

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN
PADA NATRA BINTAN a TRIBUTE PORTFOLIO RESORT**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



MUHAMMAD ALVIS ARDI

NIM / BP : 19135109 / 2019

PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

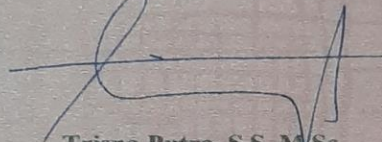
**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN
PADA NATRA BINTAN a TRIBUTE PORTFOLIO RESORT**

Nama : Muhammad Alvis Ardi
NIM/BP : 19135109/2019
Program Studi : D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

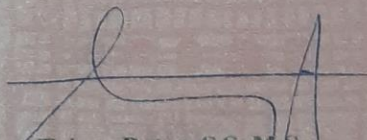
Padang, 31 Mei 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Trisna Putra, S.S., M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, S.S., M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Natra Bmtan a Tribute Portfolio Resort
Nama : Muhammad Alvis Ardi
NIM/BP : 19135109/2019
Program Studi : D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 31 Mei 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Trisna Putra, S.S., M.Sc.

1.

2. Anggota : Arif Adrian, S.E., M.SM.

2.

3. Anggota : Nidia Wulansari, S.E., M.M

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751)7051186

Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Alvis Ardi
NIM/TM : 19135109 / 2019
Program Studi : D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

Trisna Putra, S.S, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

Muhammad Alvis Ardi
NIM. 19135109

ABSTRAK

Muhammad Alvis Ardi, 2023, Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort. Skripsi. D-IV Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Kinerja karyawan di hotel adalah salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu hotel. Jika kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai. Namun sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk akan mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak maksimal sehingga akan memberikan dampak buruk kepada hotel. Oleh karena itu kinerja karyawan menjadi penting untuk diperhatikan dan diteliti pada sebuah perusahaan. Salah satu hotel yang menarik untuk diteliti adalah Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 84 orang diambil menggunakan teknik pengambilan sampling jenuh. Teknik pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang disusun menurut skala likert. Pengujian hipotesis menggunakan uji analisis faktor dengan bantuan program SPSS versi 26. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort dan menganalisis faktor – faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

Hasil penelitian diperoleh nilai uji *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) sebesar $0.904 > 0,5$ sehingga dapat dinyatakan bahwa analisis faktor tepat digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh. Sedangkan pada hasil uji *Barlett's Test of Sphericity* menyatakan hasil signifikansi pada $0,000 < 0.5$ sehingga dapat disimpulkan terdapat matrik korelasi yang signifikan dengan sejumlah faktor. Berdasarkan nilai total *Variance Explained* terdapat 3 faktor yang terbentuk dan memiliki nilai *eigenvalues* > 1 sehingga dapat disimpulkan dari penelitian ini terdapat 3 faktor yang terbentuk yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

Kata kunci : Analisis Faktor, Kinerja, Hotel

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Natra Bintang, a Tribute Portfolio Resort”**. Pembuatan skripsi ini tidak lepas dari berbagai macam hambatan dan kesulitan, namun demikian penulis merasa mendapatkan pengalaman yang berlimpah setelah berhasil menyelesaikan. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, serta doa yang tak pernah henti-hentinya dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S., M.Sc., selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan arahan yang sangat berarti kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Arif Adrian, S.E.,M.SM., selaku Dosen Penasehatan Akademik sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan dukungan serta nasehat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Nidia Wulansari, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan dukungan serta nasehat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Endra Kurniawan selaku *Human Resources Manager* dan seluruh karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada saat penelitian ini.
7. Kepada sahabat dan seluruh rekan mahasiswa D-IV Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir ucapan terima kasih kepada kedua orang tua yang pertama kali mendidik penulis sejak lahir dan selalu mendukung baik secara moril maupun materi kepada penulis.

Penulis membuka diri atas masukan dan saran yang membangun agar proposal skripsi ini menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat.

