

**PENGARUH *TEAM BUILDING* TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
KARYAWAN DI THE AXANA HOTEL PADANG**

SKRIPSI



-

CHAREN AFRICIA

20135059 / 2020

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

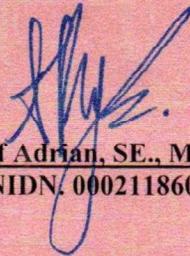
**PENGARUH *TEAM BUILDING* TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
KARYAWAN DI THE AXANA HOTEL PADANG**

Nama : Charen Africia
NIM/BP : 20135059/2020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Arif Adrian, SE., M.SM
NIDN. 0002118608

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Pasaribu, SST. Par, M.Si. Par., CHE
NIP. 198705202015041001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Team Building* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di The Axana Hotel Padang
Nama : Charen Africia
NIM/BP : 20135059 / 2020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2024

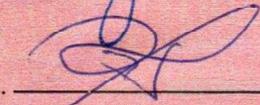
Nama

Tanda Tangan

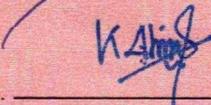
1. Ketua : Arif Adrian, SE., M.SM

1. 

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM

2. 

3. Anggota : Vischa Mansyera Pratama, M.Pd

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

Telp. (0751) 7051186

Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

Laman: <http://tourism.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Charen Africia
NIM/TM : 20135059 / 2020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Team Building* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di The Axana Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE
NIP. 198705202015041001

Saya yang menyatakan,



Charen Africia
NIM. 20135059

ABSTRAK

Charen Africia, 2024. “Pengaruh *Team Building* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di The Axana Hotel Padang”. Skripsi. Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh salah satu upaya yang dapat dilakukan bagaimana produktivitas kerja karyawan dapat mempertahankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan adalah dengan memperhatikan dan memperbaiki *team building*. Dengan demikian, karyawan akan merasa lebih nyaman, bahagia, dan bersemangat dalam bekerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *team building* terhadap produktivitas kerja karyawan di The Axana Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan analisis asosiatif kausal. Subjek penelitian adalah 89 orang responden karyawan di The Axana Hotel Padang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi yang dibantu dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *team building* termasuk kategori cukup dengan rata-rata sebesar 3,85 dengan nilai TCR sebesar 77,06%. Produktivitas kerja termasuk kategori cukup baik dengan rata-rata sebesar 3,83 dengan nilai TCR sebesar 76,50% dan terdapat pengaruh signifikan antara *Team Building* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di The Axana Hotel Padang sebesar 60%.

Kata Kunci: *Team Building*, Produktivitas Kerja.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya, Proposal Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Team Building* terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di The Axana Hotel Padang” dapat penulis selesaikan. Setelah mengalami serangkaian perbaikan. Proposal penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian sebagai Skripsi syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Selanjutnya, shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Selesaiannya proposal penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST. Par, M.Si. Par selaku Kepala Departemen Pariwisata Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Dan selaku Dosen Penasehat Akademik.

4. Bapak Arif Adrian, SE., M.SM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie , S.IP., MM selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Dosen Penguji 2, yang telah memberikan kritik dan saran sehingga penulis bisa sampai ke tahap ini.
6. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Berjuta terimakasih untuk Papa tercinta “Bapak Syahnovri” Terimakasih karena selalu mengusahakan pendidikan penulis, terimakasih telah mendukung penulis dengan penuh kasih sayang, dan terimakasih sudah menjadi cinta pertama untuk penulis.
8. Berjuta terimakasih juga untuk Bunda tercinta “Ibu Asma Botty” yang selalu menjadi penyemangat hidup penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat waktu.
9. Terkhusus kepada Adek-adek saya, Keluarga Besar tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai ke tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

10. Staff The Axana Hotel Padang yang telah memberikan arahan dan bantuan dalam mengumpulkan informasi penyusunan proposal ini.
11. Untuk teman seperjuangan saya yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini.
12. Semua nama yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu atas semua dukungan, doa dan yang telah banyak membantu penulis dalam menulis Skripsi ini.
13. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri “ Charen Africia”. Terimakasih untuk tidak menyerah, terimakasih karena sudah bertahan sampai sejauh ini, terimakasih untuk selalu mau diajak berperang dengan isi kepala, dan terimakasih karena sudah bisa membuktikan bahwa kamu bisa melewati semuanya.

