



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PROFESIONALISME
KARYAWAN FRONT OFFICE PT. GRAND BROMO HOTEL
DI DESA SUKAPURA PROBOLENGGO**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar S1 Program Studi

Ilmu Administrasi Niaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Terima di:	18	Kelas	658.001
No. Induk:			KUR
KLASIR / PENYALIN:	SFS		P

Oleh:

Nuning Meita Kurniawati
990910202146

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2007

PENGESAHAN

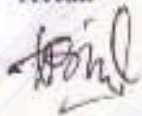
Telah dipertahankan dan diterima di depan tim penguji skripsi untuk meraih gelar sarjana fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Pada

Hari : Sabtu
Tanggal : 15 Juli 2006
Pukul : 08,00 WIB
Dinyatakan : Lulus

Tim Penguji

Ketua



Drs. Fadholi Sa'id, SII
NIP. 130 531 977

Sekretaris



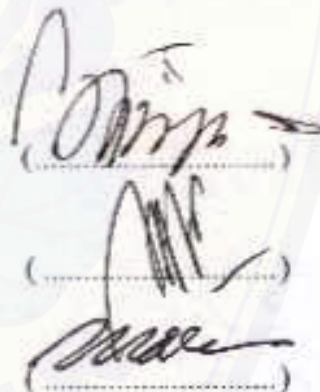
Drs. Puerwanto, MA
NIP. 131 403 359

Anggota,

Drs. Totok Supriyanto
NIP. 130 605 111

Drs. Surisno, M.Si
NIP. 131 472 794

Drs. I Ketut Mastika, MM
NIP. 131 685 701



Mengetahui,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Jember
Dekan,



Dr. H. Uung Nasdia, B.Sw, M.S
NIP. 131 276 658

MOTTO

Seorang profesional adalah seorang yang memiliki komitmen pribadi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan terefisien bagi klien¹

¹ David Meister, *True Professionalism*, 1998

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada:

Ayahanda tersayang **Mistaryanto, Spd** dan **Ibunda** tercinta **Supartini** yang selalu berdoa dan memberikan kasih sayangnya tiada henti demi kesuksesanku. Semoga Allah SWT membalas semua jerih payah kalian selama ini dan memasukkan kalian berdua ke dalam SorgaNya. Amin

Kakakku **Mimit Wulandari, Spt** , adik-adikku **Niken Kuntarini** dan **Nedya Septyorini** terima kasih atas doa, kebersamaan dan keceriaan yang selalu memberi inspirasi sehingga aku bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Suamiku tercinta **Fitroni Haryadi, SE**. Terima kasih atas doa dan kesabarannya menemani hari-hari penuh perjuangan ini. Semoga Allah SWT mengekalkan ikatan ini sampai kelak di surgaNya. Amin

ABSTRAK

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh Budaya Organisasi terhadap Profesionalisme Karyawan PT. Grand Bromo Hotel Di Desa Sukapura, Probolinggo. Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Sukapura Probolinggo yang dimulai pada tanggal 15 Maret s/d 15 April 2005. Jenis penelitian ini adalah Asosiatif Kausal yaitu suatu penelitian untuk meneliti hubungan yang bersifat sebab akibat, berarti terdapat variabel *independent* bebas (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependen*/terikat (variabel yang dipengaruhi). Metode pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *sampling purposive* dimana sampel diambil berdasarkan pada pertimbangan tertentu. Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa variabel *artifact* dan variabel *espoused values* ternyata sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahnya, disertai dengan usaha, akhirnya penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir dalam proses belajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Yaitu dengan terselesaikannya penyusunan skripsi yang berjudul **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PROFESIONALISME KARYAWAN PT. GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA PROBOLINGGO.**

Adapun maksud dari penyusunan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Banyak tantangan dan hambatan yang menyertai dalam proses penyusunan skripsi ini. Penyusun tidak akan berhasil tanpa bimbingan, petunjuk dan pengarahan dari dosen pembimbing serta berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas bersedia memberikan bantuan moril maupun materil kepada penyusun

Dalam kesempatan ini, perkenankanlah penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. H. Ung Nardia, BS.W,MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, MSi, selaku Ketua jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Suhartono, M.S, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Totok Suprijanto, selaku dosen wali dan sekaligus dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan penting selama menjalani studi di Universitas Jember ini.
5. Bapak Drs. Poerwanto, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahnya, disertai dengan usaha, akhirnya penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir dalam proses belajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Yaitu dengan terselesaikannya penyusunan skripsi yang berjudul **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PROFESIONALISME KARYAWAN PT. GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA PROBOLINGGO.**

Adapun maksud dari penyusunan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Banyak tantangan dan hambatan yang menyertai dalam proses penyusunan skripsi ini. Penyusun tidak akan berhasil tanpa bimbingan, petunjuk dan pengarahan dari dosen pembimbing serta berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas bersedia memberikan bantuan moril maupun materil kepada penyusun

Dalam kesempatan ini, perkenankanlah penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. H. Ung Nardia, BS.W,MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, MSi, selaku Ketua jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Suhartono, M.S, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Totok Suprijanto, selaku dosen wali dan sekaligus dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan penting selama menjalani studi di Universitas Jember ini.
5. Bapak Drs. Poerwanto, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Subagio,SH selaku Manager Human Resources Division yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk melakukan penelitian dan yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penyusun selama penelitian pada PT. Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo
7. Seluruh pihak yang telah banyak memberikan bantuan yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu.

Selanjutnya, semoga beliau dan mereka tersebut di atas mendapat imbalan yang sesuai dari Allah SWT atas amal dan jerih payah bantuan yang diberikan kepada penyusun.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan, tenaga dan waktu. Oleh karena itu penyusun mengharapkan saran-saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak agar mendekati sempurna.

Jember, Juni 2006

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Konsepsi Dasar Teori	5
1.4.1 Perilaku Organisasi.....	5
1.4.2 Budaya Organisasi.....	6
1.4.3 Sikap Karyawan Sebagai Cermin Budaya Organisasi.....	12
1.4.4 Profesionalisme Karyawan.....	13
1. Pendidikan	13
2. Ketrampilan.....	17
3. Penghayatan Terhadap Kode Etik	17
1.4.5 Perhotelan	19
1.4.6 Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Profesionalisme Karyawan....	20

1.5 Penelitian Terdahulu.....	22
1.6 Hipotesis.....	23
1.7 Model Analisis.....	24
1.8 Operasionalisasi Konsep.....	25
1.8.1 Budaya Organisasi.....	25
1.8.2 Espoused values.....	26
1.8.3 Profesionalisme Karyawan.....	27
1.9 Metode Penelitian.....	29
1.9.1 Tahap Persiapan.....	29
1.9.2 Tahap Pengumpulan Data.....	32
1.9.3 Tahap Pengolahan Data.....	32
1.9.4 Tahap Analisis Data.....	33
1.9.5 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	37
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat PT. Grand Bromo Hotel.....	38
2.2 Lokasi PT. Grand Bromo Hotel.....	39
2.3 Organisasi Perusahaan.....	39
2.3.1 Visi.....	39
2.3.2 Misi.....	40
2.3.3 Fasilitas PT. Grand Bromo Hotel.....	40
2.4 Struktur Organisasi.....	44
2.4.1 Tugas dan Tanggung Jawab pada masing-masing Jabatan.....	45
2.4.2 Deskripsi pekerjaan masing-masing Departemen.....	46
2.5 Personalia.....	48
2.5.1 Jumlah Karyawan.....	48
2.5.2 Hari Kerja dan Jam Kerja.....	49
2.5.3 Sistem Gaji dan Asuransi Tenaga Kerja.....	50
2.5.4 Pembinaan Karyawan.....	51
2.5.5 Pakaian Karyawan.....	52
2.6 Asumsi Dasar Pendiri PT. Grand Bromo Hotel.....	53
2.7 Filosofi PT. Grand Bromo Hotel.....	55

2.7.1 Sasaran PT. Grand Bromo Hotel.....	56
2.8 Sistem Human Resource Development (HRD).....	56
2.8.1 Pelaksanaan HRD.....	58
2.8.2 Operasional Prosedure (SOP) PT. Grand Bromo Hotel.....	60
2.9 Pembentukan dan Sosialisasi Filosofi Perusahaan.....	67
2.9.1 Proses Adaptasi dengan perkembangan peraturan dan perkembangan masyarakat yang ada.....	70
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	72
3.1 Karakteristik Umum Responden.....	73
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
2. Berdasarkan Umur.....	73
3. Berdasarkan Pendidikan.....	74
4. Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	74
3.2 Data Variabel Artifact dan Espoused Values.....	75
3.2.1 Variabel Artifact.....	75
3.2.2 Variabel Espoused Values.....	77
3.3.3 Variabel Profesionalisme Karyawan.....	79
1. Indikator Kemampuan Karyawan.....	79
2. Indikator Keterampilan Karyawan.....	81
3. Penghargaan Terhadap Kode Etik.....	83
3.3 Analisis Data dan Interpretasi.....	85
3.3.1 Deskripsi Statistis variabel Penelitian.....	86
3.3.2 Uji Asumsi Kalsik Linear Berganda.....	87
a. Uji Multikolineatitas.....	87
b. Uji Autokorelasi.....	88
c. Uji Normalitas Data.....	89
3.3.3 Analisis Regresi Berganda.....	90
3.3.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	91
3.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan dengan Uji F.....	91
3.3.6 Pengujian Hipotesis Secara parsial dengan Uji t.....	92

3.4 Pembahasan	93
3.4.1 Variabel Artifact	93
3.4.2 Variabel Espoused Values	93
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	95
4.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



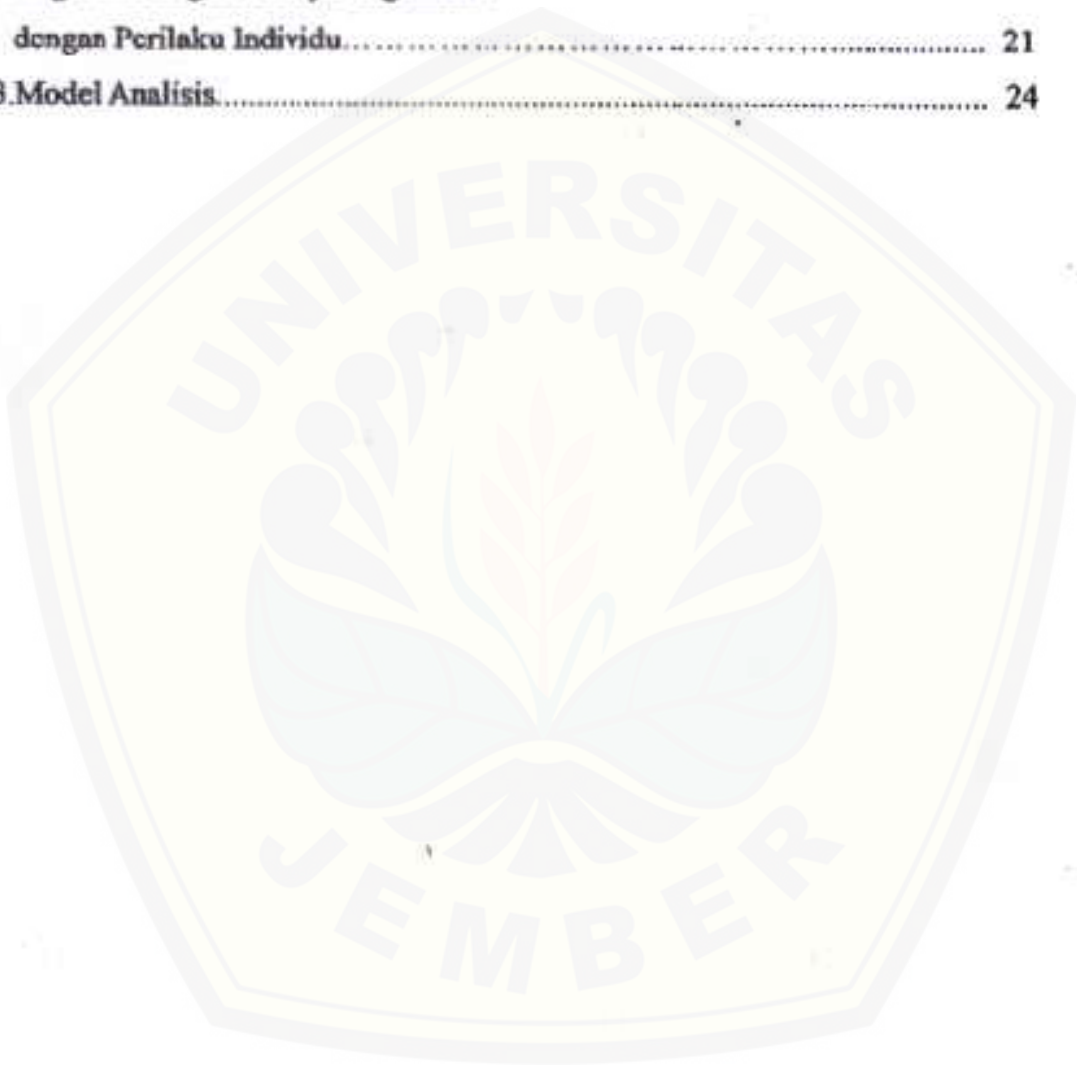
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penilaian Prestasi Kerja Karyzwan PT. Grand Bromo Hotel.....	52
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	73
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Peendidikan	74
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan pengalaman Kerja.....	74
Tabel 6 Tanggapan Responden Mengenai Penataan Ruang kerja Perusahaan berdasar Kelengkapan Perabotan	75
Tabel 7 Tanggapan Responden Mengenai Model dan Warna Pakaian Seragam yang Ditentukan Hotel	76
Tabel 8 Tanggapan Responden Mengenuai Keteladatan yang Ditunjukkan Pimpinan	76
Tabel 9 Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Karyawan terhadap Filosofi Perusahaan	77
Tabel 10 Tanggapan Responden Mengenai Sistem Gaji yang Ditetapan Hotel.....	77
Tabel 11 Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi yang tercipta Antara Pimpinan dan Karyawan.....	78
Tabel 12 Tanggapan Responden Mengenai Kerja sama antar Departemen Hotel.....	79
Tabel 13 Tanggapan Responden Mengenai Pendidikan Formal Terakhir yang Ditempuh Karyawan.....	79
Tabel 14 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi pihak Hotel Dalam Mengadakan Pelatihan Keterampilan.....	80
Tabel 15 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Karyawan Dalam Menghadapi Kritik dan Keluhan Tamu Hotel	81
Tabel 16 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Karyawan Dalam Menjalankan Tugas	81

Tabel 17 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Karyawan Dalam Mendapatkan Tambahan Tip dari Tamu	82
Tabel 18 Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Karyawan dalam Melayani Tamu Hotel	82
Tabel 19 Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Karyawan Dalam Mematuhi Jam Masuk Kerja	83
Tabel 20 Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Karyawan Dalam Mematuhi Jam Pulang	84
Tabel 21 Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Karyawan Dalam Mematuhi Perijinan Kerja	84
Tabel 22 Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Karyawan Dalam Menerima Sanksi Jika Melakukan Kesalahan	85
Tabel 23 Descriptive Statistik	86
Tabel 24 Descriptive Statistik	86
Tabel 25 Korelasi antar variabel bebas dan variabel terikat	87
Tabel 26 Nilai VIF	88
Tabel 27 Nilai Durbin Watson	88
Tabel 28 Nilai Rasio Skwness dan Kurtosis	89
Tabel 29 Hasil Persamaan Regresi	90
Tabel 30 Nilai Koefisien Determinasi	91
Tabel 31 Nilai Uji ANOVA	91
Tabel 32 Nilai t hitung	92

DAFTAR GAMBAR

1. Tingkatan Budaya Menurut Schein.....	11
2. Bagan hubungan Budaya Organisasi dengan Perilaku Individu.....	21
3. Model Analisis.....	24



DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Berdasarkan Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Artifact
2. Data Berdasarkan Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Espoused Values
3. Data Berdasarkan Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan Karyawan
4. Data Berdasarkan Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Keterampilan Karyawan
5. Data Berdasarkan Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Penghargaan Terhadap Kode Etik
6. *Multiple Regression*
7. Struktur Organisasi PT. Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo
8. Surat Ijin Penelitian Dari lembaga Penelitian Universitas Jember
9. Surat Ijin Penelitian Dari PT. Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo
10. Tabel Nilai-Nilai Distribusi F
11. Tabel Nilai-Nilai Distribusi t

PEDOMAN WAWANCARA

- I. Gambaran umum perusahaan
 - a. Sejarah perusahaan
 - b. Visi, misi dan tujuan perusahaan
 - c. Struktur Organisasi
 - d. Kegiatan usaha PT. Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo

- II. Deskripsi permasalahan
 - a. Bagaimanakah budaya organisasi dalam perusahaan
 - b. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap profesionalisme karyawan



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

GBHN 1998-2003 mengamanatkan pariwisata sebagai sektor andalan dan unggulan yang mampu menjadi salah satu penghasil devisa negara, mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah, pemberdayaan ekonomi masyarakat serta memperluas kesempatan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah mempunyai perhatian yang besar dalam rangka mengembangkan industri pariwisata di Indonesia, mengingat bahwa Indonesia memiliki kekayaan alam, budaya peninggalan sejarah yang sangat kaya dan menarik untuk dikunjungi baik oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Usaha untuk menggalakkan sektor pariwisata ini melalui perhatian khusus pada bidang-bidang industri pariwisata yang terkait seperti biro perjalanan, perhotelan, restoran.