Padang, Mei 2023
Penulis

Muhammad Alvis Ardi

NIM : 19135109

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	19
1.3 Rumusan Masalah.....	20
1.4 Batasan Masalah	20
1.5 Tujuan Penelitian	21
1.6 Manfaat Penelitian	21
BAB II KAJIAN TEORI... ..	23
2.1 Kajian Teori	23
2.1.1 Teori Kinerja... ..	23
2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	28
2.2 Penelitian Yang Relevan... ..	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	34
2.4 Hipotesis	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian... ..	39
3.3 Variabel Penelitian.....	39
3.4 Defenisi Operasional Penelitian.....	40
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.6 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Instrumen Penelitian... ..	46
3.8 Metode Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Hasil Penelitian... ..	57
4.2 Pembahasan.....	114
BAB V PENUTUP.....	124
5.1 Kesimpulan... ..	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 10 Faktor – Faktor Hasil Wawancara Berdasarkan Persentase.....	4
Tabel 2. Data Jumlah Kunjungan Tamu Pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort Periode Juli 2022 – Januari 2023	5
Tabel 3. Ketersediaan Karyawan di Setiap Departemen di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.....	6
Tabel 4. Data Karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort Berdasarkan Tingkat Pendidikan	7
Tabel 5. Data Penilaian Kinerja Karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort	9
Tabel 6. Indikator <i>Form Appraisal</i> Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.....	9
Tabel 7. <i>Score Guest Review</i> Pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort Melalui Situs Online (booking.com).....	11
Tabel 8. Ketersediaan Karyawan di Setiap Departemen di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.....	43
Tabel 9. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X Serta Variabel Y.....	47
Tabel 10. Kisi – Kisi Operasional Variabel Penelitian	48
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Departemen Responden.....	59
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	60
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Lama Bekerja Responden.....	61
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Usia Responden	61
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Usia Responden	62

Tabel 16. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	64
Tabel 17. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	67
Tabel 18. Pengetahuan Pekerjaan (P1).....	67
Tabel 19. Kemampuan Penggunaan Alat Kerja (P2).....	68
Tabel 20. Penerapan SOP (P3).....	69
Tabel 21. Pengalaman Memudahkan Pekerjaan (P4)	69
Tabel 22. Pengalaman Membuat Siap Menghadapi Tantangan (P5).....	70
Tabel 23. Pengalaman Meningkatkan Kepercayaan Diri (P6).....	71
Tabel 24. Dukungan Perusahaan (P7).....	71
Tabel 25. Promosi Jabatan (P8)	72
Tabel 26. Pujian Dari Atasan (P9)	73
Tabel 27. Dukungan Pimpinan (P10).....	73
Tabel 28. Insentif atau Bonus (P11).....	74
Tabel 29. Pengembangan Diri (P12).....	75
Tabel 30. Taat Mengerjakan Pekerjaan (P13).....	75
Tabel 31. Peraturan Yang Konsisten (P14).....	76
Tabel 32. Keteladanan Pimpinan (P15)	77
Tabel 33. Persaingan yang sehat (P16).....	77
Tabel 34. Saling Menghargai (P17)	78
Tabel 35. Bekerja Sama (P18)	79
Tabel 36. Saling Menghormati (P19).....	79
Tabel 37. Kenyamanan Bekerja (P20)	80

Tabel 38. Suasana Tempat Bekerja (P21).....	81
---	----

Tabel 39. Prasarana Memadai (P22)	81
Tabel 40. Jaminan Kesehatan (P23).....	82
Tabel 41. Rasa Ingin Belajar (P24).....	83
Tabel 42. Ikhlas Bekerja (P25).....	83
Tabel 43. Komunikasi Pimpinan (P26).....	84
Tabel 44. Wibawa Pimpinan (P27)	85
Tabel 45. Pimpinan Yang Cerdas Emosional (P28).....	85
Tabel 46. Pencahayaan Yang Baik (P29).....	86
Tabel 47. Keamanan Tempat Bekerja (P30)	87
Tabel 48. Penataan Ruang Kerja (P31)	87
Tabel 49. Nilai KMO dan Barlett Test.....	89
Tabel 50. Uji <i>Measure of Sampling Adequacy</i> (MSA) Berdasarkan Anti Image Matrices.....	90
Tabel 51. Nilai <i>Communalities</i>	93
Tabel 52. Total <i>Variance Explained</i>	100
Tabel 53. <i>Component Matrix</i>	102
Tabel 54. <i>Rotated Component Matrix</i>	103
Tabel 55. <i>Component Transformation Matrix</i>	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Guest Review</i> Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort	12
Gambar 2. <i>Guest Review</i> Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.....	13
Gambar 3. <i>Guest Review</i> Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.....	15
Gambar 4. <i>Guest Review</i> Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.....	16
Gambar 5. <i>Guest Review</i> Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort... ..	17
Gambar 6. <i>Guest Review</i> Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.....	18
Gambar 7. Kerangka Konseptual... ..	36
Gambar 8. Tahapan <i>Exploratory Factor Analysis</i> Penelitian Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort... ..	56

