

PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS, KETERAMPILAN KERJA DAN
LOKASI KERJA TERHADAP KINERJA OPERASIONAL HOTEL AURILIA
PALANGKA RAYA



Oleh

ANDRE STEVENSON. P

NIM. 2230203020177

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

Bidang Konsentrasi Operasional

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN

TEKNOLOGI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA 2026

LEMBAR PENGESAHAN

**“ PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS, KETERAMPILAN KERJA
DAN LOKASI KERJA TERHADAP KINERJA OPERASIONAL HOLET
AURILIA PALANGKA RAYA ”**

Oleh :

ANDRE STEVENSON .P

NIM : 223020302177

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Bidang Konsentrasi Operasional

Palangka Raya, 05 MEI 2026

PEMBIMBING I



**Prof. Dr. Ferdinand, MS
NIP. 19580111 1987 1 001**

PEMBIMBING II



**Dr. Vivy Kristinae, S.E., M.Si
NIP. 19840910 201504 2 001**

Mengetahui,

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Palangka Raya**



**Dr. Sunaryo N. Tuah, SE., MP
NIP. 19650401 198703 1 007**

Dekan,

**Jurusan Manajemen
Ketua,**



**Dr. Vivy Kristinae, S.E., M.Si
NIP. 19840910 201504 2 001**

LEMBAR PERSETUJUAN
“ PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS, KETERAMPILAN KERJA
DAN LOKASI KERJA TERHADAP KINERJA OPERASIONAL HOLET
AURILIA PALANGKA RAYA”

Oleh :

ANDRE STEVENSON P

NIM : 223020302177

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Palangka Raya

Tanggal, 05 MEI 2026

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Bidang Konsentrasi Operasional

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. Ferdinand, MS
Ketua
2. Dr. Vivy Kristinae, SE, M.Si
Anggota
3. Dr. Achmad Syamsudin, MM
Anggota

TANDA TANGAN



RIWAYAT HIDUP



DATA DIRI

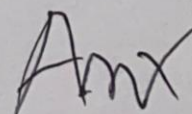
Nama : Andre Stevenson P
Tempat/Tanggal Lahir : Puruk Cahu, 05 januari 2004
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Kristen
Alamat : JL. Borneo, merah bata no 3c
No. Telp : 081326236332
Email : andrestevensonpernando@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN MANTIAT PARI 2 : 2009 – 2015
SMP 1 MURUNG : 2015 – 2018
SMAN 1 MURUNG : 2018 – 2021

Dengan demikian daftar riwayat hidup penulis dibuat sebagaimana adanya dalam bentuk singkat

Palangka Raya, 18 Maret
2026



ANDRE STEVENSON P

NIM. 223020302177

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM dan Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Operasional karyawan Hotel Aurilia Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan eksplanatori. Sampel penelitian berjumlah 30 responden, yaitu karyawan Hotel Aurilia Palangka Raya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan pendekatan Partial Least Square (SmartPLS) untuk menguji validitas konstruk, reliabilitas konstruk, koefisien determinasi, koefisien jalur, serta pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memenuhi kriteria validitas konvergen dengan nilai outer loading di atas 0,60. Nilai reliabilitas konstruk juga memenuhi kriteria, dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,815 untuk Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM, 0,767 untuk Keterampilan Kerja, dan 0,849 untuk Kinerja Operasional. Nilai R Square menunjukkan bahwa Keterampilan Kerja dapat dijelaskan oleh Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM sebesar 0,774, sedangkan Kinerja Operasional dapat dijelaskan oleh Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM dan Keterampilan Kerja sebesar 0,633. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keterampilan Kerja dengan koefisien 0,880 dan p-value 0,000. Keterampilan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional dengan koefisien 0,506 dan p-value 0,003. Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional dengan koefisien 0,314 dan p-value 0,007. Selain itu, pengaruh tidak langsung Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM terhadap Kinerja Operasional melalui Keterampilan Kerja juga signifikan dengan koefisien 0,445 dan p-value 0,003. Dengan demikian, peningkatan kinerja operasional hotel dapat dilakukan melalui penguatan fasilitas/dukungan operasional dan peningkatan keterampilan kerja karyawan.

