



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia saat ini persaingan antara perusahaan semakin ketat. Adanya saling keterkaitan antara perusahaan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah hal yang sangat penting guna pertumbuhan perusahaan kedepannya. Persaingan antar perusahaan dapat dilihat di berbagai sektor industri. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan potensi yang mereka miliki agar tetap dapat bertahan dan bahkan lebih unggul dari lainnya. Salah satu industri yang memiliki peranan penting di Indonesia adalah industri perhotelan. Industri perhotelan semakin pesat perkembangannya, hal ini tampak dari survei yang dilakukan oleh lembaga riset properti Cushman & Wakefield Indonesia, bahwa hingga 2015 akan ada 4.000 kamar hotel baru di Jakarta (<http://nasional.kompas.com>).

Pertumbuhan pasokan hotel di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal itu terungkap dari data lembaga riset perhotelan dunia yang berbasis di London, STR Global. Lembaga tersebut, melalui laporan Global Construction Pipeline, hingga Maret 2014 di Indonesia tengah disiapkan pasokan unit hotel mencapai 53.100 kamar (<http://properti.bisnis.com/>). Hal tersebut tampak pada pertumbuhan bisnis yang terjadi di wilayah Serpong, Kota Tangerang. Tingginya peluang pertumbuhan kawasan bisnis di wilayah Serpong dan Kota Tangerang, memicu pertumbuhan pasokan hotel yang dilengkapi dengan fasilitas MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*) semakin pesat. *Head of Research Coldwell Banker Commercial* Meyriana Kesuma mengatakan okupansi rata-rata perhotelan di Serpong saat ini sekitar 84% (<http://m.bisnis.com/>).

Seiring dengan persaingan dunia usaha sekarang ini, setiap perusahaan pastinya ingin menampilkan potensi perusahaan yang tahun demi tahun akan terus meningkat. Menurut Asim (2013), dunia modern saat ini setiap organisasi ingin sukses melalui proses yang berkesinambungan. Dalam upaya pencapaian kesuksesan tersebut perusahaan membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu memberikan kontribusi yang baik kepada perusahaannya. Sumber daya manusia dianggap sebagai aset yang strategis dalam organisasi karena pencapaian tujuan organisasi sangat tergantung pada karyawan (Edirisooriya, 2014).

Berdasarkan hal di atas, setiap perusahaan harus dapat memotivasi karyawannya dalam melakukan setiap pekerjaan agar mereka dapat memberikan kontribusi yang baik kepada perusahaan, sebab dalam pencapaian tujuan organisasi peranan SDM sangatlah penting. Perusahaan perlu untuk memastikan karyawannya memiliki motivasi kerja yang tinggi guna meningkatkan kinerja karyawannya.

Menurut Salleh et al (2011), kinerja dipandang sebagai implementasi dari tindakan atau kemampuan seseorang. Kinerja yang baik juga terkait dengan pencapaian kualitas, kuantitas, kerjasama, kehandalan dan kreativitas. Kinerja karyawan dianggap sebagai ukuran kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Kinerja karyawan dalam organisasi sangat penting, tidak hanya untuk pertumbuhan organisasi, tetapi juga untuk pertumbuhan masing-masing karyawan (Meyer dan Peng, 2006, dalam Muogbo, 2013).

Salah satu faktor penentu kinerja karyawan adalah motivasi (Salleh et al, 2011). Berdasarkan *in depth interview* dengan beberapa karyawan di bagian *front*

office dan *accounting* yang telah penulis lakukan di Famehotel Gading Serpong, diperoleh hasil bahwa karyawan termotivasi dengan adanya *reward* dan *promotion*. Maka dari itu, pada penelitian ini penulis membahas mengenai *reward* dan *promotion* yang terjadi di Famehotel Gading Serpong.

Reward adalah imbalan yang diberikan dalam bentuk material dan non material yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawannya agar mereka dapat bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan (<http://www.hrcentro.com>). Menurut Aktar et al (2012), *reward* dapat berupa *extrinsic* atau *intrinsic*. *Extrinsic reward* adalah penghargaan yang nyata dan manfaat yang diterima atas pekerjaan atau tugas yang dilakukan oleh karyawan. *Extrinsic reward* bisa dalam hal gaji/upah, insentif, bonus, keamanan kerja. *Intrinsic reward* adalah penghargaan yang tidak nyata, dalam hal ini berupa manfaat psikologis. *Intrinsic reward* seperti penghargaan, temuan tantangan baru, sikap positif dan peduli dari atasan, dan rotasi kerja (Aktar et al, 2012).

Hal inilah yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam menjalankan aktifitasnya. Famehotel Gading Serpong merupakan salah satu pelaku industri perhotelan yang ada di Indonesia. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, itulah yang menjadi perhatian utama bagi setiap hotel, begitupun bagi Famehotel Gading Serpong. Famehotel Gading Serpong adalah *The First Smart Hotel in Tangerang* yang dibangun di jantung CBD (*Central Business District*) Gading Serpong, untuk melayani kebutuhan pasar lokal di bidang konferensi dan perjalanan bisnis. Hotel ini memiliki 144 kamar modern dan minimalis, 6 fasilitas ruang pertemuan yang variatif berkapasitas

hingga 120 orang, dan mulai beroperasi sejak 4 Januari 2013 (<http://www.beritasatu.com>). Famehotel merupakan hotel bintang dua yang ditargetkan untuk kalangan pebisnis dan juga *smart traveler* atau wisatawan *budget* minim. Hotel ini dikelola oleh *Parador Hotels & Resorts*. Famehotel menyusun tema "*Smart and Sexy*", *smart budget for smart traveler* dengan pemilihan warna ungu dan putih yang memberikan kesan seksi. Famehotel diresmikan pada tanggal 12 Desember 2012 (<http://travel.okezone.com>).

Menurut Ricky Theodores, *Vice President Parador Hotels & Resorts*, jumlah pelancong domestik dalam tiga tahun terakhir terutama dari daerah Tangerang, Jakarta, Bandung, tengah berkembang pesat. Karena melihat kecenderungan tersebut, pihak *Parador Hotels & Resorts* mengembangkan hotel resor (<http://travel.kompas.com>).

Berdasarkan penelitian Salleh et al (2011) yang mengatakan bahwa salah satu faktor penentu kinerja karyawan adalah motivasi, maka untuk dapat meningkatkan kinerja, setiap perusahaan harus memotivasi karyawannya, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan *reward*. Beberapa *reward* yang diterima karyawan Famehotel Gading Serpong berupa gaji, asuransi kesehatan, pemberian sertifikat, *meals*, *training class* (*in depth interview* dengan bapak Pepen Gustamiaji selaku *human resources manager*). *Reward* dibagi menjadi dua bagian, yaitu *intrinsic reward* seperti pemberian sertifikat sebagai bentuk penghargaan kepada karyawan yang telah melakukan pekerjaan dengan baik dalam pencapaian hasil sesuai target. Setiap karyawan dalam semua level dan pada delapan departemen yang berbeda mendapatkan *training class* sebagai pelatihan dalam pengembangan ketrampilan masing-masing karyawan serta

diadakannya lomba masak antar divisi (*cooking competition*), hal ini dilakukan untuk mengasah kreatifitas karyawannya. *Extrinsic rewards* seperti gaji yang diberikan tiap bulannya. Famehotel menyediakan asuransi kesehatan untuk menjamin kesehatan karyawan. Selain itu, masing-masing karyawan disediakan makanan untuk sekali makan setiap hari dalam rangka meminimalkan biaya yang dikeluarkan karyawan.

Selain *reward*, *promotion* juga adalah salah satu hal yang dapat memotivasi karyawan di Famehotel Gading Serpong (*in depth interview* dengan salah satu staf di bagian *front office*). *Promotion* adalah perpindahan yang memperbesar wewenang dan tanggung jawab karyawan ke jabatan yang lebih tinggi di dalam suatu organisasi sehingga hak, status, dan penghasilan mereka akan semakin besar (Hasibuan, 2013:108). Dengan adanya sistem promosi jabatan bagi karyawan akan menambah semangat mereka dalam bekerja karena mereka dipercayakan untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Selain itu harapan karyawan untuk mendapatkan sesuatu yang lebih baik dan lebih bermanfaat dari pekerjaannya dapat diwujudkan melalui promosi jabatan di perusahaan tempatnya bekerja, serta dapat memberikan motivasi bagi mereka untuk bekerja lebih keras lagi dalam meningkatkan kinerja.

Kesempatan *promotion* seperti yang telah terjadi di Famehotel, dilihat dari karyawan yang ada pada posisi *waitress* yang dipromosikan dan menduduki jabatan sebagai *Sales Administrator*. Karyawan yang ada pada posisi *Guest Service Agent (GSA)* pada divisi *Front Office (FO)* dipromosikan dan menduduki jabatan sebagai *Sales Executive*. Selain itu, karyawan yang posisinya sebagai karyawan biasa dipromosikan dan memperoleh jabatan yang lebih tinggi yaitu

posisi sebagai supervisor, promosi ini terjadi pada karyawan di bagian *Front Office (FO)*.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengambil judul “**Pengaruh *Reward* dan *Promotion* terhadap *Employee Performance*: Telaah pada Karyawan Famehotel Gading Serpong**” untuk menjadi bahan penelitian penulis.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan perumusan masalah pada penelitian ini adalah

- 1). Adakah pengaruh antara *reward* terhadap *employee performance* di Famehotel Gading Serpong ?
- 2). Adakah pengaruh antara *promotion* terhadap *employee performance* di Famehotel Gading Serpong ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini adalah karyawan tetap Famehotel Gading Serpong, yang berjumlah 36 orang.
2. Variabel-variabel yang diteliti adalah *reward*, *promotion*, *employee performance*.
3. Waktu pengambilan data pada tanggal 19 Juni 2014.
4. Alat yang digunakan dalam analisis data yaitu SPSS versi 16.0

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari data dan informasi tentang :

- 1). Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *reward* terhadap *employee performance* di Famehotel Gading Serpong.
- 2). Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh antara *promotion* terhadap *employee performance* di Famehotel Gading Serpong.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademi

Dijadikan salah satu bahan pembelajaran untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Sumber Daya Manusia yang ada di perusahaan terkait dengan *reward* dan *promotion*.

2. Bagi Perusahaan

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan sebagai tolak ukur dalam pemberian *reward* dan *promotion* kepada karyawan di Famehotel untuk kedepannya.

1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009:402) metode pengumpulan data terdiri dari :

a. Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

b. Data Sekunder

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau berupa dokumen.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. *Interview* / Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung oleh peneliti terhadap narasumber atau sumber data.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat.

c. Riset Perpustakaan

Riset perpustakaan ini dilakukan yaitu dengan membaca dan memahami berbagai macam buku maupun bacaan lain seperti jurnal dan artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Data yang diperoleh dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian ini.

1.6.2 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Sistematika dalam penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan laporan penelitian. Secara umum berbicara tentang perkembangan industri perhotelan saat ini, peran dari sumber daya manusia yang sangat penting dalam organisasi, serta bagaimana pengolahan SDM yang baik untuk bisa mencapai tujuan dari perusahaan. Perlu adanya pemberian *reward* dan *promotion* untuk karyawan dalam meningkatkan *employee performance*.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab II menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori ini menjadi pedoman bagi penulis dalam melakukan penelitian, seperti teori tentang manajemen, manajemen sumber daya manusia, proses manajemen sumber daya manusia, *reward*, *promotion*, *employee performance*, serta hubungan *reward* dengan *employee performance* dan hubungan *promotion* dengan *employee performance*. Selain itu, pada bab ini menampilkan kerangka pemikiran atau model penelitian yang digunakan penulis beserta hipotesisnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, metodologi penelitian yang digunakan penulis, ruang lingkup penelitian, dan definisi operasional variabel penelitian yaitu teori tentang independen dan dependen variabel, dalam hal ini membahas secara detail tentang *reward*,

promotion, dan *employee performance*. Selain itu pada bab ini menerangkan tentang skala pengukuran yang digunakan penulis dalam mengukur indikator-indikator penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta menjelaskan cara kerja setiap uji yang dilakukan untuk setiap variabel penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV menjelaskan tentang analisis dan pembahasan hasil pengujian setiap variabel penelitian berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar di perusahaan. Pada bab ini dapat diketahui hasil dari independen variabel yang memiliki pengaruh atau tidak terhadap dependen variabel penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab V membahas kesimpulan atas hasil yang telah diperoleh serta saran yang diberikan penulis baik saran kepada perusahaan maupun kepada penelitian selanjutnya.

UMMN