

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa modernisasi ini ketatnya persaingan terjadi bukan hanya pada tingkatan negara, tetapi sekaligus merambah pada tingkatan perusahaan. Kondisi seperti ini menuntut setiap perusahaan di dalam negeri untuk berbenah diri. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memenangkan persaingan adalah dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia secara tepat dan optimal.

Salah satunya dengan melakukan pengembangan karyawan yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik kepada karyawan lama maupun karyawan baru secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan karyawan. Program pengembangan karyawan hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun untuk masa depan. Pengembangan harus bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal.

Pengembangan karyawan dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan di antara perusahaan yang sejenis. Setiap personel perusahaan dituntut untuk agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Pengembangan ini dilakukan untuk

tujuan nonkarier maupun karier bagi para karyawan baru maupun karyawan lama melalui latihan dan pendidikan.

Suatu perusahaan atau organisasi tidak dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif apabila produktivitas kerja karyawan rendah. Oleh sebab itu produktivitas menjadi penting yang selalu ingin ditingkatkan karena dapat menggambarkan tingkat efisiensi kerja karyawan. Dalam melaksanakan target produktivitas, sumber daya manusia memegang peran penting, karena kegiatan perusahaan tidak mungkin dapat dilakukan dengan baik tanpa didukung oleh sumber daya manusia. Maka diperlukan suatu rangsangan untuk meningkatkan produktivitas kerja, agar memperoleh hasil untuk mencapai tujuan perusahaan.

Produktivitas kerja karyawan, sangat penting dalam upaya mencapai tujuan suatu perusahaan. Produktivitas kerja merupakan suatu kondisi dimana karyawan suatu perusahaan dapat bekerja secara maksimal sehingga hasil produksi yang dicapai dapat sesuai dengan apa yang direncanakan.

Selain faktor sumber daya manusia yang produktivitasnya mampu meningkatkan kinerja dan efisiensi perusahaan yang berdampak perkembangan dan persaingan semua lini industri, khususnya industri pariwisata yang juga mempunyai peran yang besar dalam membantu meningkatkan perekonomian khususnya untuk perekonomian Indonesia. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat industri pariwisata di Indonesia yang kebal dari krisis global, saat perekonomian terpuruk akan tetapi pertumbuhan pariwisata Indonesia tetap tumbuh dan melebihi pertumbuhan ekonomi nasional. Beberapa sektor pariwisata yang mengalami pertumbuhan akan menarik sektor lain untuk berkembang dan

memberikan *multiplayereffect* seperti sektor pertanian, peternakan, perkebunan, kerajinan rakyat, yang dapat menimbulkan dampak seperti, peningkatan kesempatan kerja, peningkatan pendapatan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Strategi dalam meningkatkan kunjungan wisatawan baik wisatawan luar negeri maupun wisatawan domestik ke suatu daerah, provinsi, kabupaten/kota, atau negara maka perlu melakukan sebuah pengembangan dari kawasan sekitar obyek wisata tersebut. Strategi pengembangan yang dapat dilakukan untuk membuat suatu objek wisata menjadi mempunyai daya tarik yaitu *Amenities*. *Amenities* yaitu fasilitas-fasilitas pendukung di kawasan obyek wisata, dengan tujuan dapat memenuhi kebutuhan wisatawan saat berkunjung. Bentuk dari *amenities* salah satunya akomodasi. Akomodasi yaitu fasilitas berupa fasilitas penginapan seperti hotel. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang digunakan wisatawan untuk beristirahat sejenak selama melakukan kegiatan berwisata. Industri pariwisata yang baik biasanya dilengkapi *aminities* yang baik juga seperti hotel sehingga muncullah industri bisnis hotel, pengusaha dan pemilik bisnis hotel dituntut untuk dapat menciptakan suasana yang aman dan nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan kepada tamu dan calon pelanggan. Selain itu, pengusaha hotel juga harus menjamin tamu bahwa hotel miliknya memberikan pelayanan yang baik kepada tamu agar tamu merasa betah dan nyaman untuk menginap di hotel tersebut. Dan yang terpenting pemilik hotel juga memberikan servis pelayanan yang baik disertai dengan harga yang sesuai dengan predikat bintang hotel miliknya. Banyak

pula tamu dan pelanggan yang mengharapkan untuk menginap di hotel yang nyaman serta pelayanan baik dengan harga yang terjangkau.

