

SKRIPSI

**PENGARUH KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL SOL BY
MELIA BENOA BALI – ALL INCLUSIVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan
Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

Oleh :

NI WAYAN RISMA WIDHI SUARI

NIM 1915744127

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL SOL BY
MELIA BENOA BALI – ALL INCLUSIVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan
Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI WAYAN RISMA WIDHI SUARI

NIM 1915744127

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh Keterampilan Dan Sikap Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Wayan Risma Widhi Suari
 - b. NIM : 1915744127
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si.
NIP. 196212311990032003

Pembimbing II,



Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB.
NIP. 199201312019031011

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL SOL BY MELIA BENOA BALI - ALL
INCLUSIVE**


Oleh:

NI WAYAN RISMA WIDHI SUARI

NIM: 1915744127

Disahkan:

Ketua Penguji


Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si.
NIP. 196212311990032003

Penguji I



Ida Bagus Sanjaya, SE,MM,
NIP. 196307301989031002

Penguji II




Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si,
NIP. 199206132019032023

Badung, 25 Agustus 2023

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua


Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Believe in yourself, for you are capable of achieving extraordinary things

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugerah-Nya serta dukungan dari orang-orang tersayang. Penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini dengan baik, lancar, dan tepat waktu. Hasil

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua saya yakni, Ibu saya Ni Luh Sri Hernawati yang sangat saya hormati dan saya sayangi yang sudah mendukung saya sepenuh hati, dukungan secara moral, materil, serta selalu mendoakan saya dengan tulus agar setiap usaha saya berjalan dengan lancar serta dapat mencapai apa yang saya cita-citakan. Serta Ayah saya, I Nyoman Sueta tercinta dan tersayang yang selalu mendukung saya. Terima kasih atas segala restu dan kesempatan yang sudah dipercayakan kepada saya.
2. Keluarga besar saya, yang sangat saya sayangi yang selalu menghibur dan memberikan semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan doa agar skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik.
3. Orang terkasih saya serta teman-teman seperjuangan saya yang sudah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah dimasa-masa sulit saya. Terima kasih sudah mendukung, menyemangati, dan membantu saya menyelesaikan Skripsi ini.

4. Semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah bersedia membantu dalam segala hal sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.

Skripsi ini akan menjadi penelitian yang sempurna apabila mendapat masukan dari para pembaca maupun akademisi, maka dari itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi dunia industry, ilmu pengetahuan, dan perkembangan jaman kedepannya.

Badung, 07 Juli 2023

Penulis



Ni Wayan Risma Widhi Suari

NIM. 1915744127

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

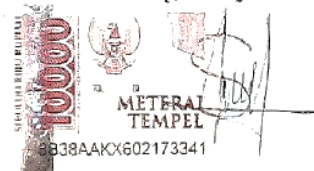
Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "Pengaruh Keterampilan Dan Sikap Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive" adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 11 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Wayan Risma Widhi Suari

1915744127

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterampilan kerja dan sikap kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan. Lokasi penelitian ini di SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive dan sampel dalam penelitian ini 58 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa keterampilan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sikap kerja penjualan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, secara simultan keterampilan kerja dan sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive diharapkan membimbing karyawan, agar nantinya karyawan mampu mengoperasikan setiap peralatan yang digunakan dalam bekerja, secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawan, agar karyawan memiliki ilmu dan pengetahuan yang dapat diaplikasikan pada pekerjaan dan selalu bersedia membantu karyawan, apabila mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kata kunci: *Keterampilan Kerja, Sikap Kerja dan Kinerja Karyawan*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work skills and work attitudes partially and simultaneously on employee performance. The location of this research is SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive. The population in this study were employees of SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive and the sample in this study was 58 respondents. Data analysis techniques used in this study are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, correlation analysis, coefficient of determination test, F test and t test. From the results of the study it can be seen that work skills have a significant positive effect on employee performance, sales work attitudes have a significant positive effect on employee performance, simultaneously work skills and work attitudes have a positive and significant effect on employee performance. Suggestions that can be given by researchers are SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive is expected to guide employees, so that later employees are able to operate every equipment used in work, routinely provide training to employees, so that employees have knowledge and knowledge that can be applied to work and always willing to help employees, when experiencing difficulties in completing work.

Keywords: Work Skills, Work Attitudes and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberkati penulis dalam upaya menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keterampilan Dan Sikap Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive”**. Usulan penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan pembuatan skripsi S1 Terapan Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang sangat berperan penting dalam pembuatan usulan proposal ini dan telah memberikan dukungan baik secara moral, material, bimbingan dan doa. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma dewi, SE,MBA.Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan proposal penelitian ini.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan usulan proposal penelitian ini.
4. Ni Nyoman Supiatni, SE.,M.Si. selaku pembimbing 1 atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan

Skripsi ini.

5. Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB. selaku pembimbing 2 atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini
6. Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan motivasi, semangat dan memberikan masukan setiap semesternya saat mengalami suatu permasalahan, serta dukungan dalam menyelesaikan usulan proposal penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Made Jacky selaku *Assistant Human Resource Department* SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive yang telah membantu penulis selama melaksanakan *training*, memotivasi dan menyediakan kesempatan dalam mencari data guna kelengkapan usulan proposal penelitian ini.
9. Seluruh Staff dan Karyawan khususnya di *Human Resources Department* di SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive yang telah membantu penulis selama kegiatan *training*, dalam masukan-masukan yang bermanfaat bagi kelengkapan informasi yang diperoleh bagi kebutuhan penulis proposal yang sedang digarap.
10. Keluarga dan teman-teman tercinta yang telah banyak memberikan bantuan dukungan material dan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan

penulisan usulan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari usulan proposal penelitian ini banyak terdapat kekurangan. Penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Badung, 11 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian:	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Keterampilan Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Sikap Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Variabel Independen.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Variabel Dependen.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.5. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Data Kuantitatif.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Data Kualitatif	Error! Bookmark not defined.
3.6. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3.6.3. Kuisioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4. Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.5. Studi Kepustakaan	Error! Bookmark not defined.
3.7. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.6 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.7.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
3.7.8 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Sejarah SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive..	Error! Bookmark not defined.
	defined.

4.1.2.	Bidang Usaha SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive	Error!
	Bookmark not defined.	
4.1.3.	Fasilitas SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive.	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	Stuktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Hasil Analisis Dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.2.5.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6.	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.2.7.	Analisis Koefisien Determinasi (R²)	Error! Bookmark not defined.
4.2.8.	Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Pengaruh Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Pengaruh Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive	Error! Bookmark not defined.
4.3.4.	Rekomendasi Kebijakan <i>SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive</i> Dilihat Dari Keterampilan dan Sikap kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Implikasi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.	Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.	Implikasi Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	113
5.1.	Simpulan	113
5.2.	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan H_0 ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan H_0 ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 dengan Uji F **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Absensi Karyawan Pada SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive Tahun 2021	5
Tabel 1. 2 Data Absensi Karyawan Pada SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive Tahun 2022	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Jumlah Karyawan Tiap Departemen Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Jumlah Responden di SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Kriteria Persentase	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Nilai Interpretasi Koefisien Korelasi...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Departemen..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Tabel Klasifikasi Penilaian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Keterampilan Kerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Sikap Kerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Kinerja Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Uji Linearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji Statistik T (Uji t-test).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>F</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Realibilitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Analisis Regresi, Determinasi, F dan T
- Lampiran 8 : R Tabel
- Lampiran 9 : T Tabel
- Lampiran 10 : F Tabel
- Lampiran 11 : Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pada sektor pariwisata di Indonesia memberikan pengaruh yang signifikan khususnya bagi pertumbuhan sosial, ekonomi, dan budaya melalui adanya jumlah peningkatan kunjungan wisatawan terutama ke pulau Bali. Industri Pariwisata di Bali telah menjadi salah satu tujuan destinasi yang diminati oleh wisatawan. Kekayaan budaya dan tradisi yang ada di pulau Bali ini menjadi salah satu penghasil devisa terbesar di Indonesia dikarenakan pulau Bali memiliki destinasi wisata budaya dan alamnya yang khas. Salah satu infrastruktur pariwisata adalah hotel. Hotel termasuk suatu usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar pada suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (Kemenparekraf, 2013:2). Menjalankan suatu bisnis pada industri perhotelan terutama pada setiap hotel berbintang tentunya memiliki suatu kebijakan tersendiri dalam mengolah hotel secara efisien. Maka dari itu, penting bagi perusahaan mengelola sumber daya manusia dalam menentukan keberhasilan perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu faktor pendukung yang penting dan menjadi salah satu sorotan yang tajam dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia atau yang sering disebut karyawan merupakan faktor penggerak, pengendali dan pelaksana seluruh kegiatan dalam perusahaan. Setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan mempunyai cara berfikir, bersikap, bertingkah

laku dan mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda. Mengelola sumber daya manusia perusahaan perlu memperhatikan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki. Hal ini bertujuan untuk dasar bagi pengelola sumber daya manusia untuk menempatkan karyawan tersebut dalam bekerja di perusahaan sesuai dengan kompetensi atau kemampuan yang dimiliki. Jika sumber daya manusia yang ditempatkan sudah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut, maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