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan pariwisata di Indonesia sangat berkembang secara pesat hal ini dibuktikan dengan pariwisata Indonesia menjadi penyumbang yang cukup besar terhadap devisa negara dan penyerapan tenaga kerja. Seiring dengan perkembangan dunia usaha dibidang pariwisata yaitu sektor industri perhotelan yang ditandai dengan terus meningkatnya jumlah hotel yang tersebar diberbagai wilayah di Indonesia, hal tersebut dapat dibuktikan dengan data jumlah hotel berbintang di Indonesia pada tahun 2019 terdapat 3.516 hotel di Indonesia dan pada tahun 2022 terdapat 3.763 hotel di Indonesia (Badan Pusat Statistik RI, 2022). Oleh karena itu pertumbuhan jumlah hotel berbintang ini menjadikan sebuah tantangan bagi hotel itu sendiri agar dapat bersaing dan meningkatkan keunggulan hotel. Salah satu cara meningkatkan keunggulan hotel adalah pihak manajemen harus bisa mengelola usahanya secara profesional dan terorganisir serta mampu meningkatkan kualitas kinerja karyawannya agar dapat bersaing dengan hotel lainnya.

Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Hermawan dkk., 2018) dalam Hery Krestanto, 2019. Menurut Hurdawaty dan Parantika (2018:7) dalam Ni Kadek Sri Umami Budiyani dkk, 2022 menyatakan bahwa “Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu tertentu

serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya”. Dalam aktivitasnya, suatu hotel tentunya sangat membutuhkan tenaga kerja yang terampil, baik dari segi pendidikan, pengalaman, maupun keahlian lain yang dimilikinya untuk mengisi formasi jabatan yang telah direncanakan pihak manajemen hotel. Maju mundurnya suatu perusahaan akomodasi terletak pada loyalitas dan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan yang ditempatkan pada suatu formasi jabatan yang tepat sehingga dapat meningkatkan citra hotel itu sendiri bagi konsumen.

Hotel yang merupakan sebuah properti yang menjual jasa pelayanan kepada para tamu harus memiliki kinerja karyawan yang baik sehingga bisa memberikan kepuasan kepada tamu. Karyawan sesungguhnya merupakan aset yang berharga bagi perusahaan atau hotel yang artinya jika dikelola dengan baik maka akan memberikan peningkatan keuntungan dimasa depan. Sumber Daya Manusia merupakan hal utama yang akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam pelaksanaan operasional perusahaan atau hotel. Tuntutan perusahaan atau hotel untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan Sumber Daya Manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan perkembangan kompetisi yang semakin meningkat. Douglas dalam Salma Fatimah (2016) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga dibutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi.

Kinerja karyawan pada suatu hotel merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu hotel. Jika kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai. Namun sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak maksimal sehingga akan memberikan dampak buruk kepada hotel. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa hal. Menurut Gibson dan Kasmir (2015:182) dalam Fety Setiawati menyatakan bahwa “kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu”.

Hal ini tentu menjadi penting untuk diperhatikan bagi industri perhotelan agar hotel dapat memiliki kinerja karyawan yang berkualitas sehingga hotel dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Salah satu hotel yang menarik untuk diteliti adalah Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort. Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort merupakan hotel berbintang lima yang terletak di Kawasan Pariwisata Bintan Resort Cakrawala, tepatnya di Jalan Raya Haji KM 01 Kawasan Pariwisata, Kecamatan Sebung Lagoi, Pulau Bintan, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort beroperasi dibawah naungan manajemen Tribute Portfolio dari *Marriott International Group*. Natra Bintang menawarkan pengalaman glamping unik di mana kembaran petualangan yang luar biasa dengan fasilitas mewah. Natra Bintang terletak tepat

di *Crystal Lagoon*, laguna air laut buatan manusia pertama dan terbesar di Asia Tenggara, di mana para tamu dapat menikmati aktivitas air yang menarik.

