BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneltian dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Yogyakarta merupakan salah satu tempat wiasata yang paling digemari oleh wisatawan baik dalam negeri maupun luar negeri.Yogyakarta menyimpan potensi yang dangat besar bagi industri perhotelan. Terbukti dengan tumbuh suburnya pembangunan hotel baru di Yogyakarta. Inilah yang mengakibatkan persaingan di dunia perhotelan terutama di Yogyakarta cukup ketat.

Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Derah Istimewa Yogyakarta DIY, Istidjab M Danunegoro melalui KOMPAS mengatakan, hingga saat ini jumlah hotel di wilayah Yogyakarta tercatat sebanyak 1.160 hotel. Sebanyak 60 di antaranya merupakan hotel bintang dengan 6.000-an kamar dan 1.100 hotel lainnya merupakan hotel kelas Melati dengan 12.660 kamar. Danunegoro menambahkan bahwa berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) DIY, pada Januari-Agustus 2013 rata-rata okupansi hotel berbintang sebesar 54,98 persen. Sementara okupansi hotel kelas melati hanya 29,14 persen.

Data lain pertumbuhan Hotel di DIY ternyata memang dapat disimpulkan luar biasa. Salah satu yang dapat ditemukan berita di Kompas online tanggal 1 Maret 2013 (1) mencatat pada tahun 2012 hingga awal 2013 di DIY dibangun 30 hotel berbintang dan 74 hotel kelas melati dengan jumlah kamar sebanyak 16.000 unit. Sebagian besar hotel-hotel tersebut dibangun di wilayah Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta dan 10 hotel berbintang yang dibangun tahun 2012 sampai 2013 tersebut, merupakan bagian

dari jaringan hotel internasional. Informasi lain mencatat pertumbuhan hotel di DIY mulai tahun 2010. Berdasar data statistik, pada tahun 2010 terdapat 37 hotel berbintang dengan kapasitas 3.595 kamar dan Hotel melati sebanyak 415 hotel dengan kapasitas 7.270 kamar. Pada tahun 2011 dibangun 14 hotel mulai dari bintang satu sampai bintang lima, dengan jumlah 890 kamar hotel, sedangkan hotel kelas melati ada tiga hotel dengan 106 kamar. Dari data tersebut pada tahun 2011 di wilayah DIY berarti terdapat 51 hotel berbintang dengan jumlah 4.485 kamar dan hotel melati 418 dengan jumlah 7.376 kamar.

Pertumbuhan yang luar biasa tersebut pasti membawa dampak, adapun dampak positifnya Hotel yang banyak dan tumbuh akan menyerap lebih banyak tenaga kerja di sektor ini. Selain itu wisatawan yang datang ke DIY semakin banyak dengan berbagai macam variasi harga mulai yang murah sampai yang sangat mahal disamping dengan banyaknya hotel akan memacu pengusaha hotel untuk meningkatkan pelayanan dan mutu hotelnya sehingga hotel-hotel di DIY semakin baik dalam pelayanannya.

Oleh karena itu,tiap manajemen hotel hendaknya memiliki strategi masing-masing untuk dapat memenangkan persaingan dalam menarik pengunjung. Selain dengan carameningkatkan fasilitas yang disediakan, meningkatkan kinerja atau produktifitas kerja pegawai merupakan salah satu cara terbaik. Menurut Hasibuan (2002) hal ini disebabkan karena karyawan merupakan aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas perusahaan. Karyawan mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi perusahaan. Karyawan bukan mesin, uang dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Banyak bermunculannya hotel-hotel di Yogyakarta, akan mendorong pengelola atau manajemen hotel untuk makin memperbaiki pelayanan agar dapat bersaing dengan hotel lainnya. Dengan adanya pelayanan yang baik konsumen atau akan memiliki kepercayaan untuk menggunakan jasa dan fasilitas hotel. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi keuntungan yang didapatkan sebuah hotel.

Produktivitas kerja bukanlah hanya ditujukan untuk mendapatkan kuantitas, melainkan juga kualitas. Produktivitas kerja indidividu perlu ditingkatkan secara terus-menerus, baik melalui pendidikan formal, latihan dan pengembangan, ataupun motivasi dari pimpinan yang dapat berupa insentif ataupun sikap membangung dari pimpinan agar produktivitas tenaga kerja atau karyawan dapat lebih meningkat (Hamali,2013).

