderate category. It indicates that employee perception on the ownership of competency certificates were considered moderately important. Based on the mode and percentage values, 517 (36%) of the 1,417 respondents' answers to the four indicators stated that the majority agreed.

Keyword: Employee Perceptions, Competency Certification, Ketapang Indah Hotel

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul **“Persepsi Karyawan Ketapang Indah Hotel Terhadap Pentingnya Sertifikasi Kompetensi”** yang diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Pada kesempatan ini, penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah ikut serta dan membantu dalam penyusunan laporan ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Ucapan terima kasih penulis sampaikan diantaranya kepada:

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing selama pengerjaan Tugas Akhir.
6. Bapak Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing selama pengerjaan Tugas Akhir.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi yang selama ini memberikan ilmu yang bermanfaat dan dukungan serta motivasi selama masa perkuliahan.
8. Bapak Fred Reynold selaku General Manager Ketapang Indah Hotel Banyuwangi dan *Human Resource Department* yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
9. Keluarga yang telah memberikan doa, restu, serta dukungan hingga saat ini.
10. Teman-teman Manajemen Bisnis Pariwisata yang saling mendukung untuk menyelesaikan tugas dengan baik.

Penulis menyadari, bahwa Laporan Tugas Akhir yang dibuat ini masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar

penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa mendatang. Semoga laporan ini bisa bermanfaat dan menambah wawasan bagi penulis dan khususnya para pembaca.

Banyuwangi, 19 Juni 2024

Shabrina Nur Indah Salsabila
NIM. 362093301144

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pariwisata.....	7
2.1.2 Hotel.....	8
2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.4 Persepsi.....	12
2.1.5 Karyawan.....	13
2.1.6 Sertifikasi Kompetensi.....	15
2.1.7 Lembaga Sertifikasi Profesi.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25

3.2	Pendekatan Penelitian	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data	26
3.3.1	Data Primer.....	26
3.3.2	Data Sekunder	26
3.4	Instrumen Penelitian.....	26
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.5.1	Populasi	28
3.5.2	Sampel	28
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	29
3.6.1	Variabel Penelitian.....	29
3.6.2	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.7	Uji Instrumen.....	31
3.7.1	Uji Validitas	31
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.8	Teknik Analisis Data	32
3.8.1	Uji Deskripsi Data	32
3.9	Kerangka Pemikiran	34
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1	Sejarah Singkat Ketapang Indah Hotel	37
4.1.2	Visi & Misi Perusahaan dan <i>Brand Values</i>	38
4.1.3	Struktur Organisasi	38
4.2	Gambaran Umum Responden	41
4.3	Hasil Penelitian	43
4.3.1	Uji Instrumen.....	43
4.3.2	Uji Deskripsi Data	45
4.4	Pembahasan.....	50
4.4.1	Persepsi Karyawan Ketapang Indah Hotel Mengenai Pentingnya Sertifikasi Kompetensi.....	50
4.4.2	Kontribusi Ketapang Indah Hotel dalam Sertifikasi Kompetensi Karyawan yang Bekerja.....	55
BAB 5	PENUTUP.....	57
5.1	Kesimpulan.....	57

5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN		63

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Contoh Sertifikasi Kompetensi	4
Gambar 4.1 Ketapang Indah Hotel	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Ketapang Indah Hotel	39

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Sertifikat Kompetensi Karyawan Ketapang Indah Hotel	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	25
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	27
Tabel 3.3 Skor Skala Likert.....	27
Tabel 3.4 Jumlah Karyawan Ketapang Indah Hotel	28
Tabel 3.5 Keterwakilan Sampel Per Departemen	29
Tabel 3.6 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.7 Kriteria Penilaian Hasil Kuesioner.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Sertifikat Kompetensi	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen Karyawan Bekerja.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 4.7 Kriteria Penilaian Hasil Kuesioner.....	45
Tabel 4.8 Mean, Modus, dan Persentase Pelaksanaan Sertifikasi.....	46
Tabel 4.9 Mean, Modus, dan Persentase Biaya Sertifikasi Kompetensi Kerja.....	46
Tabel 4.10 Mean, Modus, dan Persentase Upah Tenaga Bersertifikat.....	47
Tabel 4.11 Mean, Modus, dan Persentase Jaminan Mutu Kerja	48
Tabel 4.12 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner	49

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Menggunakan Google Form	67
Lampiran 3. Jawaban Responden Kuesioner Penelitian Pada Google Form.....	73
Lampiran 4. Matriks Tabulasi Data	83
Lampiran 5. Tabel r untuk $df = 101 - 150$	87
Lampiran 6. Hasil Penelitian	89
Lampiran 7. Surat Ijin Pengambilan Data	91
Lampiran 8. Bukti Dokumentasi.....	93
Lampiran 9. Biografi Penulis.....	95

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---