Selama berdirinya, Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan dan sudah mendapatkan sertifikasi Hotel Bintang Lima yang diterbitkan oleh PT. Sertifikasi Usaha Pariwisata Indonesia. Pesatnya perkembangan industri perhotelan di Pulau Bintang menjadikan persaingan dalam industri ini sangat sesak, sehingga dibutuhkan strategi dalam meningkatkan keunggulan perusahaan. Salah satu strategi dalam meningkatkan keunggulan perusahaan adalah sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki nilai kinerja yang baik. Sumber daya manusia akan memiliki peran utama dalam keberhasilan perusahaan.

Pada observasi awal, penulis melakukan wawancara langsung kepada karyawan dan menemukan 30 faktor dan selanjutnya penulis melakukan pengurutan 10 faktor berdasarkan persentase tertinggi dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort. Adapun 10 faktor tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 1. 10 Faktor – Faktor Hasil Wawancara Berdasarkan Persentase

No	Nama Faktor	Nilai Persentase
1.	Skill	76,9%
2.	Pengalaman	71,2%
3.	Reward / Apresiasi	59,6%

4.	Motivasi Kerja	53,8%
5.	Disiplin	53,8%
6.	Hubungan Dengan Rekan Kerja	51,9%
7.	Kesehatan	46,2%
8.	Inisiatif	46,2%
9.	Gaya Kepimimpinan	44,2%
10.	Kondisi dan Suasana Tempat Bekerja	44,2%

Sumber : Hasil Wawancara Penulis (Maret, 2023)

Selain itu, penulis memperoleh data kunjungan tamu selama periode August 2022 – Januari 2023. Adapun gambaran kunjungan tamu di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Data Jumlah Kunjungan Tamu Pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort Periode Juli 2022 – Januari 2023.

No	Bulan	Jumlah Tamu
1.	July 2022	3.309 Tamu
2.	Agustus 2022	3.117 Tamu
3.	September 2022	3.987 Tamu
4.	Oktober 2022	3.803 Tamu
5.	November 2022	3.519 Tamu
6.	Desember 2022	6.804 Tamu
7.	Januari 2023	2.620 Tamu

Sumber : HRD Natra Bintang A Tribute Portfolio Resort (Februari, 2023)

Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort hingga bulan Februari 2023 memiliki total karyawan yaitu sebanyak 84 orang, baik yang berstatus karyawan permanen ataupun karyawan kontrak. Adapun gambaran ketersediaan karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3. Ketersediaan Karyawan di Setiap Departemen di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

No	Departemen	Jumlah	Status	
			Karyawan Tetap	Karyawan Kontrak
1	<i>Front Office</i>	10	5	5
2	<i>Food & Beverage Service</i>	14	4	10
3	<i>Culinary</i>	16	7	9
4	<i>Housekeeping</i>	12	9	3
5	<i>Loss Prevention</i>	4	3	1
6	<i>Admin & General</i>	3	1	2
7	<i>Human Resources</i>	2	0	2
8	<i>Sales & Marketing</i>	6	3	3
9	<i>Finance & Accounting</i>	7	5	2
10	<i>Engineering</i>	9	4	5
11	IT	1	1	0
	Total	84	42	42

Sumber : HRD Natra Bintang (Februari, 2023)

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa status karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort terdapat 2 status yaitu karyawan tetap dan karyawan kontrak. Oleh karena itu, dalam sistem penilaian kinerja karyawan tidak terdapat perbedaan *form appraisal* yang digunakan antara karyawan tetap dengan karyawan kontrak. Bagian Departemen *Human Resources* menggunakan penilaian yang sama antara kedua status karyawan tersebut.

Selain gambaran ketersediaan karyawan pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort diatas, penulis juga mengobservasi gambaran ketersediaan karyawan berdasarkan jenis pendidikan terakhir yang dimiliki oleh karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort. Adapun gambaran datanya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Data Karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort
Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		Jurusan Pariwisata & Perhotelan	Jurusan Lainnya
1	SMA/MA/SMK	4	41
2	D I	14	0
3	D III	6	2
4	D IV	4	0
5	S1	2	10

6	S2	0	1
Total		30	54
Persentase		36%	64%

Sumber : HRD Natra Bintang (Februari 2023)

Natra Bintang a Tribute Portfolio telah melaksanakan penilaian kinerja karyawan yang mana dilakukan secara periodik. Selama penulis melakukan Praktek Lapangan Industri II di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort di departemen HRD, biasanya setiap kepala departemen akan menginput form penilaian kinerja setiap karyawan di departemen tersebut ke HRD. Untuk setiap karyawan tingkat *Head of Department* dan *Executive Committee*, form penilaian kinerja diinput langsung oleh *General Manager* ke departemen HRD. Lalu form penilaian kinerja karyawan yang sudah terkumpul selanjutnya akan ditindak lanjuti oleh *Human Resources Manager*.

