

ANALISIS PROFESIONALISME KARYAWAN DI HOTEL GRAND INNA

PADANG

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

**RIYO RANDIKA
15135085/2015**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PROFESIONALISME KARYAWAN DI HOTEL GRAND INNA PADANG

Nama : RIYO RANDIKA
NIM/BP : 15135085/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 15 Agustus 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



H. Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

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



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

PALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Profesionalisme Karyawan Di Hotel Grand Inna Padang
Nama : Riyo Randika
NIM/BP : 15135085/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

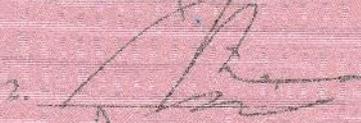
Padang, 15 Agustus 2019

Disetujui oleh :

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : H. Trisna Putra, SS, M.Sc
2. Anggota : Kasmita, S.Pd, M.Si
3. Anggota : Pasaribu, SST, Par, M.Si.par

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 : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riyo Randika
NIM/TM : 15135085/ 2015
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Analisis Profesionalisme Karyawan Di Hotel Grand Inna 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 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,



Riyo Randika
NIM. 15135085

HALAMAN PERSEMBAHAN

Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, Allah akan memberikan kepada orang itu jalan keluar (dari kesulitan). Dan memberikan rezeki kepadanya dari sumber/arrah yang tidak disangka-sangka.

(Qs. Ath Thalaq :2,3)

Rabbi.....

*Aku selalu memuji-Mu dengan pujian yang kekal, sebagaimana sifat kekal-Mu.
Aku memuji-Mu dengan pujian yang tiada bertepi, kecuali hanya Engkau Yang Maha Tahu.
Aku memuji-Mu dengan pujian yang tiada batas, kecuali hanya Engkau Yang Membatasinya
Aku sealalu berusaha memuji-Mu, sebab tiada pahala yang akan didapat oeh pemuji, kecuali bersama Redha-Mu.....*

Dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah, maka Allah akan mencukupkan keperluannya (Ath Thalaq :3)

Terimakasih Rabb.....

*Karena Engkau telah memperkenankan hamba untuk jalani ujian kehidupan ini
Lika-liku kehidupan yang senantiasa menumbuhkan sebuah pengharapan dan membawa diri ini pada sebuah renungan untuk menjalani hidup yang sebentar dengan penuh kepasrahan.
Semoga setiap helaan nafas, setiap langkah kaki yang terlangkahhkan, setiap deraian air mata yang pernah tertumpahhkan tetap bernilai ibadah disisi-Mu Rabb....
Ampuni segala kelalaian hamba Rabb,,,,, ampuni segalaah kehilafan hamba,,,,,,,,,,,,,*

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, kupersembahkan dengan penuh rasa sayang dan cinta, hasil goresan karya kecil ini kepada Amak.(Yurnita) dan Apak.(Ausparidi) tersayang, yang tak kenal lelah dan putus asa dalam menyekolahkan Randi sampai ke jenjang universitas, Amak yang selalu menghiasi hari-hariku dengan cinta dan kasih sayang, perhatian yang begitu besar yang selalu mengiringi langkahku dengan do'a untuk selalu sukses dalam segala hal. Dan Apak yang selalu bekerja keras banting tulang, namun jauh dilubuk hatimu Randi tahu Apak ingin melihat Randi sukses dan berhasil....

Makasih untuk teman-teman MPH 2015 dan junior MPH Pariwisata yang menemani hari-hari baik maupun duka.

Makasih kepada uni Fauziah dan mas Nando (yang selalu jadi tempat meminta saran dalam penulisan skripsi ini) kepada bang Saal Adi (yang selalu meminjamkan laptopnya untuk penulisan skripsi ini saya), Ade (yang selalu membantu dalam penulisan skripsi ini), Rani,

Fika dan Ul (yang selalu membantu dan memotivasi dalam penulisan skripsi ini), Divia, Emil, teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Makasih untuk hotel Grand Inna Padang dan seluruh karyawan yang mana mengizinkan dan membantu melakukan penelitian. Terutama kepada kak Lidya (yang selalu mau memberikan data untuk penulisan skripsi ini), bu Mazna (yang selalu memberikan data dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini) kak Indah, bang Yongki, bang Riki, bang Sudi, pak Uwo, kak Wulan, kak Cici, bang Deny, bang Nando. Makasih atas semuanya semoga Allah membalas kebaikan rekan sekalian.

Makasih banyak buat Bapak dan Ibu dosen atas Ilmunya dan bimbingan yang telah diberikan selama ini (terutama kepada Bapak, H. Trisna Putra, Bu Kasmita, Bapak Ari, Bu Ira, Bapak Waryono, Bu Yuliana, Bapak Aan, Pak Youmil, Bu Lise, Pak Andriwifa, Pak Heru, Pak Feri, Pak Rian, Pak Hendri dan seluruh dosen serta staff dan karyawan di Jurusan Pariwisata... Makasih banyak atas ilmu dan bimbingan selama ini, semoga Allah membalas kebaikan Bapak/Ibu

***Kesuksesan bukan milik orang-orang tertentu, kesuksesan dimiliki oleh orang yang percaya bahwa mereka pasti menang.
Jangan anggap diri kita lebih dari orang lain, karena kelebihan kita bisa jadi kekurangan bagi orang lain, dan janganlah puas dengan apa yang telah didapati karena apa yang didapati sekarang adalah awal dari kerja keras untuk mendapatkan yang terbaik,***