Dewasa ini banyak hotel yang dibangun diberbagai daerah, sebagai contoh yaitu kota Surabaya, yang notabene merupakan Ibukota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Di Ibukota Provinsi ini terdapat seluruh pusat pemerintahan Provinsi Jawa Timur, seperti Gedung Negara Graha, Mapolda Jawa Timur, dan masih banyak lagi. Surabaya terkenal memiliki Lapangan Terbang Juanda yang berlokasi di tetangga Kota Surabaya yaitu Kabupaten Sidoarjo, yakni yang merupakan salah satu lapangan terbang Internasional yang melayani penerbangan domestik maupun penerbangan mancanegara dengan frekuensi penerbangan yang cukup tinggi. Surabaya memiliki julukan Kota Pahlawan dengan potensi daya tarik wisatanya yang beragam dan tingkat kunjungan wisatawan yang selalu meningkat dari tahun ke tahun baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Banyak bangunan dan monumen bersejarah di kota ini. Surabaya juga dikenal sebagai kota sentra bisnis dan perdagangan. Pusat kuliner khas Jawa Timur yang menjadi incaran para Wisatawan. Maka dari itu saat ini banyak investor yang melakukan pembangunan hotel di Surabaya baik itu hotel melati, hotel bintang 3, dan hotel bintang 4, sebagai penunjang fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan. Salah satu hotel yang ada di Ibukota Provinsi Jawa Timur adalah Hotel Ibis Surabaya *City center*. Hotel Ibis Surabaya *City center* sendiri berada di urutan ke-empat hotel berbintang 3 (tiga) dari 10 hotel berbintang 3 (tiga) lainnya menurut [https://www.tripadvisor.co.id/Hotels-g297715-zfc3-Surabaya\\_East\\_Java\\_Java-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co.id/Hotels-g297715-zfc3-Surabaya_East_Java_Java-Hotels.html) menyisihkan Luminor Hotel Jemursari, Artotel Surabaya, G Suite

Hotel by AMITHA, Best Western Papilio Hotel, Swiss-Belinn Hotel Manyar dan MaxOneHotels Tidar dan mereka hanya kalah dari Ibis Styles Surabaya Jemursari di peringkat ke-tiga kemudian Yello Hotel Jemursari di posisi ke-dua dan Primebiz Hotel Surabaya yang berada di posisi puncak.

Hotel Ibis Surabaya *City center* ini termasuk dalam kategori hotel berbintang 3 (\*\*\*), yang termasuk dalam management *Accor Hotel International*. *Accor Hotel Internasional* sendiri didirikan oleh dua orang Perancis yang bernama Paul Dubrule dan Gérard Pélisson dan merupakan jaringan hotel terbesar di dunia dan memiliki kantor pusat di Paris, Perancis. *Accor Hotel Internasional* sendiri memiliki 4.530 brand hotel di lebih dari 109 negara di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Di Indonesia sendiri Accor Hotel Grup berkantor pusat di Jakarta dan memiliki 116 hotel dengan 12 brand hotel ternama baik hotel berpredikat *luxury* berbintang 5 (\*\*\*\*\*) atau lebih hingga hotel berpredikat *economy* berbintang 3 (\*\*\*) hingga berpredikat *lowcost atau backpacker* berbintang 2 (\*\*) dengan lebih dari 22.000 kamar tersebar di seluruh Indonesia. Di Surabaya sendiri memiliki 9 hotel dengan label *Accor HotelGroup*, dan salah satunya merupakan Hotel Ibis Surabaya *City center* yang terletak di jantung kota Surabaya.

Hotel Ibis Surabaya *City center* sesuai namanya terletak di kawasan bisnis utama, Hotel Ibis Surabaya *City center* bisa dijangkau dengan berjalan kaki dari Mall Tunjungan Plaza dan 10 menit naik mobil ke Stasiun Kereta Pasar Turi. Ibis Surabaya *City center* merupakan hotel yang tepat bagi para pebisnis maupun wisatawan. Hotel ini terletak tepat di pusat kota Surabaya. Hotel ini berada dekat dengan salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Surabaya dan juga monumen

bersejarah. Ke-224 kamar modern dan minimalis hotel dilengkapi tempat tidur ibis baru, 4 ruang pertemuan canggih, bar lobby, dan restoran. Sempurna bagi pebisnis dan wisatawan.