Penulis menyadari sepenuhnya Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan senang hati membuka diri dalam setiap bentuk saran dan kritikan yang sifatnya membangun. Maka dalam segala keterbatasan selalu tersimpan harapan. Sebelum dan sesudahnya penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 03 Juli 2024

Charen Africia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Aspek - Aspek Teoritis.....	15
1. Produktivitas Kerja Karyawan	15
2. Team Building.....	23
B. Kerangka Konseptual.....	38
C. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Metode Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Variabel Penelitian	40
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
E. Populasi dan Sampel	42
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	43

G.Instrumen Penelitian.....	44
H.Uji Coba Instrumen	48
I. Teknik Analisis Data.....	53
J. Uji Persyaratan Analisis.....	54
K.Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A.Hasil Penelitian	56
1. Deskripsi Data Responden	56
2. Deskriptif Data Variabel	58
3. Uji Persyaratan Analisis	65
4. Uji Hipotesis.....	68
B.Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	73
A.Kesimpulan	73
B.Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : The Axana Hotel Padang	2
Gambar 2 Sumber : Google Hotel The Axana Padang (2024).....	9
Gambar 3 Sumber : Traveloka The Axana Hotel Padang (2024)	9
Gambar 4 Kerangka Konseptual	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Posisi Kerja Pada	7
Tabel 2 Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Posisi Kerja Pada	42
Tabel 3 Pilihan Jawaban Skala likert pada Variabel X dan Variabel Y	45
Tabel 4 Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	46
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Team Building</i> (X).....	49
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Produktivitas Kerja (Y)	50
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Team Building</i> (X).....	52
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Produktivitas Kerja (Y)	52
Tabel 9 Tingkat Capaian Responden (TCR).....	54
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Departemen.....	57
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja	58
Tabel 13. Deskripsi Data Total Variabel <i>Team Building</i>	59
Tabel 14 Hasil Perhitungan TCR Variabel <i>Team Building</i>	60
Tabel 15. Deskripsi Data Total Variabel Produktivitas Kerja Karyawan	62
Tabel 16. Hasil Perhitungan TCR Variabel Produktivitas Kerja	63
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 18. Hasil Uji Homogenitas.....	66
Tabel 19. Hasil Uji Linearitas	67
Tabel 20. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	68
Tabel 21. Pengaruh Variabel <i>Team Building</i> terhadap Produktivitas Karyawan..	69
Tabel 22. Koefisien Determinan <i>Team Building</i> Terhadap Produktivitas Kerja.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 2. Surat Tanggapan Dari Hotel	80
Lampiran 3. Surat Izin Uji Coba	81
Lampiran 4 Surat Tanggapan Uji Coba	82
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 6. Tabulasi Data Uji Coba Variabel <i>Team Building</i> (X)	89
Lampiran 7. Tabulasi Data Uji Coba Variabel Produktivias Kerja Karyawan (Y)91	
Lampiran 8 Hasil Uji Coba Penelitian	93
Lampiran 9. Tabulasi Penelitian Variabel <i>Team Building</i> (X)	101
Lampiran 10. Tabulasi Penelitian Variabel Produktivitas Kerja (Y).....	105
Lampiran 11. Dokumentasi.....	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang penting dalam perekonomian Indonesia, khususnya di Kota Padang. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang tahun 2020, jumlah hotel berbintang di Kota Padang pada tahun 2020 mencapai 36 hotel dengan total kamar sebanyak 3.145 kamar. Hotel berbintang di Kota Padang menawarkan berbagai fasilitas dan layanan yang berkualitas kepada para tamu, baik domestik maupun mancanegara, yang datang untuk berwisata, berbisnis, atau keperluan lainnya.