Produktivitas tenaga kerja adalah sebuah tolok ukur sejauh mana manusia atau angkatan kerja dipergunakan dengan baik dalam suatu proses produksi untuk menghasilkan output yang diinginkan (Ahmed, Amina and Amjad, Shehla. 2009). Banyak cara dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja. Dalam hal ini manajemen perlu memperhatikan faktor – faktor apa sajakah yang dapat meningkatkan dan mempertahankan produktivitas kayawannya. Sebab produktivitas tidak serta merta timbul tanpa adanya rencana yang baik dari manajemen untuk mewujudkannya.

Menurut Riyadi (2014), produktifitas kerja memiliki indikator pengukur yang dapat dijabarkan, sebagai berikut: (1) Kualitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. (2) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah, unit, jumlah siklus aktivtas yang diselesaikan. (3) Ketepatan Waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. (4) Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi meliputi; tenaga, uang, teknologi, bahan baku yang dimaksimalkan. Tujuan efektivitas adalah menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. (5) Kemandirian, adalah tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan nilai fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan komitmen kerja instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Berdasarkan penjabaran Mulyadi tersebut, dapat dipahami bahwa untuk mengukur apakah seorang karyawan produktif dalam bekerja adalah melalui ada tidaknya kelima kriteria tersebut. Jika seorang karyawan memiliki semua indikator dalam performanya, maka dapat dipastikan karyawan tersebut telah produktif dalam bekerja. Untuk dapat mencapai tahap dimana seorang karyawan produktif dalam bekerja, maka faktor-faktor yang mempengaruhi produktifitas kerja haruslah terpenuhi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja seorang karyawan, dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu: (1) Fakor internal dan (2) Faktor internal karyawan/ tenaga kerja. Faktor internal, berasal dari dalam diri tenaga kerja sendiri sedangkan faktor eksternal berasal dari luar tenaga kerja/karyawan. Faktor internal meliputi: disiplin kerja yang didapat melalui pelatihan kemudian memberi pengaruh positif, tingkat pendidikan, inisiatif diri. Sedangkan faktor eksternal dapat berupa: kesempatan untuk berprestasi, penghargaan

dari perusahaan terhadap karyawan, lingkungan kerja yang mendukung, jaminan sosial dan tingkat pendapatan (Ravianto, 1985)

Tenaga kerja/karyawan yang mempunyai produktivitas kerja tinggi, seringkali dimotivasi olehadanya kebutuhan berprestasi yang tinggi. Kebutuhan berprestasi secara tidak langsung memunculkan inisiatif. Pada banyak perusahaan, manajemennya melakukan beberapa cara untuk meningkatkan produktifitas kerja karyawannya. Seringkali cara-cara yang ditempuh perusahaan meningkatkan produktivitas adalah dengan cara memberlakukan kenaikan gaji atau upah kerja dan memberikan bentuk penghargaan berupa intensif. Kedua faktor ini merupakan faktor eksternal yang pada banyak perusahaan terbukti meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja (Hamid, 2014). Terdapat penjabaran para ahli dikutip melalui Arshad.et.al (2012), dijelaskan bahwa gaji merupakan bentuk pembayaran yang bersifat periodik atau berkala dari perusahaan atau orang yang mempekerjakan terhadap pekerja. Sedangkan pengertian insentif memiliki pemahaman yaitu sebagai suatu sistem pengupahan atau insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran langsung yang didasarkan atau dikaitkan langsung dengan kinerja dan gain sharing, yang juga dikaitkan dengan kinerja dan diartikan sebagai pembagian keuntungan bagi pegawai akibat peningkatan produktivitas (Yogaswara et.al,2014). Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort and Spa*merupakan salah satu hotel terkemuka di Yogyakarta yang menyediakan fasilitas lengkap total kamar 246 yang terdiri dari *Garden View Room, Volcano Room, Club Room, Lagoon Access, Junior Suite, Lagoon Suite, Excecutive Suite, President Suite dan Royal Suite*. Setiap kamar berukuran 42 meter persegi atau lebih besar. Hotel bintang 5ini terletak di Jalan Laksda Adisucipto KM 8,7 Yogyakarta 55282.

