

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN
PADA HOTELGRAND MUTIARA
BERASTAGI**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi

Oleh :

LEIDA RESLINA BRASA

NPM : 1712010029



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2022**



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi
Nama : Leida Reslina Brasa
NPM : 1712010029
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial Dan Hukum

Berastagi, Januari 2022

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama

(Dra. Menanti Sembiring M.M)

NIDN : 0103066503

Pembimbing Pendamping

(Esra Tarigan S.T., M.M)

NIDN : 0113077202

Kaprodi Manajemen

(Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si)

NIDN : 0112049001

Dekan Fak. Sosial Dan Hukum



(Dra. Menanti Sembiring M.M)

NIDN : 0103066503



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL GRAND MUTIARA BERASTAGI

SKRIPSI

OLEH :

LEIDA RESLINA BRASA

NPM : 1712010029

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Sarjana
Pada Tanggal 25 Januari 2022

Tim Penguji

Pembimbing Utama

(Dra. Menanti Sembiring M.M)
NIDN : 0103066503

Pembimbing Pendamping

(Esra Tarigan S.T., M.M)
NIDN : 0113077202

Kaprodi Manajemen

(Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si)
NIDN : 0112049001

Dekan Fak. Sosial Dan Hukum



(Dra. Menanti Sembiring M.M)
NIDN : 0103066503



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor/Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi (UQB) Nomor : 0091/SPM/SOSHUM/I/2022 Tanggal 25 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program S-1 Universitas Quality Berastagi Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2022.

Nama : Leida Reslina Brasa
NPM : 1712010029
Jurusan : Manajemen
Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi
Tanggal Ujian : 25 Januari 2022
Waktu Ujian : 09.00 WIB
Tempat Ujian : Melalui Aplikasi Google Meet
Lulus Ujian Dengan Nilai : B+

Disetujui Dewan Penguji

Penguji I

Dra. Menante Sembiring, M.M
NIDN : 0103066503

Penguji II

Esra Tarigan S.T., M.M
NIDN : 0113077202

Penguji III

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN : 0112049001

Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN : 0112049001



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceran Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Leida Reslina Brasa
NPM : 1712010029
Jurusan : Manajemen

DOSEN PEMBIMBING

1. Dra. Menanti Sembiring M.M
2. Esra Tarigan S.T., M.M

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

No.	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1.	Dra. Menanti Sembiring M.M	Penguji I	
2.	Esra Tarigan S.T., M.M	Penguji II	
3.	Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si	Penguji III	
4.	Dra. Menanti Sembiring M.M	Pembimbing I	
5.	Esra Tarigan S.T., M.M	Pembimbing II	
6.	Esra Tarigan S.T., M.M	Moderator	

Demikian surat pernyataan skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Mengetahui

Dekan Fak. Sosial Dan Hukum



Dra. Menanti Sembiring M.M
NIDN : 0163066503

Kaprodi Manajemen

Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si
NIDN : 0112049001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Leida Reslina Brasa

NPM : 1712010029

Fakultas : Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : “Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi” merupakan hasil karya asli dari penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain manapun, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Agustus 2022
Yang Menyatakan,



Leida Reslina Brasa
NPM : 1712010029

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat dan kasih-Nya serta berkat-Nya yang berkelimpahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “**Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi**”, dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Eduard, M.Si, selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Dra. Menanti Sembiring, M.M, selaku Dosen Pembimbing utama yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan waktu, motivasi dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Esra Tarigan S.T., M.M, selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan waktu dan perhatian secara pribadi kepada penulis selama dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Quality Berastagi yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Pihak manajemen Hotel Grand Mutiara Berastagi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh karyawan Hotel Grand Mutiara Berastagi yang telah membantu penulis dalam wawancara, sehingga penulis mendapatkan data yang diperlukan.
7. Orang Tua dan seluruh keluarga Penulis terkhusus kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan penuh baik moril maupun materiil kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Rekan-rekan Mahasiswa/i Universitas Quality Berastagi khususnya program studi Manajemen 2017 atas kebersamaan dan dukungan pada masa perkuliahan.



10. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi menyempurnakan penelitian skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis selanjutnya.

Berastagi, Juli 2021

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS.....	7
2.1 Pengertian Kinerja.....	7
2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	8
2.3 Dimensi yang Menunjang Kinerja	11
2.4 Evaluasi Kinerja Karyawan.....	12
2.5 Metode Penilaian Kinerja.....	15
2.6 Tujuan Penilaian Kinerja.....	17
2.7 Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan	18
2.8 Penelitian Terdahulu.....	20
2.9 Kerangka Pemikiran	22
2.10 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	22
2.11 Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.1.1 Tempat Penelitian.....	25
3.1.2 Waktu Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Jenis Penelitian.....	26
3.4 Instrumen Penelitian.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	27
3.5.1 Data <i>Reduction</i> (Data Reduksi).....	27
3.5.2 Data <i>Display</i> (Penyajian Data).....	27
3.5.3 <i>Conclusion Drawing / Verification</i>	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30

4.1.1	Gambaran Umum Hotel Grand Mutiara Berastagi	30
4.1.2	Visi Misi Hotel Grand Mutiara Berastagi	31
4.1.3	Daftar Nama Karyawan Hotel Grand Mutiara Berastagi	31
4.1.4	Tugas Pokok Dan Fungsi Karyawan Hotel Grand Mutiara Berastagi	34
4.1.5	Struktur Organisasi Hotel Grand Mutiara Berastagi	37
4.2	Hasil Penelitian	38
4.2.1	Analisis Deskriptif Informan.....	38
4.2.2	Analisis Deskriptif Indikator Dalam Wawancara	39
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Tamu di Hotel Grand Mutiara Berastagi Tahun 2020.....	3
Tabel 1.2	Data Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan Persiapan Kamar Tamu Tahun 2020	3
Tabel 1.3	Data Persentase Tingkat Kehadiran Karyawan Hotel Grand Mutiara Berastagi Tahun 2020.....	4
Tabel 3.2	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	23
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	25
Tabel 4.1	Daftar Nama Karyawan Hotel Grand Mutiara Berastagi	31
Tabel 4.2	Informan Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4	Informan Berdasarkan Pendidikan	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Struktur Hotel Grand Mutiara Berastagi.....	37



Lampiran 1 Daftar **DAFTAR GAMBAR**
Wawancara.....
Lampiran 2 Dokumentasi
Wawancara.....