Industri perhotelan, sebagai salah satu pilar utama dalam sektor pariwisata, memainkan peran integral dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pengembangan destinasi wisata. Hotel-hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat penginapan, tetapi juga sebagai penanda pengalaman wisata yang tak terlupakan. Di tengah persaingan global yang semakin sengit, kualitas pelayanan dan pengelolaan karyawan menjadi kunci utama keberhasilan sebuah hotel.

The Axana Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di pusat kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki 141 kamar, 5 ruang pertemuan, 1 ballroom, 1 restoran, 1 lounge, 1 kolam renang, 1 spa, dan 1 gym. Hotel ini juga menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang berkualitas,

seperti wifi gratis, laundry, antar-jemput bandara, layanan kamar, dan layanan *concierge*.



Gambar 1 :

The Axana Hotel Padang

Sumber : HRD The Axana Hotel Padang

Seiring berjalannya waktu dan perubahan dalam era globalisasi saat ini, serta dalam konteks masyarakat sekarang sering menemui beberapa masalah yang mengakibatkan banyak perusahaan mengalami kegagalan. Ini bisa disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja dan kemajuan teknologi atau bisa juga disebabkan oleh kurangnya kinerja sumber daya manusia dalam perusahaan. Salah satu sumber daya manajemen hotel yang paling penting adalah sumber daya manusia. Menurut Sinambela (2016), sumber daya manusia adalah aset terpenting organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi.

Di era saat ini lingkungan kerja berpengaruh untuk meningkatkan produktivitas karyawan hotel. Lingkungan kerja mencakup semua aspek yang mengelilingi tempat kerja karyawan dan memiliki potensi memengaruhi cara mereka bekerja. Menurut Sunyoto (2015), lingkungan kerja meliputi segala

sesuatu di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Menurut Mangkunegara (2013) lingkungan kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja, dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas. Keterkaitan erat antara lingkungan kerja dan produktivitas karyawan dijelaskan bahwa kondisi lingkungan dapat memengaruhi kondisi pribadi karyawan.

Meskipun lingkungan kerja bukanlah bagian dari proses produksi secara langsung, namun memiliki dampak langsung terhadap karyawan yang terlibat dalam proses tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan perhatian pada karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka, sementara lingkungan yang kurang mendukung dapat menurunkan produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, lingkungan kerja menjadi faktor kunci dalam mendukung produktivitas kerja karyawan. Jika seorang karyawan tidak mencapai tingkat produktivitas yang diharapkan, penting untuk mengevaluasi lingkungannya guna mengetahui faktor-faktor yang dapat mendukung produktivitas tersebut.

Menurut Busro (2018), produktivitas dapat dijelaskan sebagai perbandingan antara hasil (output) dengan masukan (input). Dengan demikian, produktivitas mencerminkan seberapa efisien hasil konkret atau produk yang dihasilkan dibandingkan dengan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkannya. Ini berarti bahwa produktivitas dapat meningkatkan efisiensi

dalam penggunaan waktu, bahan, energi, sistem kerja, teknik produksi, dan bahkan meningkatkan keterampilan tenaga kerja.

Menurut Sutrisno (2019) produktivitas karyawan dipengaruhi oleh berbagai aspek yaitu Tingkat pendidikan, Kemampuan bekerja, Skill dan keterampilan, Sarana dan Prasarana, Lingkungan kerja yang nyaman, Disiplin kerja, Kompensasi, gaji dan upah. salah satunya adalah kegiatan *team building* yang merupakan aspek penting dari lingkungan kerja. Selain memperkuat hubungan antar anggota tim, *team building* juga bertujuan untuk meningkatkan kolaborasi dan komunikasi yang efektif. Dengan aktivitas yang dirancang untuk membangun kepercayaan dan pemahaman bersama, karyawan dapat bekerja dengan lebih harmonis dan efisien. Akibatnya, tercipta lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif, dimana setiap individu merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka demi mencapai tujuan bersama. Produktivitas yang tinggi tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada sinergi yang tercipta dalam sebuah tim. Oleh karena itu, membangun tim (*team building*) yang solid dan harmonis adalah kunci untuk mencapai efektivitas kerja yang optimal."

