



**PENGARUH PENDIDIKAN, PENGALAMAN KERJA, DAN  
KOMUNIKASI, TERHADAP KINERJA SEKRETARIS  
PADA HOTEL BERBINTANG LIMA DI BALI**

*The influence of Education, Work Experience, and Communication, on the  
Performance of the Secretaries Working In Five – Star Hotels in Bali*

**TESIS**

Oleh

**Kasiani**

**NIM 090920101011**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**PENGARUH PENDIDIKAN, PENGALAMAN KERJA, DAN  
KOMUNIKASI, TERHADAP KINERJA SEKRETARIS  
PADA HOTEL BERBINTANG LIMA DI BALI**

*The Influence of Education, Work Experience, and Communication, on the  
Performance of the Secretaries Working In Five – Star Hotels in Bali*

**TESIS**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Pasca Sarjana  
(S2) dan mencapai gelar Magister

Oleh

**Kasiani**

**NIM 090920101011**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KONSENTRASI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**

## **PERSEMBAHAN**

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Keluargaku tercinta, kedua orangtuaku (almarhum) anak-anak dan suami
2. Guru dan Dosen yang telah membimbing dari sejak kecil hingga dewasa
3. Teman-teman sejawat serta karyawan Universitas Jember.



## MOTO

Tholabulilmi varidhotun alaakhul muslimin wamuslimatin

*“Menuntut ilmu itu wajib bagi muslim laki-laki dan perempuan.”*

**(HR. Ibnu Adi dan Baihaqi dari Anas)\*)**



---

\*Sunarto A.2005. Seni Berpidato Para Kyai. Jombang: Penerbit Lintas Media

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Kasiani

NIM : 090920101011

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja, Dan Komunikasi, Terhadap Kinerja Sekretaris Pada Hotel Berbintang Lima Di Bali ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplaan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember,

Yang menyatakan,

Kasiani

NIM : 090920101011

**TESIS**

**PENGARUH PENDIDIKAN, PENGALAMAN KERJA DAN  
KOMUNIKASI, TERHADAP KINERJA SEKRETARIS  
PADA HOTEL BERBINTANG LIMA  
DI BALI**

Kasiani  
NIM 090920101011

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Sasongko, M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul “Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja Dan Komunikasi, Terhadap Kinerja Sekretaris Pada Hotel Berbintang Lima Di Bali “ telah diuji dan disahkan pada:

hari/tanggal : Rabu/4 Januari 2012

tempat : FISIP

Tim Penguji:

Ketua,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP: 195207271981031003

Anggota I,

Dr.Sasongko, M.Si

NIP. 195704071986091001

Anggota II,

Drs. Poewanto, M.A

NIP. 194907151984031002

Mengesahkan

Dekan

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

### **Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja, dan Komunikasi, Terhadap Kinerja Sekretaris Pada Hotel Berbintang Lima di Bali, Kasiani 090920101011:2011: 116**

halaman: Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Jurusan Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Jember

Kinerja Sekretaris merupakan hal penting dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: (1) Pengaruh pendidikan terhadap kinerja sekretaris (2) Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja sekretaris (3) Pengaruh komunikasi terhadap kinerja sekretaris (4) Pengaruh pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja sekretaris (5) Pengaruh pendidikan dan komunikasi terhadap kinerja sekretaris (6) Pengaruh pengalaman kerja dan komunikasi terhadap kinerja sekretaris (7) Pengaruh pendidikan, pengalaman kerja dan komunikasi terhadap kinerja sekretaris.

Populasi penelitian ini adalah: Sekretaris Hotel berbintang lima di Bali sebanyak 98 orang, jumlah Hotel Berbintang Lima sebanyak 50 tercatat mulai Tahun 2009. Sampel sebanyak 98 orang terdiri dari Sekretaris Eksekutif dan Sekretaris Departemen seperti Sekretaris: Engineering; House Keeping; Food & Beverage; Front office; Human Resources; Sales; Keuangan/Finansial dll. Lokasi Penelitian terdiri dari Kotamadya Denpasar, Kabupaten Badung, Kabupaten Tabanan, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Karangasem. Metode analisis yang digunakan: Analisis Statistik deskriptif, dan Analisis Statistik Inferensial.

Hasil analisis data menyatakan secara parsial maupun secara bersama-sama berpengaruh positif, dan signifikan terhadap Kinerja Sekretaris yaitu: (1) Pendidikan sebesar 76,8 persen dan sig.  $t$   $0,000 < \alpha 0,05$  (2) Pengalaman kerja sebesar 67,5 persen dan sig.  $t$   $0,000 < \alpha 0,05$  (3) Komunikasi sebesar 68,2 persen, dan sig.  $t$   $0,000 < \alpha 0,05$  (4) Pendidikan dan Pengalaman Kerja sebesar 61,2 persen dan sig.  $F$   $0,000 < \alpha 0,05$  (5) Pendidikan dan Komunikasi sebesar 59,1 persen dan sig.  $F$   $0,000 < \alpha 0,05$  (6) Pengalaman Kerja dan Komunikasi sebesar 52,7 persen dan sig.  $F$   $0,000 < \alpha 0,05$



0,05 (7) Pendidikan, Pengalaman Kerja dan Komunikasi sebesar 61,3 persen dan sig. F 0,000 < alpha 0,05 sedangkan sisanya sebesar 38,7 persen dijelaskan oleh variable lain. Simpulan: (1) Implikasi yang dihasilkan baik secara teoritis maupun praktis.



## SUMMARY

**The Influence of Education, Work Experience, and Communication, on the Performance of the Secretaries Working In Five - Star Hotels in Bali**, Kasiani 090920101011:2011: 109 page: Master of Administrative Sciences, Department of Business Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Jember.

The performance of Secretary is very important in implementing the authority, duty, and responsibility well to achieve the main task of profession and to realize the goals of the organizational unit. The purposes of this research are knowing and analyzing: (1) the influence of education on the performance of the secretary (2) the influence of work experience on the performance of the secretary (3) the influence of communication on the performance of the secretary (4) the influence of education and work experience on the performance of the secretary (5) the influence of education and communication on the performance of secretary (6) the influence of work experience and communication on the performance of the secretary (7) the influence of education, work experience and communication on the performance of the secretary.

The population of this research is the Secretaries working in five-star hotels in Bali. It consists of 98 Secretaries, who became the samples of this research as well. Those Secretaries may belong to executive secretaries or department secretaries. The given sample is the same in the amount of the population comprising 98 secretaries. This research conducted in Bali covers namely Denpasar, Badung, Tabanan, Gianyar, and Karangasem . The methods used in this research are descriptive and inferential statistical analysis.

The analysis shows that there is positive and significant influence, among them, comprising: (1) education: 0,768 and sig.t 0,000 < alpha 0,05; (2) work experience: 0,675 and sig t 0,000 < alpha 0,05; (3) communication: 0,682 and sig.t 0,000 < alpha 0,05; (4) education and work experience: 0,612 and sig. F 0,000 < alpha 0,05; (5) education and communication: 0,591 and sig. F 0,000 < alpha

0,05; (6) work experience and communication: 0,527 and sig. F 0,000 < alpha 0,05; (7) education, work experience and communication 0,613 and sig. F 0,000 < alpha 0,05. The rest are 0,387 which are explained by other variables. It can be concluded that the result is good theoretically and practically.



## PRAKATA

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas karunia, hidayah serta inayah-Nya yang telah dilimpahkan, akhirnya penulisan tesis dengan judul Pengaruh Pendidikan, Pengalaman kerja, dan Komunikasi terhadap Kinerja Sekretaris Pada Hotel Berbintang Lima Di Bali, untuk memenuhi persyaratan gelar Magister pada Program Studi Ilmu Administrasi dapat diselesaikan, serta tentunya atas bimbingan, dukungan dan bantuan semua pihak.

Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Pembimbing Utama, Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A dan Pembimbing Anggota, Dr. Sasongko, M.Si, yang telah berkenan meluangkan waktunya dengan ikhlas dan sabar untuk memberikan bimbingan dalam proses penelitian maupun penyusunan tesis ini.
2. Direktur Program Pascasarjana dan Studi Ilmu Administrasi beserta staf yang telah membantu penulis selama mengikuti Program Magister.
3. Seluruh staf pengajar pada Program Magister Ilmu Administrasi Universitas Jember, yang telah ikhlas menuangkan segala ilmu pengetahuan yang mereka miliki kepada penulis sebagai peningkatan pengetahuan kelak.
4. Kepada Executive Secretary beserta Departement Secretary dilingkungan Hotel Berbintang Lima di Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian berikut penyediaan data dalam penulisan tesis.
5. Untuk Ayah dan Ibu almarhum, Ibu Masiyah yang selalu mendoakan, serta Keluarga yang tercinta.

Akhirnya penulis mengucapkan terima yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang selalu diberikan, semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi mereka yang berkepentingan.

Jember, Desember 2011

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	17
1.3. Tujuan penelitian	18
1.4. Manfaat Penelitian	18
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu	20
2.2. Kerangka Konseptual	21
2.2.1. Pendidikan	22
2.2.2. Pengalaman kerja	23
2.2.3. Komunikasi	24
2.2.3.1. Pengertian Komunikasi	24
2.2.3.2. Komunikasi Organisasi dan Komunikasi Kantor	27
2.2.3.3. Arus Komunikasi dan Bentuk Komunikasi	28
2.2.3.4. Proses Komunikasi	28
2.2.3.5. Asas Komunikasi	29
2.2.3.6. Komunikasi Yang Efektif	29
2.2.3.7. Hambatan Komunikasi dan Mengatasinya	30
2.2.3.8. Unsur-Unsur Komunikasi	30
2.2.3.9. Etika Komunikasi Kantor	31
2.2.4. Kinerja Sekretaris	31
2.2.4.1. Tahapan dalam Penilaian Kinerja	33
2.2.4.2. Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Sekretaris	34
2.2.4.3. Pengertian Sekretaris	35
2.2.4.3.1. Berdasarkan luas lingkup tanggung jawab	36
2.2.4.3.2. Berdasarkan Kemampuan dan Pengalaman Bekerja	37
2.2.4.3.3. Berdasarkan spesialisasi/bidang	

	khusus dalam pekerjaan	38
	2.2.4.4. Posisi Sekretaris	39
	2.2.4.5. Pekerjaan sekretaris	40
	2.2.4.6. Sekretaris dan Kantor	41
	2.2.4.7. Kepribadian Sekretaris	42
	2.2.4.8. Sikap Sekretaris Dalam Bekerja	42
	2.2.4.9. Sikap Sekretaris Dalam Hubungan Antar Manusia	43
	2.2.4.10. Semangat Kerja	43
	2.2.4.11. Pakaian Sekretaris	43
	2.2.5. Pengertian Industri Pariwisata	44
	2.2.5.1. Pengertian Hotel	44
2.3.	Hipotesis Penelitian	45
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	47
3.1.1.	Jenis Penelitian	47
3.1.2.	Pendekatan Penelitian	47
3.1.3.	Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.1.3.1.	Tempat Penelitian	47
3.1.3.2.	Waktu Penelitian	47
3.1.4.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	48
3.1.4.1.	Populasi	48
3.1.4.2.	Teknik pengambilan Sampel	48
3.1.5.	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Variabel	49
3.2.	Identifikasi Variabel	49
3.3.	Prosedur Pengumpulan Data	54
3.4.	Instrumen Penelitian	55
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	66
3.5.1.	Validitas (Kesahihan) Instrumen Penelitian	66
3.5.2.	Reliabilitas (Keterandalan) Instrumen Penelitian	69
3.6.	Metode Analisis Data	71
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif	71
3.6.2.	Analisis Statistik Inferensial	71

3.6.3. Uji Asumsi Klasik Regresi	72
3.6.3.1. Uji Multikolinieritas	72
3.6.3.2. Uji Heteroskedastisitas	72
3.6.3.3. Uji Autokorelasi	72
3.6.4. Uji Normalitas	73
3.6.5. Uji Hipotesis	73
3.6.5.1. Uji t	73
3.6.5.2. Uji F	73

#### BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	75
4.1.1. Lokasi dan Tempat Penelitian	75
4.2. Pembangunan Pariwisata	75
4.3. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Sekretaris Hotel Bintang Lima Di Bali	78
4.3.1. Struktur Organisasi	78
4.3.2. Tugas Pokok dan Fungsi Sekretaris	78
4.3.2.1. Tugas Pokok <i>Personal Assistant to General Manager/Executive Secretary/Junior Secretary</i>	78
4.3.2.2. Fungsi <i>Personal Assistant to General Manager/Executive Secretary/Junior Secretary</i>	80
4.3.2.3. Tugas Pokok <i>Engineering Admin</i>	82
4.3.2.4. Fungsi <i>Engineering Admin</i>	82
4.3.2.5. Tugas Pokok <i>Housekeeping</i>	82
4.3.2.6. Fungsi <i>Housekeeping</i>	82
4.3.2.7. Tugas Pokok <i>Food &amp; Beverage Secretary</i>	83
4.3.2.8. Fungsi <i>Food &amp; Beverage Secretary</i>	83
4.3.2.9. Tugas Pokok <i>Front Office Administration</i>	83
4.3.2.10. Fungsi <i>Front Office Administration</i>	83
4.3.2.11. Tugas Pokok <i>HR Co &amp; HRS</i>	84
4.3.2.12. Fungsi <i>HR Co &amp; HRS</i>	85
4.3.1.1. Tugas Pokok <i>Sales Secretary</i>	85
4.3.2.13. Fungsi <i>Sales Secretary</i>	86
4.3.2.14. Tugas Pokok <i>DOF (Director of Finansial) Secretary</i>	86