Adapun data penilaian kinerja secara umum pada seluruh karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 5. Data Penilaian Kinerja Karyawan Natra Bintang
a Tribute Portfolio Resort**

No	Range Penilaian	Keterangan	Total Karyawan	Persentase
1.	U	<i>Under Performed</i>	17 Orang	20.09%
2.	P	<i>Performed</i>	54 Orang	64.28%
3.	SP	<i>Strongly Performed</i>	7 Orang	8.33%
4.	K	<i>Key Performed</i>	6 Orang	7.14%
Total			84 orang	100%

Sumber : HRD Natra Bintang (Februari 2023)

Penulis juga melakukan observasi terhadap indikator *form appraisal* karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort. Adapun indikator *form appraisal* karyawan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Indikator *Form Appraisal* Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

No	<i>Performance Area</i>	Indikator
1.	<i>General Performance</i>	<i>Problem Solving & Decision Making</i>
		<i>Contributing to Teams</i>
		<i>Adaptability/Stress Tolerance</i>
		<i>Time and Task Management</i>
		<i>Communication</i>
		<i>Professional Demeanor</i>
2.	<i>Brand Service Performance</i>	<i>Explore Your World</i>

3.	<i>Functional Performance</i>	<i>IS Supervisor</i>
		<i>IS Supervisor (Job Spesific)</i>

Sumber : HRD Natra Bintan (Maret 2023)

Form Appraisal diatas merupakan *Form Appraisal* yang digunakan untuk penilaian kinerja karyawan pada Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort. Menurut informasi dari *Human Resources Manager* Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort, *Form Appraisal* yang digunakan pada saat ini merupakan form appraisal yang juga digunakan untuk beberapa tahun terakhir sehingga tidak terdapat perubahan pada indikator penilaian *form appraisal* yang digunakan selama beberapa tahun terakhir. Oleh karena itu hal ini menurut penulis seharusnya perlu dilakukan pembaharuan pada indikator *form appraisal* yang digunakan karena kebutuhan para karyawan juga akan berubah seiring dengan berjalannya waktu. Saat ini Indonesia sudah memasuki situasi pasca pandemi Covid-19 yang mana memberikan dampak signifikan terhadap kebiasaan serta sikap pekerja. Pandemi memaksa para karyawan untuk beradaptasi dengan gaya bekerja secara jarak jauh hingga pada akhirnya, gaya bekerja seperti ini berjalan hingga sekitar dua tahun dan membentuk kebiasaan baru serta kebutuhan baru. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi pihak manajemen hotel untuk bisa memberikan upaya dalam memenuhi kebutuhan karyawan sehingga nantinya juga akan berpengaruh pada kinerja karyawan pada Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort.

Berdasarkan indikator *Form Appraisal* Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort, jika dikaitkan dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan maka terdapat faktor skill dan faktor hubungan dengan rekan kerja yang berkaitan dengan indikator *form appraisal* tersebut karena terdapat indikator *problem solving & decision making* dan *Contributing to Teams*.

Selain itu, penulis juga melakukan analisis dari segi *Guest Review* yang disampaikan oleh tamu itu sendiri dari situs online. Dalam hal ini, penulis mengamati melalui situs online yaitu booking.com. Terdapat 198 ulasan tamu berdasarkan tabel dibawah berikut :

Tabel 7. Score Guest Review Pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort Melalui Situs Online (booking.com)

<i>Score Guest Review</i>	<i>Total Review</i>	<i>Persentase</i>
9+	110 Ulasan	55,55%
7 – 9	69 Ulasan	34,84%
5 – 7	12 Ulasan	6,06%
3 – 5	3 Ulasan	1,51%
1 – 3	4 Ulasan	2,02%
TOTAL	198 Ulasan	100%

Sumber : www.booking.com (Februari, 2023)

Berdasarkan data *Score Guest Review* diatas, ternyata masih ada tamu yang memberikan nilai skor rendah yang berada pada rentang nilai 1 – 7 sebanyak

9,59%. Hal ini tentu masih menjadi permasalahan bagi hotel. Adapun keluhan tamu yang berada pada rentang nilai 1 – 7 pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort, penulis melampirkan rincian dari *Guest Comment* dari tamu melalui situs online *booking.com* berdasarkan gambar dibawah ini :

