



**Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas SDM Terhadap Kinerja *Receptionist***

**Di Hotel Swarna Dwipa Palembang**

**SKRIPSI**

**INDAH MAULIDYA**

**NIM: 22126018P**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2024**



**Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas SDM Terhadap Kinerja *Receptionist***

**Di Hotel Swarna Dwipa Palembang**

**Disusun Oleh :**

**INDAH MAULIDYA**

**NIM: 22126018P**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar D4  
pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS SDM TERHADAP KINERJA  
RECEPTIONIST DI HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG**

**INDAH MAULIDYA**

**22126018P**

**SKRIPSI**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Pariwisata Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**Menyetujui,**

Palembang, 02 September 2024  
Program Studi Pengelolaan Perhotelan  
Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing



Lili Anggraini, S.Pd., M.Par



Universitas Bina Darma  
Fakultas Vokasi

Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Skripsi berjudul "PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS SDM TERHADAP KINERJA *RECEPTIONIST* DI HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG"


Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Agustus 2024 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima:

### KOMISI PENGUJI

1. Lili Anggraini, S.Pd., M.Par Ketua Penguji
2. Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., MLM Anggota Penguji 1
3. Akhmad Khudri, M.Kom Anggota Penguji 2

()  
()  
()

Palembang, 21 Agustus 2024  
Program Studi Pengelolaan Perhotelan  
Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Darma  
Ketua Program Studi,

()  
Lili Anggraini, S.Pd., M.Par



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Maulidya

NIM : 22126018P

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 09 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Indah Maulidya

22126018P

## ABSTRAK

### **Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas SDM Terhadap Kinerja *Receptionist***

#### **Di Hotel Swarna Dwipa Palembang**

**Indah Maulidya**

Jurusan Pengelolaan Perhotelan Universitas Bina Darma

Perhotelan merupakan industri yang sangat bergantung kepada sumber daya terutama sumber daya manusia. Berbagai studi ilmiah menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di perusahaan perhotelan secara langsung mempengaruhi daya saing dan kelangsungan hidup hotel-hotel tersebut di pasar. Hotel Swarna Dwipa merupakan salah satu hotel berbintang 3 (\*\*\*) di kota Palembang, yang terletak di jalan Tasik No.2, Bukit Kecil, Palembang, Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa dan untuk mengetahui kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini didasarkan hasil pada data kuesioner yang didarkan kemudian dianalisis menggunakan bantuan program SPSS versi 23 untuk membuktikan adanya hubungan-hubungan antar variabel yang diteliti. Hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara sumber daya manusia berpengaruh terhadap Optimisasi kualitas pelayanan di Hotel Swarna Dwipa, pengaruh positif dan signifikan terhadap optimisasi Kualitas Pelayanan di Hotel Swarna Dwipa artinya semakin baik fasilitas yang disediakan Oleh pihak Hotel Swarna Dwipa maka kualitas pelayanan yang di terima pengunjung akan semakin meningkat.

**Kata Kunci :** *Hotel, Kinerja Receptionist, Hotel Swarna Dwipa Palembang*

## ABSTRACT

### *The Influence of Service and HR Quality on Receptionist Performance an the Swarna Dwipa Hotel Palembang*

**Indah Maulidya**

Jurusan Pengelolaan Perhotelan Universitas Bina Darma

*Hospitality is an industry that is highly dependent on resources, especially human resources. Various scientific studies show that the quality of human resources in hotel companies directly influences the competitiveness and survival of these hotels in the market. Swarna Dwipa Hotel is one of the 3 (\*\*\*) star hotels in the city of Palembang, which is located on Jalan Tasik No 2 Bukit Kecil Palembang South Sumatera. This research aims to determine the effect of Service and HR Quality on the performance of receptionist at the Swarna Dwipa Hotel and to determine the Quality of Hr on the performance of receptionist at the Swarna Dwipa Hotel Palembang. This type of research uses quantitative methods. In this research, the results are based on questionnaire data that was circulated and then analyzed using the SPSS version 23 program to prove the existence of relationships between the variables studied. The results of the research can be concluded that the relationship between human resources influences the optimization of service quality. At the Swarna Dwipa Hotel, the positive and significant influence on optimizing the quality of service at the Swarna Dwipa Hotel means that the better the facilities provided by the Swarna Dwipa Hotel, the quality of service received by visitors will increase.*

**Keywords** : Hotel, Performance Receptionist, Swarna Dwipa Hotel Palembang

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- Al-Baqarah : 216.
- Tetaplah melangkah meskipun pelan.
- Nahkoda yang hebat tidak berasal dari laut yang tenang.
- *Fall seven times, stand up eight*

