

**MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN *ROOM SECTION* DI ROCKY
PLAZA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (S. ST)*



**OLEH :
NONI ANGGITA
14135006 / 2014**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN *ROOM SECTION* DI ROCKY
PLAZA HOTEL PADANG**

Nama : Noni Anggita
NIM/BP : 14135006 / 2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Disetujui oleh :

Pembimbing



Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM
NIP. 19780903 2010121001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 1962530 198803 2001

PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

Judul : Manajemen Kinerja Karyawan *Room Section* di Rocky Plaza Hotel Padang
Nama : Noni Anggita
NIM/BP : 14135006 / 2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Disetujui oleh :

Tim penguji

Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM

Anggota : Dr. Yuliana, Sp, M.Si.,

Anggota : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

Tanda Tangan

1.

2.

3.





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noni Anggita
NIM/TM : 14135006/2014
Program Studi : DIV Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :
"Manajemen Kinerja Karyawan *Room Section* di Rocky Plaza Hotel Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya 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 institusi UNP maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Noni Anggita
NIM. 14135006

ABSTRAK

Noni Anggita, 2019: Manajemen Kinerja Karyawan *Room Section* di Rocky Plaza Hotel Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap permasalahan yang ada di *room section* Rocky Plaza Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen kinerja karyawan *room section* di Rocky Plaza Hotel Padang. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif dengan data kualitatif. Sampel dalam penelitian ini dinamakan sebagai informan. Informan dalam penelitian ini adalah *HRD Coordinator*, *HK Coordinator*, dan *supervisor housekeeper* yang telah lama bekerja di Rocky Plaza Hotel Padang. Total sampel dalam penelitian ini adalah 3 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer diperoleh langsung dari informan penelitian yang dianggap mengetahui informasi dan masalah secara mendalam tentang penelitian yang akan diteliti, data sekunder yaitu data kinerja karyawan yang diperoleh melalui dokumen-dokumen resmi Rocky Plaza Hotel Padang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif meliputi tiga alur kegiatan yaitu, reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yaitu kurangnya pengawasan (*controlling*) dari *supervisor* terhadap kualitas dan kuantitas kerja bawahan sehingga terkesan asal-asalan dan tidak mencapai target seperti yang telah direncanakan, kurangnya pengawasan *supervisor* terhadap karyawan yang mengikuti *training* dan tidak memastikan adanya *punishment* secara konsisten bagi karyawan yang tidak mengikuti *training*. Kurangnya pengawasan *supervisor* terhadap tingkah laku karyawan yang kurang ramah dan tidak sesuai dengan SOP. Tidak adanya pengevaluasian (*evaluation*) yang dilakukan 1 kali dalam satu hari sehingga karyawan yang melakukan kesalahan tidak cepat dievaluasi dan menunggu waktu selama 1 tahun.

Kata Kunci: Manajemen, Kinerja karyawan *room section*

ABSTRACT

Noni Anggita, 2019: Performance Management Room Section at Rocky Plaza Hotel Padang

This study was designed to describe the financial management of employees at Rocky Plaza Hotel Padang. This type of research is descriptive with qualitative data. The sample in this study was named as an informant. The informants in this study were HRD Coordinator, HK Coordinator, and supervisor of domestic helpers who had long worked at Rocky Plaza Hotel Padang. The total sample in this study was 3 people. The sampling technique in this study was purposive sampling. The type of data in this study is primary data obtained directly from research informants collected about information and problems about the research that will discuss, secondary data about employee acquisition data obtained through official documents of Rocky Plaza Hotel Padang. Data collection techniques in this study were observation, interviews and documentation. Qualitative data analysis includes three activity lines, namely, data reduction, data presentation and conclusion.

The results of the study based on observations, interviews and documentation of supervision (control) from supervisors on mastery and subordinate sacrifice greatly admired carelessly and did not reach the target as agreed, improving supervisory supervision of employees trained and not related to training penalties for employees who did not participate in. Supervisory supervision of employee behavior that is less friendly and not in accordance with the SOP. There is no evaluation (evaluation) that is done once a day so that employees who make mistakes are not quickly evaluated and wait for 1 year.

Keywords: Management, room section Employee performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat dan bimbingan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Manajemen Kinerja Karyawan *Room Section* di Rocky Plaza Hotel Padang**” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini penulis temui, tetapi berkat bantuan, bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. **Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph. D**, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. **Ibu Dr. Yuliana, Sp, M.Si.**, selaku Wakil Dekan III sekaligus Pembimbing Akademik, serta penguji 1 ujian skripsi ini.
3. **Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**, selaku ketua Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang sekaligus penguji 2 skripsi ini.
4. **Bapak Hijriyantomi Suyuthie S.IP, MM** selaku Dosen Pembimbing
5. Seluruh staf pengajar, teknisi, dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