1) Score Guest Review Bernilai 7 – 5

Pada skor nilai 7 – 5 terdapat sejumlah 12 ulasan dari tamu yang pernah menginap di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort. Beberapa dari ulasan tersebut adalah terdapat pada gambar dibawah berikut :



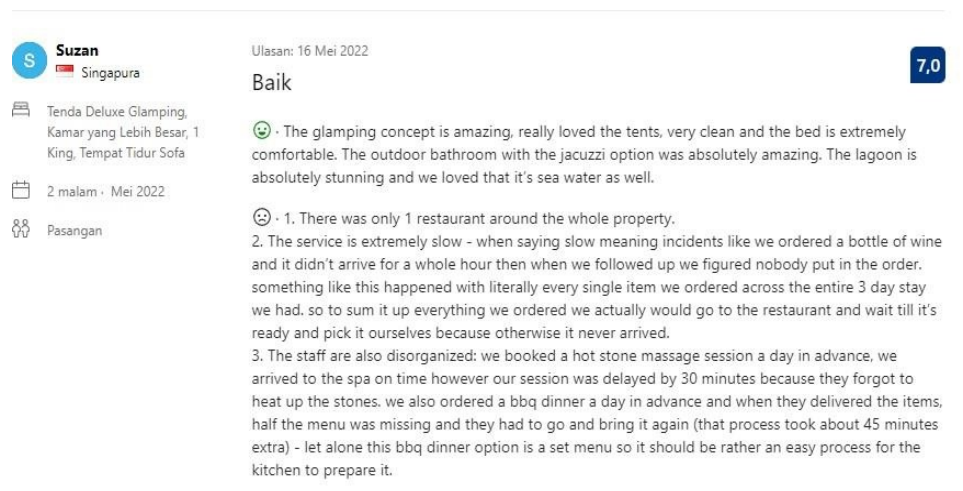
Gambar 1. Guest Review Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

Sumber : booking.com, 2023.

Pada *guest review* yang terdapat pada gambar 1, tamu mendapatkan kamar yang memiliki tempat tidur yang patah, sehingga kasur menjadi miring. Pada saat breakfast yang disajikan secara *buffee*, tamu menulis perlu peningkatan pada kualitas roti yang disajikan karena tidak banyak pilihan serta terasa keras dan terlalu manis. Hal ini menurut Penulis sangat berhubungan langsung dengan kinerja karyawan yang mana pada karyawan

seharusnya bisa melakukan *double check* terlebih dahulu sebelum menjual kamar tersebut kepada tamu. Pada bagian *bread & pastry*, dengan hotel yang bertaraf bintang 5 seharusnya bisa menyediakan ragam pilihan *bread & pastry* yang banyak dan kualitas yang disajikan pun sesuai dengan standar yang dimiliki.

Selain itu, dari ulasan tamu tersebut, jika dikaitkan dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sangat berhubungan sekali dengan sarana dan prasarana yang ada di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort. Hal ini menurut penulis bisa saja menjadi ketersediaan bahan yang kurang memadai sehingga produksi yang dihasilkan pun menjadi terbatas. Hal ini tentu juga memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan.



Gambar 2. Guest Review Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

Sumber : booking.com, 2023

Pada *guest review* yang terdapat pada gambar 2, tamu mengeluhkan tentang pelayanan yang sangat lama dalam memesan minuman ataupun orderan lainnya. Tamu kemudian juga mengeluhkan tentang karyawan yang dinilai tidak siap ketika tamu memesan fasilitas *hot stone massage* namun karyawan lupa memanaskan alat tersebut. Hal ini juga dirasakan oleh tamu ketika memesan *BBQ dinner*, karyawan lupa membawa beberapa item lalu karyawan perlu menjemputnya lagi dan ini memakan waktu yang sangat lama sekitar 45 menit. Hal ini menurut penulis juga menjadi hal yang sangat berhubungan langsung dengan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan ulasan di atas, menurut penulis, jika dikaitkan dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah ulasan tamu tersebut berkaitan dengan faktor skill dan pelatihan. Faktor skill dan pelatihan mampu membuat karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat melayani tamu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu.



