

FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN HOTEL MERDEKA MADIUN

BAMBANG SOETRISNO
Dosen Akpar Majapahit
bam151622@gmail.com

Abstrak

Faktor-faktor yang mendorong peningkatan peroduktivitas kerja karyawan Hotel Merdeka Madiun adalah motivasi dan disiplin kerja yang diterapkan secara adil, Sebagian besar karyawan merasa bersemangat dan termotivasi untuk giat berkerja karena faktor lingkungan, iklim kerja, kesempatan pengembangan jenjang karir dan manajemen yang baik sehingga dapt meningkatkan produktivitas kerja.

Kata kunci: motivasi, disiplin kerja, produktivitas kerja

PENDAHULUAN

Produktivitas kerja karyawan bukan hanya lambang keberhasilan karyawan, tetapi lebih identik dengan keberhasilan perusahaan. Faktor produktifitas kerja terhalang oleh keadaan.dan kemampuan. Sikap yang demikian membuat seseorang selalu mencari perbaikan-perbaikan dan pengkatan-peningkatan. Orang yang mempunyai sikap tersebut terdorong untuk menjadi dinamis, kreatif, inovatif serta terbuka, tetapi kritis terhadap ide-ide baru dan perubahan-perubahan. Produktivitas kerja karyawan diukur dengan produktivitasnya.

Upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan di Hotel Merdeka Madiun, tidak berbanding lurus, ini dikarenakan adanya hambatan tentang masalah kebijakan mengenai kompensasi dan karir. Sehingga nantinya dapat ditemukan faktor yang paling dominan dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan Hotel Merdeka Madiun.

Produktivitas kerja seseorang disatu sisi tergantung pada keahlian dan disisi lain dipengaruhi oleh sikapnya terhadap pekerjaan yang dinyatakan dalam bentuk disiplin dan moral kerja. Seseorang yang terampil dan ahli mungkin akan lebih rendah produktivitas kerja karena disiplin moral kerja yang rendah dan sebaliknya yang terampil dan keahlian rendah tidak mustahil produktivitas kerja lebih tinggi karena disiplin dan moral kerja tinggi.

Apabila seseorang ada motivasi yang kuat maka akan timbul kegairahan untuk melakukan pekerjaan dan timbul semangat bekerja dengan kelompok sehingga terjalin suasana harmonis. Bila suatu perusahaan dimana karyawan kurang motivasi, maka produktivitas kerja akan rendah sehingga hasil produksi yang dicapai oleh perusahaan akan rendah pula.

Motivasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan disebabkan karena motivasi berhubungan erat dengan semangat dan gairah kerja karyawan yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan seperti yang diinginkan. Kesimpulannya apabila suatu perusahaan dimana motivasi dari karyawan sangat rendah, maka produktivitas kerja akan rendah pula. Akan tetapi apabila motivasi karyawan tinggi, maka akan mempermudah karyawan tersebut dalam menunjang perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Disiplin kerja merupakan sarana perilaku yang penting dalam mencapai hasil kerja yang baik. Adanya pengaruh positif disiplin kerja terhadap produktivitas kerja. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, maka semakin tinggi produktivitas kerja karyawan itu sendiri.

Persyaratan tersebut juga mempunyai arti, tanpa disiplin karyawan yang baik, maka sulit bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Dan mengenai pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap produktivitas kerja adalah sesuatu kerja yang menimbulkan semangat atau dorongan. Kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya produktivitas kerjanya. Kurangnya motivasi kerja karyawan pada Taman Budaya Jawa Timur menyebabkan rendahnya produktivitas kerja karyawannya

Kebijakan mengenai pemberian kompensasi dan pengembangan karir sebagai timbal balik atas jasa yang diberikan karyawan terhadap perusahaan berbanding lurus dengan produktivitas kerja karyawan. Ketidakpuasan karyawan atas kompensasi dan jenjang karir yang diterima akan menyebabkan semakin rendahnya tingkat produktivitas kerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan setelah mengamati beberapa gejala yang terjadi di Hotel Merdeka Madiun, sehingga akan ditemukan adanya peranan jenjang karir terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan di hotel tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk mencari informasi apakah faktor jenjang karir yang paling berpengaruh terhadap tingkat produktivitas karyawan Hotel Merdeka Madiun. Setelah itu penelitiberharap untuk dapat mencari pemecahan yang logis dan realistis.