6. **Rocky Plaza Hotel Padang** yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
7. **Keluarga** terutama kepada kedua orang tua yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik moril ataupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak terdapat kekurangan. Oleh sebab itu penulis berharap adanya pendapat, kritikan, dan saran dari berbagai pihak pembaca yang bertujuan untuk memperbaiki dan melengkapi skripsi ini. Semoga dengan adanya skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Padang, Agustus 2019
Penulis

Noni Anggita
NIM 14135006

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT KETERANGAN TIDAK PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	
1. Manajemen.....	8
2. Kinerja Karyawan <i>Room Section</i>	32
B. Kerangka Konseptual	38
C. Pertanyaan Penelitian	39
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Waktu dan Tempat Penelitian	40
C. Variabel Penelitian	40
D. Defenisi Operasional Variabel	41
E. Sampel Penelitian.....	42
F. Jenis Data	43
G. Teknik Pengumpulan Data.....	43
H. Instrumen Penelitian.....	45
I. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	47
1. Temuan Umum.....	47
2. Temuan Khusus.....	67
B. Pembahasan.....	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	145
B. Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN.....	155

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang	3
Tabel 2. Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang	3
Tabel 3. Kisi-kisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konseptual	38
Gambar 2. Dokumentasi wawancara dengan informan A	229
Gambar 3. Dokumentasi wawancara dengan informan B (01)	229
Gambar 4. Dokumentasi wawancara dengan informan B (02)	239

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian	155
Lampiran 2. Rekapitulasi Wawancara Penelitian	160
Lampiran 3. Pedoman Observasi Penelitian	223
Lampiran 4. Observasi Penelitian	229
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	237
Lampiran 6. <i>Guest Comment</i> Karyawan <i>Housekeeping</i>	239

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Padang merupakan ibukota provinsi Sumatera Barat yang memiliki daya tarik wisata baik wisata alam, wisata buatan, maupun wisata minat khusus yang dijadikan sebagai daerah tujuan wisata oleh wisatawan lokal, serta mancanegara. Industri pariwisata di Kota Padang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah (UU No. 10 Tahun 2009). Salah satu sektor pendukung industri pariwisata di Kota Padang adalah jasa perhotelan. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1, “Hotel adalah penyediaan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Setiap industri atau perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta dapat meningkatkan produktifitas perusahaan salah satunya penyediaan jasa perhotelan. Pengelolaan jasa perhotelan tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimanfaatkan semaksimal mungkin dan mempunyai peran penting dalam operasional hotel untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya dalam mencapai suatu tujuan hotel. Akan tetapi, sumber daya manusia juga dapat menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan organisasi hotel.

Menurut Tery dalam Hasibuan (2011:38), “Fungsi-fungsi manajemen adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*)”. Kemudian Siagian menambahkan evaluasi (*evaluation*) sebagai fungsi penting dalam manajemen.

Adapun salah satu hotel di Kota Padang yang melaksanakan manajemen kinerja karyawan *room section* yaitu Rocky Plaza Hotel Padang. Rocky Plaza Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang 4 yang terletak di Jl. Permindo No. 40 Kecamatan Kampung Jao Kelurahan Padang Barat Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Hotel ini memiliki pusat perbelanjaan yang bernama Suzuya dan berada tidak jauh dari Pasar Raya Kota Padang. Karena letak yang strategis inilah banyak dari wisatawan yang memutuskan untuk menginap di Rocky Plaza Hotel Padang. Rocky Plaza Hotel Padang memiliki 8 lantai yang terdiri dari 171 kamar dengan berbagai macam tipe, 10 *meeting room*, dan 1 *ballroom* yang dapat menampung ± 1000 orang. *Tagline* dari hotel ini adalah ”*The Best Choice Hotel In West Sumatera*”. Hotel ini memiliki 120 orang karyawan yang terbagi dalam 9 departemen yaitu *front office*, *sales and marketing*, *accounting*, *human resources*, *food and beverage service*, *food and beverage product*, *housekeeping*, *laundry* dan *engineering*. Berikut jumlah karyawan yang terdapat pada masing-masing departemen :

Tabel 1. Jumlah Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1.	<i>Front Office</i>	18 orang
2.	<i>Sales and Marketing</i>	5 orang
3.	<i>Accounting</i>	14 orang
4.	<i>Human Resources</i>	16 orang
5.	<i>Food and Beverage Service</i>	13 orang
6.	<i>Food and Beverage Product</i>	16 orang
7.	<i>Housekeeping</i>	21 orang
8.	<i>Laundry</i>	6 orang
9.	<i>Engineering</i>	11 orang
Jumlah		120 orang

Sumber : HRD Rocky Plaza Hotel Padang (2018)

Adapun hasil penilaian kinerja karyawan *room section* di Rocky Plaza Hotel Padang adalah seperti dalam tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Penilaian Kinerja Karyawan *Room Section* di Rocky Plaza Hotel Padang.