Gambar 3. Guest Review Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

Sumber : booking.com, 2023

Pada *guest review* yang terdapat pada gambar 3, tamu menuliskan bahwa Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort perlu meningkatkan kualitas makanan dikarenakan harga yang mereka jual tidak murah sama sekali sehingga ini menuntut kualitas yang diberikan harus sebanding dengan harga yang ditawarkan. Hal ini menurut penulis sangat berhubungan dengan kinerja dari karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

Berdasarkan ulasan tamu pada gambar 3, jika dikaitkan dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja, maka hal ini sangat berkaitan dengan faktor skill dan pelatihan sehingga faktor ini dapat membuat kinerja karyawan mampu meningkatkan kualitas dari produk yang diberikan dan sesuai dengan harga yang dijual.



Gambar 4. Guest Review Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

Sumber : booking.com, 2023

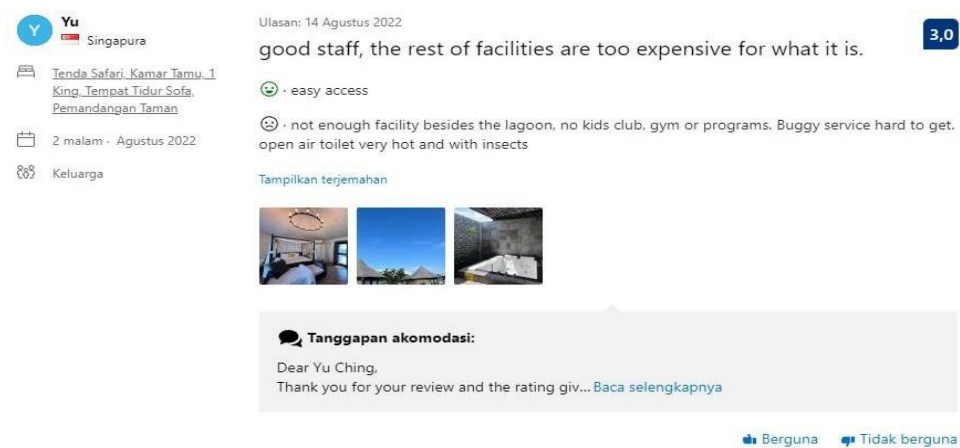
Pada *guest review* yang terdapat pada gambar 4, tamu menuliskan bahwa selama mereka menginap Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort, pada menu makanan hanya memiliki sedikit pilihan dan masih terdapat beberapa menu yang *sold out*. Meja makanan sangat kotor dan banyak lalat. Semua staf dinilai kurang terlatih. Waktu *check in* memakan waktu hampir 2 jam dan ini sangatlah lama. Tamu juga mengeluhkan mengenai beberapa *furniture* di kamar seperti air yang tidak menyala, AC yang rusak, hingga tamu yang meminta pindah kamar pun membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini menurut penulis juga sangat berhubungan dengan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Selain itu pada ulasan tamu ini, faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja yang memiliki kaitannya sesuai dengan ulasan ini adalah faktor skill, sarana dan prasarana serta faktor pelatihan. Faktor skill dan pelatihan dapat memberikan dampak bagi kinerja karyawan sehingga karyawan tersebut

dapat melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Selain itu, faktor sarana prasarana seperti *furniture* yang ada dikamar dapat memberikan dampak terhadap penilaian kinerja karyawan oleh tamu.

2) Score Guest Review : 3

Pada skor nilai 3, terdapat sejumlah 3 ulasan dari tamu yang pernah menginap di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort. Salah satunya dari ulasan tersebut adalah terdapat pada gambar dibawah berikut :



Gambar 5. Guest Review Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

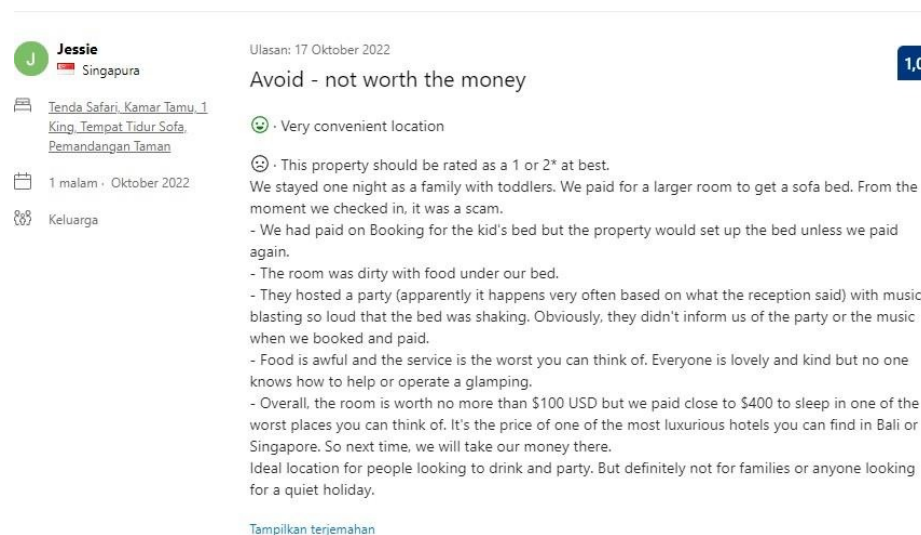
Sumber : booking.com, 2023

Pada *Guest Review* gambar 5, tamu menuliskan bahwa selama pengalaman mereka menginap di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort, ia menyukai dari akses yang mudah. Namun tamu juga mengeluhkan terkait fasilitas yang tidak cukup disamping laguna, tidak adanya *kids club*, tidak adanya *gym*. Lalu tamu juga mengeluhkan tentang pelayanan *buggy service* yang susah untuk didapatkan. Selain itu tamu juga mengeluhkan tentang

penggunaan air toilet yang sangat panas dan terdapat serangga. Hal ini menurut penulis sangat berhubungan sekali dengan kinerja karyawan dan juga terdapat fasilitas dari Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

Berdasarkan ulasan tamu ini, jika dikaitkan dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan maka faktor yang paling berkaitan yaitu faktor sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang baik tentu akan memberikan dampak yang positif terhadap penilaian kinerja karyawan oleh tamu.

3) Score Guest Review : 1



Gambar 6. Guest Review Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

Sumber : booking.com, 2023.

Pada *Guest Review* di Gambar 6, tamu memberikan ulasan bahwa tamu menyukai dengan lokasi yang sangat nyaman. Namun tamu juga mengeluhkan tentang fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel tidak sesuai

dengan apa yang sudah di *booking* oleh tamu. Ketika tamu sudah *check in* dan memasuki kamar, tamu mendapati kamar yang kotor dari sisa-sisa makanan yang terdapat dibawah tempat tidur. Selain itu, tamu juga mengeluhkan tentang kualitas makanan dan pelayanannya yang sangat buruk. Hal ini menurut penulis masih berhubungan dengan kualitas kinerja karyawan pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

Berdasarkan ulasan tamu ini, jika dikaitkan dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja maka faktor yang paling berkaitan adalah faktor skill dan pelatihan. Jika karyawan memiliki skill dan pelatihan yang baik, maka karyawan akan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan teliti sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian atas faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Natra Bintang, a Tribute Portfolio Resort yang dituangkan penulis yang berbentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA NATRA BINTAN a TRIBUTE PORTFOLIO RESORT”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi masalah terkait kinerja karyawan dalam penelitian ini yaitu :

1. Masih terdapatnya karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort yang memiliki penilaian kinerja *Under Performed* dan *Performed*.

2. Masih adanya keluhan tamu yang bernilai rendah terhadap kinerja karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.
3. Adanya keluhan tamu mengenai pelayanan dari departemen housekeeping yang mengeluhkan tentang kondisi kamar.
4. Adanya keluhan tamu mengenai departemen F&B Product yang tidak memberikan pelayanan dengan baik.
5. Adanya keluhan tamu mengenai pelayanan dari F&B Service sehingga memberikan ketidaknyamanan bagi tamu.
6. Adanya keluhan tamu mengenai pelayanan dari Front Office yang tidak maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah faktor – faktor mempengaruhi kinerja karyawan pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort ?
2. Faktor apakah yang berpengaruh dominan pada kinerja karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

2. Tujuan Khusus

- a) Untuk mengetahui tentang faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Natara Bintang a Tribute Portfolio Resort.
- b) Menganalisis faktor – faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan

Diharapkan penelitian ini dapat memenuhi sumber pembelajaran pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

2. Bagi Industri

Diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai kinerja dan komunikasi interpersonal, sebagai perusahaan dapat mengambil aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja dan komunikasi interpersonal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajuk dan objek Tugas Akhir yang sama.

4. Bagi Penulis Sendiri

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu bagi penulis, sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir perkuliahan dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).