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah faktor yang mendorong peningkatan produktivitas kerja karyawan/wati Hotel Merdeka Madiun ?
2. Apakah upaya pihak manajemen Hotel Merdeka Madiun untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan ?

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui faktor faktor yang mendorong peningkatan produktivitas kerja karyawan Hotel Merdeka Madiun .
2. Mengetahui upaya upaya pihak manajemen Hotel Merdeka Madiun untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya.

KAJIAN PUSTAKA

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Cara kerja dan hasil yang dicapai esok harus lebih banyak atau lebih baik dari yang diperoleh kemarin. Menurut Hadari Nawaai (1990 : 96) : “Produktivitas kerja diartikan sebagai ukuran tingkat kemampuan pekerja secara individual dalam menghargai hasil kerjanya serta keikutsertaan dalam menghasilkan barang/jasa sebagai produk organisasinya”. Menurut Winardi (1995 : 393): “Produktivitas adalah jumlah yang dihasilkan setiap pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini tergantung pada perkembangan teknologi alat produksi, organisasi dan manajemen syarat kerja dan banyak faktor lain”. Menurut Paul Mali, yang dikutip oleh Dr.Sedarmayanti, M.Pd. (2001: 57-58), mengemukakan bahwa “Produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara koefisien. Oleh karena itu, produktivitas sering diartikan sebagai rasio antara keluaran dan masukan dalam satuan waktu tertentu.”

Produktivitas mengandung pengertian sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Ravianto J (2004:4), secara umum produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja satuan waktu. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam proses peningkatan produktivitas karena manusia bersifat dinamis. Sedangkan alat produksi dan kemajuan teknologi lebih bersifat statis yang hanya dapat digerakkan manusia. Tingkat produktivitas tinggi merupakan harapan bagi setiap perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja, banyak sekali faktor yang mempengaruhi, seperti pemberian upah atau gaji yang adil dan layak, suasana dan lingkungan kerja yang menyenangkan, kesempatan berkarir, kesempatan untuk maju, fasilitas yang mendukung dan lain-lain.

Secara ringkas Dr. Sedarmayanti, M.Pd (2001:72-76), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah (1). Sikap mental berupa motivasi kerja. Motivasi adalah daya dorong yang dimiliki, baik secara intrinsik maupun secara ekstrinsik yang membuat karyawan mau dan rela untuk bekerja sekuat tenaga menggunakan seluruh kemampuan dalam mencapai tujuan, (2). pendidikan (formal atau nonformal) yang lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas akan arti penting produktivitas kerja. Tingginya kesadaran akan pentingnya produktivitas dapat mendorong pegawai yang bersangkutan melalui tindakan yang produktif, (3). Keterampilan, terampil, maka akan lebih mampu bekerja serta menggunakan fasilitas kerja dengan baik. Pegawai akan menjadi lebih terampil apabila mempunyai kecakapan (*ability*) dan pengalaman (*experience*) yang cukup (4). Manajemen berkaitan dengan sistem yang diterapkan oleh pimpinan untuk mengelola ataupun memimpin serta mengandalkan staf atau bawahannya. Apabila manajemennya tepat maka akan menimbulkan semangat yang lebih tinggi sehingga dapat mendorong pegawai untuk melakukan tindakan yang paling produktif, (5). Tingkat penghasilan, Apabila tingkat penghasilan memadai maka dapat menimbulkan konsentrasi kerja dan kemampuan yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas, (6). Gizi dan Kesehatan, pemenuhan

kebutuhan gizinya dan berbadan sehat, maka akan lebih kuat bekerja, apalagi bila mempunyai semangat yang tinggi maka akan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya, (7). Jaminan sosial yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pegawainya dimaksudkan untuk meningkatkan pengabdian dan semangat kerja. Apabila jaminan sosial pegawai mencukupi maka akan dapat menimbulkan kesenangan dalam bekerja sehingga mendorong pemanfaatan kemampuan yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kerja, (8). Lingkungan dan Iklim Kerja.