Kata kunci: Kelengkapan Fasilitas, Strategi SDM, Keterampilan Kerja, Kinerja Operasional, Hotel Aurilia Palangka Raya.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Facility Completeness/Human Resource Strategy and Work Skills on the Operational Performance of employees at Hotel Aurilia Palangka Raya. This research used a quantitative approach with descriptive and explanatory research methods. The research sample consisted of 30 respondents, namely employees of Hotel Aurilia Palangka Raya. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. The data were analyzed using descriptive analysis and the Partial Least Square (SmartPLS) approach to test construct validity, construct reliability, coefficient of determination, path coefficients, and hypotheses.

The results showed that all research indicators met the convergent validity criteria, with outer loading values above 0.60. The construct reliability values also met the required criteria, with Cronbach's Alpha values of 0.815 for Facility Completeness/Human Resource Strategy, 0.767 for Work Skills, and 0.849 for Operational Performance. The R Square value indicated that Work Skills could be explained by Facility Completeness/Human Resource Strategy by 0.774, while Operational Performance could be explained by Facility Completeness/Human Resource Strategy and Work Skills by 0.633. The hypothesis testing results showed that Facility Completeness/Human Resource Strategy had a positive and significant effect on Work Skills, with a coefficient of 0.880 and a p-value of 0.000. Work Skills had a positive and significant effect on Operational Performance, with a coefficient of 0.506 and a p-value of 0.003. Facility Completeness/Human Resource Strategy also had a positive and significant effect on Operational Performance, with a coefficient of 0.314 and a p-value of 0.007. In addition, the indirect effect of Facility Completeness/Human Resource Strategy on Operational Performance through Work Skills was also significant, with a coefficient of 0.445 and a p-value of 0.003. Therefore, improving hotel operational performance can be achieved by strengthening operational facilities/support and improving employee work skills.

Keywords: Facility Completeness, Human Resource Strategy, Work Skills, Operational Performance, Hotel Aurilia Palangka Raya.

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Kata Pengantar.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Teori Penelitian	9
2.3 Kinerja Operasional.....	10
2.3.1 Konsep dan Pengertian Kinerja Operasional.....	10
2.3.2 Indikator Kinerja Operasional.....	12
2.4 Kelengkapan Fasilitas.....	13
2.5 Keterampilan Kerja	15
2.6 Lokasi Kerja	20
2.6.1 Penilaian Lokasi Kerja.....	24
2.6.2 Tujuan Penilaian Lokasi Kerja.....	27
2.6.3 Faktor yang Mempengaruhi Lokasi Kerja.....	28
2.6.4 Indikator Lokasi Kerja	29
2.7 Kerangka Konsep Penelitian.....	32
2.8 Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Sumber Informasi.....	36
3.3 Instrumen Penelitian.....	37
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.5 Analisis dan Pengukuran	41
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	42
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Uji Validitas	43
3.7.2 Uji Reliabilitas	45
3.7.3 Model Pengukuran atau Outer Model.....	46
3.7.4 Model Struktural atau Inner Model	47
3.7.5 Analisis Data Deskriptif.....	50
3.7.6 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Penelitian	53
4.2 Karakteristik Responden.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	58
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
4.3 Evaluasi Model Pengukuran	61
4.3.1 Uji Validitas Konvergen	61
4.3.2 Uji Reliabilitas dan AVE	62
4.4 Evaluasi Model Struktural	63
4.4.1 Koefisien Determinasi	63
4.4.2 Model Fit	64
4.5 Pengujian Hipotesis.....	65
4.5.1 Pengaruh Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM terhadap Keterampilan Kerja.....	66
4.5.2 Pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Operasional.....	66
4.5.3 Pengaruh Kelengkapan Fasilitas/Strategi SDM terhadap Kinerja Operasional.....	67
4.5.4 Pengaruh Tidak Langsung melalui Keterampilan Kerja	67
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	69