Disetiap manajemen hotel tak terkecuali Hotel Ibis Surabaya *City center* selain menjual fasilitas berupa produk dan jasa kepada tamu dengan memberikan rasa kenyamanan, keamanan, kesenangan, tetapi yang paling penting yaitu kepuasan tamu itu sendiri selama menggunakan produk dan jasa yang mereka beli. Nilai tolak ukur produk hotel yang dijual kepada tamu dilihat dari kualitas fasilitas yang diberikan dengan memberikan mutu yang terbaik. Sedangkan untuk jasa dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, berupa memberikan pelayanan secara prima (mengetahui apa yang diinginkan tamu, memberikan pelayanan sebaik mungkin), dan seorang yang bekerja dalam industri perhotelan harus memiliki sikap *hospitality* atau keramah tamahan, dengan tujuan agar tamu merasa puas dan betah untuk tinggal dihotel tersebut.

Hotel Ibis Surabaya *City center* memiliki slogan “*Feels Welcome*” yang memiliki maksud bahwa hotel ini dapat dianggap sebagai rumahnya sendiri dengan memberikan nuansa hangat yang timbul dari pelayanan sepenuh hati. Slogan ini merupakan bagian dari identitas Hotel Ibis Surabaya *City center* dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kunjungan pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang datang ke hotel dan menikmati fasilitas yang ditawarkan maka semakin banyak *income* yang diperoleh atau sebaliknya.

Pencapaian yang telah diraih oleh Hotel Ibis Surabaya City Center tidak terlepas dari produktivitas karyawannya yang cukup tinggi dan cenderung stabil

dari bulan ke bulannya, hal ini juga membuat perkembangan hotel menjadi lebih baik dan persaingan dalam industri pariwisata terutama perhotelan menjadi lebih sehat dengan tinggi produktivitas kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari data yang telah penulis dapatkan dari perusahaan berupa tingkat kehadiran dan tingkat hari kerja keseluruhan departemen Hotel Ibis Surabaya City Center dalam jangka waktu dua bulan terakhir.

**Tabel 1.1** Jumlah Hari Kerja Karyawan

<b>Departemen</b>	<b>Bulan Januari</b>	<b>Bulan Februari</b>
<i>Front office</i>	137 hari kerja	145 hari kerja
<i>Housekeeping</i>	185 hari kerja	182 hari kerja
<i>F&amp;B service</i>	147 hari kerja	140 hari kerja
<i>F&amp;B kitchen</i>	159 hari kerja	160 hari kerja
<i>Executive office</i>	57 hari kerja	69 hari kerja
<i>Accounting</i>	190 hari kerja	230 hari kerja
<i>HRD</i>	36 hari kerja	44 hari kerja
<i>Sales &amp; marketing</i>	130 hari kerja	161 hari kerja
<i>Engginering</i>	120 hari kerja	124 hari kerja

(sumber : data internal perusahaan)

Menurut tabel dan data diatas dapat dilihat dari 9 (sembilan) departemen bahwa jumlah hari kerja karyawan untuk bekerja dalam jangka waktu satu bulan, dari data diatas dapat dilihat bahwa dalam bulan Januari departemen *front office*

memiliki total keseluruhan 137 hari kerja yang berhasil dicapai oleh karyawan departemen *front office*, kemudian meningkat sebanyak 8 hari kerja menjadi 145 hari kerja di bulan Februari. Untuk departemen *Housekeeping* total keseluruhan hari kerja dalam bulan Januari mencapai 185 hari kerja yang berhasil dicapai kemudian pada bulan Februari jumlah hari kerja yang berhasil dicapai menurun sebanyak 3 hari kerja menjadi 182 hari kerja. Selanjutnya dari departemen *F&B service* yang seluruh karyawannya berhasil mencapai 147 hari kerja secara keseluruhan pada bulan Januari, namun justru mengalami penurunan sebanyak 7 hari kerja menjadi 140 hari kerja secara keseluruhan yang berhasil dicapai seluruh karyawan pada bulan Februari. Hal ini berbeda dengan *F&B kitchen* yang justru mengalami peningkatan dalam jangka dua bulan terakhir dimulai pada bulan Januari yang seluruh karyawan berhasil mencapai 159 hari kerja secara keseluruhan dan meningkat menjadi 160 hari kerja yang berhasil dicapai secara keseluruhan pada bulan Februari.