Kemampuan karyawan tercermin dari kinerjanya, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan sangat penting untuk kesuksesan perusahaan secara keseluruhan sehingga pemilik bisnis membutuhkan karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Kinerja karyawan yang optimal merupakan penentu keberhasilan suatu perusahaan. Menurut (Mangkunegara, 2013:67) Kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan perwujudan hasil kerja karyawan yang digunakan sebagai dasar penilaian terhadap karyawan. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Begitupun sebaliknya kinerja karyawan yang buruk akan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik maka berdampak terhadap terganggunya pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, upaya-upaya untuk

meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan yang serius bagi manajemen perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas setiap karyawan, mulai dari karyawan dengan kedudukan kerja terendah sampai pada karyawan yang memegang jabatan tinggi, baik tetap maupun tidak tetap. Setiap karyawan harus mengambil tanggung jawab untuk memperoleh dan mentransfer pengetahuan pada bidang pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap karyawan harus terampil dalam bekerja. Menurut (Karyoto, 2016:21) Keterampilan (*skill*) adalah kemampuan yang digunakan oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan tertentu dan memberikan hasil yang optimal. Keterampilan kerja merupakan kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat keprofesionalan dan harus dimiliki oleh setiap karyawan sebagai bekal untuk mencapai kinerja karyawan yang baik. Untuk menghindari berbagai permasalahan pada kinerja karyawan, maka dibutuhkan karyawan yang memiliki spesifikasi keterampilan kerja dan juga sikap kerja yang baik demi tercapainya tujuan yang diharapkan.

Sikap karyawan terhadap pekerjaan merupakan keyakinan karyawan tersebut dalam merespon pekerjaan yang dikerjakan, seperti bagaimana cara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif, efisien, dan mengikuti peraturan perusahaan. Sikap terhadap rekan kerja adalah respon yang diberikan karyawan terhadap rekan kerja, seperti bagaimana karyawan bersikap terhadap kelompok/tim kerja. Sedangkan sikap terhadap pemimpin merupakan respon yang ditunjukkan seorang karyawan kepada pemimpinnya, seperti sikap menghormati pemimpinnya.

Semakin banyak karyawan yang memiliki sikap kerja yang baik, maka kinerja karyawan secara keseluruhan akan semakin meningkat.

Permasalahan tentang kinerja karyawan hampir terjadi di setiap perusahaan baik perusahaan kecil maupun perusahaan dalam skala besar, termasuk salah satunya di SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive. SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu hotel dan menjadi perusahaan yang menempati posisi utama dalam bisnis pariwisata. Sehingga, perusahaan harus memastikan setiap karyawan memiliki keterampilan kerja yang baik karena sikap merupakan elemen terpenting dalam melayani konsumen. Jika diamati, selama melakukan praktik kerja lapangan di SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive, keterampilan dan sikap kerja karyawan dianggap masih kurang baik, karena masih banyak karyawan yang tidak terampil dalam bekerja seperti mengoperasikan peralatan kerja dan masih banyak karyawan SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive yang sering terlambat bekerja. Jika hal ini terus terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan. Tingkat kehadiran dalam bekerja merupakan hal yang sangat penting dalam penilaian sikap kerja. Dapat dilihat tabel 1.1 dan 1.2 masih banyak karyawan yang terlambat dan tidak hadir tanpa keterangan (alpha). Tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran tanpa keterangan (alpha) yang fluktuatif tentu akan mengganggu jalannya pelaksanaan aktivitas kerja sehingga berpengaruh pada kinerja karyawan.

Tabel 1. 1 Data Absensi Karyawan Pada SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive Tahun 2021

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan			
		Terlambat	Tanpa Keterangan (Alpha)	Sakit	Cuti
Januari	120	19	4	8	6
Februari	119	18	4	10	2
Maret	119	18	4	12	3
April	121	18	3	8	4
Mei	121	17	2	8	4
Juni	136	13	5	9	4
Juli	134	12	6	9	4
Agustus	134	20	7	9	5
September	132	18	3	7	6
Oktober	132	16	5	6	6
November	131	15	4	7	5
Desember	131	22	3	8	3

Sumber: Human Resource Department SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive

Tabel 1. 2 Data Absensi Karyawan Pada SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan			
		Terlambat	Tanpa Keterangan (Alpha)	Sakit	Cuti
Januari	127	22	5	8	5
Februari	124	19	4	7	3
Maret	129	19	3	7	2
April	130	18	5	5	3
Mei	132	22	4	6	2

