

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Dalam menjalankan kegiatannya, perusahaan membutuhkan kerjasama dari seluruh karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Namun, tidak selamanya kerjasama tersebut dapat berjalan sesuai dengan apa yang di inginkan. Hal ini dikarenakan sering terjadi perbedaan pendapat antar sesama karyawan. Perbedaan pendapat ini dapat menghambat proses pencapaian tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan atau laba yang sebesar-besarnya. Untuk itu manajer berusaha untuk *manage* karyawannya agar bekerja sama lebih baik.

Untuk mencapai tujuan maka setiap perusahaan harus meningkatkan kualitas yang dimilikinya, diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas perusahaan serta kualitas yang dimiliki oleh karyawannya dalam bekerja. Untuk meningkatkan kualitas perusahaan dalam pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawannya. Jika kualitas karyawannya baik maka perusahaan akan mudah mencapai tujuannya. Membahas mengenai kualitas karyawan, kualitas dapat dinilai dari apakah karyawan tersebut bekerja sesuai dengan pekerjaannya atau tidak, apakah karyawan mengerti dengan apa yang mereka kerjakan. Dalam hal ini, perusahaan dapat melihat dari kesesuaian antara aktivitas kerja karyawan dengan *job description* yang dimilikinya. maka perusahaan dapat menganalisisnya melalui *job description* perusahaan.

Menurut Mondy (2008:101) Deskripsi pekerjaan didefinisikan sebagai dokumen yang menyatakan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan. Biasanya sejumlah karyawan tidak selalu bekerja sesuai dengan apa yang telah di deskripsikan didalam sebuah *job description*. Kadangkala mereka hanya bekerja sesuai dengan

apa yang mereka inginkan asalkan pekerjaan itu selesai. Terkadang ada beberapa karyawan yang bersikap santai dalam bekerja dan tidak memperdulikan penilaian atasan. Hal ini sungguh disayangkan karena dapat merusak aktivitas kerja karyawan dan membuat kerugian bagi perusahaan, karena kesalahan kecil sekalipun dapat menjadi besar jika tidak diperbaiki.

Aktivitas kerja perusahaan sangat penting untuk diperhatikan para manajer untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Karyawan yang memiliki aktivitas kerja yang rendah tentu akan menghasilkan efek negatif terhadap perusahaan itu sendiri. *Job Description* pada dasarnya sudah ada sejak lama didalam perusahaan namun seiring berjalannya waktu aktivitas kerja perusahaan terkadang tidak memperhatikan *Job Description* maka dari itu para manajer perlu untuk menekankan kepada karyawannya akan pentingnya *Job description* untuk aktivitas kerja mereka agar sesuai dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Namun, apakah setelah ditekankan kembali kepada karyawan mengenai *Job Description* para karyawan akan segera meningkatkan aktivitas kerja mereka atau masih sama saja ? Untuk mengetahui hal tersebut, penulis memilih PD. Hotel Swarna Dwipa yang merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang terletak di Kota Palembang.

PD Hotel Swarna Dwipa merupakan sebuah Hotel yang berdiri sejak lama di kota Palembang yang dimana keberadaannya hotel ini sudah diketahui oleh banyak orang. Di PD Hotel Swarna Dwipa ini memiliki beberapa departemen yang masing-masing memiliki uraian tugas yang digunakan untuk menjalankan setiap aktivitas kerjanya. Lalu akan dipertanggungjawabkan kepada para manajer untuk menilai kinerja dari para karyawannya apakah telah bekerja dengan baik atau tidak.

Setelah penulis melakukan peninjauan ke lokasi Hotel Swarna Dwipa didapati beberapa karyawan tidak melakukan *job description* sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Penulis meninjau bagian *Front office*