Padang, Agustus 2019

Riyo Randika

ABSTRAK

Riyo Randika, 2019: Analisis Profesionalisme Karyawan Grand Inna Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti tentang profesionalisme karyawan dalam bekerja dan masalah yang peneliti temukan tentang profesionalisme karyawan berdasarkan wawancara dengan beberapa *Head Department* dan adanya penurunan occupancy hotel pada tahun 2018-2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana profesionalisme karyawan di hotel Grand Inna Padang. Penelitian ini terdiri dari 5 indikator profesionalisme yaitu dedikasi terhadap profesi (*dedication*), kewajiban sosial (*social obligation*), keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief self regulation*), hubungan dengan sesama profesi (*community affiliation*) dan kebutuhan untuk mandiri (*autonomy demand*).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pendekatan data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel Grand Inna Padang terkecuali *Head Department*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 97 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian adalah *simple random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 79 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Guttman* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode rerata skor dan persentase penilaian.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara umum profesionalisme karyawan di hotel Grand Inna Padang dikategorikan profesional dengan rerata skor 68% karyawan profesional dan 32% karyawan tidak profesional. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: 1) dedikasi terhadap profesi (*dedication*) dengan rata-rata persentase 67% karyawan profesional dan 33% karyawan tidak profesional, 2) kewajiban sosial (*social obligation*) dengan rata-rata persentase 68% karyawan profesional dan 32% karyawan tidak profesional, 3) keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief self regulation*) yakni dengan rata-rata 76% karyawan profesional dan 24% karyawan tidak profesional, 4) hubungan dengan sesama profesi (*community affiliation*) yakni dengan rata-rata persentase 69% karyawan profesional dan 31% karyawan tidak profesional, 5) kebutuhan untuk mandiri (*autonomy demand*) yakni dengan rata-rata 64% karyawan profesional dan 36% karyawan tidak profesional

Kata Kunci: Profesionalisme, Hotel, Grand Inna Padang

ABSTRACT

RiyoRandika, 2019: Analysis of the Professionalism of Grand Inna Padang Employees

The research started from the researchers ' observations about the professionalism of employees in work and the problems that researchers found about the professionalism of employees based on interviews with several Head Department and the decline of hotel occupancy In 2018-2019. This research aims to know how professionalism of employees in the hotel Grand Inna Padang. This research consists of 5 indicators of professionalism that is dedication to profession (dedication), social responsibility (social abligation), belief in professional regulation (belief self Regulation), relationship with fellow profession (community times) and the need for independent (autonomy demand).

This type of research is a descriptive study with quantitative data approach methods. The population in this research is the entire employee of Grand Inna Padang Hotel excluding Head Department. The population in this study amounted to 97 people. The research sampling technique is simple random sampling. The number of samples in this study amounted to 79 people. Data collection techniques are conducted using questionnaires by using the Guttman scale which has proven its validity and reabilitability. Further data is analyzed through a descriptive analysis with the score average method and the scoring percentage.

The results concluded that in general the professionalism of employees in Hotel Grand Inna Padang is categorized professionally with an average score of 68% professional employees and 32% of unprofessional employees. Whereas based on each indicator is: 1) dedication to the profession (dedication) with an average percentage of 67% of professional employees and 33% unprofessional employees, 2) social liabilities (social abligation) with an average percentage of 68 % of professional employees and 32% of unprofessional employees, 3) Beliefs on professional regulations (belief self Regulation), with an average of 76% of professional employees and 24% of unprofessional employees, 4) relationship with fellow professions (community times) IE with an average percentage of 69% professional Kayawan and 31% unprofessional employees, 5) the need for self-reliant (autonomy demand) is with an average of 64% professional employees and 36% of unprofessional employees

Keywords: Professionalism, Hotels, Grand Inna Padang

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan, rahmat hidayah serta anugrah yang melimpah sehingga akhirnya penulis dapat skripsi yang berjudul “**Analisis Profesionalisme Karyawan di Hotel Grand Inna Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini. Penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra.Ernawati, M.Pd,P.hD selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair,M.Pd selaku ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak H. Trisna Putra. SS. M.Sc selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si dan Bapak Pasaribu, SST. Par, M.Si. Par selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Perhotelan universitas Negeri Padang.
6. Hotel Grand Inna Padang dan seluruh karyawan yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta, terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan.
8. Teman-teman Manajemen Perhotelan angkatan 2015 dan junior seperjuangan yang telah memberikan dorongan baik dan doa kepada penulis.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
Semoga bantuang yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 02 Agustus 2019
Penulis

Riyo Randika
Nim. 15135085/2015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
KATA PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	10
1. Pengertian Profesionalisme	10
2. Dimensi Profesionalisme	12
3. Karakteristik Profesionalisme Karyawan	14
4. Ciri-ciri Profesionalisme	15
5. Faktor-Faktor Sikap Profesionalisme	17
6. Asas Pokok Profesionalisme	18
B. Kerangka Konseptual	19
C. Pertanyaan Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian	21
C. Variabel Penelitian	21
D. Defenisi Operasional Penelitian	22
E. Populasi dan Sample Penelitian	24
1. Populasi	24
2. Sample Penelitian	25
F. Jenis dan Pengumpulan Data	27
1. Jenis Data	27

2. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Instrumen Penelitian.....	29
H. Uji Coba Instrumen.....	31
1. Uji Coba Validitas.....	31
2. Uji Reabilitas Angket.....	34
I. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Profil Hotel.....	38
1. Hotel Grand Inna Padang.....	38
2. Departemen dan Jumlah Karyawan Hotel Grand Inna Padang.....	38
3. Fasilitas Hotel Grand Inna Padang.....	38
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Departemen.....	44
C. Analisis Deskriptif Data Profesionalisme Karyawan di Hotel Grand Inna Padang.....	45
1. Dedikasi Terhadap Profesi (<i>Dedication</i>).....	47
2. Kewajiban Sosial (<i>Social Obligation</i>).....	50
3. Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi (<i>Belief Self Regulation</i>).....	53
4. Hubungan Dengan Sesama Profesi (<i>Community Affiliation</i>).....	55
5. Kebutuhan Untuk Mandiri (<i>Autonomy Demand</i>).....	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Karyawan Hotel Grand Inna Padang.....	4
Tabel 2. Data Karyawan Sertifikasi Kompetensi Grand Inna Padang.....	4
Tabel 3. Data Occupancy Kamar Hotel Grand Inna Padang Bulan Januari-Mei 2018 dan 2019	5
Tabel 4. <i>Guest Comment</i> Hotel Grand Inna Padang Bulan Januari – Maret 2019	6
Tabel 5. Data Populasi Karyawan Kecuali <i>Head Department</i> Hotel Grand Inna Padang.....	25
Tabel 6. Data Populasi Karyawan Kecuali <i>Head Department</i> Hotel Grand Inna Padang.....	27
Tabel 7. Pilihan Jawaban Skala Guttman Pada Variabel	30
Tabel 8. Kisi- Kisi Operasional Penelitian.....	31
Tabel 9. Pilihan Jawaban Skala Guttman Pada Variabel	37
Tabel 10. Kategori Persentase.....	38
Tabel 11. Departemen dan Jumlah Karyawan Hotel Grand Inna Padang.....	39
Tabel 12. Jenis dan Harga Kamar di Hotel Grand Inna Padang	40
Tabel 13. Fasilitas lainnya di Hotel Grand Inna Padang	42
Tabel 14. <i>Meeting Room Spesification</i> Hotel Grand Inna Padang.....	43
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen di Hotel Grand Inna Padang	45
Tabel 18. Jawaban Responden	47
Tabel 19. Data Frekuensi Dimensi Dedikasi Terhadap Profesi (<i>Dedication</i>)....	49
Tabel 20. Data Frekuensi Dimensi Kewajiban Sosial (<i>Sosial Abligation</i>)	52
Tabel 21. Data Frekuensi Dimensi Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi (<i>Belief Self Regulation</i>).....	55
Tabel 22. Data Frekuensi Dimensi Hubungan Dengan Sesama Profesi	

<i>(Community Affiliation)</i>	57
Tabel 23. Data Frekuensi Dimensi Kebutuhan Untuk Mandiri (<i>Autonomy Demand</i>)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Validitas Uji Coba Instrumen Menggunakan Program SKALO.....	33
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Department	46
Gambar 5. Diagram Dedikasi Terhadap Profesi	51
Gambar 6. Diagram Kewajiban Sosial.....	54
Gambar 7. Diagram Keyakinan Terhadap peraturan	56
Gambar 8. Diagram Hubungan Sesama Profesi.....	59
Gambar 9. Diagram Kebutuhan Untuk Mandiri	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian.....	69
2. Data Uji Coba Instrumen Penelitian	73
3. Rangkuman Analisis Validitas	74
4. Rangkuman Analisis Reabilitas	75
5. Kuesioner Penelitian	76
6. Data Instrumen Penelitian	80
7. Hasil pengolahan Data	84
8. Surat Izin Uji Coba Penelitian Dari Fakultas.....	98
9. Surat Izin Penelitian Uji Coba Dari Hotel Grand Royal Denai	99
10. Dokumentasi Foto Karyawan Saat Mengisi Kuisisioner	100
11. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas	101
12. Surat Izin Penelitian Dari Hotel Grand Inna Padang	102
13. Dokumentasi Foto Karyawan Saat Mengisi Kuisisioner.....	103

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan berbagai bidang mengalami perkembangan yang sangat pesat, maka segala usaha dilakukan agar dapat memenangkan persaingan. Demikian halnya dengan dunia pariwisata. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 dalam Utama (2014:34) menyatakan pariwisata merupakan keseluruhan kegiatan yang bersifat multi dimensi serta multi disiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang serta interaksi antara konsumen, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.

Kota Padang merupakan salah satu kota yang berada di Indonesia yang memiliki potensi wisata alam dengan keindahannya seperti pegunungan, perbukitan dan pantai, selain itu kota Padang juga merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati oleh parawisatawan, selain terkenal dengan makanan khas tradisionalnya, kota ini juga terkenal dengan tempat wisata yang menarik yaitu Pantai Padang, Pantai Air Manis, Jembatan Siti Nurbaya dan Masjid Raya Sumatera Barat yang menjadi *icon* kota Padang. Melirik dari banyaknya destinasi wisata yang ada di kota Padang, hal ini tentu banyak mengundang para wisatawan luar kota Padang maupun dari dalam untuk datang berlibur maupun berekreasi di kota ini.