Juni	135	21	4	9	5
Juli	134	17	6	7	3
Agustus	136	20	7	8	3
September	133	19	4	10	4
Oktober	135	23	6	5	4
November	138	23	5	5	2
Desember	138	24	5	4	4

Sumber: Human Resource Department SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive

Rata-rata jumlah karyawan per bulan untuk tahun 2021 adalah sekitar 130, sedangkan pada tahun 2022 meningkat menjadi sekitar 133. Ini menunjukkan adanya pertumbuhan jumlah karyawan seiring berjalannya waktu. Pertumbuhan ini bisa mencerminkan ekspansi perusahaan atau perubahan dalam strategi perekrutan.

Pada tahun 2021, keterlambatan tertinggi terjadi pada bulan Desember dengan 22 kasus dan pada tahun 2022, keterlambatan tertinggi terjadi pada bulan Oktober dengan 23 kasus. Perbandingan ini menunjukkan fluktuasi dalam tingkat keterlambatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti perubahan kebijakan perusahaan, perubahan dalam kondisi transportasi, atau tindakan individual karyawan.

Pada tahun 2021 absensi tanpa keterangan tertinggi adalah 6 kasus pada bulan Juli dan Agustus dan pada tahun 2022 absensi tanpa keterangan tertinggi adalah 6 kasus pada bulan Oktober. Absensi tanpa keterangan dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja. Meskipun ada fluktuasi dalam jumlah kasus antara tahun 2021 dan 2022, perusahaan perlu memahami alasan di balik absensi ini dan mengambil tindakan untuk mengurangi kasus-kasus tersebut.

Pada tahun 2021 kehadiran saat sakit tertinggi adalah 12 kasus pada bulan Maret dan April dan tahun 2022 kehadiran saat sakit tertinggi adalah 10 kasus pada bulan September. Pengurangan jumlah kehadiran saat sakit dapat mengindikasikan peningkatan kesejahteraan karyawan atau perubahan dalam kebijakan cuti sakit. Analisis ini membantu perusahaan dalam merencanakan dukungan kesehatan yang lebih baik bagi karyawan.

Pada tahun 2021 pengambilan cuti tertinggi adalah 6 kasus pada bulan Januari, September, dan Oktober dan tahun 2022 pengambilan cuti tertinggi adalah 5 kasus pada bulan Juni. Fluktuasi dalam pengambilan cuti dapat mengindikasikan perubahan dalam kebijakan cuti atau pola liburan karyawan. Pengelolaan cuti yang baik penting untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan karyawan dan kebutuhan perusahaan.

Analisis perbandingan data kehadiran dan absensi karyawan antara tahun 2021 dan 2022 memberikan gambaran tentang perubahan dalam pola keterlambatan, absensi tanpa keterangan, kehadiran saat sakit, dan pengambilan cuti. Perubahan ini dapat mencerminkan perubahan dalam kebijakan perusahaan, dinamika internal, atau faktor eksternal. Dengan memahami tren ini, perusahaan dapat mengambil tindakan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan dalam jangka panjang.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Keterampilan dan Sikap Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dijabarkan pokok permasalahan yang dapat ditarik dari pemaparan latar belakang penelitian ini yaitu:

1.2.1 Bagaimana pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive?

1.2.2 Bagaimana pengaruh Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive?

1.2.3 Seberapa besar pengaruh Keterampilan dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive.

1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Sikap Kerja secara terhadap Kinerja Karyawan SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive.

1.3.3 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Keterampilan dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive.

1.4 Manfaat Penelitian:

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulis dapat memberikan tambahan informasi dan wawasan mengenai teori keterampilan kerja dan sikap kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan untuk nantinya dapat dimanfaatkan sebagai pedoman penelitian selanjutnya dan dapat memberikan kontribusi dengan aktif dalam memberikan solusi yang tepat bagi hotel agar hotel tetap lestari dan sukses.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mengaplikasikan teori dibangku kuliah dengan kenyataan di lapangan kerja.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian di hotel terkait dengan penelitian ini.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan dan dapat dijadikan sumbangan pikiran dalam bentuk kajian ilmiah yang terkait dengan cara meningkatkan keterampilan kerja dan sikap kerja yang tepat sehingga pegawai dapat bekerja dengan kualitas yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian Pengaruh Keterampilan Dan Sikap Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive terdiri dari lima bagian yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang teori-teori yang digunakan dalam melakukan pembahasan yang meliputi sumber daya manusia, keterampilan kerja, sikap kerja, dan kinerja karyawan serta untuk mendukung landasan teori dalam penelitian ini, maka disajikan juga penelitian-penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran teoritis untuk menggambarkan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang gambaran umum perusahaan yaitu SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive, hasil analisis dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang simpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan dan saran-saran yang nantinya dapat bermanfaat bagi SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,425$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 2,004$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001$ lebih kecil dari $0,05$, yang berarti bahwa keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keterampilan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,320$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 2,004$ dan nilai signifikansi sebesar $0,002$ lebih kecil dari $0,05$, yang berarti bahwa sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di SOL by Melia Benoa Bali – All Inclusive. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh $F_{hitung} = 33,245$ yang lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,16$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$, yang berarti bahwa keterampilan kerja, sikap kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keterampilan kerja, sikap kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