Selanjutnya departemen *Executive office* yang pada bulan Januari berhasil mencapai jumlah hari kerja keseluruhan sebanyak 57 hari kerja kemudian mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebanyak 12 hari kerja menjadi 69 hari kerja keseluruhan pada bulan Februari. Sedangkan dari departemen *Accounting* seluruh karyawan berhasil mencapai 190 hari kerja secara keseluruhan pada bulan Januari, kemudian naik secara signifikan sebanyak 40 hari kerja menjadi 230 hari kerja secara keseluruhan pada bulan Februari. Sementara itu dari departemen *HRD* berhasil mencapai 36 hari kerja secara keseluruhan pada bulan Januari lalu meningkat sebanyak 8 hari kerja menjadi 44 hari kerja secara keseluruhan pada bulan Februari. Selanjutnya dari departemen *Sales & marketing* dimana seluruh



karyawannya berhasil mencapai 130 hari kerja secara keseluruhan pada bulan Januari lalu kemudian meningkat sebanyak 31 hari kerja menjadi 161 hari kerja secara keseluruhan pada bulan Februari. Dan terakhir pada departemen *Engineering* seluruh karyawan berhasil mencapai 120 hari kerja secara keseluruhan pada bulan Januari namun mengalami kenaikan yang tidak signifikan sebanyak 4 hari kerja menjadi 124 hari kerja yang berhasil dicapai oleh seluruh karyawan pada bulan Februari.

Standart penilaian produktivitas kerja karyawan Hotel Ibis Surabaya City Center untuk departemen yang bergerak dibidang operasional berbeda dengan yang bergerak dibidang non-operasional. Yang termasuk bidang operasional seperti *Housekeeping*, *F&B Service*, *F&B Kitchen* dan *Frontoffice*. Untuk departemen *Housekeeping* memiliki standart produktivitas kerja setiap karyawan rata-rata harus mampu *menghandle* 20 kamar, namun untuk karyawan yang sudah senior dipercaya untuk bisa *menghandle* 21-22 kamar, standart lainnya berupa kecepatan satu karyawan departemen *housekeeping* untuk membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan tamu sebelumnya yang rata-rata harus mampu mencapai 25 menit setiap kamarnya. Sementara itu untuk departemen *F&B service* standart produktivitas kerja yang ditetapkan adalah berupa kecepatan dan kebersihan meja yang berhasil mereka bersihkan setelah tamu makan di *restaurant* hotel. Kemudian pada departemen *F&B kitchen* bergantung kepada *event* yang sedang diadakan di hotel apakah *F&B kitchen* mampu memenuhi target dan bekerja secara efektif dan efisien dan juga terletak pada kecepatan dan kesiapan dalam menyiapkan makanan untuk tamu *breakfast*, *lunch* hingga *dinner*. Sedangkan yang terakhir untuk

departemen *Frontoffice* standar produktivitas yang diterapkan adalah dengan banyaknya tamu yang bisa mereka handle dan terima dalam tingkat *crowded* atau ramai tidaknya tamu hotel dan juga karyawan *frontoffice* harus mampu untuk mengerjakan berbagai macam tugas atau *multitasking*.

Sedangkan standart produktivitas kerja pada bidang non-operasional seperti *HRD, Accounting, Engineering, Executive office, Sales & marketing* memiliki kesamaan dalam standart produktivitas yaitu apabila *task* atau tugas dan tanggungjawab mereka setiap hari, setiap minggu dan setiap bulan telah berhasil mereka kerjakan dengan baik dan benar hal itu sudah dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja karyawan pada departemen non-operasional dikatakan tinggi.

Berdasarkan data dan penjabaran serta penjelasan dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti apakah faktor yang menyebabkan produktivitas karyawan cukup tinggi dengan judul “**Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Hotel Ibis Surabaya City Center**”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi karyawan Hotel Ibis Surabaya City Center untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

## **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi karyawan Hotel Ibis Surabaya City Center dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Dari batasan masalah yang ada, maka dapat dirumuskan masalah penelitian. Yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan terhadap pegawai dalam melakukan keputusan pegawai, selain itu penelitian ini dapat di gunakan sebagai pengembangan teori yang sudah di pelajari dengan keadaan yang terjadi sebenarnya di lapangan dan di harapkan dapat memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan teori sumber daya manusia.

2. Seacara praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alternative dalam pemecahan masalah yang berhubungan dengan variabel variabel yang mempengaruhi sumber daya manusia sehingga dapat di gunakan dalam penelitian selanjutnya.