Sheraton merupakan *brand* terbesar dan paling terkenal di bawahnaungan Starwood Hotels and Resorts Worlwide, Inc. Dalam lebih dari 100 negara di seluruh dunia terdapat lebih dari 1000 hotel, mulai dari benua Amerika sampai Benua Asia. Starwood Hotels and Resorts Worlwide, Inc berkantor pusat di White Executive Officer. Dalam penulisan pesan Starwood telah memiliki syarat dan ketentuan yang diatur secara detail dalam *starwoodassetlibrary.com*. Ketentuan itu meliputi *the Sheraton voices, message, photography, colour, typography* dan *pattens.*

Berdasarkan penjabaran tersebut peneliti tertaik untuk mengangkat bagaimana produktifitas kinerja pegawai berkaitan dengan faktor eksternal berupa gaji dan insentif.Peneliti hendak mengethui apakah gaji dan insentif memiliki pengaruh terhadap produktifitas kerja karyawanterkhusus untuk sebuah hotel berkualitas dan terkemuka

seperti *Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa*. Bagi peneliti, menarik untuk mengungkap apakah kualitas pelayanan yang diberikan karyawan hotel *Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa* memiliki keterkaitan dengan sikap manajeman dalam memberi penghargaan terhadap para karyawannya melalui gaji dan insentif terutama pada divisi *housekeeping*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka ditemukan identifikasi masalah pada penelitian ini berupa:

1. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap produktifitas kerja karyawan Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta secara parsial?
2. Apakah gaji berpengaruh signifikan terhadap produktifitas kerja karyawan Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta secara parsial?
3. Apakah insentif berpengaruh signifikan terhadap produktifitas kerja karyawan Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta secara parsial?
4. Apakah kompetensi, gaji dan insentif secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan mudah dipahami, terfokus dan lebih terarah sesuai dengan perumusan yang telah diterapkan, maka permasalahan dapat dibatasi sebagai berikut:

1. Objek penelitian hanya dilakukan di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta.
2. Fokus penelitian adalah menilai produktifitas kerja karyawan dengan analisis *Structural Equation Model.*
3. Data yang diambil hanya di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta.
4. Jenis data yang diambil adalah data primer dan sekunder.

1.4 Tujuan Penelitian

Setelah memahami latar belakang penelitian dan rumusan masalah, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kompetensi terhadap Produktifitas kerja karyawan Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta secara parsial.
2. Mengetahui pengaruh gaji terhadap produktifitas kerja karyawan Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta secara parsial.
3. Mengetahui pengaruh Insentif terhadap produktifitas kerja karyawan Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta secara parsial.
4. Mengetahui pengaruh kompetensi, gaji dan insentif secara simultan terhadap Produktifitas kerja karyawan Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat dan dapat berguna bagi

1. Akademisi

   Diharapkan penelitian dapat memberikan informasi dan menjadi referensi bagi akademisi lainnya mengenai manajemen terkhususnya pada produktifitas kerja karyawan dan faktor yang mempengaruhi. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya literatur Universitas dan dapat membantu memberi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan tema serupa.
2. Konsumen

   Memberikan referansi bagi konsumen dan calon konsumen mengenai infomasi produk terkait untuk dapat mengambil keputusan dalam memilih produk.
3. Perusahaan

   Sebagai sumber informasi kepada pihak perusahaan agar perusahaan lebih memperhatikan sumber daya manusia tau tenaga kerja yang dimiliki untuk dapat semakin memperbaiki produktifitas kerja karyawan sehingga perusahaan mampu menentukan kebijaksanaan-kebijaksanaan terhadap tenaga kerja demi kemajuan perusahaan dalam hal ini Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Supaya penulisan tugas akhir ini terstruktur dengan baik, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang kajian literatur induktif dan deduktifyang menjadi dasar untuk menyelesaikan permasalahan penelitian. Di dalam bab ini, diuraikan hasil-hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan (induktif). Kajian ini dilakukan untuk menghindari terjadinya plagiasi. Selanjutnya diikuti dengan kajian deduktif untuk memperoleh informasi dan gap penelitian terhadap metode yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, objek penelitian, lokasi penelitian, metode yang digunakan, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan atau materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang akan dipakai.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dipaparkan hasil pengambilan dan analisis data. Hasil analisis ditampilkan dalam bentuk tabel. Bab ini sebagai dasar penulisan bab V (pembahasan)dan bab VI (kesimpulan dan saran).

BAB V PEMBAHASAN

Pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan ditulis pada Bab V ini. Pembahasan dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang perlu diberikan untuk penelitian yang akan datang.

BAB VI PENUTUP (KESIMPULAN DAN SARAN)

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil yang diperoleh dan saran yang diberikan bagi penelitian yang akan datang.