Industri pariwisata yang bergerak di bidang akomodasi yakni hotel berperan penting sebagai tempat beristirahat para wisatawan yang datang ke kota Padang. Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, lambang perusahaan

atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik yang mereka bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas hotel tersebut. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MMPT -86 dalam Sulastiyono (2011:6) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Grand Inna Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 (****) yang beralokasi di Jl. Gereja No. 34, Padang, Indonesia – Asia dekat dengan museum Aditya Warman. Hotel ini cukup menarik dikarenakan Hotel Grand Inna Padang Merupakan hotel milik BUMN dibawah naungan PT. Hotel Indonesia Natour (HIN). Hotel Grand Inna Padang Memiliki 7 *department* yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resource Department, dan Engineering Department.*

Peran sumber daya manusia yang terlibat didalamnya merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menjalankan hotel, karena segala operasional yang ada di hotel, manusialah yang menjalankan. Maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil guna yang tinggi. Menurut Setiawan

(2016:29)“Manusia merupakan elemen yang selalu ada setiap organisasi, manusia membuat tujuan-tujuan inovasi dan pencapaian tujuan organisasi dan manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat membuat sumber daya organisasi lainya bekerja dan berdampak langsung terhadap kesejahteraan perusahaan”.

Melirik dari teori diatas peran manusia merupakan hal terpenting dalam mencapai kesejahteraan perusahaan. Untuk itu dibutuhkanlah karyawan yang profesional dalam bekerja sesuai dengan bidangnya. Profesionalisme karyawan merupakan hal penting dikarenakan karyawan yang profesional akan bekerja sebaik mungkin dalam memajukan hotel.

Menurut Nova (2009:3) dalam bukunya menyatakan “Profesionalisme merupakan jaminan bagi kelangsungan bisnis perusahaan yang bergerak dibidang sektor jasa”.Hotel Grand Inna Padang merupakan industri pariwisata yang bergerak di bidang jasa, hotel ini sangat menuntut karyawan dari masing-masing departemen tersebut dapat bekerja secara profesional dan juga dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

Menurut Siagian (2009:63) “Profesionalisme adalah, keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami”.

Adapun jumlah karyawan hotel Grand Inna Padang dapat di lihat di tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Hotel Grand Inna Padang

No.	Department	Jumlah
1	<i>Front Office</i>	13
2	<i>Housekeeping</i>	16
3	<i>Food and Beverage Service</i>	18
4	<i>Food and Beverage Product</i>	19
5	<i>Sales and Marketing Department</i>	8
6	<i>Accounting Department</i>	14
7	<i>Engineering Department</i>	12
8	<i>Human Resource Department</i>	5
	Total	105

Sumber : *Human Resource Department 2019*

Berdasarkan dari tabel diatas dengan jumlah 105 karyawan, hotel menuntut karyawannya dapat bekerja secara profesional sesuai dengan bidang yang dijalani maupun itu dalam memberikan pelayanan atau menjalankan operasional hotel.

Tabel 2. Data Karyawan Sertifikasi Kompetensi Grand Inna Padang

No.	Department	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Bersertifikasi
1	<i>Front Office</i>	13	8
2	<i>Housekeeping</i>	16	10
3	<i>Food and Beverage Service</i>	18	10
4	<i>Food and Beverage Product</i>	19	11
5	<i>Sales and Marketing Department</i>	8	6
6	<i>Accounting Department</i>	14	12
7	<i>Engineering Department</i>	12	8
8	<i>Human Resource Department</i>	5	2
	Total	105	67

Sumber: *Human Resource Department*

Berdasarkan dari tabel 2 diatas dapat kita lihat bahawa dari 105 karyawan, tidak seluruhnya karyawan memiliki sertifikasi kompetensi. yang bersertifikasi

hanya 67. Maka dari itu masih banyak karyawan yang belum kompeten dan profesional di hotel Grand Inna Padang.

Tabel 3. Data Occupancy Kamar Hotel Grand Inna Padang Bulan Januari-Mei 2018 dan 2019

No	2018		2019	
	Bulan	Occupancy %	Bulan	Occupancy %
1	Januari	54,15	Januari	48,39
2	Februari	72,43	Februari	65,11
3	Maret	71,68	Maret	67,17
4	April	84,60	April	66,27
5	Mei	60,85	Mei	32,7
	Total	68,74		55,92

Sumber: Front Office Department 2019

Berdasarkan dari tabel 3. diatas dapat kita lihat terdapatnya permasalahan *occupancy* kamar selama 5 bulan terakhir yang mana terjadinya penurunan di tahun 2019 dibandingkan tahun 2018 yang mana di tahun 2019 hanya mencapai rata-rata *occupancy* dengan jumlah 55,92% di bandingkan tahun 2018 dengan rata-rata *occupancy* 68,74 %.