Bidang usaha hotel merupakan salah satu penunjang majunya dunia pariwisata, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Hotel tidak mutlak menjadi tujuan bagi wisatawan tetapi kebanyakan merupakan pangkalan dimana para wisatawan beristirahat dan mengatur kelanjutan dari perjalanan atau kegiatannya. Oleh karena itu agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima pelayanan selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional.

Mengingat pentingnya kebutuhan bisnis perhotelan dalam menunjang kepariwisataan yang terkait dengan peningkatan devisa negara membutuhkan tenaga kerja yang profesional dan dikelola dengan profesional pula. Kebutuhan tenaga kerja profesional dalam hal ini berkaitan dengan penguasaan skill secara profesional diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para tamu. Upaya memberikan pelayanan pada tamu terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan mulai dari desain ruangan hotel, penyediaan, pemasangan peralatan dan perlengkapan operasional serta perekrutan karyawan yang handal.

Apabila pelayanan terhadap tamu yang menginap di hotel mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan maka akan meningkatkan tingginya hunian kamar, dimana hal ini memberikan pengaruh terhadap besarnya pemasukan keuangan hotel. Dengan demikian penguasaan skill secara profesional menjadi tuntutan bagi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para tamu yang nantinya akan menjadi nilai tawar untuk membedakan dengan hotel lain yang sejenis.

Organisasi hotel adalah organisasi yang bergerak dalam bidang jasa dimana kegiatan pelayanan telah menjadi bagian dari kehidupannya. Tatap muka dengan konsumen adalah waktu yang sangat tepat untuk menunjukkan identitas hotel kepada para tamu yang menginap dan menjadi nilai tawar yang tinggi. Oleh karenanya agar tujuan organisasi hotel dapat terwujud maka hotel memerlukan budaya organisasi sebagai pengarah perilaku karyawannya baik dalam permasalahan maupun tindakan.

Budaya organisasi merupakan konsep yang unik namun menarik untuk dijadikan bahan penelitian terutama dalam kaitannya untuk meningkatkan sikap profesional karyawan. Budaya organisasi meski tersembunyi dibalik yang nampak, sulit untuk dipahami tetapi memiliki kekuatan yang sanggup memaksa karyawan untuk berpola pikir, berperilaku dan bertindak dalam kesehariannya sesuai dengan yang dikehendaki perusahaan (Robbins 1994:190). Karena budaya organisasi mengeksplorasi kebiasaan-kebiasaan, sudut pandang, praktik gaya hidup serta memberi makna pemikiran kepada karyawan menyangkut siapa dirinya dan bagaimana bersikap serta berperilaku didalam organisasi. Jika hal ini cocok dengan lingkungan eksternal maka organisasi akan berkembang dan kalau tidak akan terjadi sebaliknya.

Budaya organisasi hendaknya dirumuskan secara tepat dan integratif dengan visi dan misi perusahaan, falsafah kerja perusahaan dan motto usaha sehingga dapat dipahami dan dihayati serta dapat diamalkan oleh seluruh jajaran mulai dari tingkat pimpinan sampai tingkat pegawai/ karyawan perusahaan.

Robbins (1990:192) mengemukakan: "Semakin kuat budaya suatu organisasi, semakin kurang manajemen itu perlu memperhatikan pengembangan aturan dan pengaturan formal untuk memandu sikap dan perilaku karyawan karena di dalamnya terdapat nilai-nilai yang diyakini bersama membuat orang

merasa nyaman dalam bekerja, terbangun rasa komitmen atau loyal yang selanjutnya membuat orang berusaha lebih keras dan menjadi profesional".

Panduan tersebut akan diinternalkan dalam diri karyawan ketika mereka menerima budaya organisasi tersebut. Jelas ini memberi manfaat bagi organisasi. Dari titik pandang seorang karyawan, budaya bernilai karena mengurangi kedwigtanian. Budaya Organisasi memberitahu karyawan bagaimana segala sesuatu dilakukan dan apa yang penting.

Oleh karena itu kekuatan dan kesetiaan karyawan akan filosofi dasar manajemen, semangat dan keinginan dari sebuah organisasi yang terangkum dalam budaya organisasinya akan berpengaruh terhadap pencapaian prestasi karyawan. Nilai-nilai inilah yang selama ini berusaha untuk ditanamkan pada karyawan Grand Bromo Hotel di dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Grand Bromo Hotel adalah satu-satunya hotel berbintang III yang terletak di kawasan wisata Gunung Bromo. Hotel ini dibangun untuk mengakomodasi wisatawan yang tertarik pada keindahan panorama Gunung Bromo dan keunikan budaya Suku Tengger yang mulai dioperasikan pada tanggal 21 April 1990.

Sebagai hotel berbintang III, Grand Bromo Hotel tentunya memiliki standart *profesional service* yang harus mereka berikan kepada para tamu.

Di dalam perjalanannya selama ini, permasalahan utama yang dihadapi Grand Bromo Hotel adalah berkaitan dengan misi ganda yang diemban oleh pihak manajemen hotel. Keberadaan hotel di sekitar masyarakat yang taraf perekonomiannya masih tergolong rendah maka diharapkan Grand Bromo Hotel dapat menjadi mitra kerja dari Pemerintah Daerah, sebagai aparatut Pembangunan Nasional yang dituntut juga bertanggung jawab untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan warga setempat. Berdirinya Grand Bromo Hotel diharapkan dapat menjadi pembuka lapangan kerja yang dapat menyerap tenaga kerja sebanyak-banyaknya dengan perbandingan minimal 30% dari jumlah keseluruhan karyawan yang ada diambil dari warga setempat.

Permasalahan tenaga kerja ini juga didukung budaya masyarakat Tengger yang berpola agraris, memiliki sikap apatis, tingkat pendidikan rendah sehingga etos kerja dan produktifitasnya pun rendah. (Manager HRD PT. Grand Bromo Hotel).

Kondisi masyarakat ini kemudian menjadi tantangan profesionalitas yang harus dihadapi oleh pihak manajemen hotel. Sedangkan di sisi lain, kondisi ini tentu saja bertentangan dengan visi dan misi hotel yaitu sebagai badan usaha profesional yang harus bertiadak dengan profesional pula terutama keprofesionalan yang berkaitan dengan seleksi karyawan baru. Adanya ketidakseimbangan dalam menjalankan misi gandanya ini kemudian mendorong manajemen puncak untuk mengakomodasikan semua kepentingan yang ada yang terangkum di dalam budaya organisasinya yang diharapkan dapat menjadi pengaruh perilaku karyawan dalam membentuk profesionalismenya. Berdasarkan pada beberapa fakta di atas maka penulis terdorong untuk meneliti bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap profesionalisme karyawan Front Office PT. Grand Bromo Hotel. Artinya, apakah dengan kenyataan tersebut pihak manajemen hotel dapat mengelola hotel dengan standart profesionalitas yang telah ditetapkan ataukah sebaliknya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diperlukan perumusan masalah dalam penelitian ini, karena dengan dirumuskannya masalah penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan tegas terhadap permasalahan yang diteliti. Maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: "Apakah ada pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap profesionalisme karyawan Front Office PT. Grand Bromo Hotel di Desa Sukapura, Probolinggo?"

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setiap penelitian harus didasari oleh adanya tujuan dan manfaat yang diinginkan. Penelitian ini mempunyai tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mengukur signifikansi pengaruh budaya organisasi terhadap profesionalisme karyawan Front Office PT. Grand Bromo Hotel di Desa Sukapura, Probolinggo

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman yang sangat bermanfaat untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan dengan membandingkan kenyataan yang ada di lingkungan.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti sebagai salah satu alternatif dalam merentukan kebijakan profesionalisme karyawan Front Office PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.

c. Bagi pihak lain

Membantu memberikan tambahan informasi bagi penelitian yang memiliki relevansi dengan bahasan penelitian ini.

1.4 Konsepsi Dasar Teori

1.4.1 Perilaku organisasi

Berbicara tentang organisasi tentu kita tidak lepas dari pemahaman akan Perilaku Organisasi, dalam arti bahwa Perilaku Organisasi merupakan penelaahan/pemahaman atas perilaku orang dalam organisasi yang mempunyai peranan penting terhadap kebutuhan organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Gibson (1984:5):

“Oranglah yang membuat organisasi berjalan dan orang juga yang berusaha mempengaruhi orang lain dalam organisasi yang akhirnya menghasilkan karya organisasi yang efektif. Karena itu salah satu adalah pasti, pengetahuan tentang perilaku organisasi memerlukan pemahaman tentang orang dan organisasi dengan sesuatu cara”.

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa Perilaku Organisasi pada hakikatnya dikembangkan dengan pusat perhatiannya pada tingkah laku manusia di dalam organisasi, karena keefektifan setiap organisasi dipengaruhi oleh perilaku manusia. Artinya, tujuan praktis dari pemahaman Perilaku Organisasi adalah untuk mengetahui perilaku manusia (karyawan) itu merupakan usaha pencapaian tujuan organisasi, karena melalui perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperkirakan/memertangi tercapainya tujuan organisasi.

1.4.2 Pengertian Budaya Organisasi

Dari berbagai sumber yang diungkap para ilmuwan yang dikutip oleh Heskett dan Kotter (1962:62) mengatakan bahwa pengertian budaya organisasi adalah: " Keseluruhan kegiatan yang rutin dikerjakan dari para pendahulu organisasi atau kelompok yang diturunkan pada generasi berikutnya secara turun temurun dan dalam selang waktu yang terus menerus".

Adapun tokoh lain A.B Sutanto memberikan definisi alternatif tentang budaya organisasi adalah:

"Nilai-nilai yang menjadi sumber pegangan sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan, sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak dan berperilaku".

Nilai-nilai ini harus dimiliki oleh karena suatu organisasi terbentuk dari kumpulan individu yang berbeda baik sifat, karakter, keahlian, pendidikan, latar belakang, maupun pengalaman hidupnya sehingga perlu adanya penyatuan pandangan yang akan berguna untuk pencapaian misi dan tujuan organisasi tersebut, agar tidak berjalan sendiri-sendiri. Penyatuan pandangan dari Sumber Daya Manusia di dalam perusahaan ini diperlukan dalam bentuk ketegasan dari perusahaan yang dituangkan dalam bentuk budaya kerja yang akan mencerminkan spesifikasi dan karakter perusahaan tersebut. Robbins (1994:479) menambahkan bahwa :

"Budaya Organisasi mencakup beberapa hal diantaranya adalah nilai-nilai dominan yang didukung oleh organisasi, falsafah yang menuntun kebijaksanaan organisasi terhadap pegawai, peltnggan, cara pekerjaan yang dilakukan di tempat itu, asumsi dan kepercayaan dasar yang terdapat di antara anggota organisasi".

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa pada dasarnya setiap organisasi mengharapkan adanya kebersamaan, nilai, keyakinan, dan kepercayaan dari tiap-tiap individu yang berbeda latar belakang berada pada tingkat yang berlainan dalam organisasi tersebut untuk senantiasa menampilkan perilaku yang senantiasa diharapkan oleh organisasi, baik itu dalam membuat suatu kebijaksanaan ataupun dalam melaksanakan pekerjaan. Dimana serangkaian nilai,

keyakinan, dan kepercayaan tersebut merupakan perwujudan dari budaya yang ada dalam suatu organisasi, yang berperan sebagai pembatas yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lainnya. Budaya Organisasi memberikan *sense of identify* (jati diri) pada anggota organisasi. Dengan demikian adanya budaya organisasi ini mendasar komitmen bersama yang jauh melampaui sekedar minat pribadi. Sehingga pada akhirnya budaya tersebut menjadi suatu kekuatan karena didukung oleh semua anggota organisasi. Siagian (1995:249) menyatakan bahwa Budaya Organisasi berfungsi sebagai berikut:

- 1) Budaya menentukan batas-batas berperilaku dalam organisasi, misalnya dalam hal apakah yang boleh dan tidak boleh dilakukan, persepsi tentang benar dan salah, yang wajar dan yang tidak, yang pantas dan yang tidak pantas.
- 2) Budaya menumbuhkan rasa memiliki di kalangan para anggotanya. Dengan adanya rasa memiliki ini dari anggota organisasi merasa bangga menjadi anggota dimana mereka berkarya.
- 3) Dengan rasa memiliki itu, para anggota organisasi bersedia membuat komitmen yang besar demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, sebagai sasarannya, baik dalam jangka panjang, sedang maupun jangka pendek termasuk keberhasilan mengimplementasikan strategi yang telah ditetapkan sehingga tidak sekedar komitmen untuk pemuasan kepentingan dan kebutuhan pribadi.
- 4) Budaya Organisasi berfungsi untuk memelihara stabilitas sosial dalam organisasi. Budaya menjadi pengikat dan pendorong rasa kebersamaan para anggotanya berkaitan pemahaman yang sama tentang cara bertindak dan berperilaku.
- 5) Manajemen menggunakan Budaya Organisasi sebagai alat pengendali perilaku anggotanya.

Dari beberapa konsep yang telah dijelaskan di atas, menunjukkan bahwa ada pendekatan positif antara kekuatan budaya organisasi untuk mempengaruhi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Di sini diartikan bahwa budaya organisasi yang kuat mempunyai dampak yang lebih besar pada perilaku karyawan. Budaya organisasi dapat memberikan kontribusi pada stabilitas sistem organisasi sosial dalam perusahaan karena ia membantu semua anggota organisasi untuk bersama-sama mencapai kata sepakat dalam segala hal. Pada akhirnya terbentuklah komitmen dan mekanisme kontrol yang membimbing dan membentuk sikap dan perilaku karyawan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Robbins dalam buku *Perilaku Organisasinya* (1994) bahwa:

“Suatu budaya organisasi yang kuat meningkatkan konsistensi perilaku karyawan karena suatu budaya yang kuat memperlihatkan kesepakatan yang tinggi di kalangan anggota mengenai apa yang dipertahankan oleh organisasi itu”
 Kebetulan maksud semacam itu membina kekohesifan, kesetiaan dan komitmen organisasi yang kemudian kualitas ini mengurangi kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi itu.

Kotter dan Heskett (1992:85) membagi kekuatan budaya menjadi tiga konsep, yaitu:

- 1) Kekuatan budaya mengarah pada usaha pencapaian tujuan lewat penyatuan tujuan perusahaan walaupun terdiri dari berbagai jurusan dan spesialisasi.
- 2) Kekuatan budaya mendorong proses penyerapan nilai-nilai dan perilaku dari pimpinan kepada karyawan sehingga muncul semangat kerja, kesetiaan dan penghargaan yang tinggi kepada perusahaan.
- 3) Kekuatan budaya mampu meningkatkan performance dan merupakan alat kontrol yang baik tanpa memakai birokrasi formal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Seperti disebutkan di atas bahwa keefektifan dari kekuatan budaya organisasi untuk mempengaruhi perilaku karyawan yang selanjutnya akan berpengaruh secara positif bagi kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan menjadikan budaya organisasi perlu untuk dibangun dan dipertahankan. Budaya organisasi dibangun secara evolusi dan melalui proses kehidupan yang secara bertahap, memerlukan selang waktu relatif lama. Para pendiri organisasi mempunyai peran utama pada pembentukan budaya dini organisasi tersebut. Dengan kata lain budaya asli itu diturunkan dari filsafat pendirinya. Selanjutnya budaya ini sangat mempengaruhi kriteria yang digunakan dalam memperkerjakan karyawan.

Menurut Robbins dalam buku Perilaku Organisasinya, karyawan mempelajari budaya dalam sejumlah ragam, yang paling ampuh, yaitu:

1) Cerita

Didasarkan pada cerita historis perusahaan yang mengandung nilai-nilai khusus bagi pola budaya sekarang. Artinya cerita itu menjadi cikal bakal sebagian besar pola budaya yang sekarang menyebar. Kebanyakan cerita ini

berisi dongeng atau peristiwa mengenai pendiri orang, pelanggaran, aturan, reaksi terhadap kesalahan dan mengatasi masalah orang. Cerita ini menjelaskan masa kini dan masa lampau serta memberikan penjelasan dan pengesahan untuk praktik-praktik dewasa ini.

2) Ritual

Adalah merupakan deretan berulang dari kegiatan yang memperkuat nilai-nilai utama organisasi, kuncinya adalah keputusan berada pada karyawan lama yang melihat kecocokan kinerja karyawan baru berdasarkan berdasarkan proses ritual yang sudah ada.

3) Lambang Materi

Lambang materi menjadi ciri khusus perusahaan secara fisik. Bisa memakai tata letak kantor, kegiatan seni, tipe mobil, insentif, dll. Lambang materi ini menghantarkan kepada karyawan sejauh mana egalitarianisme yang diinginkan eksekutif puncak dan jenis perilaku meliputi pengambilan resiko, konservatif, otociter, partisipatif, individualists dan sosial.

4) Bahasa

Pada dasarnya bahasa adalah suatu cara untuk mengidentifikasi anggota budaya atau anak budaya. Dengan mempelajari bahasa, membuktikan penerimaan akan budaya dan membantu melestarikannya. Pengembangan bahasa dicapai lewat istilah peralatan, personil utama, pemasok, produk, dll. Sekali diserap bahasa itu menjadi bagian dari bahasa dan menjadi sebutan persamaan yang menyatukan karyawan perusahaan itu.

Budaya yang kuat akan menciptakan suatu homogenitas dan stabilitas dari anggota perusahaan ketika mereka menempuh perjalanan panjang dari kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi arus-arus perubahan teknologi dan kompetisi yang semakin meningkat ini. Ada tiga kekuatan memainkan bagian sangat penting dalam mempertahankan suatu budaya (Robbins, 1994) yaitu:

1) Seleksi

Tujuan eksplisit dari proses seleksi adalah mengidentifikasi dan memperkerjakan individu-individu yang mempunyai pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan sukses dan

dalam organisasi itu. Upaya memastikan kecocokan itu adalah memperkerjakan orang yang pada hakikatnya mempunyai nilai yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi itu. Fungsi lain dari proses seleksi adalah memberikan informasi kepada para pelamar berupa pengenalan kepribadian organisasi tempat mereka bekerja, jika terjadi konflik pribadi di dalam diri pelamar disinilah mereka melakukan seleksi keluar dari kumpulan pelamar.

2) Manajemen Puncak

Tindakan manajemen puncak mempunyai dampak besar pada budaya organisasi lewat perilaku mereka, eksekutif senior menegakkan norma-norma yang merembes ke bawah sepanjang organisasi berdasarkan konsep merekalah kelangsungan berjalannya budaya organisasi terus menurun ke generasi berikutnya.

3) Sosialisasi

Pada dasarnya setiap karyawan baru tidak sepenuhnya diindoktrinasi dalam budaya organisasi dan mereka cukup potensial untuk mengganggu budaya yang sudah ada. Oleh karena itu organisasi akan membantu karyawan baru menyesuaikan diri dengan budayanya dalam proses sosialisasi. Pada saat proses pembentukan itu berlangsung, apabila ada karyawan yang gagal bersosialisasi akan menghadapi resiko yang disebut non konformis.

Dari ketiga kategori di atas proses sosialisasi mengalami masa yang paling panjang. Hal ini disebabkan karena di dalam proses sosialisasi terdiri dari tiga tahap (Robbins, 1994) yaitu:

a) Tahap Prakodatangan

Yaitu, kurun waktu pembelajaran dalam proses sosialisasi yang terjadi sebelum seorang karyawan baru bergabung dengan organisasi itu. Pada masa ini calon karyawan baru menjalani ujian atau test masuk.

b) Tahap Perjumpaan

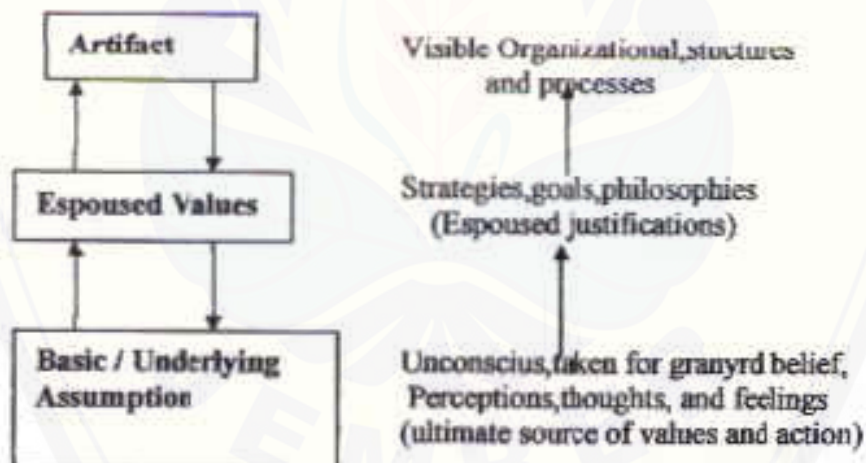
Pada masa ini karyawan baru menyaksikan seperti apa sebenarnya organisasi itu dan menghadapi kemungkinan bahwa harapan dan kenyataan dapat berbeda.

c) Tahap Metamorfosis

Pada masa ini karyawan baru mulai menyesuaikan diri pada nilai dan norma kelompok kerjanya. Dalam tahap ini terjadiah proses sosialisasi yang sesungguhnya antara diri karyawan baru dengan karyawan lama maupun dengan sistem budaya yang sudah terbentuk. Apabila proses sosialisasinya dengan karyawan lama berhasil dengan baik, bisa menyatu dan mengikuti alur budaya mereka dalam bekerja dan membina kebersamaan, maka akan tercipta komitmen dari diri karyawan baru tersebut dengan karyawan lama maupun budaya yang sudah ada, dan dengan demikian mereka bisa bekerja lebih produktif dengan cara yang profesional.

Internalisasi atau tertanamnya berbagai standard dalam organisasi menunjukkan bahwa isi budaya organisasi telah diterima dan disepakati untuk menjadi bagian dari masing-masing karyawan.

Schein (1989:14) menjelaskan ada 3 tingkatan isi budaya organisasi, yaitu:



Gambar 1. Tingkatan Budaya Organisasi menurut Schein

Dari gambar di atas, lebih lanjut Schein menjelaskan sebagai berikut:

- a. *Artifact* adalah produk-produk nyata dari kelompok seperti arsitektur, lingkungan fisik, bahasa, teknologi, kreasi, artistik, tata ruang, cara, berpakaian, cara berbicara, cara mengungkapkan perasaan, cerita, tentang mitos dan sejarah organisasi, daftar nilai-nilai yang dipublikasikan, kegiatan ritual, ceremonial serta keteladanan

- b. *Values* adalah apa yang secara ideal menjadi alasan untuk berperilaku. Nilai-nilai merupakan sesuatu yang berharga untuk dipahami sebagai landasan dari komitmen organisasi. Nilai-nilai biasanya ditentukan oleh para pendiri organisasi, seperti strategi-strategi, tujuan-tujuan, filosofi, serta cara pencapaian tujuan-tujuan. Bentuk nyata dari nilai-nilai dapat berupa filosofi, visi, disiplin kerja, sistem balas jasa dan cara berinteraksi.
- c. *Basis Assumptions* adalah apa yang tidak disadari, tetapi secara aktual menentukan anggota organisasi mengamati, berpikir, merasakan dan bertindak. Asumsi dasar menetapkan cara yang tepat bagi organisasi untuk melakukan sesuatu sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Cara atau pola komunikasi organisasi tertentu.

Ketiga tingkatan dari isi budaya organisasi di atas merupakan kumpulan unsur yang terintegrasi, yang ketiganya harus dipahami dan diimplementasikan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling mengisi, sehingga menjadi ciri khas suatu organisasi.

1.4.3 Sikap Karyawan Sebagai Cermin Budaya Organisasi

Para karyawan bekerja dalam perusahaan dituntut bekerja tidak sekedar mencari nafkah demi menghidupi diri dan keluarganya. Akan tetapi, lebih dari itu, mereka harus bekerja agar perusahaan itu dapat tumbuh dan berkembang, atau paling tidak mampu bertahan menghadapi persaingan dari perusahaan lain. (Sardjono Jatiman: 1990:27). Para pimpinan perusahaan yang menekankan pada pendekatan ekonomi akan selalu berangkat dengan asumsi, karyawan perusahaan akan bekerja secara optimal bila mereka mendapat imbalan yang cukup baik dalam bentuk uang maupun imbalan lainnya seperti: fasilitas kendaraan, tempat tinggal, bonus, dan sebagainya.

Asumsi ini tentu saja tidak salah karena pada awalnya orang bekerja adalah untuk mencari nafkah bagi dirinya dan keluarganya. Namun demikian, imbalan yang cukup tidak menjamin para karyawan bekerja secara optimal demi kemajuan dan perkembangan perusahaan.

Banyak karyawan yang bekerja sekedar memenuhi kewajibannya sesuai dengan imbalan yang diterima dan tidak cukup mempunyai kepedulian terhadap perkembangan perusahaan. Bahkan banyak karyawan akan segera meninggalkan

perusahaan dimana dia bekerja apabila ada perusahaan lain yang menawarkan imbalan yang lebih tinggi dari yang diterimanya sekarang. Pembajakan manajer atau karyawan yang tidak baik tetapi cukup berpengalaman merupakan indikator, karyawan suatu perusahaan tidak mempunyai ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dengan kata lain, karyawan tidak memiliki perasaan, bahwa ia adalah bagian yang utuh dari perusahaan, bukan sekedar orang bayaran.

Gejala tersebut di atas tentu saja ada pengecualiannya. Beberapa perusahaan tertentu memiliki karyawan yang amat bangga dengan perusahaan dimana ia bekerja. Perusahaan tidak hanya sekedar tempat ia mencari nafkah untuk hidup, akan tetapi perusahaan telah memberinya identitas atau jati diri. Kebanggaan menjadi anggota suatu perusahaan tertentu merupakan suatu indikator yang paling nampak bahwa karyawan tersebut telah memiliki identitas perusahaan itu. Identitas ini merupakan salah satu ciri, tertanamnya nilai yang ada dalam perusahaan dalam dirinya. Tertanamnya nilai ini hanya mungkin, apabila dalam perusahaan itu terdapat seperangkat nilai yang terbentuk, baik sengaja maupun tumbuh sendiri sesuai dengan gagasan berdirinya perusahaan itu. Seperangkat nilai yang tersebut selanjutnya dapat tertanam pada anggota perusahaan itu, lewat proses sosialisasi yang mampu menanamkan nilai-nilai itu kepada setiap anggota organisasi pada tingkat apapun.

1.4.4 Profesionalisme Karyawan

Profesionalisme bertujuan untuk menciptakan pegawai profesional yang dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam Kamus Besar Indonesia (Poerwodarminto, 1991) Profesionalisme diartikan: "Mutu, kualitas dan tindak tanduk seorang profesional". Sedangkan secara gamblang Maister (1998:1) menjelaskan bahwa pada prinsipnya Profesionalisme sejati adalah "Komitmen pribadi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan terefisien bagi klien".

Adanya komitmen pribadi ini menjadikan para profesionalisme bukan hanya dipahami sebagai orang bayaran. Atau dengan kata lain pekerjaan para profesionalisme bukan semata-mata untuk uang. Para profesionalisme dengan

sadar menempatkan pekerjaan mereka sebagai panggilan hidup, panggilan profesi dan sekaligus panggilan pengabdian. Para profesionalisme memahami pemenuhan uang ataupun pemenuhan kebutuhan-kebutuhan lainnya adalah konsekuensi total pada keunggulan dalam melayani kebutuhan-kebutuhan klien/pelanggan. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan Maister (1998:1):

“ Bertindaklah profesional maka uang pun akan mengalir pada kantong anda”.

Kartasasmita (1997,160-161),menambahkan : “Profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesi yang ditekuninya dengan kesungguhan hati untuk mendalami, menguasai, menerapkan dan menjunjung tinggi etika profesi”. Profesionalisme erat kaitannya dengan kompetensi yaitu seseorang dipercaya berdasarkan kemampuan yang diperoleh melalui profesi yang ditekuninya. Dan profesi harus terkandung etika profesi yang menyemangatkan seseorang untuk bekerja secara profesional. Jadi profesionalisme merujuk pada suatu keadaan dimana seseorang dapat dipercaya berdasarkan kemampuan yang ditekuninya, kesungguhan hati untuk mendalami, menguasai, menerapkan dan menjunjung tinggi etika profesi.

Lebih lanjut Kartasasmita (1996:161) menjelaskan sebagai berikut “Seseorang profesional apabila pekerjaan dicirikan atau memiliki standar teknis atau etika profesi”. Dengan profesi diartikan sebagai suatu aktivitas yang mencirikan *specialized knowledge* yang sering memerlukan waktu dan persiapan akademik yang panjang dan intensi.

Menurut Muins (2000:42) mengutip pernyataan (mantan Presiden RI) Soeharto, sebagai berikut:

- a. Seseorang profesional selalu berupaya mencapai hasil yang terbaik dan bermutu sesuai dengan baku mutu yang berlaku di bidangnya.
- b. Meskipun ia mempunyai keahlian dan keterampilan, orang yang profesional selalu meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologinya agar dapat menghasilkan yang lebih baik.
- c. Ciri yang sangat penting, profesional mempunyai etika profesi yang dipegangnya dengan teguh sehingga tidak merugikan orang lain apalagi terhadap masyarakat dan bangsa dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam operasionalisasinya, standar kompetensi dan kode etik profesi tersebut harus diujikan kepada lembaga yang melaksanakan uji keterampilan tersebut.

Berkaitan dengan konsep dan aplikasi dari profesionalisme, Maister (1998:125) mengemukakan: "Setiap perusahaan/firma profesional akan mendapatkan keunggulan persaingan yang signifikan jika mampu membangun dan menciptakan keterampilan-keterampilan".

Dari uraian di atas dapat dipahami makna konsep dan aplikasi profesionalisme tidak terlepas dari beberapa aspek penting yang saling terkait satu sama lain, yakni aspek pendidikan, aspek keterampilan serta sikap mental. Penerapan substansi profesionalisme tersebut sangat diperlukan pada setiap lini dan level dalam suatu organisasi. Setiap orang di suatu satuan kerja dalam struktur organisasi misalnya dituntut untuk memiliki pendidikan dan keterampilan yang relevan, serta sikap mental yang mendukung optimalisasi fungsi satuan kerjanya sebagai kontribusi bagi kinerja organisasinya. Mulai dari level paling bawah (seperti tukang sapu, pekerja harian ataupun mandor) hingga level-level di atasnya (seperti manajer, direktur, dan bahkan pimpinan puncak). Mereka semua sudah seharusnya dibekali dengan keterampilan dinamis yang sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing terkait dengan kewenangan dan kemampuan yang dimiliki untuk menghadapi lingkungan kerja yang selalu berubah.

1. Pendidikan

Tingkat pendidikan dapat mengembangkan dan meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Hal ini dimungkinkan karena kemampuan berpikir dan mengeluarkan gagasan/dapat berkembang dengan sebaik-baiknya. Sebagaimana Widjati (1986:75) berpendapat:

"Pendidikan antara lain dimaksudkan untuk membina kemampuan/mengembangkan kemampuan berpikir para pegawai, meningkatkan kemampuan mengeluarkan gagasan sehingga mereka dapat menunaikan tugas dan kewajibannya dengan sebaik-baiknya"

Heidjrachman Ranupandoso dan Suad Husnan (1983:70) mengatakan tentang pentingnya pendidikan, Pendidikan adalah: "Kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk di dalamnya penguasaan teori dan ketrampilan memutuskan persoalan yang menyangkut kegiatan dalam pencapaian tujuan.

Tingkat pendidikan yang dimiliki seorang pegawai sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Savar Rulre (1989:27) bahwa: "Sesungguhnya kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas dengan efisien dan efektif didukung oleh latar belakang pendidikan dan spesifikasi jurusan yang diperoleh melalui pendidikan formal".

Untuk tingkat pendidikan ini mengacu pada pendidikan formal dan juga mengambil pendidikan non formal. Pendidikan formal yang telah ditempuh karyawan akan dapat memberikan nilai lebih untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Dimana untuk pendidikan formal terbagi dalam tiga tingkatan, sebagaimana menurut Zahara Idris (1992:53-54) yaitu:

- a) Pendidikan dasar seperti SD dan yang sederajat.
- b) Pendidikan menengah seperti Sekolah Menengah Pertama dan yang sederajat serta Sekolah Menengah Atas dan yang sederajat.
- c) Pendidikan tinggi seperti Universitas, Institut Perguruan Tinggi atau yang sederajat.

Sedangkan pendidikan non formal yang merupakan pendidikan yang diperoleh di luar sekolah, dilaksanakan secara teratur tetapi tidak terlalu mengikuti peraturan yang ketat. Pendidikan non formal yang telah ditempuh karyawan bertujuan meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja karyawan yang berguna bagi usaha peningkatan mutu kerja mereka yang bersifat fungsional dan praktis. Adapun pengukuran terhadap pendidikan formal karyawan adalah dengan melihat tingkat keikutsertaannya dalam pelatihan-pelatihan yang pernah diikutinya apakah berupa diklat (pendidikan dan pelatihan), kursus-kursus, seminar, dsb sesuai dengan jabatan dan bidang tugas yang diemban. Pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh karyawan yang termasuk dalam pendidikan non formal tersebut dimaksudkan untuk lebih memperbarui terhadap penguasaan berbagai keterampilan dan teknis pelaksanaan kerja tertentu agar dapat melaksanakan kinerjanya secara lebih baik.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pendidikan baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal sangat memegang peranan penting bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

2. Keterampilan

Keterampilan karyawan merupakan salah satu faktor utama yang mendukung bagi pencapaian tujuan organisasi. Penambahan keterampilan akan dibutuhkan baik bagi karyawan baru ataupun karyawan-karyawan yang menghadapi pekerjaan baru agar dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik. Menurut Ranupandojo dan Husnan (1993:75):

"Keterampilan karyawan merupakan salah satu faktor utama dalam usaha mencapai sukses bagi perencanaan organisasi. Bagi karyawan-karyawan baru pun karyawan yang menghadapi pekerjaan baru diperlukan adanya tambahan keterampilan guna melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik".

Sedangkan menurut Gibsor (1998:3) keterampilan adalah:

"Kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang tepat. Dengan demikian keterampilan berarti penguasaan terhadap berbagai teknik, prosedur, serta peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas yang dimiliki individu anggota organisasi perusahaan".

Adapun Maister (1998) mengemukakan bahwa: "Setiap perusahaan/firma profesional akan dapat selalu mendapatkan keunggulan persaingan yang signifikan jika mampu membangun dan menciptakan keterampilan-keterampilan".

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa dengan penguasaan berbagai macam keterampilan maka sebuah perusahaan akan memiliki daya saing tinggi dibandingkan dengan perusahaan lain karena keterampilan karyawan sangat menentukan sampai sejauh mana profesionalitas yang dimiliki karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

3. Penghayatan terhadap etika kerja

Etika Kerja merupakan pedoman karyawan di dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan kode etik kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moekijat (1995:93) bahwa: "Etika profesi adalah norma-norma atau kaidah-kaidah yang ditetapkan oleh disiplin ilmu pengetahuan dan suatu organisasi yang harus dipahami oleh pejabat fungsional di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Bagi karyawan,

etika yang baik bukan saja akan menghasilkan sikap produktif seperti: kerja keras, jujur, ulet dan hemat, tetapi juga akan menciptakan mekanisme kendali diri guna menghadapi godaan-godaan dan iming-iming dari luar untuk berperilaku tidak etis yang merugikan perusahaan. Selain itu moral/etik adalah nilai dasar yang penting yang harus dimiliki oleh seseorang yang profesional yang membimbingnya dalam pelaksanaan tugas. Sebagaimana yang dikemukakan Kartasasmita (1995:10) menyatakan: "Seseorang yang mengorbankan kebenaran (yang jelas merupakan ungkapan nilai moral dan etik) dalam mengerjakan pekerjaan, tidak dapat disebut profesional".

Pada dasarnya kode etik adalah suatu hukum etis yang biasanya dibuat oleh suatu organisasi atau kelompok sebagai suatu patokan tentang sikap mental yang wajib dipatuhi oleh para anggotanya dalam menjalankan tugasnya. Sebagaimana menurut Wahyudi (1990:335-336) sebagai berikut : "Kode etik adalah suatu alat untuk menunjang pencapaian tujuan suatu organisasi atau sub organisasi bahkan kelompok-kelompok yang belum terikat dalam suatu organisasi".

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa jika setiap karyawan telah memiliki nilai etika kerja yang tinggi berarti dia telah memiliki standar nilai moral yang tinggi dan akan ditunjukkan dalam kesungguhannya menjalankan tugas kesehariannya pada perusahaan tempat ia bekerja. Pemahaman terhadap kode etik akan mempermudah perusahaan di dalam melakukan pengawasan dan pengontrolan terhadap disiplin kerja karyawan. Kode etik dapat berfungsi sebagai alat kontrol yang efektif terhadap perilaku-perilaku yang tidak etis yang akan merugikan perusahaan.

Kode etik juga dikaitkan dengan fungsi pelayanan dalam perusahaan. Artinya, perusahaan dalam fungsi pelayanannya harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi tuntutan serta kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang unggul/*service excellence*, yakni suatu sikap/cara karyawan melayani pelanggan secara memuaskan, karena perkembangan masyarakat yang semakin berpengetahuan menjadikan kualitas pelayanan mutlak diperlukan demi menjaga

keberlangsungan perusahaan tersebut dalam kancah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian di atas sebagai pengukuran indikator-indikator dari profesionalisme karyawan adalah:

- 1) Pendidikan
- 2) Keterampilan
- 3) Penghayatan terhadap kode etik profesi

1.4.4 Perhotelan

Hotel sebagai salah satu penunjang majunya dunia pariwisata yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan mancanegara. Selain itu hotel juga menjadi suatu jenis organisasi bisnis yang menarik untuk diteliti. Murdianto (1942:112) mendefinisikan hotel sebagai berikut: Hotel adalah "Bangunan yang bersifat bisnis untuk penginapan atau berdiam untuk beberapa waktu dengan tarif tertentu, hotel terdiri dari beberapa kamar". Keputusan Dirjen. Pariwisata no.14/U/1988 (1998:2001) hotel didefinisikan sebagai berikut adalah:

Hotel adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh/sebagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa lain, bagian yang dikelola secara komersial, serta memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini".

Akomodasi diartikan sebagai wahana untuk menjadikan pelayanan jasa, penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makanan, minuman serta jasa lainnya.

Definisi hotel yang telah dijelaskan di atas dapat dipahami bahwa falsafah yang mendasari kegiatan usaha hotel adalah pelayanan kepada pelanggan.

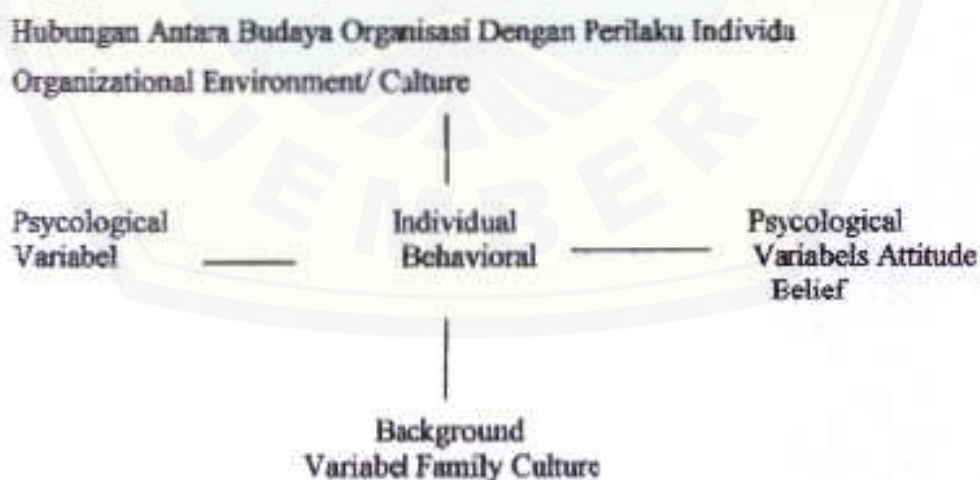
Jenis pelayanan yang diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap bertujuan agar para tamu yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima pelayanan selama tinggal di hotel.

Sebagaimana organisasi bisnis yang lain, maka hotel juga menghasilkan produk yang dijual kepada pelanggannya. Menurut Produk yang dihasilkan oleh usaha hotel dapat dibedakan menjadi komponen produk nyata dan komponen produk tidak nyata (abstrak). Komponen produk nyata adalah segala sesuatu yang dapat dilihat, disentuh, diraba, diukur, dan dihitung. Sebagai contoh makan, minum, kamar tidur dan perlengkapannya maupun fasilitas umum dalam hotel. Sedangkan komponen –komponen produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh suatu hotel.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa hotel suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dengan menyediakan pelayanan makan, minum, dan fasilitas kamar untuk tidur serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial.

1.4.5 Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Profesionalisme Karyawan

Keyakinan, sikap, dan perilaku karyawan akan dipengaruhi oleh latar belakang budaya organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Budaya organisasi akan mempengaruhi perilaku orang-orang yang terlibat dalam organisasi terutama pimpinan sebagai pengambil keputusan. Adanya hubungan budaya organisasi terhadap profesionalisme karyawan dapat ditunjukkan dalam bagan berikut ini:



Gambar 2. Hubungan antara budaya organisasi dengan perilaku individu
Sumber: Barber 1993: 7

Dari bagan di atas dapat dipahami bahwa semakin kuat budaya organisasi tersebut dipahami dalam diri anggota perusahaan (karyawan) maka semakin mudah perusahaan tersebut dalam mengarahkan perilaku yang ingin diharapkan. Jika nilai-nilai profesionalisme yang ingin diwujudkan, maka para pemimpin atau manajemen puncak harus memulai usaha-usaha mensosialisasikan bagaimana profesionalisme karyawan ini dapat terwujud sejak proses seleksi karyawan baru. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Maister (1998: 13) :

" Untuk mendorong orang-orang menjadi profesional maka anda harus memperlakukan mereka sebagai profesional dan tidak mentolerir apa pun yang kurang dari itu".

Artinya, perusahaan dengan budaya organisasinya memiliki peran yang sangat besar untuk senantiasa menciptakan suasana kerja yang profesional. Bagaimana mungkin seorang karyawan akan bersikap profesional dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya jika budaya yang ditunjukkan dalam perusahaan tersebut mulai dari jajaran tingkat atas/ *tim leader* (pimpinan) sampai tingkat bawah adalah sikap yang tidak profesional (prestasi buruk, tidak memperhatikan kualitas produk, berlaku curang). Dengan demikian budaya organisasi sangat menentukan sikap dan perilaku karyawan. Semakin kuat nilai profesionalisme diri seorang karyawan maka semakin mudah karyawan tersebut akan bertindak secara profesional.

1.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini termasuk dalam penelitian payung, dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Poerwanto dan Suhartono. Kesimpulan yang didapat dari penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Assumption, adaption, and perception showed a significant and positive effect to market orientation. However, the other variable of organizational culture, i.e. learning didn't have significant and positive effect to market orientation.

Adaption showed the greatest direct effect to market orientation. It means that adaption is crucial to enhancement, development, and maintenance market orientation. Therefore, the lack of adaption is critical. Partially, perception was more important than assumption. But, if perception combined with assumption would give more contribution to market orientation than partially

There were correlation between variables of organization culture (assumption, adaption, and perception). Therefore, integrated of these variables as strategy on development market orientation is very important.

Found five functions of culture namely organizational culture provides a sense of identity and pride for its members, culture facilitates the generation of commitment to something larger, namely organization mission, than one's individual self-interest, culture serve to clarify and reinforce standards of organizational behavior, culture serves to clarify and reinforce standards of organizational behavior, culture the pattern organizational adaption, as well as culture builds organizational control system.

Based on the findings in this research, could be recommended for there star hotel Surabaya to developing market orientation needs variables of organization culture, i. e. assumption, adaption, and perception simultaneously. Adaption must be paid attention especially.

Terjemahan bebasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

Asumsi, adaptasi dan persepsi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap orientasi pasar. Sedangkan proses pembelajaran tidak mempunyai pengaruh terhadap orientasi pasar.

Adaptasi memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap orientasi pasar. Pengaruh tersebut adalah untuk peningkatan, pengembangan dan mempertahankan kelangsungan orientasi pasar. Oleh karena itu kurangnya adaptasi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan atau dikritisi. Secara terpisah persepsi memang lebih penting dibandingkan dengan asumsi, tetapi jika keduanya berjalan bersama akan memberikan kontribusi yang baik terhadap orientasi pasar.

Asumsi, adaptasi dan persepsi sebagai variabel dari budaya perusahaan memiliki hubungan satu sama lainnya. Oleh karena itu sangatlah penting menyatukan ketiga variabel tersebut sebagai strategi dalam pengembangan orientasi pasar.

Terdapat lima fungsi dari budaya perusahaan, fungsi pertama adalah budaya perusahaan memberikan rasa kepemilikan, identitas dan kebanggaan bagi para

anggotanya. Fungsi kedua dari budaya perusahaan adalah dapat membangkitkan komitmen pada anggota perusahaan seperti misalnya mendahulukan misi perusahaan daripada kepentingan individu. Fungsi ketiga dari budaya perusahaan adalah budaya dapat memberikan klarifikasi dan penekanan berperilaku dalam perusahaan. Fungsi keempat dari budaya perusahaan adalah budaya dapat menciptakan pola-pola beradaptasi dalam perusahaan. Dan fungsi budaya perusahaan yang kelima adalah budaya perusahaan dapat membentuk sistem kontrol dalam perusahaan.

Dalam penelitian ini, disarankan bagi hotel berbintang di Surabaya bahwa untuk mengembangkan orientasi pasar diperlukan variabel-variabel dari budaya perusahaan, antara lain: asumsi, adaptasi, dan persepsi. Namun variabel adaptasi harus lebih diperhatikan daripada variabel persepsi.

1.5 Hipotesis

Pada penelitian yang menggunakan pendekatan analisis kuantitatif diperlukan adanya suatu prediksi atau dugaan mengenai jawaban terhadap pertanyaan yang dirumuskan dalam bentuk hipotesis-hipotesis penelitian. Pengertian hipotesis menurut Hadi (1989:63) adalah "Dugaan yang mungkin benar atau mungkin juga salah. Dia akan ditolak jika salah atau akan diterima jika fakta-fakta membezarkannya". Dengan demikian hipotesa merupakan dugaan sementara terhadap penelitian yang telah ditetapkan dalam perumusan masalah. Selain itu hipotesa merupakan instrumen kerja dari teori yang akan memberikan informasi bagi peneliti mengenai variabel yang diteliti beserta hubungannya. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesa dalam penelitian ini adalah :

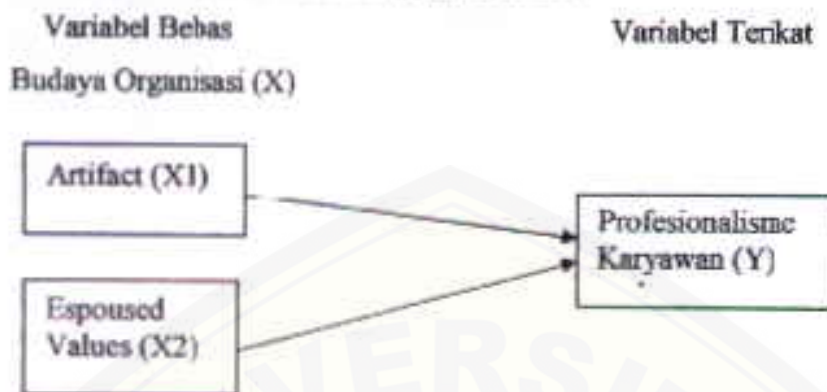
1. H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap profesionalisme karyawan.
2. H_a : ada pengaruh yang signifikan antara budaya organisasiterhadap profesionalisme karyawan.

Dari hukum yang berlaku diantara keduanya adalah :

1. Apabila hipotesis nol (H_0) ditolak maka hipotesis kerja (H_a) diterima.
2. Apabila hipotesis nol (H_0) diterima maka hipotesis kerja (H_a) ditolak.