No	Skor	Keterangan	Jumlah karyawan	Tahun 2019
				Dalam %
1	95-135	Sangat Baik	18	95%
2	68-94	Baik	1	5%
3	15-67	Buruk	-	-
Jumlah			19 orang	100%

Sumber : HRD Rocky Plaza Hotel Padang (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa hasil penilaian kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel sangat baik sebanyak 95% namun pada kenyataannya masih terdapat permasalahan mengenai manajemen kinerja karyawan *room section* yang penulis dapat dari pra penelitian dengan wawancara bersama HRD Rocky Plaza Hotel Padang pada tanggal 31 Januari 2019.

Penilaian kinerja di Rocky Plaza Hotel Padang memiliki 8 indikator penilaian yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketergantungan, pertimbangan, kemampuan belajar, tingkah laku, kerjasama, ambisi dan kemampuan untuk

dikembangkan. Berkaitan dengan indikator kinerja diatas, terdapat masalah pada perencanaan (*planning*) yaitu kuantitas kerja *roomboy* yang tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam membersihkan kamar, seharusnya masing-masing *roomboy* membersihkan kamar sebanyak 24 kamar setiap harinya, namun pada kenyataannya masih ada *roomboy* yang membersihkan kamar sebanyak 20 kamar.

Terdapat permasalahan pada pengorganisasian (*organizing*) yaitu adanya beberapa karyawan yang tidak dapat bekerjasama dengan baik dalam bekerja dikarenakan karyawan memiliki konflik internal dengan supervisor. Dan supervisor *housekeeping* belum bisa mengambil keputusan dalam menangani komplain tamu dalam situasi tertentu yang sangat dibutuhkan kebijaksanaannya secara garis organisasi.

Disamping itu juga terdapat masalah pada tahap pelaksanaan (*actuating*) yaitu kualitas kerja dalam membersihkan kamar terkesan asal-asalan seperti masih terdapat debu di lemari (*wadrobe*), dan adanya belatung yang keluar dari lubang saluran pembuangan air (*drainase*) sehingga menimbulkan komplain dari tamu.

Terdapat permasalahan pada pengawasan (*controlling*) yang dapat dilihat dari adanya surat peringatan (*reprimand*) yang dikeluarkan HRD dikarenakan beberapa karyawan seperti *roomboy* yang bertugas sering menghilang dan tidak berada di area kerja pada saat jam kerjanya dan tidak mendengarkan instruksi dari atasan. Hal ini menunjukkan sifat karyawan yang bekerja masih membutuhkan pengawasan dari supervisor.

Belum adanya evaluasi setelah diadakan penilaian kinerja, hal ini dapat terlihat dari adanya *roomboy* yang melakukan kesalahan yang sama yaitu tidak bersih dalam membersihkan kamar. Selain itu terdapat permasalahan tentang tingkah laku karyawan yang kurang ramah dan cemberut ketika bertemu tamu dalam membersihkan kamar sehingga tamu merasa tidak puas dan komplain, setelah tamu komplain bukannya memberikan pelayanan yang ramah karyawan tersebut malah berdebat dengan tamu.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dijelaskan diatas penelitian ini sangat penting dilaksanakan untuk mengetahui manajemen kinerja karyawan *room section*, jika permasalahan ini dibiarkan maka akan berdampak kepada produk hotel yang dihasilkan dan akan memperburuk citra hotel di Rocky Plaza Hotel Padang.

Dari permasalahan yang penulis temukan pada saat pra penelitian di Rocky Plaza Hotel Padang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN ROOM SECTION DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya kuantitas kerja *roomboy* yang tidak sesuai dengan perencanaan dalam SOP
2. Pengorganisasian (*organizing*) kerjasama departemen *housekeeping* tidak berjalan dengan baik.
3. Pelaksanaan (*actuating*) kualitas kerja *roomboy* dalam membersihkan kamar terkesan asal-asalan

4. Karyawan *roomboy* yang bekerja masih membutuhkan pengawasan (*controlling*) dari supervisor
5. Belum terlaksananya evaluasi setelah penilaian kinerja karyawan

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti menfokuskan masalah sebagai berikut :

1. Manajemen
2. Kinerja karyawan *room section*

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana manajemen kinerja karyawan *room section* di Rocky Plaza Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang manajemen kinerja karyawan *room section* di Rocky Plaza Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan manajemen kinerja karyawan *room section* di Rocky Plaza Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi, evaluasi, dan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan perusahaan terhadap peningkatan kinerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang.

2. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan

Diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna sebagai acuan bagi aktivitas akademika dan dapat dijadikan contoh dalam melakukan penelitian, terkhusus bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan

3. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, dan informasi, serta sebagai acuan dan referensi oleh peneliti berikutnya.

4. Bagi Peneliti Sendiri

Dengan adanya penelitian ini hendaknya ilmu penulis semakin bertambah dan dapat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).