Lingkungan dan iklim kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik menuju ke arah peningkatan produktivitas, (9). Sarana Produksi

Mutu sarana produksi berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas apabila sarana produksi yang digunakan tidak baik, kadang-kadang dapat menimbulkan pemborosan bahan yang dipakai, Teknologi yang dipakai tepat dan lebih maju tingkatannya maka akan memungkinkan: (a) Tepat waktu dalam penyelesaian proses produksi, (b) Jumlah produksi yang dihasilkan lebih banyak dan bermutu. (c)Memperkecil terjadinya pemborosan bahan sisa, (d) Dengan memperhatikan hal tersebut, penerapan teknologi dapat mendukung peningkatan produktivitas.

J. Ravianto (1990 :11-12) faktor produktivitas kerja antara lain: (1) Latar belakang pendidikan latihan, (2) Alat produksi yang digunakan dan teknologi dalam proses produksi, (3) Value sistem nilai sosial masyarakat, (4) Lingkungan pekerjaan/iklim kerja, (5) Derajat kesehatan (kesehatan lingkungan), (6) Tingkat upah minimal yang berlaku

Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, menurut Basu Swastha D.H (1993 : 285) adalah: (1). Penghasilan dan jaminan sosial tenaga kerja, (2). Kesehatan, (3). Kesempatan kerja, (4). Organisasi tempat kerja, (5). Lingkungan kerja.

Indikasi turunnya semangat kerja karyawan menurut Alex S Nitisemito (1996:97) yaitu: (1). Turunnya produktivitas kerja, (2). Tingkat absensi tinggi, (3). LTO yang tinggi, (4). adanya pemogokan, (5). Kegelisahan yang terjadi, (6). Tuntutan yang seringkali terjadi, (7). Tingkat kerusakan yang tinggi

Atas dasar pengertian motivasi dan disiplin serta produktivitas kerja diatas maka dapat disimpulkan bahwa antara motivasi dan disiplin kerja dengan produktivitas kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dan saling mempengaruhi sehingga keduanya saling menunjang dan menentukan kemajuan perusahaan.

Produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kesempatan memperoleh pendidikan dan pelatihan tambahan, penilaian produktivitas kerja yang adil, rasional, dan objektif, sistem imbalan dan berbagai faktor lainnya. Motivasi dan kepuasan kerja serta iklim organisasi merupakan bagian dari berbagai faktor tersebut yang sangat penting dilihat dari sudut pemeliharaan hubungan kerja dengan para karyawan.

Masalah motivasi bukanlah masalah yang mudah dipahami maupun diterapkan karena berbagai alasan dan pertimbangan. Hal ini dikalangan para teoritikus dan praktisi manajemen telah lama diketahui. Akan tetapi bagaimanapun sulitnya, dengan motivasi yang tepat para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam mengerjakan atau melaksanakan tugasnya.

Motivasi dapat diartikan sebagai faktor pendorong yang berasal dari dalam diri manusia yang akan mempengaruhi cara bertindak seseorang, dengan demikian motivasi kerja akan berpengaruh terhadap performansi pekerja. Salah satu definisi mengemukakan bahwa motivasi berhubungan dengan (1) arah perilaku; (2) kekuatan respon (yaitu usaha) setelah seseorang memilih mengikuti tindakan tertentu, dan (3) kelangsungan perilaku atau seberapa lama orang tersebut berperilaku menurut cara tertentu (John P. Campbell, 1970:340).

Motivasi merupakan suatu proses psikologis, sehingga tidak dapat dihubungkan hanya dengan tindakan atau perilaku yang tampak nyata. Motivasi sesungguhnya merupakan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, proses belajar dan pemecahan persoalan. Dengan demikian motivasi dianggap sebagai suatu istilah umum yang berkenaan dengan pengaturan tingkah laku individu oleh adanya stimulus atau dorongan dari dalam maupun dari luar untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Beberapa teori motivasi yang terkenal diantaranya adalah “Teori Harapan” Vroom, dalam bukunya yang berjudul “Work and Motivation” (Sondang P. Siagian, 2003). Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperolehnya cukup besar, maka yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang sangat diinginkannya itu, demikian sebaliknya jika harapan memperoleh hal itu sangat tipis, maka motivasinya akan sangat rendah.

“Teori Kaitan Imbalan dengan Prestasi” (Sondang P. Siagian, 2003). merupakan salah satu teori motivasi yang berupaya menggabungkan teori-teori motivasi yang ada karena tidak satupun teori motivasi yang sempurna. Menurut model ini motivasi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor internal maupun eksternal. Termasuk pada faktor-faktor internal adalah: (1) persepsi seseorang mengenai diri sendiri, (2) harga diri, (3) harapan pribadi, (4) kebutuhan, (5) keinginan, (6) kepuasan kerja, (7) produktivitas kerja.

Sedangkan faktor-faktor eksternal yang turut mempengaruhi motivasi kerja seseorang antara lain adalah: (1) jenis dan sifat pekerjaan, (2) kelompok kerja dimana seseorang bergabung, (3) organisasi tempat bekerja, (4) situasi lingkungan pada umumnya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Merdeka Madiun Jl. Pahlawan No. 28 Madiun didesain sebagai Penelitian Kualitatif yang menggunakan data suatu kondisi tertentu (kondisi sosial, kondisi seseorang) yang lebih berkaitan dengan kualitas atau sifat dan perilakunya. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Creswell, 1998). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007)

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung yaitu sumber pertama atau responden langsung. Adapun data tersebut diperoleh dari berbagai cara, antara lain: observasi, wawancara dan angket atau kuesioner yang disebarkan langsung secara acak kepada beberapa karyawan tetap di Hotel Merdeka Madiun.

Data sekunder adalah data pendukung dari penelitian yang dilakukan. Data ini diperoleh dari beberapa sumber yaitu studi-studi kepustakaan, serta data-data yang diperoleh dari Hotel Merdeka Madiun yang berbentuk dokumen-dokumen atau laporan-laporan tertentu yang berkaitan dengan penelitian ini.

Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penelitian melakukan wawancara untuk memperkuat memperkaya data yang diperoleh. Maksud diadakannya wawancara, (Lincoln dan Guba 1995), antara lain: Mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain, kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang telah diharapkan untuk dialami di masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota (Maleong, 1989).

Wawancara baik secara formal maupun informal kepada para informan diantaranya adalah:

- a. General Manager Hotel Merdeka Madiun
- b. Human Resources manager Hotel Merdeka Madiun
- c. Karyawan yaitu karyawan yang bekerja di hotel Merdeka dengan penetapan kelipatan responden di setiap departemen

2. Observasi

Pengamatan langsung secara terbuka dan berperan serta terhadap objek yang ditelaah di Hotel Merdeka Madiun. dalam hal ini karyawan Hotel Merdeka Madiun. Hal ini berarti peneliti bisa melihat situasi dan kondisi yang dialami oleh orang yang diteliti.(Mulyana,2002)

3. Simak Dukumen

Data sekunder dalam bentuk soft copy mengenai data – data karyawan yang terkait record / laporan pengembangan karir karyawan hotel Merdeka di tiap tahun. Jadi dengan adanya data – data tersebut bisa dijadikan bukti kongkret dalam penelitian ini.

Analisis Data

Tahap analisis data merupakan usaha untuk memecahkan suatu masalah dan hipotesis dalam suatu penelitian. Agar tujuan dalam penelitian ini dapat tercapai maka dilakukan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan informasi dan menjawab permasalahan apakah jenjang karir, berperan terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan Hotel Merdeka Madiun. Metode ini digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan data yang terkumpul yang dilakukan dengan membaca angka – angka, tabel – tabel yang tersedia kemudian melakukan penafsiran dan penilaian tentang produktivitas kerja karyawan hotel Merdeka Madiun.

Tahap Penarikan Kesimpulan

Menarik suatu kesimpulan dalam penelitian harus berdasarkan pada data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian dan telah dianalisa, sehingga dapat ditemukan jawaban dari permasalahan yang dikemukakan. Penelitian ini menggunakan metode induktif yang bertolak dari hal – hal khusus ke umum dan metode deduktif berangkat dari hal yang bersifat umum kemudian menilai suatu hal bersifat khusus yaitu mengenai masalah bagaimana peranan jenjang karir terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan hotel Merdeka Madiun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dari penelitian yang dilakukan, ada dua jenis pelatihan yang diberikan oleh pihak hotel terhadap karyawan, yaitu:

- a. Pelatihan internal, yaitu: pelatihan yang diberikan oleh pihak hotel tempat di mana karyawan itu bekerja, meliputi :
 - 1) Pelatihan peningkatan sikap karyawan pada waktu dan sesudah melayani tamu di restoran, kantor depan, bagian kamar, bagian pelayanan barang.
 - 2) Pelatihan tentang etika saat makan dan pelayanan makanan dan minuman. Dalam hal ini, karyawan melakukan demo di mana ada yang menjadi tamu dan ada yang bertindak sebagai karyawan. Manajer dan asisten manajer bertindak sebagai penilai, instruktur, dan penanggung jawab atas pelatihan. Hasil pelatihan itu diterapkan dalam melayani tamu sesuai dengan bidang tugas karyawan masing-masing. Jenis pelatihan ini sangat praktis, efektif, dan cenderung menimbulkan dampak positif secara langsung.
 - 3) Pelatihan kemampuan berkomunikasi lisan dan tulisan, yaitu bahasa asing (diantaranya: Inggris, Belanda, Jepang, Mandarin dan Perancis). Pemilihan bahasa asing itu disesuaikan dengan keinginan pasar dan pangsa pasar luar negeri. Instruktur pelatihan adalah karyawan senior yang menguasai bahasa asing. Namun, dalam pelaksanaan, yang paling dominan adalah pelatihan bahasa Inggris karena umumnya tamu dari Jepang, Perancis, dan Belanda pun memakai bahasa Inggris.
 - 4) Pelatihan kemampuan pengelolaan kantor depan, seperti cara menangani reservasi kamar, pindah kamar, pembatalan pesanan, registrasi tamu, cara mengisi berbagai form (formulir) dan pembayaran, cara pemberian diskon, cara menangani tamu perorangan, grup, VIP, tamu langganan dan walk-in guest (tamu masuk tanpa pesan kamar), cara mengoperasikan komputer, cara mencatat pesanan tamu dalam slip dan tabel, serta administrasi kantor depan.
 - 5) Pelatihan penanganan barang bawaan tamu oleh bell boy mulai dari mobil, registrasi sampai masuk kamar dan penjelasan fasilitas kamar.