lalu diikuti beberapa bagian lainnya. Dalam hal ini penulis mendapati beberapa kesalahan di bagian *front office* bahwa mereka tidak sepenuhnya mengisi kartu registrasi hotel berdasarkan *job description* yang ada. Lalu juga didapati beberapa karyawan yang bertentangan pendapat mengenai buku *log book* yang tidak mereka mengerti, dikarenakan karyawan tidak menulis secara jelas seperti uraian pada *job description*. Penulis juga mendapati beberapa kesalahan pada *Front office* untuk pekerjaan *Telephone operator* yang seharusnya dikendalikan oleh seorang *telephone operator* namun dikerjakan oleh resepsionis yang memiliki tugas yang berbeda dengan *telephone operator*. Resepsionis dalam hal ini didapati mengerjakan beberapa tugas yang diluar dari *job description* yang telah ada.. Contohnya seperti ia mengerjakan pekerjaan seorang *information clerk* dan *telephone operator* yang dimana telah memiliki uraian kerja tersendiri. Lalu penulis juga mendapati sebuah sistem komputer yang digunakan oleh resepsionis untuk membantu pekerjaan mereka di *front office* tidak tertera pada *job description* PD Hotel Swarna Dwipa yang diberikan manajer kepada penulis.

Pada bagian FB service dan FB Kitchen, mereka juga terkadang melupakan ucapan yang seharusnya diucapkan setiap bertemu konsumen. Lalu pada bagian *House keeping*, penulis juga mendapati karyawan yang menumpuk pekerjaannya dalam membersihkan kamar sehingga tergesa-gesa membersihkan ketika ada tamu datang. Pada akhirnya penulis mencoba untuk melakukan wawancara dengan bagian HRD dari PD Hotel Swarna Dwipa. Penulis mendapatkan informasi bahwa pihak manajemen sendiri telah mengetahui bahwa terdapat beberapa karyawan yang tidak mengikuti *job description*.

Lalu apakah sebenarnya peranan *job description* di PD Hotel Swarna Dwipa? Bagaimanakah aktivitas kerja di hotel dapat dilakukan tanpa mengikuti *job description* dengan benar? Maka dari itu Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul PERANAN *JOB DESCRIPTION* DALAM MENINGKATKAN AKTIVITAS KERJA

KARYAWAN DI PD HOTEL SWARNA DWIPA (studi kasus pada departemen *Front office, F&b kitchen, F&b service* dan *House keeping*) Untuk mengetahui Peranan *Job Description* dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang telah didapati oleh penulis berdasarkan data yang diperoleh dari PD Hotel Swarna Dwipa Palembang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan dan penerapan *Job Description* di PD Hotel Swarna Dwipa?
2. Bagaimana Peranan dari *Job description* dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan PD Hotel Swarna Dwipa Palembang?

## **1.3 Ruang Lingkup pembahasan**

Berikut ini adalah ruang lingkup dari permasalahan yang akan dibahas, adapun ruang lingkup pembahasan mengenai:

1. Pelaksanaan *Job description* di PD Hotel Swarna Dwipa.
2. Peranan dari *Job description* dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan PD Hotel Swarna Dwipa Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *job description* di *PD Hotel Swarna dwipa*.
2. Untuk mengetahui peranan dari *Job description* dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan PD Hotel Swarna Dwipa Palembang

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah adalah manfaat dari penelitaian ini:

1. Bagi Penulis

Dapat dijadikan sebagai pengetahuan baru mengenai manajemen sumber daya manusia dan menerapkannya untuk menghadapi dunia kerja yang sebenarnya terutama mengenai penggunaan *Job Description* dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai referensi bahwa penggunaan *Job Description* dapat meningkatkan aktivitas kerja perusahaan.

3. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan informasi bagi para peneliti selanjutnya mengenai *Job description* dalam meningkatkan aktivitas kerja Perusahaan.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian dilakukan di PD Hotel Swarna Dwipa Palembang Yang berada di Jl. Tasik No.2 Palembang. Objek penelitian adalah karyawan PD Hotel Swarna Dwipa.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Umar dalam Indriani (2013:6) Jenis dan sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian dengan cara kuesioner dan wawancara langsung kepada karyawan PD Hotel Swarna Dwipa.

## 2. Data Sekunder

Merupakan data yang sudah tersedia misalnya data literatur seperti skripsi, kumpulan Laporan Akhir atau jenis buku lain yang berhubungan dengan penelitian.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Berikut ini adalah beberapa teknik/metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis:

#### 1. Riset Lapangan (*Field Record*)

Menurut sugiono (2013:225) Yaitu teori yang dibangun melalui data yang diperoleh dilapangan. Dalam hal ini berarti PD hotel swarna Dwipa Palembang. Dalam Riset lapangan ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### 1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan karyawan dan Supervisor serta Manajer mengenai hal-hal yang berhubungan dengan judul penelitian ini di PD Hotel Swarna Dwipa.