Team building tidak memiliki definisi universal, dan berbagai penulis mendefinisikan pembangunan tim dari perspektif mereka masing-masing. Secara umum, membangun tim adalah salah satu aktivitas pengembangan penting yang

digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan organisasi. Tracy (2016) menyatakan bahwa *team building* adalah cara membangun kegiatan yang dikelola dan dilakukan oleh sekelompok orang dalam organisasi, bertujuan untuk menciptakan dan mengelola kelompok kerja agar mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Obiekwe, Mobolade, dan Akinade (2021) mendefinisikan *team building* sebagai berbagai jenis aktivitas yang digunakan untuk meningkatkan hubungan sosial dan menentukan peran dalam tim, sering kali melalui tugas atau penugasan kolaboratif.

Menurut Micken dalam Maulidia (2021), indikator *team building* diantaranya yaitu. Koordinasi, Komunikasi, Kohesi, Membuat keputusan, Manajemen masalah, Hubungan sosial dan Umpan balik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *team building* berdasarkan dari beberapa referensi diantaranya, Kepemimpinan, Komunikasi yang efektif dan efisien, Tujuan dan sasaran yang konkrit dan bermakna. Identitas peran, faktor lainnya adalah Keberagaman keterampilan dan minat antar anggota tim, dan Kondisi kerja.

Penelitian terdahulu digunakan sebagai pedoman pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka berfikir. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti.

Maulidia, A., & Rahman, T. (2021), "Pengaruh *Team Building* Terhadap

Productivity Melalui Safety Pada PT X Di Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan.” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh langsung antara team building (X) terhadap *productivity* (Y). (2) Terdapat pengaruh team building terhadap *productivity* melalui *safety* (Z). (3) Besarnya pengaruh *team building* terhadap *productivity* melalui *safety* adalah sebesar 58% dan sisanya 42% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak diteliti.

Baharom,G.K., Stoverink, T.G.,& Kalogiannidis, O.S. (2022), “*Effect of Team Building on Employee Productivity; A Case Study of Eastpharma Company in Turkey*” Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa *team building* berhubungan positif dan signifikan dengan produktivitas karyawan ($\beta = 0.357$, $p=0.014$). Studi tersebut menyimpulkan bahwa ketika efisiensi dalam membangun tim meningkat sebesar satu unit, produktivitas karyawan di perusahaan-perusahaan di Turki akan meningkat sebesar 0,357 unit sementara faktor-faktor lain yang mempengaruhi produktivitas karyawan tidak berubah. Karyawan yang bekerja secara tim mempunyai produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang bekerja secara individu. Membangun tim meningkatkan kompatibilitas antar anggota tim dan menciptakan keharmonisan yang meningkatkan produktivitas dan kesuksesan perusahaan. Studi ini merekomendasikan penekanan yang lebih besar pada peningkatan pembentukan tim karyawan untuk meningkatkan produksi mereka.

Menyadari pentingnya pemahaman tentang *team building* yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan suatu hotel, pemimpin hotel harus memahami dan memenuhi kebutuhan karyawan. Karena dengan cara ini, karyawan akan merasa senang bekerja, dan lebih penting lagi, tingginya kepuasan kerja berpotensi meningkatkan produktivitas dan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, semua organisasi atau perusahaan memberikan perhatian khusus pada *team building* untuk menciptakan produktivitas kerja karyawan yang optimal, termasuk di The Axana Hotel Padang.