5.2. Saran

1. Dari pernyataan mengenai variabel keterampilan kerja pernyataan mampu mengoperasikan setiap peralatan yang digunakan dalam bekerja memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut SOL by Melia Bena Bali – All Inclusive diharapkan membimbing karyawan, agar nantinya karyawan mampu mengoperasikan setiap peralatan yang digunakan dalam bekerja
2. Dari pernyataan mengenai variabel sikap kerja pernyataan memiliki ilmu dan pengetahuan yang dapat diaplikasikan pada pekerjaan memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut karyawan SOL by Melia Bena Bali – All Inclusive diharapkan secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawan, agar karyawan memiliki ilmu dan pengetahuan yang dapat diaplikasikan pada pekerjaan

DAFTAR PUSTAKA

- . S., & Purwanto, H. (2018). Pengaruh Sikap Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Mtsn Takeran Kabupaten Magetan. *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.25273/Capital.V1i1.2137>
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azwar. (2018). *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar.
- Bank, P. T., & Syariah, S. (2018). *Program Studi D Iii Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang 2018*. 1–96.
- Dr. Sandu Siyoto, S. . M. Ke., & Ali Sodik, M. . (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Famella, Wahyu, S., Setyanti, L. H., & Mufidah, A. (2015). Pengaruh Keterampilan Kerja, Pengalaman Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Rokok Gagak Hitam Kabupaten Bondowoso (The Effect Of Work Skill, Work Experiences And Attitude Work Of Performance Of Employees At Tobacco Companies G. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*, 1–7. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/70488/Famella.pdf%3Fsequence%3D1%26isallowed%3Dy&ved=2ahukewjvhcxai6j3ahwp63mbhd17a2uqfnoecbiqaq&usq=Aovvaw1oed5an2rsoka-Gzj1nwju>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gibson, R., Raja, N. S., Rothman, S., & Tait, A. (2017). *Work Skills: A Literature Review And Framework For Assessment*.

Karyoto. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Andi Publis.

Kemenparekraf, I. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata And Ekonomi Kreatif No. 53 Tahun 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*, 227.

[https://www.equalityindonesia.com/downloads/peraturan/permenparekraf_no_53-2013 SU HOTEL.Pdf](https://www.equalityindonesia.com/downloads/peraturan/permenparekraf_no_53-2013_su_hotel.pdf)

Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya.

Marbawi. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik Dan Penelitian*.

Marpaung, M. (2019). *Pengaruh Komunikasi Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Cimb Niaga Medan Thamrin*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.

Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. A. (2017). *Human Resource Management 15th Ed*. Cengage Learning.

Noe, R.A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human Resorce Management: Gaining A Competitive Advantage*. Mcgraw-Hill Education.

Priansa, D. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta.

Pujiarti. (2018). Universitas Sumatera Utara Poliklinik Universitas Sumatera Utara.

Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota, 1(3), 82–91.

Rivai, A. R. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*.

Riyadi, A., Susanty, A., Miradipta, R., & Rahiman And Kodikal, 2017. (2018).
British Journal Of Economics, Finance And Management Sciences March
2017, Vol. 13 (2) 93. *Jurnal Teknik Industri*, 13(Ictgtd), 288–301.

Sari, A. D., & Suryandari, D. A. (2017). *Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah*.

Sari, V. N., Sari, M. W., & Apriyan, J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Padang. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), 99.

Schermerhorn, J. . (2017). *Perilaku Organisasi*.

Sedarmayanti. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rafika Aditama.

Simanjuntak, P. (2013). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sugiyono. (2015). *Statika Untuk Penelitian*. Alfabeta.

Sugiyono, D. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*.

Sugiyono, D. (2013b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono, D. (2014). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,*

Dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono, D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta.

Sugiyono, D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
Alfabeta.

Sunyoto, D. (2015). *Manajemen Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.