##### 2. Kuesioner (*Questioner*)

Menurut Sugiono (2013:199) “Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan

cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Teknik ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan alur pertanyaan tertulis mengenai judul penelitian ini kepada responden yaitu Karyawan Departemen Front Office PD Hotel Swarna Dwipa Palembang.

## **2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berkenaan dengan topik atau masalah yang dibahas di judul ini. Studi pustaka adalah kajian teoritis, referensi, serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosia yang diteliti Sugiono (2013:243).

### **1.5.4 Populasi dan Sampel**

#### **1.5.4.1 Populasi**

Menurut James T.M.Mc Clave dalam Buku Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi (2011:7) Populasi adalah sekumpulan Unit (biasanya orang, objek, transaksi atau kejadian) yang ingin kita pelajari. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PD Hotel Swarna Dwipa Palembang yang dimana jumlahnya adalah 178 Orang yang terdiri dari 12 departemen yaitu *Front Office, Sales, Accounting, FB Kitchen, FB Service, HRD, Security, House keeping, Laundry, Fitness Centre, Teknisi, dan Ball Room*. Setelah penulis meminta izin kepada PD Hotel Swarna Dwipa penulis hanya diizinkan untuk melakukan penelitian di 4 departemen yaitu diantaranya Front Office, FB Kitchen, FB Service dan House Keeping. Yang dimana keempat departemen ini terdiri

dari 65 orang karyawan, dengan Hal ini dikarenakan dengan adanya keterbatasan izin penulis hanya meneliti pada bagian tersebut.

#### **1.5.4.2 Sampel**

Menurut Yusi dan Idris dalam Indriani (2013:6) Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sample jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sample. Hal ini sering dilakukan bila populasi relatif kecil (Sugiono, 2008:96). Sehingga dalam penentuan sampel pada penelitian ini yaitu populasi yang diizinkan oleh perusahaan dijadikan sebagai sampel, yaitu 4 departemen di PD Hotel Swarna Dwipa yaitu, *Front Office*, *FB Kitchen*, *FB Service*, dan *House Keeping* yang terdiri dari 65 orang karyawan. Hal ini juga dikarenakan adanya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti serta setiap unsur dalam populasi dianggap memiliki karakter yang sama (Homogen).

#### **1.5.5 Metode Analisa Data**

Dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan, penulis menggunakan dua metode analisis data yaitu metode kualitatif dan kuantitatif.

##### **1. Data Kualitatif**

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Tetapi dalam statistik semua data harus dalam berbentuk angka. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah sebuah gambaran dari peranan Job description dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan di PD



Hotel Swarna Dwipa Palembang yang didapat dari responden berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan. Kemudian hasil kuesioner tersebut akan dihitung dengan skala pengukuran likert.

Menurut Sugiyono (2013:132), Skala Likert digunakan untuk pengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Berikut ini adalah tabel dari skala likert:

**TABEL 1.1**  
**Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Sugiono (2010:133))

## 2. Data Kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), “Data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala *numeric*”. Dalam penelitian ini data kuantitatif diperoleh dari perhitungan jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternatif jawaban yang ada pada skala Likert.

Untuk mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden mengenai peranan *job description* dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan PD Hotel Swarna Dwipa Palembang dalam kuesioner yang telah dibagikan.

Menurut Ridwan dan Akdon (2013:18), “rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut.”

$$IS = \frac{\text{Total Skor penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total Skor Penelitian : Jawaban responden x bobot nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi (5) x jumlah responden (65).

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

**TABEL 1.2**

**Interprestasi Skor/Angka**

No.	Angka / Skor	Interpretasi
1.	0%-20%	Sangat Lemah
2.	21%-40%	Lemah
3.	41%-60%	Cukup
4.	61%-80%	Kuat
5.	81%-100%	Sangat Kuat

(Sumber: Ridwan dan Akdon, 2013:20)

Tabel interpretasi skor diatas menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap pertanyaan.