Berikut adalah tabel data jumlah karyawan The Axana Hotel Padang sesuai departemen masing-masing karyawan

Tabel 1
Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Posisi Kerja Pada
The Axana Hotel Padang Tahun 2024

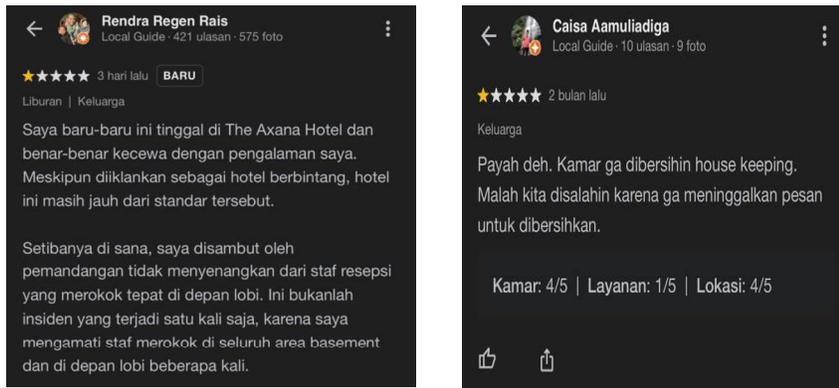
NO	POSISI PEKERJAAN	JUMLAH STAFF
1	<i>Housekeeping</i>	16 Orang
2	<i>Accounting</i>	11 Orang
3	<i>Human Resource Management</i>	16 Orang
4	<i>Sales and Marketing</i>	5 Orang
5	<i>Engineering</i>	8 Orang
6	<i>Front Office and Driver</i>	11 Orang
7	<i>IT & Desain Grafis</i>	2 Orang
8	<i>Food and Beverage Service</i>	9 Orang
9	<i>Food and Beverage Product</i>	11 Orang
Total jumlah <i>staff</i>		89 Orang

Sumber: HRM THE AXANA HOTEL PADANG (2024)

Berdasarkan informasi HRM The Axana Hotel Padang diketahui bahwa jumlah karyawan dengan posisi pekerjaan masing-masing The Axana Hotel Padang ditulis sesuai tabel 1 jumlah karyawan The Axana Hotel Padang secara keseluruhan adalah 89 orang, yang terbagi kedalam berbagai divisi pekerjaan seperti, *Housekeeping, Accounting, Human Resource Management, Sales and Marketing, Engineering, Front Office, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service, IT & Design Grafis*.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti selama magang di The Axana Hotel Padang dalam waktu 6 bulan kurang lebih (Agustus 2023 - Januari 2024) di bagian *Human Resource*, peneliti telah mengamati terkait pengaruh *team building* terhadap produktivitas kerja di The Axana Hotel Padang. Peneliti menemukan beberapa faktor yang akan dijadikan bahan permasalahan dalam penelitian ini terkait pengaruh *team building* terhadap Produktivitas kerja karyawan.

Penulis memilih The Axana Hotel Padang sebagai lokasi penelitian karena masih ditemuinya beberapa ketidaksesuaian harapan tamu terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Berikut beberapa bentuk keluhan tamu yang dapat dilihat pada beberapa ulasan buruk yang diterima oleh hotel ini, seperti dari *Google review dan Traveloka*. (The Axana Hotel Padang, 2024).



Gambar 2

Sumber : Google Hotel The Axana Padang (2024)



Gambar 3

Sumber : Traveloka The Axana Hotel Padang (2024)

Dari ulasan diatas, ditemukan bahwa tamu merasa kecewa terhadap pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan karena tidak sesuai dan memadai. Adanya kerusakan pada AC dan *exhaustfan* yang tidak dingin dan berisik ketika tamu menyampaikan keluhan untuk diperbaiki tapi tidak kunjung datang dan ketika tamu meminta untuk ganti kamar tamu dikenakan biaya tambahan, ruangan dikamar yang tidak dibersihkan atau kotor serta *linen* yang seperti tidak diganti karna banyak noda dan juga handuk serta peralatan mandi yang tidak tersedia dan

parkiran yang tidak memadai membuat tamu tidak puas. Ketidakpuasan terhadap fasilitas dan pelayanan membuat tamu merasa tidak ingin kembali lagi.