### PERSEMBAHAN

- Terimakasih kepada Allah subhanawata'ala yang telah memberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Terimakasih untuk diriku sendiri, Indah Maulidya sudah sampai sini perjalanmu, *finally* (S.Tr.Par).
- Terimakasih kepada keluarga tercinta yang senantiasa mendo'a kan, selalu ada dan menerima penulis dalam keadaan apapun Ayah, Ibu, dan kedua adikku.
- Terimakasih kepada Dodi Hari Utama untuk selalu ada menemani, men *support* dan memberi motivasi untuk penulis menyelesaikan ini dengan baik.
- Terimakasih kepada Ibu Lili Anggraini S.Pd. M.Par yang sudah membantu penulis dalam merapikan skripsi ini.
- Terimakasih kepada teman-teman, serta sahabat yang sangat amat membantu dan memberikan motivasi serta dukungan positif bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Fresh Graduate, Hotel Management Of Bina Darma University

Palembang, South Sumatera. **0898-0843-594**. Indahmaul09@gmail.com

### PERSONAL INFORMATION

Name : Indah Maulidyah, S.Tr.Par  
Date Of Birth : February 09<sup>th</sup>, 2001.  
Addres : Palembang Sumatera Selatan  
Material Status : Single



### EDUCATIONAL BAGROUND

2022-2024 **Bina Darma University**  
Faculty Of Vokasi  
Hotel Management  
Bachelor Of Tourism

2018-2022 **Palembang Polytechnic Of Tourism**  
Faculty Of Hospitality  
Room Division  
Associate Expert Of Tourism

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan anugerah yang dilimpahkan, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar dan sesuai dengan jadwal. Salawat dan salam tidak lupa dicurahkan kepada Nabi besar Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari zaman kegelapan ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena kemampuan ilmu serta pengalaman penulis yang dimiliki masih rendah. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sekalian untuk menyempurnakan Skripsi ini.

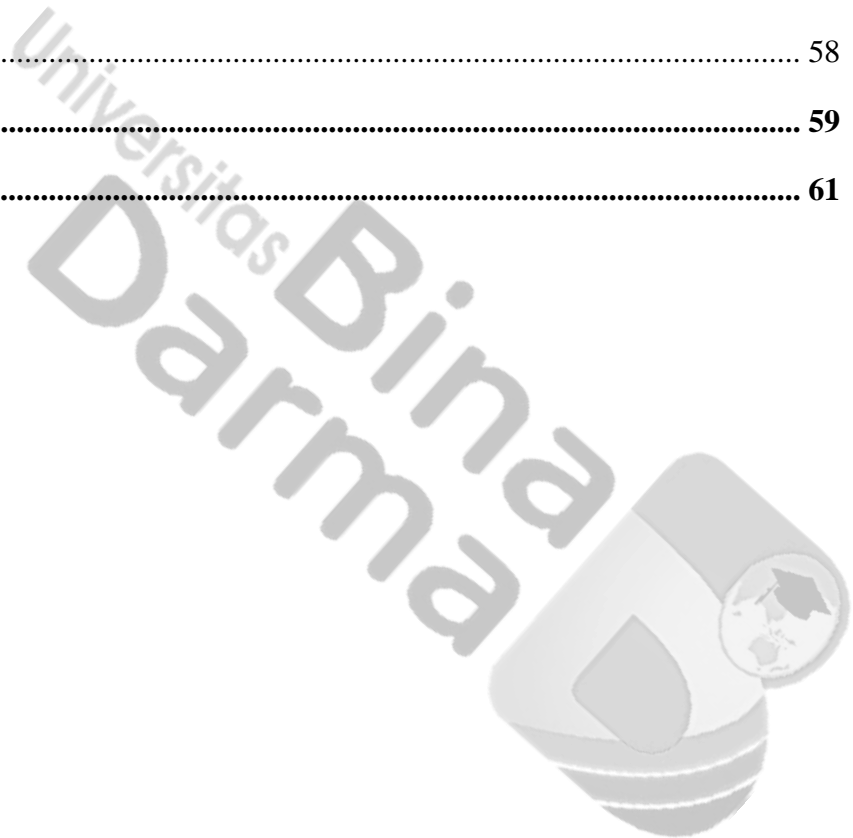
Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada Bapak/Ibu Dosen dan pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga apa yang telah diberikan mempunyai arti tersendiri bagi penulis dan bermanfaat bagi kita semua.

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku dakan Fakultas Vokasi
3. Ibu Lili Anggraini S.Pd. M.Par selaku ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan
4. Ibu Lili Anggraini selaku dosen pembimbing yang sangat membantu untuk membimbing skripsi ini hingga selesai
5. Manajemen Hotel Swarna Dwipa Palembang, Front Office Department terutama Receptionist Department yang telah memberikan izin serta bersedia menjadi tempat/lokus dalam melakukan penelitian ini
6. Bapak Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M. dan Bapak Akhmad Khudri, M.Kom. selaku Penguji 1 dan Penguji 2 dalam Sidang Seminar Hasil penelitian ini.

