

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN LATIHAN TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN
PADA PT. GARUDA PLAZA HOTEL
MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

**FURQAN
NIM : 03 832 0084**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2006**

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN LATIHAN TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA
PT.GARUDA PLAZA HOTEL
MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**FURQAN
NIM : 03 832 0084**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2006-11-01**

Judul Skripsi : **PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
KARYAWAN PADA PT.GARUDA PLAZA
HOTEL MEDAN**

Nama Mahasiswa : FURQAN

N I M : 03 832 0084

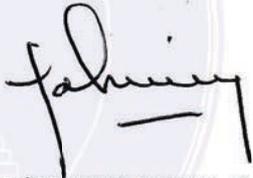
Jurusan : Manajemen

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


(Drs. H. JHON HARDY, MSi)


(H. SYAHRIANDY, SE, MSi)

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Dekan


(Drs. H. JHON HARDY, MSi)


(H. SYAHRIANDY, SE, MSi)

RINGKASAN

FURQAN, PENGARUH PENDIDIKAN DAN LATIHAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT.GARUDA PLAZA MEDAN, (dibawah bimbingan Drs.H.JHON HARDY, MSi, sebagai Pembimbing I dan H.SYARIANDY,SE,Msi, sebagai Pembimbing II).

Setiap perusahaan atau badan usaha mempunyai berbagai visi, misi dan tujuan dan dalam hal ini tujuan yang paling utama dari usaha ini adalah meningkatkan pelayanan yang maksimal dan pendapatan sehingga tujuan yang diharapkan oleh pihak manajemen tercapai.

Dalam rangka memenuhi tujuan tersebut berbagai usaha telah dijalankan oleh perusahaan terutama pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan syarat utama dan teknologi yang modern sebagai pendukung pelaksanaan rencana tersebut.

Pengembangan sumber daya manusia membutuhkan pendidikan dan latihan yang dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang berkelanjutan. Dengan adanya pendidikan dan latihan terhadap karyawan akan dapat mempengaruhi efektifitas kerja

karyawan. Secara otomatis hal ini akan mempengaruhi aktifitas perusahaan secara keseluruhan.

PT.Garuda Plaza Hotel Medan bergerak dalam bidang jasa perhotelan dan produk lainnya telah melaksanakan program pendidikan dan latihan baik yang dilakukan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui dan menjadi tolok ukur dalam melihat keberhasilan dari tujuan perusahaan

Berdasarkan uraian maupun analisis terhadap pengaruh pendidikan dan latihan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT.Garuda Plaza Hotel Medan yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pendidikan dan latihan yang diberikan belum secara optimal dijalankan oleh karyawan sehingga masih sering terdapat keluhan-keluhan dari tamu pada saat karyawan memberikan pelayanan.
2. Program pendidikan dan latihan yang diberikan oleh pihak manajemen belum efektif dijalankan oleh karyawan karena sering tidak tepat waktu sebagaimana yang telah direncanakan karena akan mengganggu kelancaran kegiatan operasional perusahaan
3. PT. Garuda Plaza Hotel Medan adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha yang menjual produk barang dan jasa. Adapun fasilitas-fasilitas yang diberikan adalah fasilitas kamar, New Plaza Restaurant, The Gayo's Lounge, Coffee Shop, Swimming Pool, Bussiness Centre, Batik Corner, Wireless Fidelity, Taxi Station.

4. Bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan Guest Satisfaction Priority, VIP Program, Handling Guest Complaint, Fruit Basket dan Welcome Drink.

Setelah menarik beberapa kesimpulan, akhirnya penulis memberikan saran

sebagai berikut :

1. PT.Garuda Plaza Hotel Medan diharapkan agar tetap melakukan atau memberikan pendidikan dan latihan kepada karyawannya sehingga peningkatan produktivitas kerja mencerminkan keberhasilan perusahaan sebagai hasil yang positif.
2. Sebaiknya program pendidikan dan latihan yang diberikan kepada semua bagian yang ada di perusahaan, sehingga karyawan dapat lebih mengenal secara luas bagaimana seharusnya upaya yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kerja
3. Dengan diberikan pendidikan dan latihan akan membuat karyawan bertambah wawasan dalam berpikir dan sekaligus menambah motivasi kerja sehingga karyawan akan memberikan yang terbaik kepada perusahaan sehingga apa yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai.

KATA PENGANTAR

Pertama dan yang utama penulis mengucapkan puji syukur kehadiran ALLAH S.W.T yang telah memberikan rahmat hidayahNya, serta shalawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad S.A.W sebagai contoh teladan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini : "PENGARUH PENDIDIKAN DAN LATIHAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT.GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN".

Penulisan skripsi ini merupakan suatu prasyarat bagi setiap mahasiswa untuk menyelesaikan Program Studi S – I dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk, pengarahan serta nasihat yang sangat berguna, maka dengan ini penulis mengucapkan dengan tulus ikhlas terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H.Syariandy, SE, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus juga Pembimbing II.
2. Bapak Drs.H.Jhon Hardy, Msi, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen sekaligus juga Pembimbing I.
3. Bapak Drs. Zainal Abidin, selaku Ketua Pembimbing Skripsi
4. Ibu Dra.Hj. Yenny Rio Rita Siregar, selaku sekretaris Pembimbing skripsi.

5. Bapak Drs. Sukiswo, selaku Head Human Resource di PT.Garuda Plaza Hotel Medan, atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada penulis
6. Bapak/Ibu staf pengajar dan pegawai tata usaha di Universitas Medan Area.
7. Abangku Andri AK Jakam, SH dan Keluarga, atas bantuan moril dan materil selama menjalani pendidikan hingga selesainya.
8. Teman-teman (Juli, Rini, Isna, Lia, Sumi, Rio, Supri, Pak Muy, Reza, Fahmi dan last but not least Mas. Pur..) atas masukan dan idenya

Untuk semua itu penulis memohon kehadiran ALLAH S.W.T semoga kiranya semua bantuan dan kebaikan yang di peroleh penulis selama ini mendapat rahmat dan hidayahNya. Amin

Medan, November 2006

Penulis,



(FURQAN)

DAFTAR ISI

RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I :	PENDAHULUAN	
	A. Alasan Pemilihan Judul	1
	B. Perumusan Masalah	2
	C. Hipotesis	3
	D. Luas dan Tujuan Penelitian	4
	E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	5
	F. Metode Analisis	6
BAB II :	LANDASAN TEORITIS	
	A. Manfaat dan Tujuan Pendidikan dan Latihan.....	7
	B. Perencanaan Pendidikan dan Latihan	8
	C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pendidikan dan Latihan	14
	D. Metode Pendidikan dan Latihan	15
	E. Pengertian dan Metode Pengukuran Produktivitas	32

BAB III : PT GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	34
B. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	40
C. Jumlah dan Kualifikasi Karyawan	41
D. Program Pendidikan dan Latihan yang Dijalankan	42
E. Produktivitas Karyawan	46
F. Hambatan-hambatan yang dihadapi	47

BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	66
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN



A. Alasan Pemilihan Judul

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas merupakan syarat utama mencapai terwujudnya masyarakat yang maju dan dinamis. Teknologi yang modern tanpa disertai dengan sumber daya manusia yang berkualitas tidak akan dapat mendukung pelaksanaan pembangunan. Sumber daya manusia dikatakan berkualitas apabila dia memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

Pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas membutuhkan pendidikan dan latihan yang dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang berkelanjutan. Untuk itu ilmu pengetahuan dan teknologi sangat mendukung proses tercapainya tingkat penguasaan terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi itu sendiri apalagi jika semua pihak bersedia mendukungnya baik itu lembaga pendidikan, dunia usaha serta masyarakat pada umumnya, sehingga muncul keterpaduan yang serasi dan sempurna antara unsur terkait yang berperan secara aktif.

Dengan adanya pendidikan dan latihan terhadap karyawan akan dapat mempengaruhi efektifitas kerja karyawan. Secara otomatis hal ini akan mempengaruhi aktifitas perusahaan secara keseluruhan.

PT Garuda Plaza Hotel bergerak dalam bidang jasa perhotelan dan produk lainnya. Dalam usahanya meningkatkan kualitas kerja yang ada, maka perusahaan ini melaksanakan program pendidikan dan latihan, baik yang dilakukan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Program pendidikan dan latihan yang dijalankan oleh manajemen PT Garuda Plaza Hotel terlihat belum dilaksanakan secara optimal oleh karyawan yang ada pada bagian makanan dan minuman. Dalam hal ini masih terdapatnya keluhan-keluhan yang diberikan oleh tamu yang menginap atau pun tamu yang berkunjung ke hotel tersebut. Misalnya sering terlambatnya karyawan dalam memberikan pelayanan sewaktu tamu memasuki restoran atau tamu dibiarkan menunggu terlalu lama pesanan makanan dan minuman.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, penulis memilih judul : **“Pengaruh Pendidikan dan Latihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Garuda Plaza Hotel Medan,”** sebagai judul skripsi ini.

B. Perumusan Masalah

Setiap organisasi atau perusahaan tidak luput dari permasalahan baik masalah dari dalam maupun dari luar. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas maka dibawah ini penulis merumuskan masalahnya, karena setiap perusahaan dalam mencapai usahanya selalu menghadapi masalah yang harus diupayakan pemecahannya dan terwujudnya sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Alex. S Nitisemito, **Manajemen Personalia**, Edisi Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000
- Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Husnan, **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta, BPFE, 2000
- Kussryanto Bambang, **Meningkatkan Produktivitas Karyawan**, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 2000
- Malayu S.P Hasibuan, **Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan**, Gunung Agung, Jakarta 2001
- Moekijat, **Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**, Mandar Maju, Bandung, 2003
- Moh. Nazir, Ph.D, **Metode Penelitian**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003
- Manulang, M, **Manajemen Personalia**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002
- Naraha Zidaha Thali, **Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia**, Tarsito, Bandung, 2000
- Nawawi Hadari, **Perencanaan Sumber Daya Manusia**, Gajah Mada, Yogyakarta, 2001
- Rivianto, J, **Produktivitas dan Mutu Kehidupan**, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas, Jakarta, 2000
- Sinungan, Atasyah M, **Produktivitas dan Mutu Kehidupan**, Eina Aksara, 2001
- Sinungan, Atasyah M, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, ET All, Jakarta, 2001
- Syarif Rusli, **Produktivitas, Seri Manajemen dan Produktivitas**, Angkasa, Bandung, 2003
- Wetik, J L, **Penelitian Kerja dan Produktivitas**, Erlangga, Jakarta, 2002