- 6) Pelatihan tentang cara pembuatan laporan mingguan, bulanan dan tahunan, yang diberikan kepada karyawan di semua departemen di hotel, misalnya, Front Office, Housekeeping, Food And Beverage Service, Food Product, dan bagian sales dan marketing.
 - b. Pelatihan eksternal, yaitu: pelatihan yang diberikan oleh pihak dari luar hotel tempat di mana karyawan itu bekerja, meliputi :
 - 1) Pelatihan kepariwisataan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Propinsi Jawa Timur dengan mengirimkan pimpinan maupun staf.
 - 2) Pelatihan kemampuan operational hotel yang dilaksanakan, misalnya, oleh PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia) Jawa Timur maupun
 - 3) Pelatihan dengan mendatangkan tenaga profesional sesama pengelola hotel dari luar. Diambil sebagai instruktur adalah hotel bintang 5 dan hotel non-bintang yang sudah maju di Malang dan Surabaya.
2. Pendapat Responden terhadap Tingkat Produktivitas Kerja di Hotel Merdeka Madiun sebagaimana dalam tabel 1:

Tabel 1
Pendapat Responden terhadap Tingkat Produktivitas Kerja

No. Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu – Ragu	Setuju	Sangat Setuju
1.	-	-	-	18	22
2.	6	29	-	5	-
3.	-	-	6	18	16
4.	21	10	-	9	-
5.	-	-	-	27	13
6.	18	22	-	-	-
7.	-	-	-	16	24
8.	10	18	-	12	-
9.	-	5	2	20	13
10.	10	12	-	15	3
TOTAL	65	96	7	140	91

Berdasarkan tabel di atas memberi gambaran bahwa karyawan di Hotel Merdeka memiliki tingkat produktivitas kerja yang tinggi ditunjukkan dengan jawaban setuju sebesar 140 poin dan jawaban sangat setuju sebesar 91 poin, sedangkan tingkat produktivitas kerja yang rendah ditunjukkan dengan jawaban tidak setuju sebesar 97 poin dan jawaban sangat tidak setuju sebesar 65 poin serta sisanya ialah 7 poin untuk jawaban ragu – ragu.

Berdasarkan data tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat produktivitas kerja karyawan Hotel Merdeka Madiun sudah cukup tinggi. Hal ini terjadi karena masing-masing karyawan sudah memahami akan tugas dan tanggung jawab masing-masing, walaupun ada beberapa karyawan yang merasa pembagian beban tugas dan tanggung jawab di hotel Merdeka Madiun dirasakan belum adil sesuai dengan standar gaji, jenjang pendidikan, dan lama bekerja atau senioritas.

Tingginya tingkat produktivitas kerja karyawan ini dapat disebabkan oleh adanya sikap mental yang dimiliki oleh tiap karyawan, yaitu berupa motivasi kerja. Motivasi adalah daya dorong yang dimiliki, baik secara intrinsik maupun secara ekstrinsik yang membuat karyawan mau dan rela untuk bekerja sekuat tenaga menggunakan seluruh kemampuan dalam mencapai tujuan (Dr. Sedarmayanti, M.Pd, 2001:72-76)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan merasa bersemangat dan termotivasi untuk tekun berkerja karena faktor lingkungan, iklim kerja dan manajemen yang baik. Lingkungan dan iklim kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik menuju ke arah peningkatan produktivitas. Sedangkan apabila manajemennya tepat maka akan menimbulkan semangat yang lebih tinggi sehingga dapat mendorong pegawai untuk melakukan tindakan yang paling produktif. Pengertian manajemen disini dapat berkaitan dengan sistem yang diterapkan oleh pimpinan untuk mengelola ataupun memimpin serta mengandalkan staf atau bawahannya.

Pembahasan Hasil

Berdasarkan pendapat dari responden di lapangan, dengan terbatasnya peluang untuk mengembangkan jenjang karir yang hanya terdapat 5 jabatan di level top manager sehingga di hotel Merdeka terdapat adanya kompetisi untuk meningkatkan jenjang karir yaitu memperoleh promosi jabatan yang diinginkan sehingga timbul persaingan yang ketat tapi sehat dalam kinerjanya.

Mengenai pembagian beban tugas dan tanggung jawab di hotel Merdeka Madiun dirasakan belum adil sesuai dengan standar gaji, jenjang pendidikan, lama bekerja atau senioritas, jenis kelamin, usia, dan berdasarkan keahlian masing-masing. Front Office (FO), misalnya, memiliki tugas khusus menjual kamar, Housekeeping (HK) menyiapkan kamar yang ditempati tamu, Food and Beverage (FB) menyiapkan makanan dan minuman, dan Food Product (FP) mengelola bahan makanan. Beban tugas para pegawai terbagi menjadi 8 jam sehari dengan target pekerjaan yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh pihak hotel. Sebagai contoh, 1 karyawan di bagian HK harus membersihkan setidaknya 12 kamar setiap hari, demikian pula karyawan di bagian yang lain. Standar pembagian tugas dan tanggung jawab yang relatif kurang selama ini dipandang oleh para pegawai belum memadai

Berdasarkan data yang diperoleh, Hotel Merdeka sudah cukup baik dalam pemberian pelatihan kerja kepada karyawan. Dengan ada pelatihan, karyawan yang kurang memahami bidang kerjanya akan menjadi lebih memahami, dan karyawan yang memiliki produktivitas akan cenderung lebih tinggi lagi prestasinya. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelatihan

yang diberikan untuk peningkatan SDM dan kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di perusahaan yang bersangkutan. Karena besarnya arti penting seperti ini, pelatihan selalu diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya, termasuk di Hotel Merdeka Madiun.

PEMBAHASAN

1. Motivasi sebagai Proses Motivasi Kerja

Motivasi biasanya didefinisikan sebagai proses dimana perilaku diberikan energi dan diarahkan. Pihak manajemen hotel menerapkan prinsip motivasi sebagai proses kerja (Luthans 1992 : 147), “Motivasi terdiri dari tiga elemen yang saling berinteraksi dan saling tergantung, yaitu needs, drivers, incentives”.

- 1). Memenuhi factor needs (kebutuhan) adalah tekanan yang ditimbulkan dengan pertimbangan adanya kekurangan untuk menyebabkan seseorang berperilaku untuk mencapai suatu tujuan. Kekurangan tersebut mungkin bersifat fisiologis, psikologis atau sosial.
- 2). Memberikan drivers (dorongan) adalah suatu kondisi yang menyebabkan seseorang menjadi aktif. Suatu tindakan atau perilaku yang diarahkan dan memberi dorongan untuk mencapai tujuan punishment and reward secara adil kepada karyawan.
- 3) Memberikan incentives (rangsangan) secara adil kepada karyawan sebagai sesuatu yang merangsang atau mempunyai kecenderungan merangsang minat untuk bekerja untuk mencapai tujuan. Tujuan adalah segala sesuatu yang akan meringankan suatu kebutuhan dan memperkecil dorongan misalnya makanan dan kawan.

2. Disiplin Kerja.

Pemberlakuan Disiplin Kerja untuk meningkatkan etos kerja bahwa kemampuan dan kecakapan karyawan kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja, kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendorong terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh sebab itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik.

Disiplin mempunyai arti begitu penting dan untuk mendapatkan apabila kedisiplinan tumbuh dari dan/atau sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku Kedisiplinan baru berarti apabila diwujudkan dalam bentuk sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis”.

Jika setiap karyawan secara sukarela mewujudkan kedisiplinan maka keuntungan hotel adalah, hemat waktu, hemat bahan, proses berlangsung secara lancar. Penegakan disiplin kerja juga sebagai motivasi dan keadilan adalah suatu sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan perusahaan yang ada. Sedangkan kedisiplinan kerja dalam suatu perusahaan dapat ditegakkan apabila karyawan mempunyai motivasi yang dapat melahirkan

tingkah laku untuk menyesuaikan diri dengan peraturan yang ada dalam perusahaan.

Dalam operasional sehari-hari, kedisiplinan diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu, mengerjakan pekerjaan-pekerjaannya dengan baik, mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku, sedangkan tujuan yang sesungguhnya dari disiplin adalah mendorong para karyawan untuk mencapai standar produktivitas yang telah ditetapkan dan bagaimana cara berperilaku yang baik dan aman ditempat kerja.

Bagi karyawan kesediaan mewujudkan kedisiplinan mempunyai tujuan-tujuan:

- 1). Menghindari sanksi/hukuman
Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Adanya sanksi hukuman yang berat, karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan perusahaan.
- 2). Meningkatkan Kesejahteraan
Menegakkan kedisiplinan perlu keseimbangan, yaitu tingkat kesejahteraan yang cukup, terutama upah yang diterima karyawan. Besarnya gaji / upah yang memadai akan membuat karyawan bekerja lebih tenang karena berbekal dari rasa kekhawatiran ekonominya dan akan dapat lebih disiplin.
- 3). Mengukur kemampuan
Mengukur kemampuan untuk mencapai tujuan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Artinya tujuan yang ditetapkan perusahaan harus sesuai dengan kemampuan karyawan, karena apabila tidak sesuai maka akan membuat kedisiplinan karyawan rendah.
- 4). Meningkatkan produktivitas kerja
Produktivitas kerja merupakan kebanggaan bagi karyawan, apalagi jika produktivitas kerja tersebut merupakan prestasi dan memperoleh pengharaggan, maka hal tersebut dapat menjadi cerita, setidaknya bagi keluarganya.
- 5). Membuka peluang karir
Harapan setiap karyawan mempunyai karir yang bagus, jembatan bagi karir karyawan adalah produktivitas.

SIMPULAN

1. Faktor-faktor yang mendorong peningkatan perproduktivitas kerja karyawan Hotel Merdeka Madiun adalah motivasi dan disiplin kerja yang diterapkan secara adil;
2. Sebagian besar karyawan merasa bersemangat dan termotivasi untuk giat berkerja karena faktor lingkungan, iklim kerja, kesempatan pengembangan jenjang karir dan manajemen yang baik sehingga dapt meningkatkan produktivitas kerja.

SARAN

Dari kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan rekomendasi sebagai berikut :

1. Karyawan diharapkan mampu mempertahankan produktivitas kerja masing-masing dengan

senantiasa mengatur dan merencanakan pekerjaan yang akan dikerjakan. Sehingga nantinya masing-masing karyawan dapat menunjukkan produktivitas yang akan berpengaruh baik terhadap karir dan gaji yang diterima.

2. Pihak manajemen hotel berusaha meningkatkan kualitas, kuantitas kompensasi dan jenjang karir dengan cara menyeleksi masing-masing karyawan dengan melihat prestasi, tingkat pendidikan, potensi serta senioritas karyawan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja dan persaingan yang sehat diantara karyawan, yang berdampak pada gairah kerja dan motivasi kerja.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, (2000), Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta
- _____. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V. Jakarta : Rineka Cipta
- Drummond, Karen Eich (1990). Human Resource Management for The Hospitality Industry. New York : Van Nostrand Reinhold
- Flippo, Edwin B.(1984). Personnel Management (6 th ed.). Mc Graw-Hill International Student Edition
- Guelck, William F.(1982). Personnel a Diagnostic Approach (3 rd ed.). Plano Texas: Business Publication Inc.
- Handoko, T Hani.(1996). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Yogyakarta : APFE.
- Herbert G., Schwab,Donald P.,Fossum,John A.,Dyer, Lee D. (1981). Managing Personnel and Human Resources. Dow Jones
- Jerris, Linda A. (1999). Human Resource Management for Hospitality. New Jersey : Pearson Education International.
- Kusmayadi, Ir & Ir Endar Sugiarto, MM. (200). Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Serdamayanti. (2001). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Mandar Maju.
- Umar, Husein. (2003), Metode Riset Perilaku Organisasi. Jakarta : Gramedia.
- Uyanto, Stainslaus Suryadi, (2007), pengaruh Kompensasi, Benefit, Lingkungan Kerja serta jenjang Karir terhadap Komitmen Karyawan dalam Suatu Organisasi. Jakarta Selatan : Uni Atmika Jaya.