## DAFTAR ISI

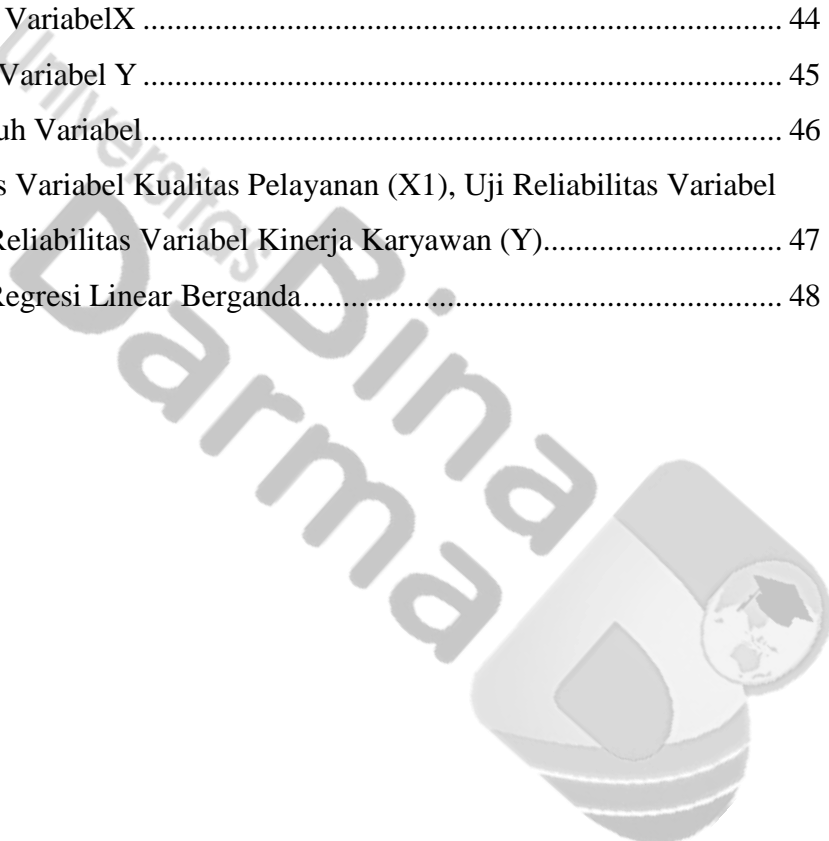
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	4
I.3. Tujuan Penelitian .....	4
I.4. Manfaat Penelitian .....	4
I.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
I.6. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
II.1. Landasan Teori .....	8
II.2. Hubungan Variabel .....	16
II.3. Penelitian Terdahulu .....	18
II.4. Kerangka Berfikir .....	22
II.5. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
III.1. Jenis Penelitian .....	25
III.2. Jenis dan Sumber Data .....	25
III.3. Definisi Operasi Variabel .....	26
III.4. Teknik Pengumpulan Data .....	28
III.5. Populasi dan Sampel .....	29

III.6. Teknik Analisis .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
IV.1. Hasil Penelitian .....	34
IV.2. Pembahasan.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>57</b>
V.1. Kesimpulan.....	57
V.2. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1.</b> Tinjauan Pustaka .....	20
<b>Tabel 3.3.</b> Definisi Operasional Variabel .....	26
<b>Tabel 4.1.</b> Distribusi Responen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
<b>Tabel 4.2.</b> Distribusi Responen Berdasarkan Usia .....	43
<b>Tabel 4.3.</b> Hasil Tabulasi Variabel X .....	44
<b>Tabel 4.4.</b> Hasil Tabulasi Variabel Y .....	45
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Seluruh Variabel .....	46
<b>Tabel 4.6.</b> Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Uji Reliabilitas Variabel Kualitas SDM (X2), Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	47
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Output Regresi Linear Berganda .....	48



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1.</b> Susunan Struktur Organisasi PT. Swarna Dwipa Sumsel Gemilang .....	35
<b>Gambar 4.2.</b> Hotel Swarna Dwipa .....	37
<b>Gambar 4.3.</b> Kamar Hotel Swarna Dwipa .....	38
<b>Gambar 4.4.</b> Ballroom Hotel Swarna Dwipa .....	39
<b>Gambar 4.5.</b> Ruang Meeting Hotel Swarna Dwipa .....	40
<b>Gambar 4.6.</b> Kolam Renang Hotel Swarna Dwipa .....	41
<b>Gambar 4.7.</b> Cafe Hotel Swarna Dwipa .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Judul.....	58
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian Lampiran.....	59
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	60
Lampiran 4. Surat Balasan Hotel.....	61
Lampiran 5. SK Pembimbing.....	62
Lampiran 6. Lembar Konsultasi.....	63
Lampiran 7. Lembar Acc Perbaikan.....	64
Lampiran 8. Kuisisioner.....	65
Lampiran 9. Hasil Analisis Spss.....	67
Lampiran 10. Dokumentasi.....	73
Lampiran 11. Turnitin.....	74
Lampiran 12. Formulir Kelayakan Penjilidan.....	75

Universitas Bina  
Dharma





Universitas Bina  
Dharma