Sesuai dengan teori Nova (2009:3) menyatakan “Profesionalisme merupakan jaminan bagi kelangsungan bisnis perusahaan yang bergerak dibidang sektor jasa”. Maka dari itu peran profesionalisme karywan hotel Grand Inna Padang penting diteliti agar tidak terjadi lagi penurunan di tahun kedepannya

Tabel 4. Guest Comment Hotel Grand Inna Padang Bulan Januari-Maret 2019

No.	Date	Name	Room	Comment
1	16-Jan-19	Pino, Mr	226	Kebersihan tong sampah dikamar agar lebih diperhatikan lagi
2	11-Mar-19	Aprison, Mr	314	Respon staff lambat
3	24-Mar-19	Hendri Muktar, Mr	206	ketika saya baru datang, barangnya hanya diturunkan dan di letakkan di tepi, apakah kekurangan bellboy atau gimana saya ga tau, saya juga duduk di lobby masih belum ada yang menrapikan barang bawaan saya, akhirnya saya tarik sendiri koper2 nya karena tidak ada tawaran dari petugas.
4	29-Maret-19	Padmiruksih, Mr	122	Saya kecewa tidak diinfokan dari awal kalau akan pindah kamar

Sumber: Front Office Department (2019)

Berdasarkan dari tabel 4 dapat kita lihat masih banyak karyawan yang belum bekerja secara profesional. Sebagaimana pada tanggal 29 Maret 2019 ada tamu yang sampai kecewa dengan karyawan yang tidak memberikan informasi ke pada tamu. Hal ini tentu penting sebagai bahan pertimbangan bagi hotel sebagaimana dapat merusak citra hotel.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 25 Juni 2019 di beberapa karyawan di hotel Grand Inna Padang terdapat beberapa masalah yang terjadi. Menurut bapak Oesman sebagai Human Resource Manager mengatakan “Tentunya di hotel ini karyawan yang profesionalismenya kurang baik atau belum profesional pasti ada dan kita selama ini kita berusaha memberikan pelatihan untuk menjadikan karyawan kita itu profesional”.

Selanjutnya menurut bapak Marluga Simonangkalin sebagai *Housekeeping Manager* mengatakan “Masalah yang sering terjadi yakni kemandirian karyawan dalam menangani pekerjaannya yang masih meminta

bantuan kepada karyawan lain dan masih ada karyawan yang belum bisa mengambil keputusan mana yang harus didahulukan terlebih dahulu”.

Serta informasi yang di peroleh dari Deny sebagai *Supervisor Banquet* menyatakan “Masih ada karyawan berdedikasi belum baik terhadap pekerjaannya yang menganggap pekerjaannya tidak menyenangkan karna pekerjaan ini terasa berat dan terlalu banyak ”.

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut dapat diketahui profesionalisme karyawan kurang baik dan masih ada karyawan yang belum profesional dimanamasih adanya karyawan yang belum mandiri dalam menyelesaikan pekerjaannya, dalam mengambil keputusan masih ada karyawan tidak tahu mana yang harus didahulukan dan dedikasi karyawan terhadap profesinya belum baik.

Selanjutnya berdasarkan pengalaman praktek lapangan industri ke-dua penulis lihat profesionalisme karyawan di hotel Grand Inna Padang belum terlaksana dengan baik, dimana pelayanan yang diberikan kepada tamu belum maksimal, seperti masih ada karyawan yang masih memilih-milih tamu dalam memberikan pelayanan dan respon dari karyawan kepada tamu lambat, SOP karyawan belum terlaksana dengan maksimal,.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang “**Analisis Profesionalisme Karyawan di Hotel Grand Inna Padang**” yang ditinjau dari 5 dimensi profesionalisme yakni afiliasi komunitas, kebutuhan untuk mandiri, keyakinan terhadap peraturan sendiri, dedikasi profesi dan kewajiban sosial.

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya karyawan yang kurang berdedikasi terhadap profesinya
2. Masih adanya karyawan yang belum mandiri dalam menyelesaikan tugasnya
3. Masih adanya karyawan yang belum cekatan dalam mengambil keputusan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang tertulis dalam latar belakang penulis memberi batasan pada profesionalisme seluruh karyawan hotel Grand Inna Padang terkecuali *Head Department*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan penulis merumuskan pokok masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana Profesionalisme Karyawan di hotel Grand Inna Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain adalah:

1. Tujuan Umum

- a. Menganalisa profesionalisme karyawan hotel Grand Inna Padang

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui profesionalisme karyawan hotel Grand Inna Padang ditinjau dari dimensi afiliasi komunitas.
- b. Mengetahui profesionalisme karyawan hotel Grand Inna Padang ditinjau dari dimensi kebutuhan untuk mandiri.

- c. Mengetahui profesionalisme karyawan hotel Grand Inna Padang ditinjau dari dimensi keyakinan terhadap peraturan sendiri.
- d. Mengetahui profesionalisme karyawan hotel Grand Inna Padang ditinjau dari dimensi dedikasi profesi.
- e. Mengetahui profesionalisme karyawan hotel Grand Inna Padang ditinjau dari dimensi kewajiban sosial.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Hotel Grand Inna Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada pihak hotel agar dapat digunakan dalam meningkatkan profesionalisme karyawan hotel, evaluasi dalam bekerja dan melayani tamu secara profesional guna untuk kesejahteraan dan kelangsungan bisnis hotel

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan informasi yang berguna dalam perkuliahan di Jurusan Pariwisata, sehingga dari informasi tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan dalam pembelajaran.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran dan sebagai bahan referensi serta sebagai penelitian yang relevan dalam melakukan penelitian sehubungan dengan profesionalisme.

4. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti dibidang hotelguna menjawab keingintahuan peneliti terkait tentang analisis profesionalisme serta pengaplikasiannya di perusahaan, serta mengaplikasikan teori yang didapat selama perkuliahan yang dipraktekkan dalam langkah-langkah penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional, dan profesional berarti melakukan sesuatu sebagai pekerjaan pokok, yang disebut profesi, artinya pekerjaan tersebut bukan pengisi waktu luang atau sebagai hobi belaka. Jika profesi diartikan sebagai pekerjaan dan isme sebagai pandangan hidup, maka profesionalisme dapat diartikan sebagai pandangan untuk selalu berfikir, berpandirian, bersikap dan bekerja sungguh-sungguh, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi demi keberhasilan pekerjaannya.