Selanjutnya, penulis menemukan keluhan tamu pada saat proses *check in* yang memakan waktu yang sangat lama. Kemudian, pada saat tamu menyampaikan keluhan receptionist menanggapi keluhan dengan kurang baik dan membuat tamu merasa tidak nyaman. Serta adanya keluhan tentang penitipan mobil kepada *security* yang mana mobil dari tamu dipakai dan ketika tamu mencek mobilnya pada malam hari, benar mobil tamu tersebut tidak ada di parkiran manapun. Adanya komunikasi dan pelayanan yang buruk antara pegawai hotel dan tamu, membuat tamu tidak merekomendasikan The Axana Hotel Padang karena pelayanan kurang memuaskan.

Oleh karena itu, hotel ini perlu terus meningkatkan produktivitas kerja karyawan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan, dan daya saing perusahaan di pasar. Salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan adalah dengan memperhatikan dan memperbaiki *team building*. Dengan demikian, karyawan akan merasa lebih nyaman, bahagia, dan bersemangat dalam bekerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas, dapat dilihat urgensi dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa berpengaruh *team building* terhadap

Produktivitas kerja karyawan di The Axana Hotel Padang. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH *TEAM BUILDING* TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN THE AXANA HOTEL PADANG**”.

B. Identifikasi Masalah

1. Rendahnya produktivitas karyawan di The Axana Hotel Padang, yang dapat dilihat dari adanya ketidakpuasan tamu terhadap produk dan pelayanan yang diberikan, yang menunjukkan adanya beberapa masalah mendasar yang perlu diatasi.
2. Kurangnya pemahaman karyawan tentang seberapa besar *team building* dapat meningkatkan produktivitas yang efisien
3. Kurangnya partisipasi anggota tim dalam kegiatan *team building* karna kurangnya keakraban atau hubungan baik antar karyawan.
4. Kurangnya dukungan dari manajemen dalam mengimplementasikan program *team building* seperti stimulating pelayanan pelanggan, kegiatan kolaboratif dalam pemecahan masalah, pelatihan dan keterampilan *soft skills*, kegiatan *outdoor* dan *adventure*, kompetisi atau *game* interaktif dan sesi refleksi dan evaluasi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis membatasi penelitian ini pada pengaruh *team building* terhadap produktivitas kerja karyawan di The Axana Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian "Pengaruh Team Building terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di The Axana Hotel Padang" adalah:

1. Bagaimana *team building* di The Axana Hotel Padang ?
2. Bagaimana produktivitas kerja karyawan di The Axana Hotel Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *team building* terhadap produktivitas kerja karyawan di The Axana Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian "Pengaruh *Team Building* terhadap Kinerja Karyawan di The Axana Hotel Padang" bertujuan untuk:

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Team Building* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di The Axana Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan *team building* The Axana Hotel Padang.
2. Mendeskripsikan produktivitas kerja karyawan The Axana Hotel Padang.
3. Menganalisis pengaruh *team building* terhadap produktivitas kerja karyawan The Axana Hotel Padang.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam kepada manajemen The Axana Hotel Padang, memberikan panduan strategis untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, dan memberikan kontribusi pada pemahaman teoritis di bidang manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi The Axana Hotel Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak manajemen The Axana Hotel Padang dan dapat memberikan masukan serta saran untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui perbaikan *team building*.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi pembelajaran Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang tentang Pengaruh *Team Building* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Dan diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat yang bisa berguna dalam perkuliahan di Jurusan Pariwisata.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan dan referensi bagi peneliti berikutnya terkait Pengaruh *Team Building* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis sendiri untuk menambah pengalaman dalam melakukan penelitian dan mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan dan juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.ST