4.3.2.15. Fungsi DOF ( <i>Director of Financial</i> ) Secretary	86
4.4. Deskripsi Karakteristik Responden	87
4.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
4.4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	87
4.4.3. Karakteristik Responden berdasarkan <i>Job Description</i>	89
4.4.4. Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir	91
4.4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman kerja di hotel ini	92
4.4.6. Karakteristik Responden berdasarkan penguasaan bahasa asing	93
4.4.7. Karakteristik Responden berdasarkan kompetensi	94
4.4.8. Karakteristik Responden berdasarkan pelatihan	95
4.5. Hasil Analisis Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression Analysis</i> )	96
4.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	98
4.6.1. Hasil Uji Multikolinieritas	99
4.6.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
4.6.3. Hasil Uji Autokorelasi	99
4.7. Uji Normalitas	100
4.8. Hasil Uji Hipotesis	101
4.8.1. Hasil Uji t	101
4.8.2. Hasil Analisis Uji F	104
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Simpulan	112
5.2. Implikasi Teoritis dan Praktis	114
5.3. Saran	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	117
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Akomodasi di Provinsi Bali Tahun: 2005 – 2009	3
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan variabel peneliti dengan peneliti terdahulu	20
Tabel 3.2.1 Operasionalisasi Variabel	49
Tabel 3.4.1 Jabaran Variabel dan Indikator Penelitian	55
Tabel 3.5.1.1 Validitas Kuesioner Variabel Tingkat Pendidikan	67
Tabel 3.5.1.2 Validitas Kuesioner Variabel Pengalaman Kerja	67
Tabel 3.5.1.3 Validitas Kuesioner Variabel Komunikasi	67
Tabel 3.5.1.4 Validitas Kuesioner Variabel Kinerja Sekretaris	68
Tabel 3.5.2.1 Analisis Reliabilitas Kuesioner	70
Tabel 3.6.2.1 Interpretasi Nilai r	71
Tabel 4.1.1. Lokasi dan Tempat penelitian	76
Tabel 4.5. 1 Hasil Analisis Regresi Variabel Independen dengan Variabel Dependen	96
Tabel 4.8.1.1. Hasil Analisis Uji t (Pendidikan)	101
Tabel 4.8.1.2. Hasil Analisis Uji t (Pengalaman kerja)	102
Tabel 4.8.1.3. Hasil Analisis Uji t (Komunikasi)	103
Tabel 4.8.1.4. Hasil Analisis Uji F (Pendidikan dan Pengalaman kerja)	104
Tabel 4.8.1.5. Hasil Analisis Uji F (Pendidikan dan Komunikasi)	105
Tabel 4.8.1.6. Hasil Analisis Uji F (Pengalaman kerja dan Komunikasi)	106
Tabel 4.8.1.7. Hasil Analisis Uji F (Pendidikan, Pengalaman kerja dan Komunikasi)	107

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 2.1 Posisi Sekretaris Menurut Struktur Organisasi	39
Gambar 3 Posisi Sekretaris dalam Situasi Komunikasi dalam Rangka Melaksanakan Tugas-tugasnya	39
Gambar 4.3.1 Struktur Organisasi Sekretaris Hotel Bintang Lima Di Bali	79
Gambar 4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Gambar 4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	88
Gambar 4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Job Description</i>	90
Gambar 4.4.4 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir	91
Gambar 4.4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman kerja di hotel ini	92
Gambar 4.4.6 Karakteristik Responden berdasarkan penguasaan bahasa asing	93
Gambar 4.4.7 Karakteristik Responden berdasarkan kompetensi	94
Gambar 4.4.8 Karakteristik Responden berdasarkan pelatihan	95
Gambar 4.7. Dependent variable Y	100
Gambar 4.8.1.1 Kurve Hasil analisis uji t (Pendidikan)	102
Gambar 4.8.1.2 Kurva Hasil uji t (Pengalaman kerja)	102
Gambar 4.8.1.3 Kurva Hasil Analisis Uji t (Komunikasi)	103
Gambar 4.8.2.1 Kurva Hasil uji F (Pendidikan dan Pengalaman Kerja)	105
Gambar 4.8.2.2 Kurva Hasil Analisis Uji F (Pendidikan dan Komunikasi)	106
Gambar 4.8.2.3 Kurva Hasil uji F (Pengalaman kerja dan Komunikasi)	107
Gambar 4.8.2.4 Kurva Hasil Uji F (Pendidikan, Pengalaman kerja, Komunikasi)	108

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Tabel Perkembangan Hotel Berbintang Lima Dan Jabatan Sekretaris Di Bali	122
Lampiran 2 Angket Penelitian	127
Lampiran 3 Hasil Analisis Regresi dalam bentuk gambar	150
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	151