Dengan pengertian tersebut, profesionalisme sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu perusahaan, organisasi dan lembaga. Perusahaan, organisasi dan sejenisnya harus melibatkan orang-orang yang mampu bekerja secara profesional. Menurut Nova (2009:3) dalam bukunya menyatakan “Profesionalisme merupakan jaminan bagi kelangsungan bisnis perusahaan yang bergerak dibidang sektor jasa”. Tanpa profesionalisme maka lembaga, organisasi atau perusahaan tidak akan memperoleh hasil yang maksimal, bahkan bisa mengalami kebangkrutan.

Menurut Oerip dan Utomo (2012:264) menyatakan “Profesionalisme diartikan sebagai perilaku, cara dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika profesi”. Menurut Siagian (2009:63) “Profesionalisme adalah, keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami”.

Sedangkan Atmosoeparto dalam Kurniawan, (2005:74), menyatakan bahwa profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competency*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Dari teori diatas dapat kita simpulkan bahwa profesionalisme adalah merupakan perilaku, cara dan kualitas karyawan dalam menelenggarakan tugas secara cepat, cermat, waktu yang tepat dengan memiliki *knowlagede*, *skill*, *ability* dan ditunjang dengan *experience* yang memilii rasa loyalitas dalam bekerja, guna untuk kelangsungan bisnis perusahaan bisnis perusahaan yang bergerak dibidang sektor jasa

2. Dimensi Profesionalisme

Hall menjelaskan lima dimensi profesionalisme dalam Lekatompessy (2003: 73) sebagai berikut:

- a. Dedikasi Terhadap Profesi (*dedication*), dicerminkan melalui dedikasi profesional dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Tetap melaksanakan profesinya meskipun imbalan ekstrinsiknya berkurang. Sikap ini berkaitan dengan ekspresi dari pencurahan diri secara keseluruhan terhadap pekerjaan dan sudah merupakan suatu komitmen pribadi yang kuat.

Dimaksudkan disini adanya karyawan yang bekerja dengan menggunakan pengetahuan, kecakapan, keberanian dan keikhlasan untuk mencapai suatu target usaha.

- b. Kewajiban sosial (*social obligation*), dimensi ini berkaitan dengan pandangan tentang pentingnya peranan profesi serta manfaat yang diperoleh baik masyarakat maupun profesi karena adanya pekerjaan tersebut.

Dimaksudkan disini adalah suatu bentuk kewajiban organisasi atau karyawan yang tidak hanya menyediakan berbagai kebutuhan barang dan jasa yang baik bagi masyarakat, akan tetapi juga turut serta dalam mempertahankan kuliatas lingkungan sosial serta memberikan kontribusi yang positif bagi kesejahteraan perusahaan

- c. Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief self regulation*), sikap ini merupakan suatu keyakinan bahwa yang paling berwenang

dalam menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, bukan orang luar yang tidak mempunyai kompeten dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.

Dimaksudkan disini adalah karyawan yang profesional akan patuh terhadap segala peraturan yang ada di perusahaan, karyawan yang patuh akan dinilai baik dan dapat mensejahterakan perusahaan

- d. Hubungan dengan sesama profesi (*community affiliation*), para profesional menggunakan ikatan profesi sebagai acuan termasuk di dalamnya organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan. Melalui ikatan profesi, para profesional dapat mengembangkan profesinya.

Karyawan yang memiliki ikatan atau hubungan yang baik dengan karyawan lain akan dapat lebih mudah berkerja sama dalam menjalankan operasional perusahaan guna untuk mencapai target perusahaan lebih cepat

- e. Kebutuhan untuk mandiri (*autonomy demand*), sikap otonomi merupakan suatu pandangan seorang profesional yang harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain. Adanya intervensi yang datang dari luar dianggap sebagai hambatan yang dapat mengganggu otonomi profesional. Banyak orang menginginkan pekerjaan yang memberikan mereka hak, dan hak istimewa untuk membuat keputusan dan bekerja tanpa diawasi

secara ketat. Rasa kemandirian akan timbul melalui kebebasan yang diperoleh.

Dimaksudkan disini adalah karyawan yang mandiri, bertanggung jawab, berani mengambil keputusan sendiri dan ahli dibidangnya menggunakan peralatan akan lebih mudah mencapai target perusahaan

Kelima pengertian di atas merupakan kriteria yang digunakan untuk mengukur derajat sikap profesional seseorang. Berdasarkan definisi tersebut maka profesionalisme adalah konsepsi yang mengacu pada sikap seseorang atau bahkan bisa kelompok, yang berhasil memenuhi unsur-unsur tersebut secara sempurna.

3. Karakteristik Profesionalisme Karyawan

Profesionalisme karyawan sebagai tolak ukur keberhasilan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya masing-masing secara benar dan baik. Profesionalisme karyawan memiliki beberapa karakteristik, Martin Jr dalam Kurniawan (2005:75), menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme sesuai dengan tuntutan *good governance* diantaranya adalah

- a. *Equality* adalah kesamaan atas pelayanan yang diberikan hal ini didasarkan atas tipe perilaku yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, politik dan sebagainya.

- b. *Equity* adalah perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil. Untuk masyarakat pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang sama misalnya menghapus diskriminasi pekerjaan.
- c. *Loyalty* adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain.
- d. *Accountability* adalah bertanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Kewajiban pihak pemegang amanah kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut.

4. Ciri-Ciri Profesionalisme

Ada dua peneliti yang mengemukakan ciri-ciri profesionalisme diantaranya:

Menurut Kurniawan (2005: 74), ada 4 ciri-ciri profesionalisme, yaitu:

- a. Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
- b. Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi

cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.

- c. Memiliki sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
- d. Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

Sedangkan menurut Anoraga dalam Widyaningsih (2018:49) beberapa ciri profesionalisme yaitu:

- a. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil sehingga dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu.
- b. Profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
- c. Profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan, yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai.
- d. Profesionalisme memerlukan integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh keadaan terpaksa atau godaan iman.
- e. Profesionalisme memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan, sehingga terjaga efektivitas kerja yang tinggi.

5. Faktor-Faktor Sikap Profesionalisme

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme menurut Andriyani dalam Budihargo (2017:20) adalah:

a. *Performance*

Performance adalah penghargaan yang diperoleh dari hasil pengetahuan yang dimiliki dalam menghasilkan suatu kinerja pada suatu kurun waktu tertentu.

b. Akuntabilitas pegawai

Akuntabilitas merupakan suatu kebijakan strategis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Dengan demikian akuntabilitas merupakan penanggung jawaban kinerja dari seseorang atau sekelompok kepada pihak-pihak yang memiliki wewenang sesuai dengan aturan yang ada.

c. Loyalitas pegawai

Loyalitas pegawai yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme. Loyalitas pegawai adalah kesetiaan kepada kosntitusi, hukum pimpinan, bawahan, dan rekan kerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya. Dengan demikian, maka para pegawai diharapkan supaya mampu menunjukkan lyalitas yang tinggi dalam seluruh aspek pekerjaannya. Loyalitas tidak

memandang tingkatan artinya tidak membeda-bedakan pemberian pelayanan kepada setiap orang.

d. Kemampuan pegawai

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.

6. Asas Pokok Profesionalisme

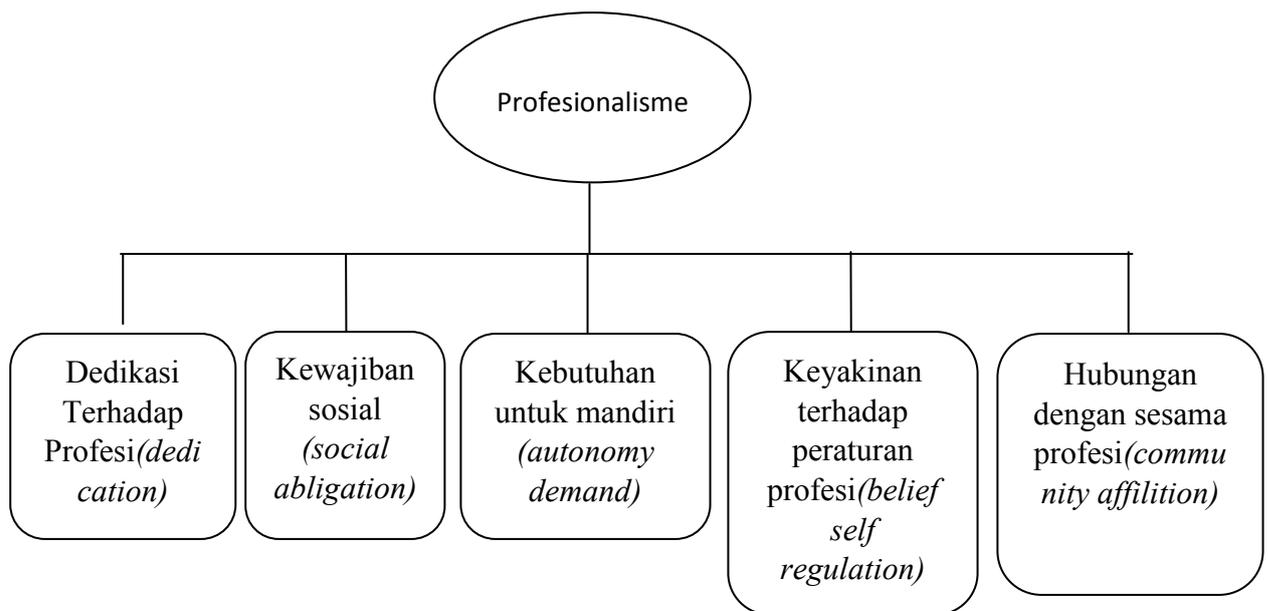
Menurut Maskun dalam Vidiyanto (2013:24) bahwa suatu profesionalisme merupakan suatu bentuk atau bidang kegiatan yang dapat memberikan pelayanan dengan spesialisasi dan intelektualitas yang tinggi. Adapun tiga asas pokok profesionalisme, yaitu

- a. Terdapatnya suatu pengetahuan dasar yang dapat dipelajari secara seksama dan terdapatnya sikap pada seseorang yang menguasai pula sesuatu teknik yang dapat dipakai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b. Keberhasilan yang dicapai oleh suatu profesi, ukuran standarnya adalah bagaimana kita menyelesaikan pelayanan cepat kepada masyarakat dan bukan apa yang dapat dicapai seseorang kepentingan pribadinya.
- c. Dikembangkannya suatu sistem pengawasan atas usaha dan kegiatan praktis para profesional dalam pengawasan atas usaha dan kegiatan praktis para profesional dalam mengamalkan

pengetahuan dan hasil pendidikannya dengan melalui didirikannya himpunan-himpunan atau asosiasi dan diciptakannya berbagai kode etik .

Langkah awal yang harus ditempuh agar seseorang dapat berstatus sebagai profesional adalah mempunyai kemampuan intelektualnya yang cukup, yaitu suatu kemampuan yang mampu untuk mudah memahami, mengerti, mempelajari dan menjelaskan suatu fenomena.

B. Kerangka Konseptual



C. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Profesionalisme Karyawan di Hotel Grand Inna Padang ?

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, profesionalisme karyawan di hotel Grand Inna Padang berdasarkan kuesioner yang peneliti sebar pada tanggal 21 Juli 2019 yang telah diisi oleh 79 responden, profesionalisme karyawan hotel Grand Inna Padang paling tinggi terlihat pada indikator keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief self regulation*) yakni dengan rata-rata 76% karyawan profesional dan 24% karyawan tidak profesional.

Profesionalisme tertinggi kedua ada pada indikator hubungan dengan sesama profesi (*community affiliation*) yakni dengan rata-rata persentase 69% karyawan profesional dan 31% karyawan tidak profesional, diikuti pada indikator kewajiban sosial (*social obligation*) dengan rata-rata persentase 68% karyawan profesional dan 32% karyawan tidak profesional.

Selanjutnya pada indikator dedikasi terhadap profesi (*dedication*) dengan rata-rata persentase 67% karyawan profesional dan 33% karyawan tidak profesional dan profesionalisme karyawan paling rendah terdapat pada indikator kebutuhan untuk mandiri (*autonomy demand*) yakni dengan rata-rata 64% karyawan profesional dan 36% karyawan tidak profesional.

Berdasarkan hasil dari kelima indikator profesionalisme karyawan di hotel Grand Inna Padang adalah 68% karyawan yang profesional dan 32% karyawan tidak profesional.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyarankan beberapa hal, yaitu:

1. Hotel

Perlu adanya perhatian pihak Hotel Grand Inna Padang agar dapat untuk meningkatkan profesionalisme kerja karyawannya yang lebih baik lagi, terutama pada indikator kebutuhan untuk mandiri (*autonomy demand*) yang mana karyawan masih kurang percaya diri dalam bekerja, karyawan masih belum bisa mandiri mengambil keputusan dalam bekerja dan karyawan masih bertanya-tanya dalam bekerja. Untuk itu diperlukan pihak hotel menyelenggarakan kegiatan penataran, *outbond* dan pelatihan pengembangan diri kepada karyawannya yang dilaksanakan secara bertahap agar mampu menjadikan karyawannya lebih profesional.

2. Kepada Karyawan

Karyawan harus lebih meningkatkan profesionalismenya dengan cara meningkatkan kesadaran diri, pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan dan belajar sendiri. Karyawan juga harus proaktif dalam mengikuti kegiatan-kegiatan dimasyarakat yang berkenan dengan pengembangan profesionalisme

3. Kepada Jurusan Pariwisata

Disarankan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang

memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran dimana mahasiswa jurusan pariwisata sudah profesional khususnya hotel.

4. Kepada peneliti lainnya

Kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebaiknya variabel-variabel lain yang relevan dengan penelitian ini seperti: ekspektasi dan persepsi, sikap, motivasi, kinerja dan loyalitas karyawan terhadap profesionalisme karyawan di Hotel Grand Inna Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi 2010*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Budihargo, Bayuaji. 2017. “Profesionalisme Ditinjau Dari Faktor Demografis (Jenis Kelamin, Usia Dan Tingkat Pendidikan) Pada Karyawan Tetap Administratif Universitas Muhammadiyah Purwokerto”. *Skripsi Publish*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Purwokerto
- Ferdian, Feri. 2013. “Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang. Padang
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lekatompessy, Jantje Eduard. 2003. “Hubungan Profesionalisme Dengan Konsekuensinya: Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja Dan Keinginan Berpindah”. *Journal Bisnis dan Akutansi*, 5 (1):69-84
- Munggaran, Rizky Djati. 2012. “Pemanfaatan Open Source software pendidikan Oleh Mahasiswa Dalam Rangka Implementasi Undang-Undang No. 19 Tahun 2002. Tentang Hak Cipta”. *Skripsi Publish*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung
- Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relation*. Jakarta. PT. Gramedia. Widiasarana Indonesia.
- Oerip, S. P. dan Utomo, T. T. 2012. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia. Widiasarana Indonesia.
- Setiawan, Rony Ika. 2016. “Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang”. *Journal Penelitian Manajemen Terap*, 1 (1): 23-35
- Siagian, Sondang P., 2009, *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulastiyono, Agus . 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung. PT. Alfabeta

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta. Deepublish
- Vidianto, Afin Okydiansyah. 2013. “Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perkebunan kabupaten Kuantan Singingi”. *Skripsi Publish*. Universitas Islam Sultan Syarif Kasim. Riau
- Widhiarso, W. 2011. *SKALO: Program Analisis Skala Guttman*. Program Komputer. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- Widyaningsih, Heni. 2018. “Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja”. *Journal Khasanah Ilmu*, 9 (1): 47-55 Yogyakarta: Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta