

**ANALISIS KERJASAMA KARYAWAN PADA HOTEL
SAMPURNA JAYA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

DINDA NOVIANANDA

NIM :16612177



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS KERJASAMA KARYAWAN PADA HOTEL
SAMPURNA JAYA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

DINDA NOVIANANDA

NIM :16612177

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KERJASAMA KARYAWAN PADA HOTEL SAMPURNA
JAYA TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : DINDA NOVIANANDA

NIM : 16612177

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing kedua

Dwi Septi Haryani, S.T.,M.M

NIDN.1002078602/Lektor

Eka Kurnia Saputra, S.T.,M.M

NIDN.1011088902/Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Dwi Septi Haryani, S.T, M.M

NIDN. 1002078602/ Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KERJASAMA KARYAWAN PADA HOTEL SAMPURNA
JAYA TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : DINDA NOVIANANDA
NIM : 16612177

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal (tanggal sidang)
Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

Dwi Septi Haryani, ST.,MM.
NIDN. 1002078602 /Lektor

M. Mu'azamsyah, S.Sos.,MM.
NIDN. 1008108302 /Asisten Ahli

Anggota,

Risnawati,S.Sos.,M.M
NIDN. 1025118803 /Asisten Ahli

Tanjungpinang, 18 Januari 2021
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA.
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DINDA NOVIANANDA
NIM : 16612177
Tahun Angkatan : 2016
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.27
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : Analisis Kerjasama Karyawan pada Hotel

Sampurna Jaya Tanjungpinang.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 18 Januari 2021

Penyusun

DINDA NOVIANANDA
NIM: 16612177

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Alhamdulillah wassyukurillah

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku, ibu, kakak, abang yang dengan tulus mencurahkan seluruh kasih sayang kepadaku, serta bimbingan dan dukungan baik secara moril maupun materil, dan limpahan doa yang tiada henti-hentinya. Pengorbanan kalian tak bisa terbalaskan dengan apapun. Ku ucapkan kata maaf dan terimakasih yang paling dalam, semoga aku kelak dapat membahagia kan kalian. Aku cinta kalian!

Dan terimakasih juga buat doi dan teman-temanku yang sabar dan senantiasa memberikan doa dan motivasi.

MOTTO

**Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran
(yang kau jalani), yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa
pedihnya rasa sakit.**

(Ali Bin Abi Thalib)

**Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan
boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah
maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.**

(Al-Baqarah: 216)

Karena bahagia tergantung dari seberapa besar kita bersyukur.

(DINOP)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KERJASAMA KARYAWAN PADA HOTEL SAMPURNA JAYA TANJUNGPINANG”** ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. M. Ak. Ak. CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. AK. M.S,i. CA Selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M selaku plt wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang dan selaku dosen pembimbing pertama. Dosen yang sudah membimbing selama penyusunan skripsi.
6. Bapak Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M selaku dosen pembimbing kedua. Dosen yang sudah membimbing selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
8. Orang tuaku yang kusayang ayah Rachmad Aprifiadi dan Ibu Rachma Septivikanti yang selalu mendukung agar bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.
9. Kakak abang dan adik -adikku terimakasih atas pengorbanannya, dukungan moral dan yang telah memberikan motivasi.
10. Seluruh teman-teman Camping soon, Cos, Kkn Glubi Squad, Doi, Sendi dan seluruh teman-teman prodi manajemen malam dua 2016 terima kasih atas kebersamaanya yang indah serta dukunganya.
11. Pimpinan Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang, Bapak Viki selaku Bussiness Development, Rian Panji Irawan selaku manager dan seluruh karyawan hotel atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini.

Atas segala syukur kepada Allah SWT semoga Allah senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan membalas kebaikan dengan segala kemuliaan bagi kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak yang berkepentingan, Aamiin.

Tanjungpinang, 18 Januari 2021
Penulis

DINDA NOVIANANDA
NIM. 16612177

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Lalar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.1.1 Pengertian Manajemen SDM	8
2.1.2 Fungsi Manajemen SDM	10
2.1.3 Kerjasama Tim.....	13
2.1.3.1 Pengertian Kerjasama Tim.....	14

2.1.3.2	Jenis-Jenis Kerjasama	14
2.1.3.3	Tujuan Kerjasama	15
2.1.3.4	Indikator Kerjasama	16
2.1.3.5	Karakteristik Kerjasama Tim	17
2.1.3.5	Faktor Penghambat Kerjasama Tim	18
2.2	Kerangka Pemikiran.....	19
2.3	Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Jenis Data	24
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4	Populasi Dan Sampel	27
3.4.1	Populasi	27
3.4.2	Sampel.....	27
3.5	Devinisi Operasional Variabel	28
3.6	Teknik Pengolahan Data	28
3.6.1.	Reduksi Data	28
3.6.2.	Penyajian Data	29
3.6.3.	Menarik Kesimpulan Atau Verifikasi	29
3.7	Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		
4.1	Hasil Penelitian	32
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1.1.	Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang	32
4.1.1.2.	Karakteristik Informan	33
4.1.1.2.1	Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.1.1.2.2.	Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	34
4.1.2	Rekapitulasi Hasil Wawancara	35
4.1.2.1.	Kerjasama Tim.....	35
4.1.2.1.1	Tanggungjawab	36
4.1.2.1.2	Saling Berkontribusi	41

4.1.2.1.3 Pengerahan Secara Bersama-sama	47
4.1.3 Reduksi Data	52
4.1.4 Triangulasi.....	72
4.1.5 Penyajian Data	75
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Indikator dan Fenomena	4
Tabel 3.1	Operasional Variabel	28
Tabel 3.2	Triangulasi Sumber	31
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Wawancara Narasumber Pada Indikator Tanggungjawab	36
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Wawancara Narasumber Pada Indikator Saling Berkontribusi	41
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Wawancara Narasumber Pada Indikator Pengerahan Kemampuan Secara Bersama-sama.....	47
Tabel 4.4	Reduksi Data Narasumber RPI	52
Tabel 4.5	Reduksi Data Narasumber SA	56
Tabel 4.6	Reduksi Data Narasumber SFD	63
Tabel 4.7	Reduksi Data Narasumber RY	67
Tabel 4.8	Triangulasi Sumber	72
Tabel 4.9	Penyajian Data	75

DAFTAR GAMBAR

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1	Triangulasi Sumber Data	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang	33
Gambar 4.2	Informan Menurut Jenis Kelamin	34
Gambar 4.3	Informan Menurut Tingkat Pendidikan	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	: Pedoman Wawancara
Lampiran 2	: Hasil Wawancara
Lampiran 3	: Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 4	: Dokumentasi
Lampiran 5	: Keterangan <i>Plagiatism</i>
Lampiran 6	: Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

ANALISIS KERJASAMA KARYAWAN PADA HOTEL SAMPURNA JAYA TANJUNGPINANG

Dinda Noviananda.16612177. S1 Manajemen. STIE Pembangunan
Tanjungpinang. dindanoviananda2@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kerjasama karyawan di hotel sampurna jaya tanjungpinang. Diketahui hasil kerjasama karyawan belum berjalan secara maksimal sehingga hasil kerjasama karyawan di hotel sampurna jaya belum sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan.

Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif deskriptif. Informan penelitian sebanyak 4 orang yaitu: *Manager*, *HRD*, dan 2 orang karyawan bagian *Front Office* dan *Kitchen Staff*. Sumber data penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber data.

Hasil wawancara di analisis dengan uji keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber data. Setelah data telah sesuai dengan hasil wawancara selanjutnya data diolah dengan teknik reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerjasama karyawan di hotel sampurna jaya belum berjalan secara maksimal. Yang disebabkan oleh beberapa indikator seperti bertanggungjawab, saling berkontribusi, dan pengerahan kemampuan secara bersama-sama. Dan lebih dominan pada indikator saling berkontribusi, karena kurangnya komunikasi yang baik yang menyebabkan karyawan menjadi acuh tak acuh terhadap tugasnya, minimnya inisiatif karyawan untuk saling membantu dan bergotong-royong berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di hotel sampurna jaya tanjungpinang.

Kata kunci: Kerjasama karyawan, tanggungjawab, saling berkontribusi.

Dosen Pembimbing 1 : Dwi Septi Haryani, S.T.,M.M.

Dosen Pembimbing 2 : Eka Kurnia Saputra, S.T.,M.M

ABSTRACT

EMPLOYEE COOPERATION ANALYSIS AT HOTEL SAMPURNA JAYA TANJUNGPINANG

Dinda Noviananda.16612177. S1 Manajemen. STIE Pembangunan
Tanjungpinang. dindanoviananda2@gmail.com

This study aims to analyze how the employee cooperation at Sampurna Jaya Hotel Tanjungpinang. It is known that the results of employee collaboration have not run optimally so that the results of employee collaboration at the Sampurna Jaya Hotel are not in accordance with what the company wants.

This type of research is descriptive qualitative research. The research informants were 4 people, namely: Manager, HRD, and 2 employees of the Front Office and Kitchen Staff. Sources of research data used are primary data and secondary data. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used data validity test with data source triangulation technique.

The results of the interviews were analyzed with data validity testing using data source triangulation techniques. After the data is in accordance with the results of the interview then the data is processed by data reduction techniques, data presentation and drawing data conclusions.

The results showed that the employee cooperation at Sampurna Jaya Hotel has not run optimally. This is caused by several indicators such as responsibility, mutual contribution, and collective mobilization. And more dominant in the indicators of mutual contribution, because of the lack of good communication which causes employees to be indifferent to their duties, the lack of employee initiatives to help each other and work together based on the results of research that has been conducted at the Sampurna Jaya Hotel Tanjungpinang.

Keywords: Employee cooperation, responsibility, mutual contribution.

Dosen Pembimbing 1 : Dwi Septi Haryani, S.T.,M.M.

Dosen Pembimbing 2 : Eka Kurnia Saputra, S.T.,M.M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi merupakan salah satu pokok persoalan penting pada abad ini. Perkembangan dari *trend* globalisasi tersebut mengharuskan perusahaan-perusahaan *survive* untuk menghadapi kompetisi yang semakin kuat. Dalam mengatasi hal tersebut sumber daya manusia adalah paling utama yang harus diperhatikan perkembangannya karena dengan adanya sumber daya manusia yang baik dan profesional akan sangat membantu dan memaksimalkan kinerja dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Menurut (Malayu. S.P, 2011) Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi bagian dari manajemen yang fokus pada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Ada beberapa definisi tentang manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh para ahli. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dari definisi itu, Hasibuan tampaknya memberikan penekanan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebuah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja. Hal ini bahwa perusahaan harus mampu menganalisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan (Yuliyati, 2020).

Manusia sebagai makhluk sosial senantiasa membutuhkan orang lain. Meskipun hidup berkecukupan, kecerdasan yang cukup dan kekuatan fisik yang

cukup, ia akan selalu membutuhkan lingkungan dimana dia bisa berbagi, saling memberi *support* dan bergotong royong. Manusia tidak hanya membutuhkan agama, ilmu pengetahuan, atau hiburan kesenian, tetapi juga kebersamaan. Dalam sebuah organisasi setiap karyawan pasti dituntut untuk saling bekerjasama, tidak hanya dalam dunia kerja tapi di lingkungan sosial pun manusia diharuskan untuk bekerja sama dalam membangun sebuah peradaban yang baik. Kerjasama merupakan salah satu bentuk interaksi sosial, dimana didalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing (Abdulsyani, 2014).

Kerjasama biasanya dilakukan atas dasar tujuan yang sama, yaitu tujuan yang hendak di capai. Dalam suatu organisasi sangat diperlukan adanya suatu kerjasama kelompok, karena semua penggerak suatu organisasi adalah manusia, bukan mesin, komputer atau yang lainnya. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, biasanya terdiri atas beberapa bagian atau unit kerja, dimana masing-masing bagian atau unit kerja tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkaitan satu sama lain. Sedangkan yang menggerakkan aktivitas di seluruh bagian atau unit kerja adalah sumber daya manusia. Sehingga diperlukan pemahaman yang utuh supaya bisa tercipta kerjasama tim yang baik yang bisa meningkatkan produktivitas kerja dan kinerja organisasi atau perusahaan (Setiyanti, 2012).

Kerjasama tim yang baik dibutuhkan untuk bisa mendukung proses pencapaian tujuan bersama. Kerjasama tim dapat membangun kekompakkan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kerjasama tim adalah bentuk kerja dalam

kelompok yang harus dikelola dengan baik untuk mencapai sebuah tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas (Lawasi & Triatmanto, 2017).

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan dan penginapan bagi masyarakat umum. Hotel merupakan industri yang sangat mementingkan kenyamanan tamu dimana kepuasan tamu menjadi hal yang sangat penting di dalam industri ini dan kualitas pelayanan dari karyawannya menjadi tolak ukur kenyamanan sebuah hotel. Selain itu dalam suatu organisasi atau perusahaan, biasanya terdiri atas beberapa bagian atau unit kerja, dimana masing-masing bagian atau unit kerja tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkaitan satu sama lain. Sedangkan yang menggerakkan aktivitas di seluruh bagian atau unit kerja adalah sumber daya manusia. Sehingga diperlukan pemahaman yang utuh dari sumber daya manusia yang ada tentang hakekat organisasi atau perusahaan, supaya bisa tercipta suatu kerja sama tim yang baik sehingga bisa meningkatkan peranan tenaga kerja yang lebih efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Setiyanti, 2012).

Hotel Sampurna Jaya merupakan salah satu hotel di Tanjungpinang. Pelaksanaan kerjasama karyawan pada Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang saat ini masih membutuhkan perhatian, dimana dalam pengelolaan perusahaannya masih terdapat kekurangan sehingga berdampak terhadap pengelolaan manajemen hotel. Permasalahan yang dapat diketahui di masa pandemi ini yaitu belum adanya kerjasama yang baik antara sesama karyawan hotel, hal ini dapat diketahui berdasarkan dari hasil observasi sementara bahwa masih terdapat karyawan yang

acuh tak acuh sehingga memberikan indikasi kurangnya kerjasama serta pada saat ramainya tamu hotel belum adanya kesadaran karyawan yang dapat secara bersama-sama untuk membantu sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Hasil pengamatan di lapangan juga menemukan bahwa sangat menjadi perhatian dari sisi sumber daya manusia, dimana pihak hotel mengharuskan karyawan melakukan lebih dari satu pekerjaan. Dengan melakukan lebih dari satu pekerjaan karyawan hotel sangat membutuhkan kerjasama tim yang baik.

Tabel 1.1
Indikator dan Fenomena

Indikator	Fenomena
Tanggung jawab secara bersama-sama	Ketika ada permasalahan yang terjadi di jam kerja, masih terdapat karyawan yang acuh tak acuh.
Saling berkontribusi	Belum adanya kesadaran karyawan yang dapat secara bersama-sama untuk membantu menyelesaikan pekerjaan.
Pengeralahan kemampuan secara bersama-sama	Tingkat komunikasi individu terhadap tim yang masih kurang dalam hal tugas dan tanggungjawab individu didalam tim.

Sumber : Data yang diolah (2020).

Fenomena diatas merupakan salah satu sumber daya manusia dalam menjalankan Kerjasama Tim dimana didapatkan hasil berupa beberapa alasan

mengapa aktivitas sumber daya manusia dianggap belum baik yang merupakan permasalahan dalam manajemen sumber daya manusia, yaitu kurang terpantaunya kerjasama karyawan hotel. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Kerjasama Karyawan pada Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan berkenaan dengan penelitian, maka dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kerjasama Karyawan pada Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kerjasama Karyawan pada Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

- a. Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti sebagai penelitian lanjutan.
- b. Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

- c. Memperoleh informasi dan pengetahuan terbaru yang mempunyai manfaat bagi banyak orang.
- d. Melatih untuk menggabungkan hasil bacaan dari berbagai sumber.
- e. Melatih untuk mengembangkan keterampilan membaca yang efektif.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dapat dijadikan sebagai masukan bagi hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang dalam menjalankan Kerjasama Karyawan pada Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara umum penelitian ini terdiri dari lima bab antara masing masing bab tersebut mempunyai kaitan antara satu dan lainnya dibawah ini diuraikan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan beberapa teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan sesuai dengan pendapat beberapa ahli untuk memperkuat data variabel penelitian. Kemudian untuk melihat permasalahan di lapangan ditetapkan *grand* teori yang menjadi rujukan dalam membahas permasalahan yang akan dikaji nantinya.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian informan (subjek penelitian), jenis dan sumber data, teknik dan alat pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan mengenai hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui serangkaian pertanyaan wawancara dengan semua informan yang telah ditetapkan untuk mengetahui permasalahan dan menjawab hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan sasaran dari hasil penelitian yang pembahasan Bab ini berisikan dua bagian kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian yang di lakukan penulis berdasarkan perumusan masalah, serta bagian saran yang merupakan suatu bahasan masalah akan di berikan untuk pihak akademis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara umum, manajemen adalah suatu proses di mana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau target dari individu ataupun kelompok tersebut secara kooperatif menggunakan sumber daya yang tersedia. Ilmu manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan dalam mengatur sesuatu agar tujuan yang ingin dicapai dapat terpenuhi. Sebetulnya, hal ini sudah sering terjadi di kehidupan nyata. Setiap orang juga pasti pernah mempraktikkan ilmu manajemen secara tidak langsung setiap harinya.

George Robert Terry, yang mengartikan manajemen sebagai proses khas dari beberapa tindakan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Seluruh tindakan tersebut bertujuan mencapai target dengan memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia (Hartatik, 2014).

Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi bagian dari manajemen yang fokus pada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian kegiatan manajemen sumber daya manusia menyangkut kegiatan perencanaan, pengelolaan dan pengembangan segala potensi sumber daya manusia yang ada serta hubungan antar manusia dalam suatu

organisasi kedalam sebuah desain tertentu yang sistematis, sehingga mampu mencapai efektivitas serta efisiensi kerja dalam mencapai tujuan organisasi.

Manajemen menyentuh, memengaruhi dan memasuki seluruh aspek kehidupan manusia, sehingga manusia mampu mengenali kemampuannya. Menurut *Harold Koontz & O'Donnel* (Nasution, 2015) bahwa manajemen berhubungan dengan pencapaian suatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain. Sementara itu George R Terry (Nasution, 2015) memberikan definisi: “Manajemen adalah suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pelaksanaan, dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu atau seni untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Malayu. S.P, 2011). Menurut Flippo (Malayu. S.P, 2011) Manajemen adalah perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, kompensasi, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud agar dapat mewujudkan tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.

Menurut Sutrisno (Siagian, 2014) istilah manajemen sumber daya manusia mengandung pengertian bahwa sumber daya manusia atau karyawan yang ada di perusahaan ini merupakan asset (kekayaan, milik yang berharga) perusahaan yang mesti dipelihara dan dipenuhi kebutuhannya dengan baik. Dalam istilah manajemen sumber daya manusia, karyawan diangkat harkatnya, tidak hanya sebagai objek

pencapaian tujuan organisasi, tapi juga dianggap sebagai subjek yang punya peran penting untuk menentukan tercapai tidaknya tujuan perusahaan.

Menurut Nawawi (Yani, 2012) Sumber Daya Manusia sebagai salah satu unsur dalam organisasi yang dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia juga bisa disebut sebagai personil, tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Atau potensi yang termasuk dalam aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi yang nyata secara fisik dan non fisik dalam mencapai esistensi organisasi.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (Hartatik, 2014) fungsi manajemen dapat dibagi menjadi dua yaitu fungsi manajemen dan fungsi operasional.

1. Fungsi Manajemen

- a. Perencanaan. Fungsi perencanaan sumber daya manusia adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mewujudkan tujuan perusahaan.
- b. Pengorganisasian
Pengorganisasian adalah kegiatan yang mengorganisasikan semua karyawan dengan membagikan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, innteraksi dan koordinasi dalam bagan organisasi

(*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat agar bisa mencapai tujuan.

c. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) suatu kegiatan yang mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu mencapai tujuan.

d. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) Kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan sesuai rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, disiplin, perilaku, kerjasama, dan menjaga kondisi situasi lingkungan kerja.

2. Fungsi Operasional

e. Pengadaan.

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi supaya mendapatkan karyawan yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

f. Pengembangan.

Pengembangan (*development*) ialah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui Pendidikan dan Pelatihan.

g. Kompensasi.

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa baik secara langsung maupun tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

h. Pengintegrasian.

Pengintegrasian (*integration*) suatu kegiatan supaya mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar menimbulkan kerjasama yang serasi serta saling menguntungkan.

i. Kedisiplinan.

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang amat penting dan kunci untuk mewujudkan perusahaan karena tanpa adanya disiplin yang baik sulit untuk mewujudkan tujuan yang maksimal.

j. Pemeliharaan.

Pemeliharaan (*maintenance*) merupakan suatu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi baik kondisi fisik, mental, loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama seperti sampai pensiun.

k. Pemberhentian.

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. (Simamora, 2014)

2.1.3 Kerjasama Tim

2.1.3.1 Pengertian Kerjasama Tim

Sebelum membahas tentang kerjasama tim perlu diketahui kerjasama dalam suatu tim merupakan keunggulan kompetitif yang tertinggi dalam suatu organisasi atau perusahaan. Membangun suatu tim yang kuat sangat dimungkinkan dan sebenarnya sederhana, tetapi memang sulit untuk diwujudkan. Karena kerjasama tim atau kelompok merupakan cara untuk menguasai beberapa perilaku anggota atau orang-orang dalam suatu organisasi yang tidak sama, yang secara teoritis tidak rumit, tetapi sangat sulit diterapkan dalam kenyataan sehari-hari. Kerjasama tim atau kelompok yang baik akan tercipta jika setiap anggota tim memiliki komitmen yang sama. Oleh karena itu, dalam melakukan kerjasama tim atau kelompok lebih banyak membutuhkan keberanian, ketekunan, dan kedisiplinan (Setiyanti, 2012).

Menurut Robert L. Clistrap (Roestiyah, 2014) mendefinisikan bahwa “Kerjasama adalah merupakan suatu kegiatan dalam berkelompok untuk mengerjakan atau menyelesaikan suatu tugas secara bersama-sama dalam kerjasama ini biasanya terjadi interaksi antar anggota kelompok dan mempunyai tujuan yang sama untuk dapat dicapai bersama-sama.

Kerjasama tim adalah aktivitas atau proses yang meliputi kegiatan berbagi informasi mengenai masalah yang sedang dihadapi dan bekerjasama dalam memecahkan masalah tersebut menurut Kerrin & Oliver (Adam, 2012). Tracy menyatakan bahwa kerjasama tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang bergabung dalam satu organisasi. Kerjasama Tim dapat

meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam dan di antara bagian-bagian perusahaan. Biasanya kerjasama beranggotakan orang-orang yang memiliki perbedaan keahlian sehingga dijadikan kekuatan dalam mencapai tujuan perusahaan (Tabrani, 2018).

Menurut Marpaung (Sugiarto, 2017) kerjasama adalah sekelompok orang dengan kemampuan, talenta, pengalaman, dan latar belakang berbeda yang berkumpul bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan dalam suatu kegiatan. Kerjasama tim akan berhasil jika para anggota tim dapat melenyapkan kompetisi dan berkonsentrasi pada perbedaan pandangan serta keahlian untuk mengatasi masalah maupun tantangan yang dihadapi. Wibowo menjelaskan sebuah tim sangat berpengaruh terhadap bisnis karena setiap anggota tim dapat saling berinteraksi satu sama lain, dengan begitu kinerja perusahaan akan lebih efektif dan efisien.

2.1.3.2 Jenis-jenis Kerjasama

Menurut Draft (Tabrani, 2018) jenis kerjasama tim terdiri dari 6 jenis, yaitu :

1. Tim Formal

Tim formal adalah sebuah tim yang dibentuk oleh organisasi sebagai bagian dari struktur organisasi formal.

2. Tim Vertikal

Tim vertical adalah sebuah tim formal yang terdiri dari manajer dan beberapa orang bawahannya dalam rantai komando organisasi formal.

3. Tim Horizontal

Tim horizontal adalah sebuah tim formal yang terdiri dari beberapa karyawan dari tingkat hirarki yang hampir sama tapi berasal dari area keahlian yang berbeda.

4. Tim dengan Tugas Khusus

Tim dengan tugas khusus adalah sebuah tim yang dibentuk diluar organisasi formal untuk menangani sebuah proyek dengan kepentingan atau kreativitas khusus.

5. Tim Mandiri

Tim mandiri adalah sebuah tim yang terdiri dari 5 hingga 20 orang pekerja dengan beragam keterampilan yang menjalani rotasi pekerjaan untuk menghasilkan sebuah produk atau jasa secara lengkap, dan pelaksanaannya diawasi oleh seorang anggota terpilih.

6. Tim Pemecahan Masalah

Tim pemecahan masalah adalah biasanya terdiri dari 5 hingga 12 karyawan yang dibayar perjam dari departemen yang sama, dimana mereka bertemu untuk mendiskusikan cara memperbaiki kualitas, efisiensi, dan lingkungan kerja.

2.1.3.3 Tujuan Kerjasama

Menurut Modjiono (Setiyanti, 2012) menerangkan bahwa tujuan kerjasama sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan berpikir kritis dalam menyelesaikan masalah
2. Mengembangkan kemampuan bersosialisasi dan komunikasi
3. Menumbuhkan rasa percaya diri terhadap kemampuan karyawan

4. Untuk dapat memahami dan menghargai satu sama lain antar karyawan.
Dari penjelasan diatas kerjasama bermaksud untuk memudahkan karyawan mengerjakan tugas secara bersama-sama dan memudahkan karyawan menghadapi permasalahan.

2.1.3.4 Indikator Kerjasama

Menurut West (Setiyanti, 2012) beberapa indikator keberhasilan kerjasama sebagai alat ukurnya sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan, yaitu dengan pemberian tanggung jawab dapat tercipta kerja sama yang baik.
- b. Saling berkontribusi melalui rasa kepercayaan, yaitu dengan saling berkontribusi baik tenaga maupun pikiran akan terciptanya kerjasama dan saling percaya.
- c. Pengetahuan kemampuan secara maksimal secara bersama-sama, yaitu dengan mengerahkan kemampuan masing-masing anggota tim secara maksimal maka kerja sama akan lebih kuat dan berkualitas.

Menurut Mamung dalam (Kusuma & Sutanto) menyatakan bahwa ada beberapa indikator dalam kerjasama tim, antara lain :

1. Kerjasama

Kerjasama dilakukan dalam sebuah tim agar lebih efektif dari pada kerja secara individual.

2. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa seseorang sungguh-sungguh dengan apa yang dikatakan dan dilakukannya.

3. Kekompakkan

Kekompakkan adalah bekerja sama dan bersatu padu, teratur dan rapi dalam menghadapi suatu pekerjaan yang ditandai adanya saling tergantung satu sama lain.

2.1.3.5 Karakteristik Kerjasama Tim

Menurut Tjiptono dan Diana (Yani, 2012) tim merupakan sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama. Tidak semua kumpulan orang dapat dikatakan tim. Untuk dapat dianggap sebagai tim maka sekelompok orang tertentu harus memiliki karakteristik sebagai berikut :

a. Ada kesepakatan terhadap misi tim

Agar sesuatu kelompok dapat menjadi tim dan supaya tim tersebut dapat bekerja dengan efektif, semua anggotanya harus memahami dan menyepakati misinya.

b. Semua anggota mentaati peraturan tim yang berlaku

Suatu tim harus mempunyai peraturan yang berlaku, sehingga dapat membentuk kerangka usaha pencapaian nilai. Suatu kelompok atau grup dapat menjadi tim manakala ada kesepakatan terhadap misi dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku.

c. Ada pembagian tanggung jawab dan wewenang yang adil

Keberadaan tim tidak meniadakan struktur dan wewenang. Tim dapat berjalan dengan baik apabila tanggungjawab dan wewenang dibagi dan setiap anggota diperlakukan secara adil.

d. Orang beradaptasi terhadap perubahan

Setiap anggota tim harus dapat saling membantu dalam beradaptasi terhadap perubahan secara positif.

2.1.3.6 Faktor-faktor penghambat kesuksesan Kerjasama Tim

Seperti telah dijelaskan, sekumpulan orang belum tentu merupakan satu tim. Orang-orang dalam satu kelompok tidak secara otomatis dapat bekerja sama. Seringkali tim tidak dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Beberapa aspek diantaranya adalah :

a. Identitas pribadi anggota tim

Suatu tim tidak dapat berjalan efektif bila anggotanya belum merasa cocok dengan tim tersebut.

b. Hubungan antar anggota tim

Agar setiap anggota dapat bekerja sama, mereka harus saling mengenal dan berhubungan.

c. Identitas tim di dalam organisasi

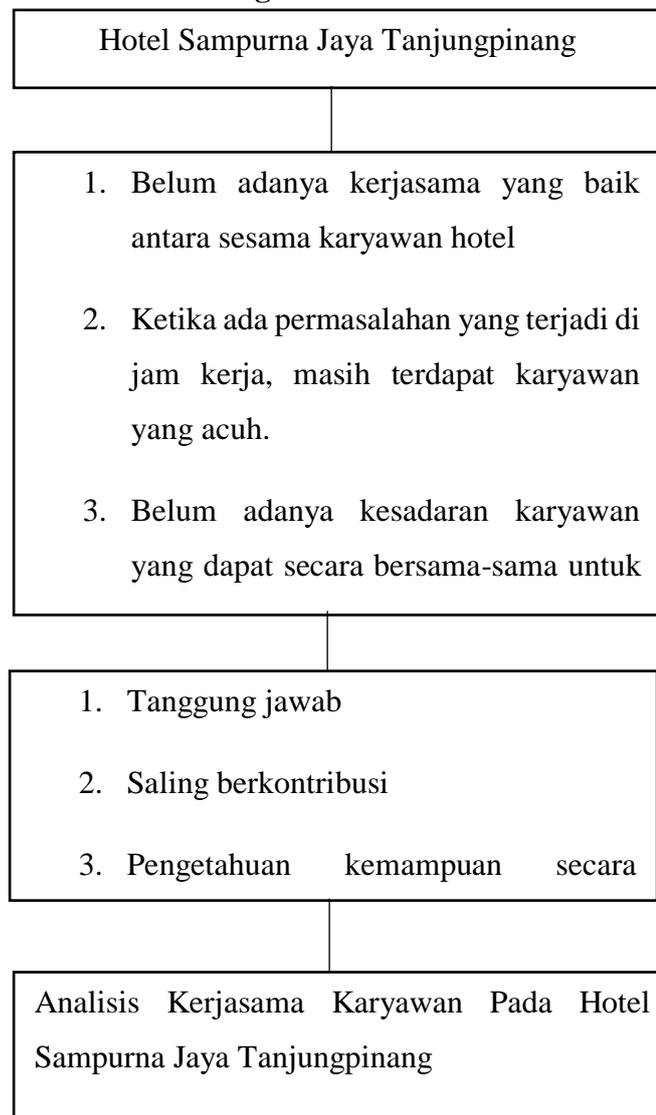
Faktor ini terdiri dari dua aspek. Pertama, kecocokan dalam tim di dalam organisasi. Aspek kedua adalah pengaruh keanggotaan dalam tim tertentu terhadap hubungan dengan anggota di luar tim.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat

berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan mempresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut. Berdasarkan dari pemaparan teori serta latar belakang penelitian adapun dapat dilihat kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2020)

2.3 Penelitian Terdahulu

1. Livia Putri Kusuma (Kusuma, 2018) Peranan Kerjasama Tim dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa. PT. Zolid Agung Perkasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *food and beverage*. Produk makanan yang ditawarkan oleh Zolid Agung Perkasa bernama PaoPao, yaitu produk *rice box*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan kerjasama tim dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan Zolid Agung Perkasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dikarenakan agar dapat menggali informasi lebih dalam. Anggota karyawan Zolid Agung Perkasa dalam melakukan pekerjaan lebih sering dikerjakan secara bersama-sama, namun tidak semua anggota berkontribusi dalam pengerjaan tugas. Pengumpulan wawancara semiterstruktur kepada tiga orang anggota karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerjasama dan semangat kerja berperan penting terhadap kinerja karyawan Zolid Agung Perkasa.
2. Sri Wiranti Setiyanti (Setiyanti, 2012) Membangun Kerja Sama Tim (Kelompok). Penelitian ini membahas mengenai kerjasama kelompok. Dalam kerjasama tim atau kelompok membuat anggota tim mempunyai rasa keterikatan dan saing memiliki satu sama lain dalam kelompok, sehingga mereka bersedia untuk mengesampingkan kebutuhan pribadi demi kepentingan kelompok. Kerjasama kelompok akan memudahkan pembinaan hubungan kerja antar anggota kelompok.

3. Vitria Lilian Purba (Purba, 2013) Studi *Indigenous* pada Karyawan Pns dan Swasta Bersuku Jawa. Penelitian ini didasarkan pada temuan-temuan budaya barat yang semakin banyak. Perbedaan budaya menjadi tonggak dimana hasil penelitian tidak bias digeneralisasikan begitu saja. Berdasarkan hasil temuan penelitian, perspektif tentang kerjasama tim pada karyawan PNS dan swasta bersuku Jawa di Pulau Jawa didapatkan hasil bahwa kerjasama tim adalah saling bekerja sama, mencapai tujuan bersama, saling berinteraksi, memiliki usaha untuk menyelesaikan pekerjaan/tanggung jawab. Hal ini juga dibuktikan dalam pandangan budaya Jawa yang menganggap kerja sama sudah menjadi bagian hidup yang tidak terpisahkan dalam setiap kehidupan orang Jawa pada umumnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perspektif gambaran mengenai **teamwork**, kepuasan, upaya, faktor pendukung, faktor penghambat serta gambaran mengenai **teamwork** yang ideal pada karyawan bersuku Jawa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah **Indigenous psychology** yaitu suatu pendekatan yang menekankan pada studi terhadap perilaku dan cara berpikir seseorang dalam konteks budayanya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan dengan survei terhadap partisipan sebanyak 700 orang karyawan PNS dan swasta bersuku Jawa di Pulau Jawa. Peneliti menggunakan alat pengumpul data berupa **open-ended questionnaire** dengan menerapkan metode analisis data **indigenous** melalui **preliminary coding, category, aksial coding**, dan **cross-tabulasi**. Temuan lapangan didapat sebanyak

28.47% subjek menganggap tim kerja adalah sekelompok orang yang saling bekerjasama, sebanyak 33.28% menganggap tim kerja adalah sarana untuk mencapai tujuan, sebanyak 13.85% subjek menganggap tim kerja adalah saling berinteraksi serta sebanyak 15.57% menganggap tim kerja adalah usaha untuk menyelesaikan pekerjaan atau tanggung jawab bersama.

4. Andreas Xyrichis & Emma Ream (Xyrichis & Ream, 2017) *Kerja Tim: Analisis Konsep*. Berdasarkan analisis yang dilakukan, kerja sama tim diusulkan sebagai proses dinamis yang melibatkan dua atau lebih professional perawatan kesehatan dengan latar belakang dan keterampilan komplementer, berbagi tujuan kesehatan yang sama dan melakukan upaya fisik dan mental yang tersamarkan dalam menilai, merencanakan, atau mengevaluasi perawatan pasien. Ini dicapai melalui kolaborasi yang saling diperlukan, komunikasi terbuka dan pengambilan keputusan bersama, dan menghasilkan hasil pasien, organisasi, dan staf bernilai tambah.
5. Oskar Rexfelt (Karlsson, 2010). *Proposal untuk pendekatan terstruktur untuk kerja tim lintas perusahaan: studi kasus yang melibatkan pelanggan dalam inovasi layanan*. Proponan ini menguraikan hasil proyek yang bertujuan untuk mengembangkan dan menerapkan metode untuk pembuatan bersama layanan dengan pelanggan, yang berfokus pada fase awal pengembangan layanan. Proyek ini adalah kolaborasi antara perusahaan manufaktur di industri otomotif, salah satu *B2B customers* mereka (perusahaan transportasi), serta universitas di Swedia. Tim peneliti memilih dan mengembangkan metode dan praktik kerja untuk analisis

masalah, pembuatan ide, pengembangan dan evaluasi layanan. Dengan demikian, pengaruh metodologis diambil dari bidang desain teknik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan suatu kondisi realitas sebagaimana adanya. Penggunaan metode dan pendekatan ini sesuai dengan tujuan pokok penelitian, yaitu untuk mengkaji, mendeskripsikan, menganalisis data, dan informasi sesuai kebutuhannya. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Penelitian yang dilakukan dalam upaya menganalisis Kerjasama karyawan di Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang yang dilakukan melalui teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data, bersifat induktif/kualitatif.

3.2 Jenis Data

Data adalah segala sesuatu yang diketahui atau dianggap mempunyai sifat bisa memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.2.1 Data Primer

Data Primer yaitu data yang dikumpulkannya atau diperoleh langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang

memerlukannya. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kepada informan yang telah ditetapkan oleh yakni kepada pihak karyawan Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang.

3.2.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya didapatkan dari hasil laporan-laporan penelitian terdahulu atau buku jurnal, laporan dan sebagainya. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa catatan atau laporan historis dan bukti yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

a. Interview (Wawancara)

Stewart & Cash dalam (Herdiansyah, 2010) Wawancara adalah Teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga

apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Adapun tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali lebih mendalam mengenai informasi yang berkaitan dengan Kerjasama karyawan.

b. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. Di dalam metode studi pustaka ini, peneliti mencari data melalui referensi-referensi dengan jurnal dan artikel di internet.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa atau kejadian yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya dari seseorang. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa foto, gambar, sertra data-data yang dibutuhkan didalam penelitian yang dilakukan di Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang.

3.4 Populasi dan Sampling

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka dari penjelasan tersebut populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan dari karyawan Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang yang berjumlah 7 orang.

3.4.2 Sampling

Neuman dalam (Herdiansyah, 2010) *Sampling* adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sumber data dengan adanya pertimbangan. Pertimbangan tersebut seperti orang atau dijadikan informan yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajah objek/ situasi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Bagian Manajemen Hotel Sampurna Jaya Tanjungpinang sebanyak 4 orang.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional ialah definisi atau uraian - uraian yang menjelaskan dari suatu variabel-variabel yang akan diteliti dan mencakup indikator-indikator yang ada pada masing-masing variabel. Operasional (variabel

) merupakan proses mendefinisikan variabel tegas, sehingga menjadi faktor-faktor yang dapat diukur (Sugiyono, 2013) . Berdasarkan uraian di atas beberapa definisi operasional antara lain :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
Kerjasama	Kerjasama tim merupakan suatu kegiatan dalam berkelompok untuk mengerjakan atau menyelesaikan suatu tugas secara bersama-sama dan mempunyai tujuan yang sama untuk dicapai bersama-sama. Sumber : (Roestiyah, 2014)	1. Tanggung jawab 2. Saling berkontribusi 3. Pengetahuan kemampuan secara bersama-sama. Sumber : West (Setiyanti, 2012)	1. Pertanyaan pada nomor 1 sampai 5. 2. Pertanyaan pada nomor 6 sampai 12. 3. Pertanyaan pada nomor 13 sampai 17.

Sumber : Data yang diolah (2020)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Adapun pengolahan data model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013) adalah sebagai berikut :

5.1 Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, pemerhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Dalam penelitian ini, proses dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Dalam penelitian ini proses analisis akan dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai

sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah terdokumentasi oleh penulis, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.

a. Penyajian Data

Setelah data selesai direduksi, kemudian langkah berikutnya ialah menyajikan data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori yang dalam penelitian ini adalah Kerjasama pada Hotel Sampurna Tanjungpinang. Melalui penyajian data berikut, maka dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.

b. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses analisis ini yaitu melakukan verifikasi dan penarikan kesimpulan bagaimana persepsi proses verifikasi hasil temuan ini dapat saja berlangsung secara singkat dan dilakukan oleh peneliti sendiri. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak dapat ditemukan bukti-bukti yang akan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten peneliti akan kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2013) Analisis data merupakan proses menyusun dan mencari secara sistematis data yang diperoleh dari hasil catatan

lapangan, dokumentasi, dan wawancara dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Pengelolaan dan analisis data yang dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif, yaitu mengemukakan masalah menurut apa adanya. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

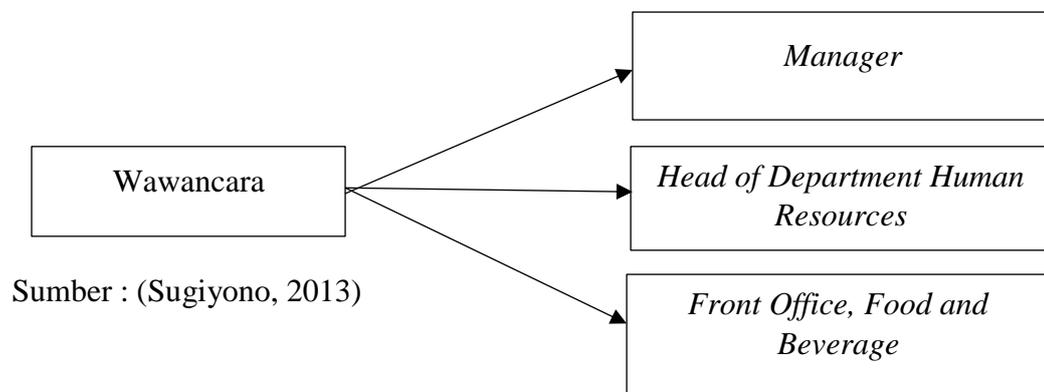
3.7.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kualitas merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang (Sugiyono, 2013).

Triangulasi adalah suatu cara untuk mendapatkan data dan informasi yang benar absah dengan menggunakan berbagai metode, dengan tujuan untuk mendapatkan sesuatu yang lain di luar data yang telah ada. Pengecekan bermacam-macam data untuk mendapatkan keabsahan informasi dapat menggunakan berbagai macam teknik. Pada penelitian ini Triangulasi yang dilakukan adalah Triangulasi Sumber.

Triangulasi Sumber yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Dalam penelitian ini untuk menguji kredibilitas data maka penulis mengajukan pengujian data yang diperoleh dari *Manager, HRD, Front office* dan *Food and Beverage*.

Gambar 3.1
Triangulasi Sumber



DAFTAR PUSTAKA

2013. (2013). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Imperial Hotel Kendari. *Nur Anisa, Gunawan, Dan Makmur Kambolong*, 471-480.
- Abdulsyani. (2014). Sosiologi Skematika, Teori Dan Terapan. (B. Aksara, Ed.) 12.
- Adam, M. (2012). Analisis Kerjasama Tim Pada Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Banda Aceh. 50-59.
- Ahmad, M. (2015). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (Tqm) Dalam Pelayanan Rumah Sakit . 463-466.
- Anisa, N., Gunawan, & Kambolong, M. (2013). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Imperial Hotel Kendari. 471-480.
- David L, G. (2012). Manajemen Mutu Total. Jakarta: Prenhallindo.
- Dr Wibowo, P. (2016). Manajemen Kinerja Edisi 5. Sleman, Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Dr. Juharni, M. (2017). Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). SAH MEDIA.
- Giarti, S. &. (2016). Implementasi Tqmmelalui Pelatihanmodelin House Traininguntuk Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Guru Sd. *Scholaria*, 80-91.
- Hartatik, I. P. (2014). Buku Praktis Mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM). Yogyakarta: Katalog Perpustakaan Universitas Trunojoyo.
- Herdiansyah, H. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika.
- Herdiansyah, H. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial.
- Karlsson, M. (2010). *A Proposal For A Structured Approach For Cross-Company Teamwork: A Case Study Of Involving The Customer In Service Innovation*.
- Kusuma, L. P. (2018). Peranan Kerjasama Tim Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa. (Performa, Ed.) 3 No 4.

- Kusuma, L. P., & Sutanto, J. (2018). Peranan Kerjasama Tim Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan.
- Malayu. S.P, H. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara. [Http://Doi.Org/10.1017/CBO9781107415324.004](http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004).
- Nasution. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novrianto, Y. (2014). Analisis Penerapan *Total Quality Management (Tqm)* Industri Pertahanan Nasional (Studi Kasus Pada Industri Senjata). 19-25.
- Penerapan *Total Quality Management* Pada Room Attendant Housekeeping Department Di Hotel IBIS Makassar Airport. (2017). Hayati, Rafika, 167.
- Purba, V. L. (2013). *Teamwork* : Studi Indigenus Pada Karyawan Pns Dan Swasta Bersuku Jawa.
- Rachmaniar, D. N. (2019). Kajian Penerapan *Total Quality Management* Di Industri Jasa Perhotelan . 30-33.
- Rivai, J. &. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Rajawali Pers.
- Roestiyah. (2014). Strategi Belajar Mengajar.
- Setiyanti, S. W. (2012, Oktober). Membangun Kerjasama Tim (*Teamwork*). 4 No 3.
- Siagian, S. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sichinsambwe, C. (2015). *An Analysis Of Total Quality Management Practices In Schools - A Case Study Of Lusaka Province In Zambia*. 716-731.
- Simamora, H. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Stie Ypkn.
- Sugiarto, T. (2017). Evaluasi Proses Kerjasama Tim Dalam Bisnis Timika . Performa: Jurnal Manajemen Dan *Start-Up* Bisnis .
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D).

- Tabrani, M. (2018). Analisis Kerjasama Tim Pada Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Banda Aceh. 50-59.
- Talib, F., & Rahman, Z. (2011). *Pareto Analysis Of Total Quality Management Factors Critical To Success For Service Industries*. 707-726.
- Tjiptono, F. (2013). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Xyrichis, A., & Ream, E. (2017, September). *Teamwork : A Concept Analysis*. (F. N. King's College London, Ed.)
- Yani, S. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yuliyati, E. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis *Total Quality Management*. *Al Tanzim*, 04 No.01, 24-35.

CURRICULUM VITAE



Nama : Dinda Noviananda
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Tanjungpinang 02 November 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nomor HP : 081275769656
Email : dindanoviananda2@gmail.com
Alamat : Jl.Bakarbatu No.82 RT/RW 2/5 Kelurahan Kemboja
Nama Orang Tua
Ayah : Rachmad Aprifiadi
Ibu : Siswanti
Pendidikan : SDN 004 Teladan Tanjungpinang
SMPN 2 Tanjungpinang
SMAN 4 Tanjungpinang
STIE Pembangunan Tanjungpinang