4.7 Implikasi Penelitian.....	70
4.8 Keterbatasan Penelitian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

2.1 Konseptual Penelitian	35
2.2 Kerangka Penelitian	36
2.7 Kerangka berpikir	40
2.8 Kerangka Konseptual Penelitian	41

DAFTAR TABEL

1.1 Pembukuan Pendapatan Tahun 2020	5
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Faktor-faktor Penilaian kompetensi	26

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner	77
-------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

- Alias, A., & Serang, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja operasional. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1(1), 82-97.
- Asri, Marwan dan Awig Dwi SBudi.,2013. *Pengelolaan Karyawan*, Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Dessler, Gary, 2017. *MSDM (Human Resource Management)*, Edisi Bahasa Indonesia terjemahan Bercamin Molan, Prenhallindo, Jakarta.
- Drucker F., Peter, 2019. *Manajemen Tugas-Tanggungjawab-Praktek*, PPM-Seri Manajemen, Gramedia, Jakarta.
- Ekosusilo, Madyo, dan R.B. Kasihadi, 2017. *Dasar-Dasar Pendidikan*, Penerbit Effhar Publishing, Semarang.
- Elba, F., & Ristiani, R. (2019). Hubungan Pelatihan Keterampilan Dengan Kelengkapan Fasilitas Tentang Peran Fungsi Sistem 5 Meja Di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Sehat Masada*, 13(1), 65-73.
- Flippo, Edwin B., 2014. *Manajemen Personalia*, Terjemahan Moh Masud, Erlangga, Jakarta.
- Gibson, J.L., Ivannceovich, J.M., dan Donnelly, J.H., 2012. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, alih bahasa Jarkasih, Jakarta, Erlangga.
- Handoko, T. Hani, 2014. *Manajemen Personalia dan Operasional*, Edisi Revisi, BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Heidjrachman dan Husnan, Suad, 2015. *MP (Manajemen Perseonalia)*, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Irawan, Prasetya dan Wardani, I.G.A.K., 2015.*Teori Belajar, Motivasi dan Keterampilan Mengajar*, Proyek Pendidikan Guru Dirjen Dikti, Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Jakarta.
- J. Supranto, 2011. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Revisi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kreitner, Robert, dan Kinicki, Angelo, 2013. *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Malo, Manasse, dkk., 2015. *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
- Mangkunegara AA. Anwar Prabu, 2019. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.

- Mas'ud, Fuad, 2014. *Survey Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*, BP-Universitas Diponegoro, Semarang.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Operasional*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Moekijat, 2010. *Perencanaan Tenaga Kerja*, Penerbit Pioner Jaya, Bandung.
- Naryono, 2013. *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*, Balai Penerbitan, Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari dan Martina, 2010. *Penelitian Terapan*, UGM Press, Yogyakarta.
- Nisak, Fahrur, 2015. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Staf Pada SMK N Sekota Pekalongan*, Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Panggabean, Mutiara S. 2011. *Manajemen Operasional*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Primadanti, Arsari, 2017. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja operasional (Studi pada Karyawan PT. Mirambi Energi, Semarang)*, Skripsi, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Robbins, Stephen P., 2016. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan Pujaatmaka Hadyani Prenhallindo, Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 2013. *Manajemen Operasional*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sudarmanto, SIP. M.S.I. 2012. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suhartini, Yati 2018. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja operasional (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit Di Manding, Bantul, Yogyakarta)*, Skripsi, Universitas PGRI Yogyakarta, Jl. PGRI I No.117 Sonosewu, Yogyakarta, email: yati.suhartini@yahoo.com
- Supriadi, Dedi, 2010. *Kreativitas, Kebudayaan, dan Perkembangan Iptek*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suryana, 2016. *Kewirausahaan: Pedoman Praktis ; Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sutoto, D., 2004. *Dimensi Tingkat Kompetensi*. Artikel. ([Http://Www.Petra.Ac.Id/-Pulsit/Journals/Dir.Php](http://Www.Petra.Ac.Id/-Pulsit/Journals/Dir.Php)).
- Suyadi, Prawirosentono, 2017. *Kebijakan Kinerja operasional*, Penerbit Rineka Cipta, Yogyakarta.

UU RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional