

**ANALISIS PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA ASTON  
TANJUNGPINANG HOTEL & CONFERENCE CENTER**

**SKRIPSI**

**INES SINTHYANA**

**NIM : 16612091**



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

**ANALISIS PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA ASTON  
TANJUNGPINANG HOTEL & CONFERENCE CENTER**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**INES SINTHYANA**

**NIM : 16612091**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



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

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI  
ANALISIS PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA ASTON  
TANJUNGPINANG HOTEL & CONFERENCE CENTER

Diajukan Kepada :

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

Oleh

Nama : Ines Sinthyana  
NIM : 16612091

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

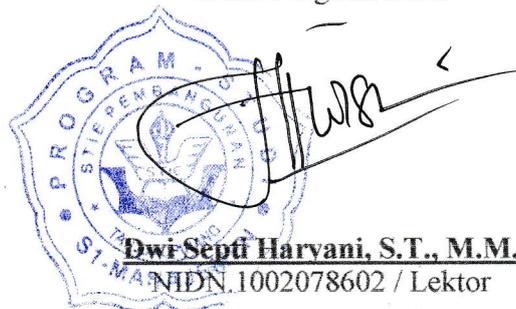


Octojaya Abrivoso, S.I.Kom., M.M.  
NIDN.10051089003/Asisten Ahli



Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.  
NIDN.10110889021/Asisten Ahli

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Dwi Septi Harvani, S.T., M.M.  
NIDN.1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA ASTON  
TANJUNGPINANG HOTEL & CONFERENCE CENTER**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Ines Sinthyana

NIM : 16612091

Telah Dipertahankan di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Satu Bulan  
Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh dan Dinyatakan  
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,



Octojaya Abrivoso, S.I.Kom., M.M.

NIDN.1005108903/Asisten Ahli



Tubel Agusven, S.T., M.M.

NIDN. 1017087601/Lektor

Anggota,



Satriadi, S.AP., M. Sc.

NIDN. 101108901/Lektor

Tanjungpinang, 1 Desember 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang  
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA.

NIDN. 1029127801/Lektor

## PERNYATAAN

Nama : Ines Sinthyana  
NIM : 16612091  
Tahun Angkatan : 2016  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,35  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Produktivitas Karyawan pada Aston  
Tanjungpinang Hotel & Conference Center

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah 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 ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 1 Desember 2020  
Penyusun,

Materai 6000

**INES SINTHYANA**  
**16612091**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku dan keluargaku yang sudah mendukung mulai dari awal hingga sampai saat ini

Dan tak lupa pula

Untuk semua orang yang berjasa dalam penyusunan skripsi ini

## **MOTTO**

Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.

(Bobby Unser)

Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui

(Aristotle Onassis)

Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari.

(Sir John Lubbock)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan atas segala rahmat, dan karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Produktivitas Karyawan Pada Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.

Dalam penulisan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan do'a dan moril, serta motivasi yang kuat dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga diberi kelancaran dalam menulis penyusunan usulan penelitian ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Ak., Ak. CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak. M.Si., 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 Plt. Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M. selaku Sekretaris Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang dan Pembimbing I yang telah memberikan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendidik penulis selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
9. Bapak Susiadi Soepardi Selaku *General Manager* Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center* telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut
10. Orang tua tercinta dan saya sayangi yang telah membesarkanku, mendidik dengan penuh kasih sayang, selalu mengarahkan, membimbing, yang paling berharga dalam hidup saya dan mendoakan anaknya. Terima kasih atas segala yang apa yang sudah mama dan papa berikan kepada saya.
11. Adikku yang memberikan dukungan dan semangat.

12. Keluargaku yaitu tante, om, sepupu, kakek dan Andongku yang sangat aku sayangi.
13. Arif yang selalu memberikan dukungan setiap saat dan selalu menyemangati hari-hari saya.
14. Teman-temanku etek Riska, Mita, Putri, Feny yang telah memberikan dukungannya selama penulisan skripsi ini.
15. Kim Hanbin yang selalu menyemangati hari-hari saya dengan semua karya yang kamu buat dan IKON membuat hidup saya lebih bersemangat, selalu mengisi hari-hari saya dan dengan semua karya Kim Hanbin memberikan saya motivasi. Semua lirik lagu yang kamu ciptakan itu sangat berarti.
16. Semua artis YG *entertainment* yaitu Bigbang, 2ne1, Sechs Kies, EpikHigh, Akmu, Winner, IKON, Blackpink, Treasure, semua karyamu selalu menjadi panutan buat saya dan selalu menemani hari-hari saya, selalu membuat saya semangat dengan semua karyamu.
17. Park Seo Joon, Ji Chang Wook, Nam Joo Hyuk, Kim Soo Hyun, Lee Min Hoo, kalian *actor favorite* saya yang selalu mengisi hari saya. Semua drama korea yang saya nonton sangat membangun dan banyak pembelajarannya. Dari yang saya tidak tahu menjadi tahu. Dan juga banyak kata-kata yang menjadi motivasi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman penulis. Kritik dan saran pun yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dikemudian hari.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang membacanya.

Tanjungpinang, November 2020

Penulis

Ines Sinthyana

## DAFTAR ISI

Hal

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13
1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Teori .....	16
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	16
2.1.1.1 Pengertian MSDM .....	17
2.1.1.2 Fungsi MSDM.....	18
2.1.1.3 Peranan MSDM.....	21
2.1.1.4 Tujuan MSDM .....	22
2.1.2 Karyawan .....	23

2.1.2.1	Pengertian Karyawan .....	23
2.1.2.2	Fungsi dan Peranan Karyawan.....	24
2.1.2.3	Kewajiban Karyawan .....	24
2.1.3	Produktivitas .....	25
2.1.3.1	Pengertian Produktivitas Karyawan.....	25
2.1.3.2	Manfaat Produktivitas Karyawan .....	26
2.1.3.3	Faktor yang Memengaruhi Produktivitas Karyawan .....	27
2.1.3.4	Upaya Peningkatan Produktivitas .....	28
2.1.3.5	Indikator Produktivitas Karyawan.....	29
2.2	Kerangka Pemikiran .....	31
2.3	Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Jenis Data .....	35
3.2.1	Data Primer.....	35
3.2.2	Data Sekunder.....	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4	Populasi dan Sampel .....	37
3.4.1	Populasi .....	37
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	39
3.6	Teknik Pengolahan Data .....	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1	Triangulasi Sumber .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Profil objek penelitian.....	43
4.1.1.1	Sejarah Aston International.....	43
4.1.1.2	Sejarah Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center .....	44

4.1.1.3 Struktur Organisasi .....	45
4.1.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab .....	46
4.1.2 Karakteristik Informan.....	50
4.1.3 Hasil Analisis Data .....	52
4.1.3.1 Hasil Reduksi Data.....	22
4.1.3.2 Penyajian Data .....	77
4.1.3.3. Triangulasi Sumber .....	77
4.2 Pembahasan .....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>No Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Kerangka Pemikiran.....	32
Tabel 3.1	Data Sampel .....	39
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Produktivitas Karyawan.....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	51
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja .....	51
Tabel 4.4	Hasil Reduksi Data Indikator Kemampuan.....	52
Tabel 4.5	Hasil Reduksi Data Indikator Meningkatkan Hasil yang Ingin dicapai.....	56
Tabel 4.6	Hasil Reduksi Data Indikator Sistem Kerja .....	61
Tabel 4.7	Hasil Reduksi Data Indikator Pengembangan Diri .....	65
Tabel 4.8	Hasil Reduksi Data Indikator Mutu .....	70
Tabel 4.9	Hasil Reduksi Data Indikator Efisiensi .....	73
Tabel 4.10	Hasil Penyajian Data .....	78
Tabel 4.11	Hasil Triangulasi Sumber Indikator Kemampuan.....	80
Tabel 4.12	Hasil Triangulasi Sumber Indikator Meningkatkan Hasil yang Ingin Dicapai .....	81
Tabel 4.13	Hasil Triangulasi Sumber Indikator Semangat Kerja .....	82
Tabel 4.14	Hasil Triangulasi Sumber Indikator Pengembangan Diri .....	82
Tabel 4.15	Hasil Triangulasi Sumber Indikator Mutu .....	83
Tabel 4.16	Hasil Triangulasi Sumber Indikator Efisiensi .....	84

## DAFTAR GAMBAR

<b>No Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Hasil Rekapian Komentar Tamu di Situs Aplikasi Revinate ..	10
Gambar 1.2	<i>Summary Review dari TripAdvisor</i> .....	11
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir .....	38
Gambar 3.1	Komponen-Komponen Analisis Data .....	42
Gambar 4.1	Struktur Organanisasi Aston Tanjungpinang <i>Hotel &amp; Conference Center</i> .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>
Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Hasil Wawancara
Lampiran 3	Hasil Triangulasi Sumber
Lampiran 4	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 5	Hasil Plagiat <i>Checker X</i>
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian

## ABSTRAK

### ANALISIS PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA ASTON TANJUNGPINANG HOTEL & CONFERENCE CENTER

Ines Sinthyana. 16612091. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.

[Inessintia2121@gmail.com](mailto:Inessintia2121@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji serta menganalisis produktivitas karyawan pada Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center, dimana jumlah populasi penelitian sebanyak 65 orang karyawan dan jumlah sampel sebanyak 12 orang yang terdiri dari 1 orang *general manager*, 1 orang HRD, 6 orang *head of department* (HOD) dan 4 orang karyawan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi pustaka. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, di mana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian

Adapun indikator untuk produktivitas karyawan adalah kemampuan, meningkatkan hasil yang ingin dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu dan efisiensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak manajemen kemudian mengenai meningkatkan hasil yang ingin dicapai, ada beberapa program yang sudah dilakukan oleh pihak manajemen dalam meningkatkan hasil kerja karyawan.

Produktivitas karyawan di Hotel Aston Tanjungpinang mengalami penurunan, dimana penurunan produktivitas ini bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang menurun kemudian tidak adanya upaya untuk meningkatkan hasil kerja yang lebih baik, kemudian semangat kerja yang rendah didukung oleh mutu atau kualitas kerja yang masih jauh dari harapan manajemen dan masih kurangnya efisiensi dalam bekerja

Kata Kunci : produktivitas karyawan

Referensi 12 buku, 3 Jurnal Nasional dan 2 Jurnal Internasional

Dosen Pembimbing : 1. Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., MM  
2. Eka kurnia saputra, S.T., M.M



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia saat ini terbilang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan, ditambah lagi adanya penambahan jalur-jalur penerbangan dengan rute-rute baru, investasi besar-besaran di bidang pariwisata seperti pembukaan destinasi-destinasi wisata, meningkatnya pembangunan sarana akomodasi sampai pada perbaikan infrastruktur. Dalam semua sektor baik itu sektor pariwisata maupun sektor lainnya, manajemen adalah aspek yang sangat penting, dimana manajemen berfungsi sebagai perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam bisnis pariwisata (Hasibuan, 2011). Sejak dahulu sektor pariwisata menjadi aset besar bagi Indonesia, dalam pengelolaan pariwisata dibutuhkan ilmu manajemen untuk mengatur pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan kearifan lokal dan pengembangan objek pariwisata dengan tujuan untuk meningkatkan sektor pariwisata.

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa Negara. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan pariwisata, tidak hanya di Indonesia namun seluruh dunia. Indonesia merupakan Negara agraris yang memiliki kekayaan alam yang melimpah yang

bisa dimanfaatkan oleh berbagai sektor yakni salah satunya sektor pariwisata. Perkembangan industri pariwisata ini kerap kali digunakan sebagai salah satu alat ukur dalam menilai stabilitas ekonomi, sektor pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat yang dilihat dari berbagai aspek yaitu ekonomi, sosial dan budaya.

Dengan berkembangnya industri pariwisata tersebut, banyak investor yang berlomba-lomba membangun hotel dengan menawarkan berbagai fasilitas dan variasi harga. Bisa dikatakan bahwa perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Ini bisa dilihat dari meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia, memang selama ini Jakarta, Bali dan Yogyakarta menjadi barometer pariwisata nasional namun banyak wilayah lainnya di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pariwisata yang pesat namun sebenarnya banyak wilayah lain di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pariwisata yang cukup pesat seperti Sulawesi Utara, Wakatobi, Papua, Bandung, Surabaya dan Kepulauan Riau. Zufrizal (2019) mengatakan bahwa destinasi wisman ke Indonesia yang pertama adalah Bali sebanyak 5.240.297 kunjungan atau 38.46% sedangkan posisi kedua adalah Kepulauan Riau sebanyak 2.348.535 kunjungan atau 17.24% dan Jakarta menyumbang 2.084.096 kunjungan atau 15.30%.

Kepulauan Riau khususnya kota Tanjungpinang merupakan salah satu destinasi yang menarik dikunjungi oleh wisatawan hal ini dibuktikan dengan jumlah kedatangan pada tahun 2019 mengalami peningkatan, pada tahun 2020 sebanyak 3.093 kunjungan, kemudian dengan meningkatnya jumlah kunjungan

wisata juga diikuti dengan semakin banyaknya pertumbuhan hotel dan wisma yang tumbuh di Kota Tanjungpinang. Berdasarkan data yang diperoleh dari Disparbud Kota Tanjungpinang (2016) di mana jumlah hotel dan wisma yang ada di Kota Tanjungpinang sebanyak 45 hotel dengan jumlah kamar mencapai 2350 kamar, walaupun data tersebut belum di *update* pada tahun 2020 tetapi dapat peneliti katakan bahwasanya ada beberapa hotel yang buka pada tahun 2017-2019 yakni *Nite & Day*, Hotel Kita, Hotel Rav dan masih ada beberapa wisma lainnya, hal ini membuktikan bahwa beberapa industri pariwisata di Kota Tanjungpinang terus meningkat sehingga menarik minat para investor untuk membuka jasa penyedia akomodasi. Industri perhotelan adalah Industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan, desain bangunan, interior dan eksterior kamar serta restoran. Perancangan sebuah hotel perlu mempertimbangkan dua aspek utama pada perancangan bangunan komersial, yaitu efisien dan kenyamanan. Dua aspek ini secara keseluruhan akan memengaruhi keputusan sebuah rancangan hotel dengan melihat kepentingan konsumen hotel yang menjadi sasaran hotel tersebut. Dengan besarnya peluang di bidang pariwisata membuat para investor berbondong-bondong melakukan investasi di bidang perhotelan. Bisnis perhotelan pasti akan mencari keuntungan, besar kecilnya keuntungan yang didapatkan oleh hotel sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang baik yang diberikan karyawan kepada para tamunya, untuk itu manajemen sangat dibutuhkan dalam semua aspek industri termasuk industri perhotelan karena manajemen merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan suatu perusahaan maupun organisasi. Industri perhotelan merupakan industri jasa yang artinya

banyak sekali melibatkan tenaga kerja yang kompeten dan profesional yang merupakan aset utama demi kesejahteraan konsumen di dalam hotel. Pentingnya sumber daya manusia perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen di dalam sebuah industri perhotelan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam industri perhotelan karena sumber daya manusia memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh industri perhotelan. Betapa majunya teknologi, berkembangnya informasi dan tersedianya modal, namun tanpa adanya manusia maka akan sulit perusahaan dapat mencapai tujuannya.

Produktivitas merupakan komponen yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan. Dalam kegiatannya lembaga atau perusahaan harus mampu meningkatkan produktivitas karyawan dari waktu ke waktu, karena hal tersebut menyangkut terhadap kinerja perusahaan. Aspek sumber daya manusia di dalam perusahaan memegang peranan penting, yaitu sebagai salah satu tolak ukur tingkat produktivitas karyawan, dengan asumsi apabila tingkat kualitas sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan itu tinggi atau baik maka tingkat produktivitas sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan lebih mudah meningkat, begitu pula sebaliknya apabila tingkat kualitas dari sumber daya manusia itu rendah maka tingkat produktivitas karyawan juga akan rendah. Oleh karena itu, bagi setiap perusahaan yang ingin sukses dalam usahanya, diharuskan untuk lebih meningkatkan perhatian terhadap aspek sumber daya manusia yang dimiliki, dengan tujuan agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Menurut (Sutrisno, 2015) ada beberapa upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas karyawan yakni dengan meningkatkan kemampuan,

meningkatkan hasil yang ingin dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu dan efisiensi, apabila perusahaan dapat menerapkan indikator tersebut dalam penanganan masalah produktivitas karyawan yang sedang terjadi maka tindakan tersebut dapat meminimalisir masalah produktivitas karyawan.

Masalah produktivitas karyawan hampir terjadi disemua perusahaan tidak terkecuali Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center, peneliti juga memperoleh data pendukung mengenai produktivitas karyawan yang mengalami penurunan yakni sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Penilaian Produktivitas Karyawan Periode 2019/2020**  
**Di Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center**

<i>Indicator</i>	<i>Overall Perfomance Achievement</i>			
	<i>Below Expectation (≥68)</i>	<i>Improveme nt Required (69-79)</i>	<i>Meets job requirement (80-90)</i>	<i>Exceeds job requirements (91-100)</i>
<i>Decision Making</i>			<b>82</b>	
<i>Control</i>		<b>72</b>		
<i>Delegation</i>		<b>72</b>		
<i>Assocated Training &amp; Development</i>		<b>75</b>		
<i>Technical Knowledge &amp; Experience</i>			<b>81</b>	
<i>Planning</i>			<b>85</b>	
<i>Leadership</i>			<b>85</b>	
<i>Communication</i>		<b>78</b>		
<i>Profesional Conduct &amp; Etiquette</i>			<b>81</b>	

Sumber : Data Internal Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 maka dapat dikatakan bahwa produktivitas karyawan masih dalam kategori *imporovement required* atau perlu adanya peningkatan

terhadap beberapa indikator pengukuran produktivitas karyawan terutama untuk indikator *control, delegation, associated training & development* dan *communication* karena dari 9 indikator 4 indikator yang sudah disebutkan diatas perlu menjadi perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi. Menurut Sutrisno (2015) ada beberapa ciri-ciri produktivitas karyawan yang rendah yakni, menunda pekerjaan yang seharusnya dikerjakan, hasil pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan atasan, jumlah *output* yang dihasilkan menurun, rendahnya motivasi untuk bekerja dan tingginya absensi karyawan, berdasarkan ciri-ciri produktivitas karyawan yang rendah tersebut seperti yang dikemukakan oleh (Sutrisno, 2015), peneliti melakukan wawancara untuk mendukung hal tersebut, wawancara dilakukan beberapa waktu yang lalu dengan 3 orang *Head of Departement* (HOD) di Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center* mengenai variabel produktivitas karyawan, maka dapat peneliti simpulkan bahwa ada beberapa fenomena masalah yang diindikasikan menyebabkan masalah produktivitas karyawan, yakni :

1. Kemampuan, kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka, namun di Hotel Aston Tanjungpinang masih ada beberapa karyawan bahkan *Head of Department* yang masih belum memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, hal ini dikarenakan beberapa faktor yaitu karena instruksi tugas yang diberikan kurang jelas sehingga karyawan tidak mengerti, kemudian kurangnya pelatihan yang diberikan oleh

pihak perusahaan dan juga dikarenakan karena pengalaman kerja yang minim.

2. Dilihat dari segi ketepatan waktu, masih banyak pekerjaan yang belum selesai sesuai dengan batas waktu yang diberikan. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu pekerjaan diselesaikan pada waktu yang ditentukan. Misalnya pengorderan makanan yang di *order* disajikan kepada tamu lebih dari 30 menit, kemudian adanya jeda waktu mengambil tindakan apabila terjadi kendala pada saat tamu *meeting, refill* makanan yang cukup lama sehingga membuat tamu marah.
3. Semangat kerja yang rendah, hal ini bisa dilihat dari konsistensi melakukan pekerjaan di mana hasil kerja mengalami penurunan dan tidak sesuai dengan standar dari waktu kewaktu.

Kemudian pada tanggal 22 Juni 2020 peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Centre mengenai masalah produktivitas karyawan, dari pandangannya ia mengatakan bahwa produktivitas karyawan yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh manajemen dan tamu, hal ini bisa dilihat dari rekapitulasi *thing to do* yang dibuat setiap minggu, dimana masih banyak *outstanding* pekerjaan yang masih belum dikerjakan oleh *Head of Departement* (HOD). Kemudian jika dilihat dari sisi karyawan, ia mengatakan bahwa karyawan masih kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya sehingga mengakibatkan ada beberapa komentar dan keluhan negatif dari para tamu. Untuk mendukung hasil wawancara tersebut peneliti meminta data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara yang

dilakukan. Salah satu manajer Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Centre memberikan data hasil rekapitulasi komentar negatif dari para tamu yang diperoleh dari salah satu aplikasi berbasis web yang merangkum semua ulasan *online* yakni aplikasi Revinat. Aplikasi Revinat ini hanya bisa di akses oleh internal Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Centre dan tidak bisa diakses oleh tamu, dimana nantinya komentar dari tamu ini akan menjadi tolak ukur untuk memperbaiki produktivitas kerja karyawan. Berikut adalah hasil rekapan dari aplikasi Revinat tersebut.

**Gambar 1.1**  
**Hasil Rekapan Komentar Tamu di Situs Aplikasi Revinat**  
**Periode April 2020- 23 Juni 2020**



Sumber : Data Internal Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center (2020)

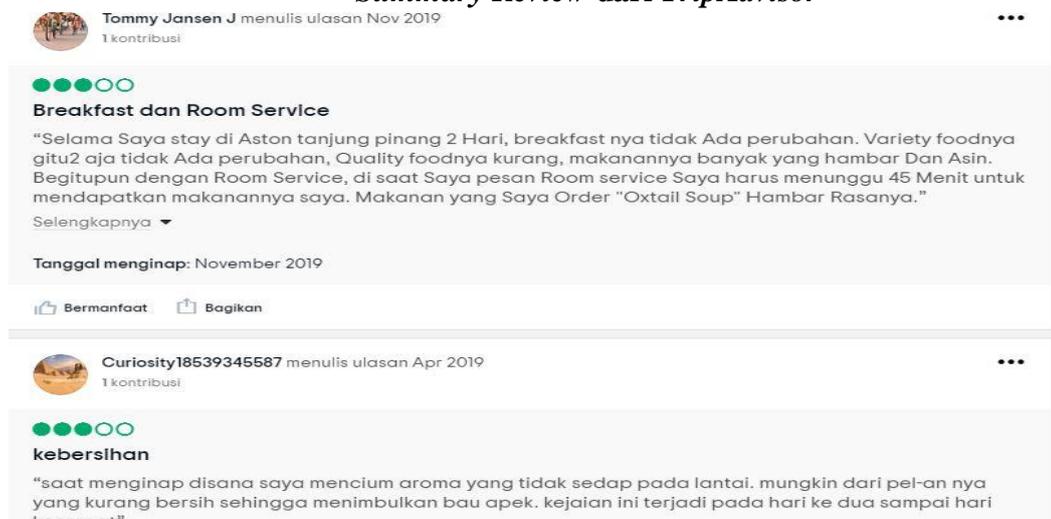
Berdasarkan gambar 1.1 ini dapat dilihat bahwa dari periode April 2020 hingga Juni 2020 ada sekitar 4 komentar negatif dari para tamu dan ada 6 komentar yang memperoleh bintang 2 (dua), reponden tersebut mengatakan bahwa suatu komentar atau *review* tamu dikatakan bagus apabila memberikan 4 bintang sampai 5 bintang sedangkan untuk komentar atau *review* yang jelek tamu akan memberikan nilai 3 sampai 1. Dimana nantinya hasil komentar tersebut akan

disampaikan kepada departemen terkait dengan tujuan untuk memperbaiki semangat kerja dan pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan beberapa indikasi masalah yang sudah peneliti paparkan mengenai masalah produktivitas karyawan di Hotel Aston Tanjungpinang, peneliti juga memperoleh data pendukung mengenai dari salah satu situs wisata terbesar di dunia yaitu *TripAdvisor*. *TripAdvisor* merupakan situs wisata yang dapat membantu wisatawan dalam merencanakan dan memesan perjalanan wisata, kemudian *TripAdvisor* juga memberikan rekomendasi tentang hotel, *resort*, penerbangan dan lain sebagainya, sehingga wisatawan biasanya sebelum melakukan pemesanan atas jasa akomodasi yang ada terlebih dahulu membaca terlebih dahulu *review* atau rekomendasi dari wisatawan lainnya, *TripAdvisor* juga menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui produktivitas karyawan. Berikut akan peneliti sajikan beberapa komentar negatif yang berhubungan dengan produktivitas karyawan.

## Gambar 1.2

### Summary Review dari TripAdvisor



**Tommy Jansen J** menulis ulasan Nov 2019  
1 kontribusi

●●●○○○  
**Breakfast dan Room Service**

"Selama Saya stay di Aston tanjung pinang 2 Hari, breakfast nya tidak Ada perubahan. Variety foodnya gitu2 aja tidak Ada perubahan, Quality foodnya kurang, makanannya banyak yang hambar Dan Asin. Begitupun dengan Room Service, di saat Saya pesan Room service Saya harus menunggu 45 Menit untuk mendapatkan makanannya saya. Makanan yang Saya Order "Oxtail Soup" Hambar Rasanya."  
Selengkapnya ▾

Tanggal menginap: November 2019

👍 Bermanfaat   📄 Bagikan

---

**Curiosity18539345587** menulis ulasan Apr 2019  
1 kontribusi

●●●○○○  
**kebersihan**

"saat menginap disana saya mencium aroma yang tidak sedap pada lantai, mungkin dari pel-an nya yang kurang bersih sehingga menimbulkan bau apek. kejaian ini terjadi pada hari ke dua sampai hari keempat"

Sumber : TripAdvisor.com( 2020)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa masih ada beberapa komentar negatif dari tamu mengenai masalah produktivitas karyawan, hal ini sejalan dengan apa yang sudah peneliti ungkapkan sebelumnya mengenai masalah produktivitas karyawan. Masalah seperti ini hampir sering terjadi disemua hotel namun ada beberapa hotel yang mampu meminimalkan terjadinya komplain tamu dan ada juga yang belum mampu meminimalisir hal tersebut. Masalah yang sering dihadapi pimpinan hotel adalah bagaimana mencari cara yang terbaik yang harus ditempuh agar dapat menggerakkan dan meningkatkan produktivitas karyawan agar secara sadar dan bertanggung jawab melaksanakan tugas-tugas sebaiknya, karena setiap karyawan mempunyai kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda, sehingga pimpinan harus mengerti dan memahami kebutuhan serta keinginan.

Pentingnya mengelola produktivitas dalam menentukan keberlangsungan suatu kegiatan, karyawan memegang peranan penting dalam setiap penyelenggaraan kegiatan perusahaan. Menurut Pricilia (2017) rendahnya kualitas karyawan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja dan produktivitas karyawan, di dalam penelitiannya Pricilia (2017) juga mengatakan bahwasanya hasil kerja karyawan sangat tergantung pada seberapa baik produktivitas seorang karyawan dan hal tersebut sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Suatu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan usahanya, mempertahankan hidup dan menghasilkan laba, maka produktivitas karyawan sangat penting sebagai alat ukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Keberhasilan suatu perusahaan tercermin dari hasil kerja masing-masing individu di dalam suatu perusahaan. Hasil kerja tersebut akan berpengaruh pada produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Dengan semakin meningkatnya produktivitas karyawan diharapkan dapat berdampak pada peningkatan kesejahteraan karyawan pada perusahaan tersebut.

Kemudian Mokolensang (2013) pada tahun 2013 melakukan penelitian yang berhubungan dengan produktivitas karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan ia mengatakan suatu perusahaan dapat mencapai kesuksesan ketika didukung dengan produktivitas karyawan yang baik yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Dalam perusahaan diperlukan peningkatan produktivitas karyawan yang dapat membantu dalam pencapaian tujuan itu sendiri.

Produktivitas karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu usaha. Produktivitas yang sangat tinggi akan sangat menguntungkan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan terutama kesejahteraan. Produktivitas juga mencerminkan etos kerja karyawan yang di mana juga tercermin sikap mental yang baik. Dengan demikian, baik perusahaan maupun karyawan yang terlibat berupaya untuk meningkatkan produktivitasnya dengan berbagai kebijakan yang secara efisien mampu meningkatkan produktivitas karyawan. Berdasarkan hal tersebut bahwasanya produktivitas sangat penting baik bagi perusahaan maupun karyawan, hal tersebut menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian di mana judul penelitian yang dilakukan adalah **“Analisis Produktivitas Karyawan pada Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan

masalah dalam penelitian ini bagaimana produktivitas karyawan pada Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center* ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji serta menganalisis produktivitas karyawan pada Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center*.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Ilmiah**

Secara akademis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terhadap teori-teori ekonomi dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengetahui produktivitas karyawan, di mana hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman bertindak dalam mengambil keputusan atau kebijakan. serta untuk menerapkan pengetahuan baik praktek maupun teori yang diperoleh peneliti selama mengikuti perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) pembangunan di Tanjungpinang.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini yakni :

a. Bagi penulis

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya pada masalah

yang diteliti yaitu analisis produktivitas karyawan pada Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center*.

b. Bagi Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center*.

Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi instansi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan.

c. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berpikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan penelitian ini diajukan lima bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan. Kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat mempermudah para pembaca memahami bahkan lebih mengerti tentang apa saja yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini.

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mencakup teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan atau landasan teori dalam menganalisis pemecahan masalah yang telah dikemukakan. Teori-teori ini diambil dari beberapa sumber literatur dan buku-buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik populasi dan sampling definisi operasional variabel dan analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan.

## **BAB II**

### **TINJAUN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

###### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen**

Menurut Robbins dan Coutler (2010), manajemen (pengelolaan) adalah hal yang dilakukan oleh para manajer. Namun, pernyataan singkat dan sederhana ini tidak banyak memberikan kejelasan bagi kita. Penjelasan yang lebih baik adalah, manajemen melibatkan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Menurut Kotler (2012) Manajemen merupakan sebuah proses. Artinya, seluruh kegiatan manajemen yang dijabarkan ke dalam empat fungsi manajemen dilakukan secara berkesinambungan dan semuanya bermuara kepada pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Handoko (2012) manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, mengintegrasikan dan mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan dan fungsi-fungsi yang ada.

Menurut Siagian (2010) manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu guna mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. Sedangkan menurut Hasibuan (2011) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dengan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Menurut Solihin (2010) manajemen adalah ilmu yang mengandung gagasan atau ide yang terdiri dari merancang, memerintah, menkoordinasikan dan mengendalikan. Berdasarkan pengertian manajemen menurut para ahli di atas maka dapat manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengkoordinasian dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

## **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Mangkunegara (2013) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Adapun menurut Hasibuan (2011) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Siagian (2010) mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengatur pendayagunaan sumber daya manusia dalam organisasi melalui fungsi manajemen guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Amtu (2011) mengemukakan manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok kearah organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Solihin (2010) menyatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

#### **2.1.2.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (2011) fungsi manajemen sumber daya manusia dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu tercapainya suatu tujuan

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan kegiatan yang mengorganisasikan semua karyawannya dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu pencapaian tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah suatu kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan, maka akan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan adalah suatu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan karyawan, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan karyawan agar kebutuhan tersebut dapat bermanfaat untuk karyawan untuk masa kini dan masa akan datang.

7. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung ataupun tidak langsung berupa uang ataupun barang yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya dan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhannya akan

sebagai seorang karyawan.

#### 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan yang untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

#### 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah suatu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik bisa dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

#### 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma- norma sosial.

#### 11. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan,

keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab- sebab lainnya.

### **2.1.2.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Rivai (2014) peranan manajemen sumber daya manusia dalam menjalankan aspek sumber daya manusia harus dilakukan dengan baik sehingga kebijakan dan praktik dapat berjalan sesuai yang diinginkan perusahaan, yang meliputi kegiatan antara lain yakni :

- a. Melakukan analisis jabatan (menetapkan karakteristik pekerjaan masing-masing sumber daya manusia)
- b. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon pekerja
- c. Menyeleksi calon pekerja
- d. Memberikan pengenalan dan penempatan pada karyawan baru
- e. Menetapkan upah, gaji dan cara memberikan kompensasi
- f. Memberikan insentif dan kesejahteraan
- g. Mengevaluasi kinerja
- h. Mengkomunikasikan, memberikan penyuluhan, menegakkan disiplin kerja
- i. Memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan
- j. Membangun komitmen kerja
- k. Memberikan keselamatan kerja
- l. Memberikan jaminan kesehatan
- m. Menyelesaikan perselisihan perburuhan
- n. Menyelesaikan keluhan dan *relationship* karyawan

#### **2.1.2.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi tersebut dengan cara bertanggung jawab secara etis, strategis dan sosial (Hasibuan, 2017) .

Manajemen Sumber Daya Manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut :

##### **1. Tujuan Sosial**

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Suatu organisasi atau perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat sehingga dapat membantu menyelesaikan masalah-masalah sosial.

##### **2. Tujuan Organisasional**

Tujuan organisasional sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia dibentuk untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi. Dengan cara meningkatkan efektivitas organisasional seperti menyediakan tenaga kerja yang terlatih, mendayagunakan tenaga kerja yang efisien dan efektif, menyediakan kesempatan kerja bagi tiap orang dan mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia ke semua karyawan.

##### **3. Tujuan Fungsional**

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan

organisasi tersebut. Divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara memberikan konsultasi yang baik dan dituntut mampu menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenagakerjaan.

#### 4. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitas organisasinya. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis. Konflik antar tujuan organisasi dapat menyebabkan kinerja karyawan rendah, sehingga akan berdampak buruk bagi organisasi tersebut. Perusahaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan karyawan yang terkait dengan pekerjaan, karena karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadi dalam bekerja tercapai.

### **2.1.3 Karyawan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Karyawan**

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terlaksana. Berikut adalah beberapa pendapat ahli mengenai pengertian karyawan. Menurut Hasibuan (2011) karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Nawawi (2011) mengatakan bahwa karyawan adalah penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis yang dapat

diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut maka dapat peneliti simpulkan bahwa karyawan adalah orang yang bekerja di suatu perusahaan atau lembaga yang mengerjakan pekerjaan tertentu dan mendapatkan kompensasi atau upah atas hasil kerja yang dilakukan.

### **2.1.3.2 Fungsi dan Peranan Karyawan**

Menurut Nawawi (2011) karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan, diantaranya :

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
3. Bertanggung jawab atas hasil produksi.
4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan .

Sebagai karyawan perusahaan harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman, dapat menjaga tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan pekerjaannya.

### **2.1.3.3 Kewajiban Karyawan**

Menurut Hasibuan (2011) kewajiban karyawan yakni :

- a. Melaksanakan pekerjaan dengan baik

Seorang karyawan dituntut memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan harus mengesampingkan masalah pribadi dan harus melaksanakan pekerjaan

dengan baik karena merupakan suatu kewajiban yang akhirnya dapat menghasilkan produksi yang maksimal.

b. Kepatuhan pada aturan perusahaan

Setiap perusahaan ada suatu aturan yang mengatur tentang kewajiban dari masing-masing pihak dengan adanya kewajiban itu harus dipatuhi dan ditaati agar tidak timbul masalah dalam perusahaan

c. Menciptakan ketenangan kerja

Salah satu indikator keberhasilan bahwa hubungan internal perusahaan terjalin dengan harmonis adalah terwujudnya ketenangan kerja di suatu lingkungan perusahaan.

## **2.1.4 Produktivitas Karyawan**

### **2.1.4.1 Pengertian Produktivitas Karyawan**

Menurut Hasibuan (2011) produktivitas adalah meningkatnya *output* (hasil) yang sejalan dengan *input* (masukan). Jika produktivitas karyawan naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, tenaga, bahan) dan semangat kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Menurut Siagian (2011) produktivitas karyawan adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan *output* yang optimal. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2010) produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang atau jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Oleh karena itu, produktivitas sering diartikan sebagai rasio antara keluar

dan masukan dalam satuan. Menurut Sutrisno (2015) produktivitas kerja merupakan sikap mental, sikap yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik di hari ini dari pada hari kemarin. Menurut Mangkunegara (2013) produktivitas mengandung pola filosofi dan sikap mental yang didasarkan pada motivasi yang kuat secara terus menerus berusaha mencapai mutu kehidupan yang lebih baik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas merupakan kemampuan seorang dalam melaksanakan pekerjaannya untuk memperoleh hasil yang memuaskan, baik secara kualitas maupun kuantitas.

#### **2.1.4.2 Manfaat Produktivitas Karyawan**

Menurut Sedarmayanti (2010) manfaat dari produktivitas karyawan yakni:

1. Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas karyawan.
2. Evaluasi produktivitas digunakan untuk penyelesaian misalnya dalam pemberian bonus dan kompensasi lainnya.
3. Untuk keputusan-keputusan penetapan, misal promosi, transfer dan demosi.
4. Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan .
5. Untuk perencanaan dan pengembangan karir.
6. Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses *staffing*.
7. Untuk memberikan kesempatan kerja yang adil.

### 2.1.4.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Produktivitas Kerja

Banyak faktor yang memengaruhi baik yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan (Sedarmayanti, 2010). Adapun faktor yang memengaruhi produktivitas karyawan yakni :

- a. Pengetahuan (*knowledge*) adalah faktor berorientasi pada intelegensi, daya pikir dan penguasaan ilmu serta luas sempitnya wawasan yang dimiliki seseorang dengan adanya ilmu pengetahuan yang luas dan pendidikan tinggi, seorang karyawan diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan produktif.
- b. Keterampilan (*skills*) yaitu suatu faktor yang menekankan pada kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu yang bersifat kekayaan. Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis. Dengan keterampilan yang dimiliki seseorang karyawan diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif.
- c. Kemampuan (*abilities*) terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan. Konsep ini jauh lebih luas karena dapat mencakup kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemauan. Dengan demikian apabila seorang mempunyai pengetahuan yang tinggi, diharapkan memiliki *ability* yang tinggi pula.
- d. Kebiasaan (*attitude*) merupakan suatu kebiasaan yang terpolakan. Jika kebiasaan yang terpolakan tersebut memiliki implikasi positif dalam

hubungan dengan perilaku kerja seseorang maka akan menguntungkan. Artinya apabila kebiasaan-kebiasaan karyawan adalah baik, maka hal tersebut dapat menjamin perilaku yang baik pula.

- e. Perilaku (*behaviors*) dengan perilaku manusia juga ditentukan oleh kebiasaan-kebiasaan yang telah tertanam dalam diri pegawai sehingga dapat mendukung kerja yang efektif atau sebaliknya.

Sedangkan menurut Siagian (2011) produktivitas karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni :

- a. Pendidikan.
- b. Keterampilan.
- c. Disiplin.
- d. Motivasi.
- e. Sikap dan etika kerja.
- f. Jaminan lingkungan dan iklim kerja.
- g. Hubungan *industrial*.
- h. Teknologi.
- i. Manajemen dan kesempatan berprestasi.
- j. Tingkat penghasilan.
- k. Sarana produksi.

#### **2.1.4.4 Upaya Peningkatan Produktivitas**

Menyatakan masalah produktivitas karyawan dapat dilihat sebagai masalah prilakunya, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Untuk mengatasi hal ini perlu adanya pemahaman yang tepat tentang upaya-upaya

penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas karyawan. Adapun upaya peningkatan produktivitas karyawan menurut (Siagian, 2011) yakni :

a. Perbaikan terus menerus

Dalam upaya peningkatan produktivitas karyawan salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus menerus.

b. Peningkatan mutu hasil pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terus menerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen perusahaan.

c. Pemberdayaan SDM

Bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang paling strategis dalam organisasi, karena itu memberdayakan sumber daya manusia mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, perkayaan mutu kekaryaan dan penerapan gaya manajemen yang partisipasi melalui proses demokrasi dalam kehidupan berorganisasi.

#### **2.1.4.5 Indikator Produktivitas Karyawan**

Menurut Sutrisno (2015) bahwa untuk dapat mengukur produktivitas karyawan sangat diperlukan suatu indikator yakni :

a. Kemampuan

Mempunyai kemampuan di dalam melaksanakan tugas, disini karyawan bergantung kepada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja.

b. Meningkatkan hasil yang ingin dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.

c. Semangat kerja

Hal ini merupakan suatu usaha untuk lebih baik dari hari kemarin.

d. Pengembangan diri

Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan apa yang ingin dihadapi, pengembangan diri karyawan bisa berbentuk program pelatihan, pendidikan dan juga pengembangan karir.

e. Mutu

Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang karyawan.

f. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan.

Sedangkan menurut (Simamora, 2013) indikator yang digunakan untuk pengukuran produktivitas karyawan meliputi :

1. Kuantitas kerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kuantitas kerja ini meliputi :

a. Ketepatan

b. Ketelitian

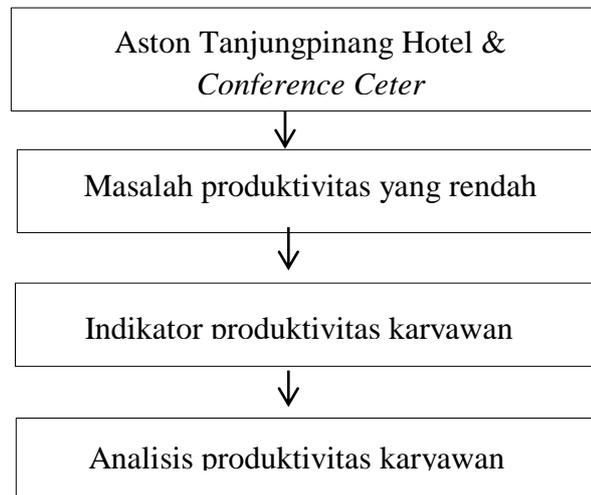
- c. Keterampilan
  - d. Keberhasilan
2. Kualitas kerja merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis. Kualitas ini meliputi :
- a. *Output*
  - b. Seberapa cepat dapat menyelesaikan pekerjaan yang ekstra
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu yang ditentukan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka peneliti akan menggunakan indikator menurut Sutrisno(2015) karena dirasakan cocok ditetapkan pada Hotel Aston tanjungpinang.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Kerangka pemikiran ini disusun oleh peneliti berdasarkan deskripsi teori untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu kerangka pemikiran merupakan penggambaran alur pemikiran peneliti tentang objek atau permasalahan penelitian dengan tujuan untuk menjawab permasalahan penelitian (Sugiyono, 2015).

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2020)

### 2.3 Penelitian terdahulu

Menurut Hasanah (2011) dengan judul penelitian “analisis produktivitas tenaga kerja pada industri rumah tangga krecek di kelurahan Segoroyoso”, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui produktivitas tenaga kerja pada industri rumah tangga krecek di kelurahan Segoroyoso metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Adapun untuk mengukur produktivitas karyawan tenaga kerja dilihat dari usia pengrajin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan jenis kelamin. Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari beberapa variabel tersebut produktivitas karyawan yang tinggi dipengaruhi oleh pengalaman dan jenis kelamin, sejauh ini produktivitas karyawan berjalan cukup baik.

Menurut Idin (2016) dengan judul penelitian “analisis produktivitas tenaga kerja pada pengolahan kopra di kota Raha”, di mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana produktivitas tenaga kerja pada pengolahan kopra di kota Raha, penelitian ini bersifat kualitatif dengan jumlah responden sebanyak 8 orang dari bagian produksi dan 4 orang di bagian distribusi. Hasil penelitian mengatakan bahwa rata-rata produktivitas tenaga kerja di Kecamatan Kosambi sebesar 1.350 kg per tenaga kerja per tahun, sementara produktivitas rata-rata responden pada Kecamatan napano Kusambi sebesar 800 kg per tenaga kerja per tahun. Hal ini bisa dikatakan bahwa produktivitas karyawan cukup baik. Produktivitas tenaga kerja di pengolahan kopra bukan didorong variabel pendidikan, kesehatan, jenis kelamin, usia namun lebih didorong oleh variabel pelatihan.

Menurut Pricilia (2017) dengan judul “analisis produktivitas pada PT. Berkat Anugerah Raya”, di mana penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan produktivitas pada PT. Berkat Anugerah Raya, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Informan penelitian sebanyak 3 orang yaitu direktur, kepala bagian produksi dan karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ialah produktivitas pada PT. Berkat Anugerah Raya sudah berjalan baik, dapat dilihat dari *input*, *transformation* atau prosesnya namun dilihat dari segi mutu pengecekan mutu atas hasil barang yang dilakukan masih belum sesuai dengan standar ISO yang sudah dimiliki oleh perusahaan. Perusahaan sebaiknya selalu menjaga dan mengawasi kualitas mutu produk dan memberikan *training* dan pengarahan untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

Menurut Wilson (2017) dengan judul penelitian “*employee identification and productivity among academic staff of Nigerian Polytechnics*”. Studi ini menyelidiki hubungan antara identifikasi karyawan dan produktivitas staf akademik di politeknik di Nigeria. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas karyawan sangat berkontribusi terhadap kinerja organisasi. Produktif karyawan mencapai tujuan dan sasaran organisasi, melaksanakan tugas dengan efektif, memiliki kualitas hasil, pengerjaan, kepatuhan terhadap standar dan mengarahkan pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini melakukan survei tentang produktivitas karyawan dengan tujuan menghubungkan dua domain yaitu identifikasi karyawan dan identifikasi kelompok.

Menurut Mokolensang (2013) dengan judul penelitian “*the determinants of employee productivity in regional office of Bank Negara Indonesia Manado*”. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor yang mendorong produktivitas kerja karyawan Bank Negara Indonesia di Manado. Dalam penelitian yang dilakukan ia mengatakan suatu perusahaan dapat mencapai kesuksesan ketika didukung dengan produktivitas karyawan yang baik yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Dalam perusahaan perbankan diperlukan peningkatan produktivitas karyawan yang dapat membantu dalam pencapaian tujuan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi kualitatif. Penelitian deskripsi kualitatif yaitu menggambarkan suatu kondisi realita sebagaimana adanya (Sugiyono, 2015). Penelitian yang dilakukan dalam upaya untuk mengamati dan menganalisa bagaimana produktivitas yang dilakukan pada Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center* melalui observasi dan wawancara.

#### **3.2. Jenis Data**

##### **3.2.1 Data primer**

Data primer yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung dari lapangan oleh orang yang bersangkutan melakukan penelitian (Misbahudin & Iqbal Hasan, 2013). Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kepada informan yang ditetapkan yaitu karyawan Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center*

##### **3.2.2 Data sekunder**

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya

didapat dari hasil laporan-laporan penelitian terdahulu dan perpustakaan. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Misbahudin & Iqbal Hasan, 2013). Data sekunder umumnya merupakan catatan atau laporan historis dan bukti yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data pendukung untuk melengkapi data primer yang menunjang keberhasilan penelitian, seperti dokumen-dokumen yang ada Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center* seperti data jumlah karyawan dan data penilaian produktivitas karyawan periode 2019/2020 dan data mengenai komentar negatif tamu.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2015) Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **a. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini jenis observasi yang dilakukan adalah observasi non-partisipan, peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkannya tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi. Disini peneliti memang hadir secara fisik ke objek penelitian namun hanya mengamati serta melakukan pencatatan secara

sistematis terhadap informasi yang diteliti.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015) jenis wawancara yang cocok digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman daftar pertanyaan yang sudah disiapkan. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Adapun proses wawancara yang akan peneliti lakukan adalah mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah peneliti buat kepada informan yang sudah ditetapkan di Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center

c. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk gambar atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2015).

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2015) populasi merupakan sekumpulan orang, kejadian, sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah yang dapat mewakili sebanyak mungkin

karakteristik populasi.

Dalam penelitian kualitatif mengambil populasi atau sampel untuk memahami sebuah proses, hubungan atau kejadian-kejadian sebagai data penelitiannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja di hotel Aston Tanjungpinang sebanyak 63 orang.

### **3.4.2 Sampel**

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel atau sumber data dengan pertimbangan tertentu dimana peneliti menetapkan ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Peneliti menetapkan 10 orang responden yang akan dijadikan sampel utama dalam penelitian ini dan 2 orang lainnya dijadikan triangulasi sumber, diharapkan sampel tersebut dapat memberikan analisa dan pandangan terhadap permasalahan yang dihadapi. Adapun ciri khusus untuk menjadi sampel penelitian yakni :

1. Masih aktif bekerja dan berstatus sebagai karyawan Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Centre.
2. *General Manager* dan *Human Resources* yang mengetahui secara jelas mengenai masalah produktivitas karyawan.
3. Atasan atau *Head of Departement* yang melakukan mengetahui produktivitas kerja bawahan terutama untuk bagian yang berhubungan langsung dengan tamu seperti *Food & Beverage*, *Front Office* dan *Sales*

### *Marketing*

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 10 orang karyawan pada Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center*, yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Data Sampel**

No.	Bagian	Jumlah (Orang)
1.	<i>General Manager</i>	1 Orang
2.	HRD	1 Orang
3.	<i>Head of Departement</i>	6 Orang
4	Karyawan	4 Orang
Total		12 Orang

Sumber: Aston Tanjungpinang Hotel & *Conference Center* (2020)

### **3.5 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah definisi atau uraian-uraian yang menjelaskan dari suatu variabel-variabel yang akan diteliti dan mencakup indikator-indikator pada masing-masing variabel. Operasionalisasi variabel ialah proses mendefinisikan variabel dengan tegas sehingga menjadi faktor yang dapat diukur (Sugiyono, 2015).

Dengan adanya uraian berikut maka penulis akan lebih mudah untuk mengukur variabel yang ada. Untuk lebih mempermudah pemahaman dalam penelitian ini maka peneliti membuat tabel yang menjelaskan mengenai variabel, definisi dan indikator yang akan diteliti.

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel Produktivitas Karyawan**

Variabel	Definisi	Indikator
Produktivitas karyawan	produktivitas karyawan adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan <i>output</i> yang optimal (Siagian, 2011)	Adapun indikator produktivitas karyawan : 1. Kemampuan 2. Meningkatkan hasil yang ingin dicapai 3. Semangat kerja 4. Pengembangan diri 5. Mutu 6. Efisiensi Sutrisno (2015)

Sumber : Data sekunder yang diolah (2020)

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan sebagian besar merupakan data kualitatif dan teknik analisis menggunakan teknik kualitatif. Teknik ini dipilih peneliti untuk menghasilkan data kualitatif, yaitu data yang tidak bisa dikategorikan secara statistik. Dalam penggunaan analisis kualitatif, maka pengintepretasian terhadap apa yang ditemukan dan pengambilan kesimpulan akhir menggunakan logika atau penalaran sistematis. Analisis kualitatif yang digunakan adalah model analisis interaktif, yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa reduksi data, sajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Menurut (Sugiyono, 2015) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, 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.

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman mengenai permasalahan penelitian.

#### 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode aspek-aspek tertentu.

#### 3. Penyajian Data

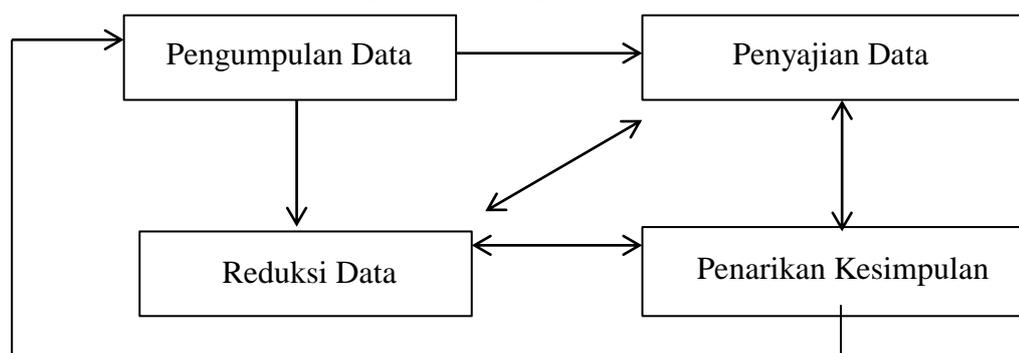
Setelah data direduksi selanjutnya menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka mengorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan

verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

**Gambar 3.1**  
**Komponen-Komponen Analisis Data**



Sumber : (Sugiyono, 2015)

### 3.7 Teknik Analisis Data

Setelah penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi, maka langkah selanjutnya yang peneliti lakukan adalah melakukan teknik pengolahan data

#### 3.7.1. Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono (2016) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan triangulasi sumber dimana teknik ini digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber responden yang berbeda yakni dari untuk posisi Sekretaris dan *Financial Controller*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amtu, O. (2011). Manajemen pendidikan (Alfbeta). Bandung.
- Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia (No. No. 31/04/Th. XXIII, 1 April 2020). Jakarta.
- Disparbud Kota Tanjungpinang. (2016). Databased Hotel & Wisma. Tanjungpinang.
- Hasanah, E. ummi. (2011). Analisis Produktivitas Tenaga Kerja Pada Industri Rumah Tangga Krecek Di Kelurahan Segoroyoso. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 2 (2)(Desember), 169–182.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara.
- Idin, L. (2016). Analisis Produktivitas Tenaga Kerja Pada Pengolahan Kopra Di Kota Raha. Jurnal Ekonomi, 1 (1)(April), 9.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In Remaja Rosdakarya.
- Misbahudin & Iqbal Hasan. (2013). Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mokolensang, M. P. (2013). The Determinants of Employee Productivity in Regional Office of Bank Negara Indonesia Manado. EMBA, 1(4)(Desember), 11.
- Nawawi. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif. Yogyakarta: Gajahmada University Press,.
- Pricilia. (2017). Analisis Produktivitas Kerja Pada PT. Berkat Anugerah Raya. Agora, 5(1), 6.
- Rivai, V. (2014). Management Manusia Untuk Perusahaan (Edisi ke-). Persada, PT. Grafindo.
- Sedarmayanti. (2010). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (Keuda). Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, B. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. (STIE YKPN.).

Yogyakarta.

Solihin, I. (2010). Pengantar Manajemen (P. Pelajar, ed.). Yogyakarta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama. In Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama. Jakarta: Prenada, Kencana Group., Media.

TripAdvisor.com. (2020). TripAdvisor. Retrieved April 21, 2020, from TripAdvisor website: <https://www.tripadvisor.com/>

Wilson, M. (2017). Employee Identification and Productivity Among Academic Staff of Nigerian Polytechnic. KIU Journal of Social Sciences, 3(1), 10.

Zufrizal. (2019). Daftar Kunjungan Wisman Ke Daerah. Retrieved from <https://ekonomi.bisnis.com/>

**RIWAYAT HIDUP  
CURICULUM VITAE**



Nama : Ines Sinthyana  
Tempat/Tanggal Lahir : Kijang, 04 Juli 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum menikah  
Nomor HP : 08994089346  
Email : Inessintia2121@gmail.com  
Alamat : Kp. Baru Keke Kijang Kota

**Nama orang tua**

a. Ayah : Neldi Handra  
b. Ibu : Zurika Sutisna

**Riwayat pendidikan**

a. SD : SD 006 Bintan Timur  
b. SMP : MTsN Bintan Timur  
c. SMA : SMAN 1 Bintan Timur