1.7 Model Analisis

Adapun model analisis pengaruh budaya organisasi terhadap profesionalisme karyawan adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Model analisis pengaruh budaya organisasi terhadap profesionalisme karyawan

Keterangan :

A. Budaya organisasi (variabel bebas) terdiri dari dua variabel:

Artifact, indikatornya terdiri dari:

- a) Tata ruang
- b) Pakaian seragam
- c) Sikap keteladanan dari pimpinan

Values, indikatornya terdiri dari:

- a) Filosofi perusahaan
- b) Sistem balas jasa
- c) Cara berinteraksi

B. Profesionalisme Karyawan (variabel terikat) indikatornya terdiri dari:

- a) Pendidikan
- b) Keterampilan
- c) Penghayatan terhadap etika kerja

1.8 Operasionalisasi Konsep

Berdasarkan teori dan konsep yang dikemukakan penulis diperlukan adanya operasionalisasi konsep yaitu penjabaran konsep-konsep yang bersifat abstrak ke dalam bentuk yang lebih konkrit dan lebih mudah dipahami. Adapun konsep yang dioperasionalisasikan dalam penelitian ini adalah:

1.8.1 Budaya Organisasi

Budaya Organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aturan-aturan, norma-norma, keyakinan dan nilai-nilai kerja yang dijadikan pedoman oleh karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Indikator dari budaya organisasi dalam hal ini adalah:

a. *Artifact* yaitu hal-hal yang dilihat, didengar, dan dirasakan atau dengan kata lain merupakan konstruk lingkungan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo adalah:

- 1) Tata ruang kerja pada PT. Grand Bromo Hotel dalam penelitian ini didasarkan pada kelengkapan perabotan yang digunakan untuk penyelesaian tugas-tugas kerja. Kelengkapan perabotan adalah tersedianya berbagai macam barang-barang atau benda-benda yang digunakan untuk bekerja maupun penunjangnya, misalnya telepon, komputer, printer, almari, peralatan tulis menulis maupun jam dinding
- 2) Pakaian seragam yang ditetapkan
Pakaian seragam yang dimaksud dalam penelitian ini adalah warna dan model pakaian seragam yang harus dikenakan oleh seluruh karyawan PT. Grand Bromo Hotel sesuai dengan bagiannya masing-masing
- 3) Sikap teladan dari pimpinan
Yang dimaksud sikap teladan dari pimpinan dalam penelitian ini adalah segala sikap kerja yang dicontohkan oleh pimpinan yang mampu menunjang profesionalisme karyawan dalam bekerja

b). *Espoused Values* dalam penelitian ini adalah apa yang secara ideal menjadi alasan dari perilaku bekerja dan bersikap dalam hotel. Untuk pengukuran didasarkan pada indikator-indikator :

1) Filosofi perusahaan

Filosofi perusahaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah filosofi hotel yaitu *we serve the best*

2) Sistem balas jasa

Sistem balas jasa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem pemberian gaji yang diberikan pimpinan kepada seluruh karyawan hotel

3) Cara berinteraksi

Cara berinteraksi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pola komunikasi antara pimpinan dan bawahan

1.8.2 Profesionalisme Karyawan

Profesionalisme karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara kerja yang dilakukan oleh karyawan hotel dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan menggunakan pemikiran, sikap dan aturan-aturan yang sesuai dengan standart profesionalitas yang telah ditetapkan oleh hotel. Grand Bromo Hotel memberikan wewenang kepada Manager HRD untuk menilai profesionalitas yang dimiliki karyawan pada masing-masing bagian termasuk karyawan pada bagian Front Office. Indikator profesionalisme karyawan dalam hal ini adalah:

a) Pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan yang pernah ditempuh karyawan Grand Bromo Hotel baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal selama menjadi karyawan

1) Jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh karyawan front office minimal tingkat SLTA

2) Keikutsertaan karyawan dalam mengikuti pelatihan keterampilan dalam satu tahun terakhir minimal 2 kali pelatihan

b) Keterampilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterampilan yang dimiliki karyawan Grand Bromo Hotel berkaitan dengan pelayanan kepada tamu yang telah ditetapkan di dalam Standart Operasional Prosedure (SOP)

- 1) Keterampilan berkomunikasi dengan tamu asing minimal bahasa Inggris
- 2) Keterampilan dalam menggunakan peralatan kerja minimal terampil mengoperasikan komputer program *Microsoft Office*
- 3) Keterampilan melayani tamu dengan cepat dan tepat

c) Penghayatan terhadap etika kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karyawan dapat memahami dengan baik terhadap etika kerja yang dituangkan dalam Tata Tertib Karyawan, indikator dari variabel penelitian ini adalah:

- 1) Tingkat ketaatan karyawan terhadap ketentuan jam kerja yaitu:
 - a. Karyawan harus datang ke tempat kerja 15 menit sebelum jam kerja dimulai
 - b. Karyawan meninggalkan tempat kerja minimal 10 menit setelah dibunyikan alarm kepulangan dan memasukkan kartu hadir di mesin pencatat kehadiran
- 2) Frekuensi ketidakhadiran karyawan untuk masuk kerja maksimal 2 kali dalam satu bulan

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan serangkaian langkah operasional dari penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah secara konseptual, sehingga dapat diperoleh hasil yang benar, akurat, obyektif dan ilmiah. Menurut Sugiyono (2002:1) menyatakan bahwa:

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid, dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penelitian asosiatif kausal.

Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang didasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penafsiran yang kokoh. Sedangkan metode penelitian asosiatif kausal adalah metode penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Sugiyono (2002:38) yaitu "Permasalahan asosiatif adalah suatu pernyataan penelitian yang bersifat menghubungkan antara dua variabel atau lebih. Asosiatif kausal sendiri berarti suatu hubungan yang bersifat sebab akibat, berarti terdapat variabel independen atau bebas (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen atau terikat (variabel yang dipengaruhi).

Langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.9.1 Tahap Persiapan

a. Studi Kepustakaan

Yaitu mempelajari tulisan para pakar dan praktisi yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian untuk memperoleh gambaran permasalahan yang jelas dan mencari alternatif pemecahan dari permasalahan yang dihadapi.

b. Penentuan daerah penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo. Alasan pemilihan lokasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesesuaian antara permasalahan yang diangkat oleh penulis dengan kondisi perusahaan dan keterbukaan dari pihak Grand Bromo Hotel yang ingin membantu penulis untuk menyelesaikan tugas penelitian proposal ini.
2. Letak Grand Bromo Hotel yang mudah dijangkau oleh transportasi umum.

c. Penentuan populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Supaya ruang lingkup penelitian mengenai wilayah dan individu yang diteliti menjadi jelas, maka seorang peneliti harus menetapkan terlebih dahulu mengenai populasi obyek atau subyek yang diteliti. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Front Office PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.

Sedangkan pengertian sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif. Menurut Hadi (1997:73) mengemukakan bahwa: "Sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak berapa persen sampel harus diambil dari populasi". Lebih lanjut Singarimbun dan Efendi berpendapat (1995:171):

"Bila data dianalisa dengan statistik parametrik maka jumlah sampel harus besar, karena nilai-nilai/ skor yang diperoleh distribusinya harus mengikuti distribusi normal. Sampel besar yang distribusinya normalnya adalah sampel yang jumlahnya > 30 kasus yang diambil secara acak".

Berdasarkan pendapat di atas dan kesesuaian dengan permasalahan yang ada teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2003:61) *Simple Random Sampling* adalah teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Alasan penulis menggunakan teknik ini karena anggota populasi dianggap Homogen, yaitu karyawan Front Office yang berhubungan langsung dengan tamu hotel.

Keseluruhan dari jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 41 orang yang diperoleh dari sejumlah kuesioner yang telah disebarluaskan secara acak pada karyawan Front Office PT. Grand Bromo Hotel.

1.9.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

a. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti sehingga mendapatkan gambaran yang tepat dari obyek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah dengan cara tanya jawab langsung dengan karyawan dan pihak yang berkompeten dengan perusahaan berkaitan dengan hal-hal yang akan diteliti.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan untuk mencari data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan untuk mencari data dan keterangan dari responden.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari catatan-catatan atau arsip-arsip perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

1.9.3 Tahap Pengolahan Data

a. Pemeriksaan data (*Editing*)

Dilakukan untuk meneliti dan memeriksa data-data yang telah terkumpul dan telah terisi oleh responden apakah memadai atau tidaknya data tersebut dipakai dalam perhitungan data penelitian.

b. Memberi nilai (*Scoring*)

Data-data yang telah diteliti dan diperiksa tersebut diberi nilai atau skor.

Pada tahap ini penilaian terhadap jawaban dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat,

dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2002:86)

Jawaban setiap item instrumen dengan menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Adapun skornya yang diberikan adalah:

Jawaban	a	5
Jawaban	b	4
Jawaban	c	3
Jawaban	d	2
Jawaban	e	1

Untuk dianalisis dengan regresi linear berganda, data ordinal distandarkan menjadi data tipe interval, dengan proses probabilitas z skor, sehingga data ordinal mempunyai ciri-ciri data interval.

c. Tabulasi

Tabulasi adalah proses penyusunan jawaban/data ke dalam bentuk tabel. Dengan tabulasi jawaban atau data dikelompokkan dan dijumlahkan secara teliti dan teratur.

1.9.4 Tahap Analisis Data

Selubungan dengan masalah pokok yang dianalisis dalam penelitian ini, maka model analisis yang peneliti gunakan adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) yang diolah dengan komputasi Program SPSS 11.5.

Alasan pemilihan model analisis regresi berganda adalah:

- 1) Karena lebih dari satu variabel bebas. Variabel-variabel bebas tersebut merupakan variabel-variabel dari variabel budaya perusahaan yang meliputi *Artifact* dan *Values Erpoused*.
- 2) Karena dapat mengukur pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara bersama-sama (simultan) maupun parsial (*partial*).

Menurut Edward dalam Emmory dan Cooper (1996:195) analisis data diawali dengan menghitung nilai t yang diperoleh dan nilai data yang

telah dikonversi menjadi z score diprogram dengan bantuan komputasi SPSS 11.5 yaitu:

- a. Satu set skala likert distandarisasikan ke z score. Pengukuran variabelnya setiap item, sehingga terkumpul satu set data.

$$Z = \frac{X - \bar{X}}{SD}$$

Keterangan:

X = skala likert asli

\bar{X} = rata-rata nilai skala likert

SD = standart deviasi

Dari nilai z sore tersebut kemudian data dikonversi menjadi t skor dengan rumus :

$$t = 50 + 10 + (z \text{ score})$$

(Edward)

Selanjutnya, setelah data dikonversi ke t scor, semua variabel yang akan dimasukkan dalam perhitungan model regresi harus memenuhi beberapa uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk memperoleh model regresi linear berganda yang tepat dan memenuhi standar, yaitu penduga parameter koefisien regresi yang harus memenuhi syarat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Untuk membuktikan asumsi tersebut tidak bias maka dilakukan uji asumsi klasik sebagai berikut:

1) Uji *Multikolinieritas*

Multikolinieritas adalah adanya hubungan yang sempurna atau pasti antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Uji ini mendeteksi ada tidaknya korelasi antara variable bebas tersebut. Menurut Santoso (2001:282) suatu variabel tidak mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya apabila nilai VIF (Variance Inflation Factor) tidak melebihi 5.

2) Uji *Autokorelasi*

Dalam menguji apakah variabel pengamatan bersifat bebas (non autokorelasi) dapat dilakukan melalui pengujian Durbin Watson. Menurut

Sugiyono (2000:12) bahwa "nilai Durbin Watson di bawah 5 maka tidak terjadi autokorelasi". Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak ada autokorelasi

Ha: Ada autokorelasi

Kaidah pengujian:

a. Terima Ho jika: $du < D-W < (4-du)$

b. Terima Ha jika $D-W < dl$ atau $D-W > (4-dl)$

3) Uji Normalitas Data

Uji Normalitas Data menurut Santoso (2002:212) digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel bebas, variabel terikat ataukah keduanya mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Menurut Santoso (2002:34) normalitas data dapat diuji melalui rasio Skwness dan Kurtosis. Suatu data dikatakan berdistribusi normal apabila mempunyai rasio skwness dan kurtosis pada daerah -2 sampai deragn 2.

Setelah dilakukan uji Asuransi Klasik, maka dilakukan perhitungan data dengan menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Menurut Sugiyono (2003:221) formula umum analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

Y	=	Profesionalisme Karyawan
a	=	Konstanta
b_1, b_2, \dots, b_n	=	Koefisien regresi
X_1	=	Artifact
X_2	=	Espoused Values

Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan program komputasi SPSS 11.5

Selanjutnya koefisien determinasi dapat dicari dengan memangkatkan dua koefisien korelasinya (Algafari, 1997:141). Koefisien determinasi adalah ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji F (pengujian serentak atau simultan), digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menentukan nilai kritis pada F tabel dengan nilai $\alpha = 0,05$

F tabel = F ($1 - \alpha$) (dk pembilang,dk penyebut)

Dk pembilang = m

Dk penyebut = n-m-1

2) Menentukan nilai statistik uji F dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Usman dan Akbar (2000:245)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

m = banyak prediktor/variabel bebas

n = banyak anggota sample responden

F = F hitung

3) Kriteria pengambilan keputusan adalah:

Ho diterima jika F hitung < F Tabel

Ho ditolak jika F hitung > F Tabel

c. Uji t (pengujian secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat, langkah-langkahnya sebagai berikut:

1) Menentukan nilai kritis pada t table dengan $\alpha = 0,05$ dengan dk=n-2

2) Menentukan nilai statistik uji t

$$t = \frac{b_i}{S(b_i)}$$

Emory dan Cooper (1999:124)

Selanjutnya koefisien determinasi dapat dicari dengan memangkatkan dua koefisien korelasinya (Algafari, 1997:141). Koefisien determinasi adalah ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji F (pengujian serentak atau simultan), digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menentukan nilai kritis pada F tabel dengan nilai $\alpha = 0,05$

F tabel = F ($1 - \alpha$) (dk pembilang, dk penyebut)

Dk pembilang = m

Dk penyebut = n-m-1

2) Menentukan nilai statistik uji F dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Usman dan Akbar (2000:245)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

m = banyak prediktor/variabel bebas

n = banyak anggota sample responden

F = F hitung

3) Kriteria pengambilan keputusan adalah:

Ho diterima jika F hitung < F Tabel

Ho ditolak jika F hitung > F Tabel

c. Uji t (pengujian secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat, langkah-langkahnya sebagai berikut:

1) Menentukan nilai kritis pada t table dengan $\alpha = 0,05$ dengan dk=n-2

2) Menentukan nilai statistik uji t

$$t = \frac{b_i}{S(b_i)}$$

Emory dan Cooper (1999:124)

Keterangan:

t = Penguji secara parsial

b_i = koefisien regresi variable bebas

$S(b_i)$ = Standar error dari masing-masing koefisien regresi

Kriteria pengambilan keputusan:

Ho diterima jika t hitung $<$ t tabel

Ho ditolak jika t hitung $>$ t tabel

1.9.5 Tahap Penarikan Kesimpulan

Setelah ketiga tahap penelitian dilakukan maka tahap terakhir adalah tahap penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan pada periode ini dilakukan dengan menjelaskan hasil perhitungan yang dilakukan dengan statistik yaitu uji multikolinieritas, uji autokorelasi, analisis regresi ganda, uji F dan uji t.



BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. Grand Bromo Hotel

PT. Grand Bromo Hotel didirikan pada tanggal 21 April 1989 oleh DHARMALA GROUP, di bawah divisi hotel yang bergerak di bidang jasa pariwisata yaitu PT. Grand Interwisata. Lokasi hotel ini terletak di Desa Sukapura, Kecamatan Sukapura, Kabupaten Probolinggo, dengan status sebagai hotel Bintang Tiga.

Peendirian PT. Grand Bromo Hotel merupakan realisasi dari himbauan Pemerintah Daerah Tingkat II dan Tingkat I Jawa Timur sehubungan dengan belum adanya satu Hotel berbintang di kawasan wisata Gunung Bromo yang memiliki standar kamar hotel, dan pelayanan hotel yang layak berskala internasional bagi wisatawan yang datang dari manca negara. Pada tahun 1994 hotel ini diubah namanya menjadi "Hotel Raya Bromo. Akan tetapi mengingat nama Grand Bromo Hotel lebih dikenal oleh para travel agen serta masyarakat luas, maka pada bulan Juli 2000 nama Hotel Raya Bromo kembali ke nama asal, yaitu: "Grand Bromo Hotel"

Setelah diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur yaitu Bapak Soelarso, di tahun 1989, Hotel Grand Bromo hanya memiliki kamar 50 deluxe, 5 cottage dengan fasilitas lapangan tennis, bar, play group, sport center, lapangan Helikopter, restaurant, karaoke, dan bilyard. Selama 7 tahun terakhir, terdapat beberapa perubahan fasilitas yang sifatnya melengkapi beberapa fasilitas yang belum ada, antara lain ruang pertemuan yang dapat menampung 500 orang, penambahan kamar, hostel. Pada tahun 1994 dibangun fasilitas kamar menjadi sebanyak 72 kamar. Tahun 1995 jumlah kamar menjadi 101 kamar dan dibangun fasilitas kolam renang. Tahun 1996 membangun penambahan kamar yang besar menjadi 180 kamar dan 5 cottage sampai saat ini.

2.2 Lokasi Grand Bromo Hotel

Grand Bromo Hotel berada di kawasan terkenal Gunung Bromo pada ketinggian kurang lebih 900 meter dari permukaan air laut, adalah Hotel dengan standar bintang tiga yang memiliki kamar 180 kamar. Grand Bromo Hotel terletak di kawasan lereng Gunung Bromo yaitu Jalan Raya Bromo Sukapura-Probolinggo 67254 Indonesia.

Phone: (62-0335) 581103-5

Fax : (62-0335) 581142

Lokasinya sangat strategis dengan alat transportasi menuju ke Grand Bromo Hotel yang mudah dijangkau baik dari terminal Bayuangga Probolinggo dengan waktu tempuh sekitar 40 menit (dengan colt ataupun bus), maupun dari stasiun kereta api Probolinggo dengan waktu tempuh sekitar 50 menit.

Bagi wisatawan yang ingin pergi ke Gunung Bromo, pihak Grand Bromo Hotel menyediakan fasilitas kendaraan dengan biaya Rp 250.000/hari untuk 4 orang sudah termasuk satu orang sopir. Satu orang pemandu, makan (Box) 3 kali, dan tiket masuk ke lokasi wisata gunung Bromo dengan waktu tempuh dari Grand Bromo Hotel ke lokasi wisata Gunung Bromo kurang lebih 2,5 jam.

2.3 Organisasi Perusahaan

Hotel Grand Bromo adalah salah satu hotel resort yang terletak di kawasan wisata Gunung Bromo sebagai suatu perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa. Grand Bromo Hotel memiliki visi ke depan yang hendak dicapai dan misi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun visi dan misi dari Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut:

2.3.1 Visi

Adapun visi dari Grand Bromo Hotel adalah:

- Meningkatkan produktifitas pelayanan secara profesional
- Grand Bromo Hotel merupakan sektor andalan yang diharapkan dapat menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitarnya.

2.3.2 Misi

Adapun misi dari Grand Bromo Hotel adalah:

- Meningkatkan relasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan hotel
- Mengadakan briffing dan meeting yang kontinyu kepada karyawan
- Memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi kepada karyawan yang berprestasi dalam melayani tamu
- Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang hotel dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan sumber daya manusia.

2.3.3 Fasilitas Hotel Grand Bromo

Seperti halnya dengan hotel berbintang lainnya Grand Bromo Hotel juga menyediakan beberapa fasilitas untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan tamu. Fasilitas tersebut meliputi:

1. Fasilitas Penginapan

Kamar-kamar di hotel memiliki jenis yang berbeda-beda dengan fasilitas yang berbeda pula dengan maksud agar tamu dapat memilih kamar yang sesuai dengan keinginan mereka, dengan acuan tersebut maka di Grand Bromo Hotel menyediakan beberapa jenis kamar dan fasilitas kamar untuk tamu mancanegara maupun domestik, antara lain:

a. *Housestell*, di Grand Bromo Hotel ada 16 kamar

Adalah satu kamar tidur yang dilengkapi dengan tiga buah tempat tidur, kamar mandi luar, dengan kelengkapan kamar tidur : 3 *Bed*, *Dressing table* dan *Wardrobe*.

b. *Standart Room*, di Grand Bromo Hotel ada 21 Kamar

Adalah satu kamar tidur dengan dilengkapi dua buah tempat tidur dan satu kamar mandi dengan kelengkapan kamar tidur: 2 *Bed*, *TV set*, *Wardrobe*, *Waste Basket*, *Luggage Rack*, *Dressing Table* dan *Side Table*. Untuk kelengkapan kamar mandi: *Bath Tub*, *Wash Basin*, *Waste Basket*, *Shower*, *Toilet Bawl*, *Bath Room Curtain*, *Towel*, *Mtneral water*, *Candle*, *Toilet Tissue*, *Asstray*, *Matches soap*, *Bath soap*, *shampoo*, *showercup*.

c. *Deluxe Room*, di Grand Bromo Hotel ada 154 kamar.

Adalah satu kamar tidur yang lebih luas dari *Standart Room* yang dilengkapi dengan dua tempat tidur, satu kamar mandi dan satu *Balcony* dengan kelengkapan kamar tidur: 2 *TV Set*, *Wardrobe*, *Waste Basket*, *Luggage Rack*, *dressing table*, *Writing Desk & Chair* dan *Side Table*. Untuk kelengkapan kamar mandi: *Bath Tub*, *Wash Basin*, *Waste Basket*, *Shower*, *Toilet Bowl*, *Bath Room Mirror*, *Bath Room Curtain*, *Towel*, *Mineral water*, *Candle*, *Toilet tissue*, *Astray*, *Matches soap*, *shampoo*, *Showercup*. Kelengkapan *Balcony*: Satu set sofa dan meja.

d. *Standart Cottage*, di Grand Bromo Hotel ada 4 buah.

Adalah satu bangunan yang terdiri dari sebuah garasi, sebuah *Living Room*, sebuah *Balcony* dan dua buah kamar tidur (satu kamar *Single bed room* dan satu kamar lagi *Double bed room*) masing-masing kamar tidur dilengkapi dengan sebuah kamar mandi. Dengan kelengkapan kamar tidur: 1 atau 2 *Bed*, *TV Set*, *Wardrobe*, *Waste Basket*, *Luggage Rack*, *dressing Table*, *Writing Desk & Chair* dan *Side Table*. Kelengkapan kamar mandi: *Bath Tub*, *Wash Basin*, *Waste Basket*, *Shower*, *Toilet Bowl*, *Bath Room Mirror*, *Bath Room Curtain*, *Towel*, *Hair Dryer*, *Mineral water*, *Candle*, *Toilet Tissue*, *Astray*, *Mathes Soap*, *Bath Soap*, *Shampoo*, *Showercup*. Kelengkapan *Living Room*: Sofa satu set dan meja, televisi dan *Refrigerator*. Kelengkapan *Balcony*: satu set *Sofa* dan meja.

e. *VIP Cottage*, di Grand Bromo Hotel ada 1 buah.

Adalah satu bangunan yang terdiri dari sebuah garasi, sebuah *Living room*, sebuah *Balcony* dan dua buah kamar tidur (satu kamar *Single bed room* dan satu kamar lagi *Double bed room*) masing-masing kamar tidur dilengkapi dengan sebuah kamar mandi dan sebuah lagi kamar tidur untuk sopir dilengkapi sebuah kamar mandi. Dengan kelengkapan kamar tidur: 1 atau 2 *Bed*, *TV Set*, *Wardrobe*, *waste Basket*, *Luggage Rack*, *Dressing Table*, *Writing Desk & Chair* dan *Side Table*. Kelengkapan kamar mandi: *Bath Tub*, *wash Basin*, *Waste Basket*, *Shower*, *Toilet Bowl*, *Bath Room Mirror*, *Bath Room Curtain*, *Towel*, *Hair Dryer*, *Mineral water*, *Candle*, *Toilet Tissue*,

Astray, Matches Soap, bath Soap, shampoo, Showercup. Kelengkapan *Living Room: Sofa* satu set dan meja, *Televisi* dan *Refrigerator*. Kelengkapan *Balcany:* satu set sofa dan meja. Kelengkapan untuk kamar tidur sopir: 1 *Bed, Wardrobe, waste Basket dan Dressing Table.* Untuk kelengkapan kamar mandi terdiri dari: *Shower, Towel, Soap, Shampoo dan Shower Cup*
Keterangan fasilitas-fasiliats kamar yang ada di Grand Bromo Hotel

a. Keterangan fasilitas kamar tidur:

- 1) *Bed:* adalah tempat tidur untuk tamu (*Single/ Doble*) yang dilengkapi *head bed, bed, blanked, sheets, bed cover and pillow.*
- 2) *TV Set:* adalah pesawat televise yang disediakan di tiap-tiap kamar dengan bermacam-macam program televisi.
- 3) *Wardrobe:* adalah almari pakaian yang asda di kamar dengan dilengkapi gantungan baja atau jas.
- 4) *Luggage Rack:* adalah rak yang terbuat dari kayu dan berfungsi sebagai tempat meletakkan koper-koper tamu.
- 5) *Dressing Table:* adalah meja dan kursi yang digunakan untuk tamu jika tamu ingin berias yang dilengkapi dengan menu *Room servive, Ball poin, Tissue, kaca rias, gelas minum dan air mineral.*
- 6) *Writing Desk & Chair:* adalah meja dan kursi atau sofa yang disediakan untuk tamu jika tamu ingi menulis yang dilengkapi juga dengan lampu baca, asbak dan korek api.
- 7) *Side Table:* adalah neja kecil yang ada di samping tempat tidur dengan dilengkapi lampu tidur dan *telephone.*
- 8) *Refrigerator:* adalah lemari pendingai kecil untuk menyimpan minuman yang ada di dalam kamar

b. Keterangan fasilitas kamar mandi

- 1) *Bath Tub:* adalah bak mandi yang digunakan untuk mandi dan berendam dengan pilihan air panas atau air dingin
- 2) *Wash Basin:* adalah tempat untuk mencuci tangan, sikat gigi, ataupun cuci muka dengan pilihan air panas atau air dingin.

- 3) *Shower*: adalah pancuran yang ada digunakan untuk mandi dan dilengkapi dengan pilihan air panas atau air dingin.
- 4) *Toilet Bowl*: adalah tempat untuk buang air besar.
- 5) *Bath Room Curtain*: adalah tirai dari plastic untuk menutup saat mandi.
- 6) *Glass Bath room*: adalah gelas yang disediakan di dalam kamar mandi.
- 7) *Towel*: adalah handuk berserat halus untuk mengeringkan badan badan setelah selesai mandi atau cuci muka.

2. Fasilitas Ruang Pertemuan

- *Meeting Hall* dengan kapasitas 1.500 orang *standing party* (kapasitas 600 kursi)

-Tengger Coffe Shop

Restauran dengan kapasitas 250 Set dengan menu masakan Indonesia, Eropa dan Cina. Sedangkan jadwal makan di Tengger Coffe Shop:

a. <i>Breakfast</i> :	06.00-10.00	c. <i>Dinner</i> :	17.00-22.00
b. <i>Lunch</i> :	11.00-15.00	d. <i>Supper</i> :	24.00-04.00

-Batok Bar

Batok Bar merupakan bar utama Grand Bromo Hotel. Bar bar mempunyai daya tampung 200 orang yang sengaja didesain terbuka dengan pemberian kaca sehingga di dalam ruangan bar, tamu dapat merasakan langsung udara luar ruang. Tiap malam minggu di batok bar ada *happy hour* yang menjual minimal dengan harga 50% discount. Batok bar juga melayani coffe shop, room service, swimming pool, karaoke, billiard pada waktu bar sedang buka yaitu pukul 17.00-24.00 WIB

- Drugstore yang menjual bermacam-macam perlengkapan
- Fasilitas transportasi

3. Fasilitas Olah Raga

Fasilitas Olah Raga yang cukup lengkap disediakan , selain sebagai fasilitas para penghuni , juga sebagai daya tarik yang tersendiri untuk wisatawan yang ingin menikmati " Olah Raga dalam suasana Pegunungan " . fasilitas tersebut antara lain :

- Kolam Renang
- lapangan Tennis (dua lapangan), beserta peralatannya
- Jogging Track
- Fitness Center
- Lapangan Volly biasa
- Lapangan volly pantai

4. Fasilitas Umum

- Parking Area yang cukup luas bisa menampung Bus sebanyak 30 Bus
- Children Playgroup
- Souvenir Shop
- Tempat Theater open / beserta tribun
- Tempat parkir Helly copter / hally pat

2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan adanya suatu tingkatan hirarkhis, dimana dari struktur organisasi di itu dapat diketahui bagan-bagan yang ada pada suatu organisasi yang menunjukkan hubungan antara atasan dan bawahan. Dari struktur organisasi itu maka setiap karyawan dapat mengetahui posisinya/tingkat jabatannya, siapa membawahi siapa, yang memberi perintah kepada karyawan lain. Karyawan akan mengetahui siapa atasannya dan siapa bawahannya sehingga mereka tahu pasti kepada siapa mereka akan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilaksanakannya.

Setiap struktur organisasi yang dirancang/dibuat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi tersebut. Jadi semakin berkembang/semakin besar organisasi itu maka struktur organisasi yang ada akan semakin kompleks. Struktur organisasi akan nampak jelas dan tegas apabila dituangkan dalam bagan organisasi dan akan memberi pengertian yang mudah mengenai organisasi yang bersangkutan. Struktur yang dipakai oleh Grand Bromo Hotel adalah struktur organisasi garis yaitu struktur organisasi yang mempunyai ciri dimana tugas-tugas perencanaan, komando dan pengawasan berada pada satu tangan dan garis wewenang langsung dari pimpinan ke bawahan. Tanggung jawab hotel ini

dipimpin oleh General Manager yang langsung bertanggung jawab penuh sehubungan dengan pengorganisasian hotel. General Manager ini ditunjuk dan bertindak atas nama Dewan direksi.

2.4.1 Tugas dan tanggung jawab pada masing-masing jabatan

a. General Manager

General Manager mempunyai posisi tertinggi dalam suatu perusahaan. Jabatan ini bertanggung jawab atas kelancaran operasional hotel, pencapaian revenue hotel, dan pencapaian target perusahaan. Jabatan ini bertanggung jawab terhadap segala yang diambil dalam menentukan hidup matinya perusahaan.

b. Resident Manager

Suatu posisi yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional semua departemen di hotel mewakili kegiatan-kegiatan General Manager saat tidak ada di tempat.

c. Sales Manager

Suatu posisi yang bertanggung jawab atas pencapaian target (tamu, kamar, revenue yang sudah ditetapkan)

d. Chief Engineer

Suatu posisi yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap perbaikan dan peralatan barang-barang dan peralatan yang ada di hotel

e. Front Office Manager

Suatu jabatan yang bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran operasi front office dan house keeping, bertanggung jawab terhadap segala keputusan yang berhubungan dengan front office department

f. Duty Manager

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional hotel dan menggantikan semua kegiatan Head department pada waktu malam hari

g. Food and Beverage Manager

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional hotel Food and Beverage (service dan product) dalam manjammu makanan dan

minuman, meningkatkan kemampuan bawahannya dan pengawasan inventaris

h. Human Relation Division Manager

Suatu jabatan yang bertugas dan bertanggung jawab atas perekrutan karyawan baru, transfer karyawan, kegiatan social dan penegakan tata tertib hotel

i. Finance and Accounting Manager

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kegiatan financial hotel dan hal lain yang berhubungan dengan keuangan hotel.

2.4.2 Deskripsi pekerjaan masing-masing Departemen yang ada di Grand Bromo Hotel

Departemen yang ada di Grand Bromo Hotel ada 8 departemen yang masing-masing tidak dapat berdiri sendiri melainkan keseluruhan saling mendukung operasional perusahaan. Kedelapan departemen tersebut adalah:

1) Front Office Departement

Departement ini merupakan tonggak keberhasilan dan sukses tidaknya dalam menjual kamar. Di samping itu juga melayani komplain tamu atas pelayanan kamar. Dari Front Office inilah timbul kesan tamu terhadap hotel. Front Office sangat vital bagi sebuah hotel karena:

- a. Merupakan pusat kegiatan operasional yang mana pada bagian ini terjadi interaksi dan komunikasi antara semua pihak antara satu dengan yang lain dan tamu dengan pihak lain.
- b. Sebagian pendapatan hotel berasal dari penjualan kamar hotel
- c. Terjadi kegiatan pelayanan tamu mula saat tamu datang (cek- in), saat tinggal di hotel hingga pada saat tamu meninggalkan hotel (cek-out)
- d. Sebagai alat promosi dan penentu citra hotel terutama mengenai kesan dari tamu

2) House Keeping

House Keeping adalah departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kerapian dan keperluan tamu secara menyeluruh baik dalam kamar / di luar kamar. Selain tugas utama tersebut house keeping departemen juga memiliki tanggung jawab terhadap:

- a) Pelayanan kamar tamu
- b) Pelayanan seragam staf hotel
- c) Penyediaan linen-linen yang dipakai hotel
- d) Dekorasi-dekoraasi

Mengingat adanya tanggung jawab di departemen ini maka dibentuk seksi-seksi yang didasarkan kebutuhan seksi-seksi yang ada di hotel. Seksi-seksi hukum yang ada di di Grand Bromo Hotel meliputi:

A. Floor/ Room section, yaitu seksi yang bertanggung jawab atas:

- 1) Kebersihan kamar tamu dan guest area
- 2) Kebersihan dan kelengkapan kamar tamu
- 3) Pelayanan terhadap tamu

B. House man section, yaitu: seksi yang bertanggung jawab atas:

- 1) Kebersihan di tempat-tempat kamar
- 2) Kebersihan di semua kantor-kantor hotel
- 3) Kebersihan di restoran dan loker pegawai

C. Pool section, tugasnya meliputi:

- 1) Menjaga kebersihan kolam renang
- 2) Menjaga kebersihan di sekitar kolam renang

5) Food and Beverage Departement, yaitu departemen yang bertanggung jawab atas pengolahan serta pelayanan makanan dan minuman di hotel. Departemen ini dibagi menjadi dua:

- a) Food and Beverage Product yang bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman
- b) Food and Beverage service yang bertugas menangani penghidangan makanan dan minuman kepada konsumen beserta tata cara pelayanannya.

- 6). Accounting Departement, yaitu departemen yang bertanggung jawab dalam memberikan laporan keuangan baik mengenai pemasukan maupun pengeluaran operasional hotel.
- 7). Marketing, yaitu departemen yang bertanggung jawab untuk memperkenalkan dan mempromosikan produk hotel kepada pihak konsumen
- 8). Personalia, yaitu departemen yang berhubungan dengan seluruh pegawai hotel baik dalam hal kedisiplinan, kerapian, pelaksanaan serta perekrutan tenaga baru
- 9) Maintenance of EngineringDepartement, yaitu departemen ini dikepalai oleh seorang chief engineering yang bertanggung jawab terhadap peralatan/instalasi dan fasilitas hotel, baik yang bersifat mekanis / proses pemasangan peralatan yang dibutuhkan dalam lingkungan hotel
- 10) Security Departement, departemen ini dipimpin oleh chief security yang bertanggung jawab terhadap keamanan baik intern maupun ekstern

2.5 Personalia

2.5.1 Jumlah karyawan

Jumlah karyawan Grand Bromo Hotel yang menjadi keseluruhan populasi adalah sebagai berikut:

Jumlah karyawan Grand Bromo Hotel

Administration:

General Manager dan Resident Manager	2 orang
Financial	13 orang
Human Resources Division	1 orang
Security	18 orang
Sales dan Marketing	4 orang
Room Division	
Receptionist	9 orang

Reservation	8 orang
Duty	2 orang
Bell Boy	13 orang
Door Man	5 orang
Information Clerk	3 orang
Telephone Operator	3 orang
Loundry	5 orang
Food & Beverage	
Waiter/waitress	18 orang
Room service	
Steward	6 orang
Product	16 orang
Engineering	
Repair & Maintenance	12 orang
Jumlah	<hr/> 138 orang
Sumber: Grand Bromo Hotel	

2.5.2 Hari kerja dan Jam Kerja

Hotel ini menjalankan usahanya beroperasi selama 24 jam sehari dengan 6 hari kerja. Oleh karena itu pengaturan tenaga kerja dalam hotel ini diberlakukan secara integral (menyeluruh) dan berkelanjutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No.13 Tahun 2003. Pihak hotel khususnya management membagi waktu kerja menjadi 3 giliran jam kerja (shift) yaitu: pagi, siang dan malam serta karyawan bekerja selama 8 jam kerja sehari dengan 1 jam istirahat.

a. Shift pagi

Jam kerja : Jam 07.00 WIB sampai dengan jam 15.00 WIB dengan waktu istirahat 1 jam

b. Shift siang

Jam kerja : Jam 15.00 WIB sampai dengan jam 23.00 WIB dengan waktu istirahat 1 jam

c. Shift malam

Jam kerja : Jam 23.00 WIB sampai dengan jam 07.00 WIB dengan waktu istirahat 1 jam

2.5.3 Sistem Gaji dan Asuransi Tenaga Kerja

1) Sistem Pembagian gaji

Pembagian gaji yang diberikan kepada karyawan adalah sistem gaji bulanan, yaitu banyaknya sejumlah insentif tertentu berupa gaji yang diberikan pada setiap akhir bulan. Pemberian gaji minimum sudah di atas UMR yang diberlakukan oleh Pemerintah dan Departemen Tenaga Kerja wilayah Probolinggo sebesar Rp 478.000.00/bulan. Selain itu karyawan masih menerima uang bonus dan tunjangan. Lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

- a. Tax service diberikan tiap tanggal 15 tergantung pendapatan hotel (Rp 100.000,- sampai Rp 500.000,-)
- b. Tunjangan Hari Raya (THR) diberikan setiap 2 minggu sebelum Hari Raya Idul sebesar 1 kali gaji pokok
- c. Bonus keuntungan diberikan pada bulan Januari tergantung keuntungan hotel bisa satu kali gaji pokok
- d. Over time diberikan bersamaan dengan gaji bulanan

2) Asuransi Tenaga Kerja

Kepada seluruh karyawan yang ada di Grand Bromo Hotel diberikan fasilitas jaminan sosial berupa:

- a. Jaminan Kematian (JKM)
- b. Jaminan Kecelakaan (JKK)
- c. Jaminan Hari Tua (JHT)
- d. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Karyawan beserta keluarga dimasukkan dalam asuransi PT. EQITY

2.5.4 Pembinaan Karyawan

Pembinaan karyawan yang dilakukan oleh Grand bromo Hotel dapat dibedakan menjadi:

1) Pelatihan (training)

Untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan perlu diadakan adanya kegiatan pelatihan (training), hal ini disebabkan karena tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks sehingga menuntut karyawan untuk dapat meningkatkan kemampuan yang disesuaikan dengan bidang tugas dan pekerjaannya. Pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan bermacam-macam, karena ada dana untuk pelatihan yang disimpan setiap bulan, bila tidak terpakai dana itu tidak akan digunakan untuk lain-lain. Macam-macam pelatihan yang diadakan oleh perusahaan dibedakan menjadi dua.

a. *Internal Training* adalah pelatihan yang diadakan oleh intern perusahaan, yaitu *service excellen*, *team work*, *solid team* dan *competency*.

b. *External Training* adalah pelatihan yang diadakan perusahaan dengan mengirimkan beberapa karyawan untuk mengikuti training yang diselenggarakan melalui kerja sama dengan pihak luar baik instansi pemerintah maupun swasta, misalnya mengirimkan beberapa karyawan untuk mengikuti training *competency* di hotel-hotel berbintang Surabaya.

Dana "Training Fund" yang tersedia, dikelola oleh HRD. Tiap bulan terkumpul kurang lebih Rp 800.000,- tergantung pendapatan hotel yang diperoleh dari banyaknya tamu yang masuk ke hotel. Kas dana tersebut sampai saat ini Rp 12.000.000.-, dan ini hanya boleh digunakan untuk peningkatan keterampilan karyawan. Hal ini membuktikan bahwa pihak manajemen sangat memperhatikan keterampilan dan keahlian yang dimiliki masing-masing karyawan demi peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu hotel.

2) Motivasi kerja karyawan

Motivasi kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan melalui penghargaan. Penghargaan ini diberikan karyawan yang mampu menunjukkan prestasi kerja yang baik yang nantinya nilai prestasi ini akan berpengaruh pada kenaikan gaji pada tahun berikutnya. Penilaian prestasi kerja ini dinamakan

Performance Appraisal/ Penilaian Prestasi Kerja Karyawan (PPP) dilakukan setiap tahun (tiga kali dalam satu tahun) oleh masing-masing atasan karyawan. Penilaian prestasi kerja sesuai dengan SK Direksi Pusat yang dibedakan menjadi lima kategori

Tabel I. Penilaian prestasi kerja karyawan PT. Grand Bromo Hotel

Nilai prestasi	Kategori	Kenaikan %
90 - 100	A	15
80 - 89	B	10
70 - 79	C	8
60 - 69	D	5
50 - 59	E	2

2.5.5 Pakaian/ *Univorm* Karyawan

Pakaian/*univorm* seragam yang dikenakan karyawan berbeda-beda mengikuti divisi atau bagian yang ditempatinya, hal ini dimaksudkan untuk memberikan identitas bagi karyawan. Untuk bagian front office bertugas untuk menerima tamu dan mencatat segala administrasi dari tamu yang menginap dibuat warna dan mode yang terkesan soft (lembut) dan ramah yaitu menggunakan baju coklat pastel dan celana hitam dengan menyesuaikan kondisi warna lingkungan kerja. Bagian Room Boy bertugas memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari masuk hotel, mempersiapkan kamar atau keperluan lainnya yang berhubungan dengan fasilitas hotel. Oleh sebab itu karyawan pada bagian ini mengenakan baju warna biru muda dan celana hitam untuk memberikan kesan nyaman dan semangat. Maksudnya dengan pelayanan dari karyawan yang baik dan dengan semangat melayani tamu maka diharapkan tamu merasa nyaman tinggal di hotel. Untuk bagian kitchen atau dapur menggunakan baju putih dan celana hitam karena bagian ini bertugas dalam hal pengolahan dan penyajian makanan sehingga memakai baju atasan berwarna putih untuk memberikan kesan bersih dan rapi sehingga diharapkan karyawan dapat termotivasi untuk menciptakan kebersihan, baik itu kebersihan tempat dan juga kebersihan makanan. Selain itu bagian dapur

udaranya cenderung panas sehingga karyawan diseragamkan dengan baju putih yang tidak menyerap panas sehingga karyawan tidak cepat lelah dan bekerja maksimal. Manajer menggunakan baju merah muda lengan panjang dan celana hitam, hal ini untuk menunjukkan status dan perbedaan dari karyawan bagian yang lain. Sedangkan maksud dari celana hitam yang dipakai oleh semua karyawan dari semua bagian yaitu warna hitam adalah warna resmi maka pihak hotel ingin menunjukkan keprofesionalan para karyawan dalam bekerja dan juga bagi pihak hotel.

2.6 Asumsi dasar pendiri Grand Bromo Hotel

Keindahan Gunung Bromo dan keunikan Suku Tengger yang sudah banyak dikenal oleh wisatawan domestik maupun turis asing memberikan inspirasi bagi Dharmapala Group di bawah Divisi hotel yang bergerak di bidang pariwisata yaitu PT. Interwisata untuk mendirikan sebuah hotel resort yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan. Di samping itu ide pendirian Hotel Grand Bromo juga merupakan realisasi dari himbuan Pemerintah Daerah Tingkat I dan Tingkat II Jawa Timur sehubungan belum adanya satu hotel berbintang di kawasan wisata Gunung Bromo yang memiliki standart kamar dan pelayanan hotel berskala internasional.

Pada tanggal 21 April 1989 secara resmi Grand Bromo Hotel telah diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur yaitu Bapak Soelarso dan mulai dioperasikan dengan status hotel berbintang dua. Pada awal pendirian, hotel ini hanya memiliki kamar Deluxe 50, 5 Cottage dengan fasilitas lapangan tennis, bar, playgroup, sport center, lapangan helicopter, restaurant, karaoke dan bilyard. Selama 7 tahun terakhir terdapat beberapa perubahan fasilitas yang sifatnya melengkapi beberapa fasilitas yang belum ada. Pada tahun 1998 Hotel Grand Bromo berubah menjadi hotel berbintang tiga.

Sejak didirikannya Hotel Grand Bromo, sebagai satu-satunya hotel berbintang yang berada di lingkungan pedesaan menjadikan hotel ini selalu menjadi pilihan utama bagi wisatawan asing yang berkunjung di kawasan Gunung Bromo. Selain itu tidak jarang pula hotel ini mendapat kepercayaan dari

Pemerintah Daerah setempat sebagai tempat menginap tamu-tamu kenegaraan dan Kedubes asing. Kondisi seperti ini adalah sebuah tantangan profesionalitas yang harus dihadapi oleh pihak hotel. Salah satu hal yang diyakini oleh pendiri dapat meningkatkan pelayanan perusahaan adalah dengan mengikuti perkembangan teknologi seperti perkembangan ilmu manajemen, peralatan kerja, perilaku serta komunikasi. Semua perkembangan tersebut diupayakan dalam rangka meningkatkan keprofesionalan kerja karyawan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka mendekatkan harapan konsumen dengan ide pendiri maka Grand Bromo Hotel dibuat sedemikian rupa sampai pada bentuk fisiknya, kita akan merasa berada di rumah sendiri dengan nuansa hotel resort yang asri, aman dan tenang. Bentuk fisik hotel ini menjadi ciri khusus yang dimiliki untuk menjadi identitas hotel. Bentuk bangunan hotel dibentuk secara terpisah dan ada jarak yang cukup jauh untuk menuju ke lokasi antar bangunan. Hal ini bertujuan agar para tamu yang tinggal merasa tidak terganggu oleh tamu lainnya sehingga privacy masing-masing tamu akan terjaga. Kondisi ini dibuat agar para tamu benar-benar merasa berada di rumah sendiri. Nilai-nilai kehidupan dalam keluarga menjadi patokan dalam sikap dan perilaku karyawan ketika melayani para tamu tanpa mengabaikan nilai profesionalitas dan produktivitas.

Berbagai kebijakan pengelolaan hotel dalam rangka menjaga standart kualitas pelayanannya, banyak didasarkan atas Standart Operational Procedure (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Selain itu adanya perbedaan budaya dasar masyarakat Suku Tengger dengan budaya perusahaan lebih mengarah kepada budaya industri sedikit banyak memberikan pengaruh terhadap pengelolaan hotel. Hal ini dikarenakan 40% karyawan hotel adalah masyarakat sekitar Suku Tengger, yang didominasi tradisi masyarakat tani dan norma solidaritas. Sedangkan nilai-nilai budaya yang ingin dikembangkan oleh pihak hotel adalah nilai budaya industri yang didominasi oleh teknologi modern, nilai profesionalitas dan nilai produktivitas. Pemahaman budaya organisasi ini dilakukan oleh pihak hotel kepada karyawan melalui proses sosialisasi. Tujuan proses sosialisasi ini untuk menjelaskan tentang hal-hal mendasar di Grand

Bromo Hotel, antara lain seperangkat asumsi dasar mengenai tata cara dan sopan santun dalam memberikan pelayanan pada tamu, kemudian menjelaskan tentang nilai-nilai berbagai kebijakan pengelolaan personalia hotel serta berbagai kebijakan perusahaan tentang pengembangan hotel sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan karena adanya salah paham. Dengan demikian pihak hotel mengharapkan melalui proses sosialisasi ini budaya organisasi yang berlaku di Grand Bromo Hotel dapat diterima oleh semua lapisan karyawan. Ketaatan karyawan pada kebijakan hotel yang dituangkan dalam Tata Tertib karyawan. Maka siapa saja yang telah melanggar Tata Tertib ini akan dikenakan sanksi oleh manajemen tanpa adanya pembedaan.

Keteladan yang diberikan oleh pihak manajemen ini memunculkan rasa tanggung jawab karyawan sehingga jarang sekali ditemukan adanya karyawan yang terlambat masuk kerja/ tidak masuk kerja tanpa ijin resmi dari pimpinan. Sanksi akan diberikan sesuai jenis pelanggarannya. Dari sanksi ringan yaitu berupa teguran sampai pada sanksi berat yaitu dikeluarkan dari hotel. Dengan demikian sikap kerja yang profesional tetap dapat dipertahankan karena mau tidak mau mereka harus mendisiplinkan diri terhadap semua kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan sehingga tujuan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya dapat terwujud yaitu mendapatkan keuntungan yang maksimal dengan tetap mempertahankan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

2.7 Filosofi Grand Bromo Hotel

Filosofi yang dimiliki Grand Bromo Hotel adalah "*We Serve The Best*" yang memiliki makna "Kami akan melayani anda dengan pelayanan terbaik". Filosofi ini kemudian menjadi motto perusahaan yang harus dipahami oleh seluruh komponen yang ada dalam perusahaan. Adanya pemahaman yang utuh terhadap filosofi perusahaan diharapkan nantinya nilai-nilai ini sebagai identitas dan cerita perusahaan yang menjadi pedoman arah gerak, perilaku serta pola sikap seluruh anggota organisasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Di samping itu pemahaman akan filosofi perusahaan ini diharapkan dapat

memberikan motivasi, memacu prestasi dan produktivitas perusahaan untuk selalu menjadi yang terbaik.

2.7.1 Sasaran dari Grand Bromo Hotel

Sasaran yang ingin dicapai oleh PT. Grand Bromo Hotel tidak hanya untuk memperoleh keuntungan secara material / Financial (Profit oriented) tetapi juga untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan agar dapat bekerja lebih profesional . Untuk mencapai sasaran tersebut dibuatlah berbagai macam kebijaksanaan dengan penggunaan / penerapan sistem yang ditetapkan. Adapun pelaksanaan dari sistem serta kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh management perusahaan adalah melalui departemen HRD. Sehingga departemen HRD itu sendiri memiliki fungsi sebagai kontrol dan evaluasi.

2.7.2 Sistem Human Resource Development (HRD)

Sistem yang digunakan dari HRD di setiap perusahaan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari ketetapan manajemen dari masing-masing perusahaan. Akan tetapi pada dasarnya adalah hampir sama yaitu, mengatur hubungan kerja antara perusahaan dengan karyawan, termasuk di dalamnya antara lain:

- menentukan tata cara pengambilah hak karyawan, sehingga pengambilan hak karyawan tidak mengganggu aktifitas kerja dari perusahaan misalnya hak berupa gaji, tunjangan , jabatan, pengambilan Hak Cuti, libur, upah, asuransi, pemeliharaan kesehatan, istirahat dan lain sebagainya.
- Menentukan tata cara pelaksanaan kewajiban karyawan terhadap perusahaan yaitu berupa pemberian tugas dan tata cara pelaksanaan tugas kerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan atau lazimnya disebut Standart Operasional Prosedure (SOP), yang lebi rinci dituangkan dalam bentuk Job Discription .
- Menentukan pemberian reward (penghargaan) berupa kenaikan upah atau lainnya sesuai dengan prestasi kerja karyawan yang dinilai dalam bentuk Penilaian Prestasi Kerja Karyawan.

- Menentukan Pemberian sanksi karyawan terhadap karyawan yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Menentukan perumusan / metoda / strategi dalam mendayagunakan, memberdayakan, memimpin serta mengembangkan potensi manusia / karyawan yang pada dasarnya tidak terbatas sehingga dapat memberikan hasil kerja yang lebih optimal.
- Melaksanakan pengadaan kelengkapan perijinan perusahaan, urusan umum perusahaan, mewakili perusahaan dalam hubungannya perusahaan dengan instansi terkait, baik instansi pemerintahan maupun instansi swasta lainnya, serta menjembatani hubungan dengan masyarakat sekitar perusahaan.

Salah satu sistem yang digunakan oleh departemen HRD Grand Bromo Hotel adalah sistem PDCA dalam pendekatan proses yaitu suatu konsep yang dikembangkan pada tahun 1920 oleh Walter Shawhart dan dipopulerkan oleh Edwards Deming dengan penjabaran secara umum sebagai berikut Plan, Do, Chek, Act :

- Plan : apa yang harus dilakukan dan bagaimana menjalankannya, mengembangkan sasaran dan proses-proses yang diperlukan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi.
- Do : kerjakan apa yang telah direncanakan dengan menerapkan proses – proses yang telah direncanakan.
- Chek : apakah hasil yang dicapai telah sesuai dengan yang direncanakan dengan memantau dan mengukur proses dan produk terhadap kebijakan, sasaran dan persyaratan produk dan laporkan hasilnya.
- Act : bagaimana meningkatkan hasil di kemudian hari dengan mengambil tindakan untuk meningkatkan secara berkesinambungan kinerja proses.

Pada pelaksanaannya dibuat laporan secara tertulis baik oleh bawahan maupun atasan.

2.7.3 Pelaksanaan dari Sistem Human Resource Development

Pelaksanaan sistem ini dituangkan dalam bentuk tertulis yaitu dalam Peraturan Perusahaan (PP) atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB), yaitu rangkuman ketentuan yang secara garis besar memuat masalah hak dan kewajiban baik karyawan maupun Perusahaan.

Departemen HRD adalah departemen yang mengurus masalah tenaga kerja mulai dari perekrutan karyawan, proses sebagai karyawan sampai karyawan tersebut keluar dari perusahaan. Departemen HRD sejajar dengan Departemen lainnya seperti Departemen Sales & Marketing, Departemen Finance & Accounting dan Departemen lainnya yang dipimpin oleh seorang departemen Head yaitu dengan jabatan Manager. Segala kewenangan dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai pelaksanaan di Departemen HRD PT. Grand Bromo Hotel meliputi :

a. Hak dan Kewajiban Perusahaan

Hak Perusahaan adalah memperoleh hasil kerja baik berupa barang maupun jasa seperti yang diinginkan oleh perusahaan sebagaimana yang ditentukan / dituangkan di dalam Standart Operasional Prosedure (SOP) dan lebih rinci dituangkan di dalam Job Discription , serta disebutkan di dalam Ketentuan tata tertib bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Kewajiban bagi perusahaan adalah memberikan imbalan berupa upah atau dalam bentuk lain sesuai dengan kesepakatan antara karyawan dengan perusahaan yang di tuangkan di dalam perjanjian kerja atau surat keputusan, untuk karyawan, memberikan apa yang menjadi hak Grand Bromo Hotel dibentuk oleh Pendiri hotel yang mencita-citakan usaha hotel ini akan dikelola secara profesional dengan mengutamakan nilai kedisiplinan, produktivitas dan profesionalisme karyawannya. Di dalam pengelolaannya, karena Grand Bromo Hotel merupakan bisnis perhotelan yang berbentuk Perseroan Terbatas maka untuk ide-ide pengembangan hotel secara struktural ditunjuk satu orang sebagai General Manager / Pimpinan Perusahaan yang dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Direksi. Karyawan yang timbul sebagai sebab dari adanya hubungan kerja sebagaimana yang dituangkan di dalam peraturan Perundang – undangan yang

berlaku , sebagai contoh adalah Undang undang Nomor 13 tahun 2004 beserta peraturan pelaksanaannya mengenai peraturan ketenagakerjaan.

b.Hak dan Kewajiban Karyawan

Hak karyawan adalah merupakan Kewajiban dari perusahaan yaitu menerima imbalan berupa upah atau dalam bentuk lain sesuai dengan kesepakatan antara karyawan dengan perusahaan yang di tuangkan di dalam perjanjian kerja atau surat keputusan untuk karyawan, serta menerima apa yang menjadi hak karyawan yang timbul sebagai sebab dari adanya hubungan kerja sebagaimana yang dituangkan di dalam peraturan Perundang – undangan yang berlaku , sebagai contoh adalah Undang undang Nomor 13 tahun 2004 beserta peraturan pelaksanaannya mengenai peraturan ketenagakerjaan. Seperti yang diuraikan di bawah ini :

1. Upah
2. Upah Lembur apabila melaksanakan pekerjaan lembur.
3. Istirahat , Libur dan cuti tahunan, cuti haid, cuti melahirkan/ keguguran.
4. Kesempatan untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan agamanya.
5. Ijin tidak masuk kerja dengan tetap menerima Upah pada saat Haid , Sakit, mempunyai hajat / keperluan (menikah, mengkhitan, membabtis, mengalami musibah dengan meninggalnya anggota keluarga, melaksanakan tugas negara, dan lain sebagainya.
6. Menerima Hak Tunjangan Hari Raya (THR) minimal sekali gaji bagi pekerja yang sudah bekerja lebih dari satu tahun , bagi yang kurang dari satu tahun maka diberikan secara proporsional.
7. Menerima uang Pesangon apabila keluar / dikeluarkan dengan persyaratan tertentu, pensiun pada usia pensiun dan lain sebagainya.

Kewajiban karyawan adalah apa yang menjadi hak dari pengusaha yaitu memberikan hasil kerja baik berupa barang maupun jasa seperti yang diinginkan oleh perusahaan sebagaimana yang ditentukan di dalam Standart Operasional Prosedure (SOP) dan lebih inci dituangkan di dalam Job Discription , serta

disebutkan di dalam Ketentuan tata tertib bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga perusahaan dapat berkembang dan lebih berkembang.

2.7.4 Standart Operasional Prosedure (SOP) PT. Grand Bromo Hotel

Grand Bromo Hotel dibentuk oleh Pendiri hotel yang mencita-citakan usaha hotel ini akan dikelola secara profesional dengan mengutamakan nilai kedisiplinan, produktivitas dan pelayanan yang berkualitas. Di dalam pengelolannya, karena Grand Bromo Hotel merupakan bisnis perhotelan yang berbentuk Perseroan Terbatas maka untuk ide-ide pengembangan hotel secara struktural ditunjuk satu orang sebagai General Manager / Pimpinan Perusahaan yang dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Direksi.

Salah satu kebijakan yang telah dibuat oleh jajaran Direksi Grand Bromo Hotel untuk menjaga kualitas pelayanannya sebagai hotel berbintang yaitu menetapkan Standard Operational Procedure yang kemudian dijadikan pedoman oleh seluruh karyawan hotel dalam memberikan pelayanannya kepada tamu. Berikut ini Standard Operational Procedure (SOP) pada departemen Human Resource Development (HRD) di PT. Grand Bromo Hotel yaitu:

a. Receptionist

Tahapan	Langkah Kerja	Alat/Formulir
1. Persipan	a. Petugas membaca <i>log book</i>	- <i>Log book</i>
	b. Memeriksa pemesanan kamar hari ini	- <i>Reservation Card</i>
	c. Memeriksa dan menjaga rak kamar tetap akurat	- <i>Room Rack</i>
	d. Menghitung kamar yang tersedia hari ini	- <i>Arrival List</i>
	e. Memblokasi kamar bagi tamu yang sudah memesan kamar	- <i>Bloking Slip</i> - Komputer
2. Menerima	a. Resepsionis berpenampilan	

kedatangan tamu	rapi sesuai dengan ketentuan hotel dan sikap yang baik	
	b. Menyambut tamu yang datang dengan mengucapkan salam sesuai dengan situasi saat itu	
	c. Menawarkan bantuan kepada tamu	- <i>Reservation card</i>
	d. Menanyakan nama tamu dan memeriksa pemesanan kamar pada <i>reservation</i>	- <i>Reservation file</i> - Komputer
	e. Mengecek kembali data pesanan kamar kepada tamu. Apakah semuanya sudah sesuai	
3. Mendaftarkan tamu (check in)	a. Menyampaikan kartu pendaftaran kepada tamu dengan sopan dan baik	- <i>Registration card</i>
	b. Menentukan kamar yang akan dijual pada rak kamar atau di komputer	- <i>Room rack</i> - Komputer
	c. Menggisi kartu tamu dan menyiapkan kunci kamar	- <i>Guest card</i> - <i>Room key</i>
	d. Melengkapi kartu pendaftaran yang sudah diisi oleh tamu. Diperiksa sekali lagi ada kekurangan atau tidak, terutama mengenai pembayaran tamu	
	e. Menyampaikan kunci kamar	

dan kartu tamu sambil memberitahukan nomor kamar tamu dan harga kamarnya

- f. Memanggil petugas *Bell Boy* untuk membantu membawa barang/koper tamu
- g. Mengucapkan terima kasih dan selamat istirahat kepada tamu
- h. *Bell Boy* mengantar tamu ke kamar

4. Penyelesaian administrasi

- a. Memasukkan data-data tamu - *Guest list* ke dalam *Guest list* atau komputer - Komputer
- *Guest bill*
 - b. Membuat *Guest list* dan *Guest slip*
 - c. Menyampaikan kartu pendaftaran dan rekening tamu (*Guest bill*) ke *Front Office Cashier*
 - d. Memasang *Guest slip* pada *room rack* dan *information rack*
 - e. Mengirim *guest slip* ke *Housekeeping*, *telephone operator*
-

Catatan bagi receptionist:

- 1) Melaksanakan instruksi-instruksi dari supervisor dengan penuh tanggung jawab
- 2) Menjaga agar keadaan *front office* selalu rapi, bersih dan melaksanakan tata tertib yang berlaku dengan baik
- 3) Membuat bill dengan teliti, apabila ada *company account* agar selalu mencatat alamat dengan jelas dari perusahaan tersebut dari tamu
- 4) Memeriksa persediaan barang-barang/ cetakan seperti guest card, bill registration slip dan lain-lain
- 5) Menciptakan dan memelihara hubungan baik dalam suasana kerja yang menyenangkan, menumbuhkan semangat kerja dalam kelompok dan sedapat mungkin memperkecil karyawan yang keluar
- 6) Membangun hubungan kerja sama yang baik antar semua departemen yang berada di dalam hotel sehingga dapat meningkatkan kualitas yang baik bagi hotel

b. Receptionist (*night duty*)

- 1) Membuat *room count sheet* dan *room recapitulation report*
- 2) Mengetik *VIP list* dan *occupancy forecast* yang konsepnya telah dibuat oleh *evening shift*
- 3) Membuat *daily guest list*, *today expected departure*
- 4) Memastikan adanya *extra guest* dan membuat *charge* pada *addition to room charge form*
- 5) Mencatat *special request* dari tamu-tamu agar dapat di *follow up* oleh *morning shift* pada esok harinya
- 6) Mengadakan kerja sama dengan night manager atau departemen-departemen lainnya
- 7) Mengetik nama-nama pada *registration card*, tamu-tamu *check out* dan *filing* menurut alphabet
- 8) Melakukan tugas-tugas informasi, *check in* dan *check out* billing dan lain-lainnya
- 9) Menjaga agar area *front office* selalu bersih dan rapi

c. Reservation

Beberapa prosedur yang harus diikuti oleh setiap reservation dalam melayani tamu:

- 1) Menghandle segala reservation yang diterima secara lisan/langsung melalui telepon
- 2) Menghandle segala macam reservation, cancellation dari tamu-tamu atau group
- 3) Mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pemesan kamar sesuai dengan *room reservation*
- 4) Mencatat reservation pada reservation slip dan menempatkan di atas *reservation rack* secara kronologis
- 5) Mencatat secara *up to date* dan *correct* segala sesuatu yang berhubungan dengan *reservation* seperti penundaan, perubahan-perubahan, perpanjangan waktu menguap, pembatalan
- 6) Menyiapkan setiap hari *VIP list* dan *six day forecast* yang diketik oleh *night shift*
- 7) Memeriksa setiap hari kapan status *reservation "on request" atau "available"*
- 8) Memeriksa situasi *occupancy* atau *availability* sebelum memberikan konfirmasi kepada pemesan kamar
- 9) Menulis nama tamu dengan benar, meminta kepada tamu untuk mengeja nama tamu
- 10) Melakukan tata tertib hotel yang berlaku dengan baik dan melayani tamu dengan ramah dan sopan

d. Bell boy

Beberapa prosedur yang harus diikuti oleh setiap *bell boy* dalam melayani tamu

- 1) Menyambut tamu-tamu dengan ramah dan sopan
- 2) Menghandle barang-barang tamu dengan hati-hati
- 3) Mendampingi tamu-tamu *check in* sampai masuk kamar
- 4) Mendampingi tamu *check out* sampai *lobby/mobil*
- 5) Bekerja sama dengan houseman dalam menjaga kebersihan area *front office, lobby* seperti kaca *lobby*, meja, asbak, koran, atau majalah

- 6) Berusaha mengenal /mengingat tamu agar mudah mengisi baggage claim check
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan front office supervisor seperti menghantarkan *front office report*, slip ke *room service* dan *house keeping*, menghantarkan pesanan ke kamar tamu atau departemen lain
- 8) Membantu tamu dalam menunjukkan tempat-tempat dan fasilitas yang adadi hotel
- 9) Melaksanakan tata tertib karyawan hotel dengan baik, disiplin dan penuh rasa tanggung jawabnya

e. Information Clerck

Beberapa prosedur yang harus diikuti oleh Information cklerk di Grand Bromo Hotel, yaitu:

- 1) Mengisi daftar hadir
- 2) Melihat buku laporan apabila ada pesan atau hal yang harus disclosed
- 3) Menyiapkan dan merapikan bahan promosi, brosur, kartu pos, korek api, stiker, kertas surat, amplop surat, formulir teleks, pesan tamu dan guset notice
- 4) Menerima pesan tamu , baik dari hotel maupun dari luar hotel untuk disampaikan lewat *bell boy*
- 5) Menerima titipan surat, dokumen. Atau bagian yang perlu disampaikan kepada tamu
- 6) Menerima surat dan kartu pos yang dikirim tamu serta menyampaikan surat masuk untuk tamu hotel
- 7) Menyiapkan surat-surat tamu yang masuk sementara tamu yang bersangkutan belum check in
- 8) Mengirimkan kembali surat yang tidak dapat disampaikan kepada tamu karena tamu yang bersangkutan sudah check out
- 9) Menerima faksmile dan teleks untuk disampaikan kepada petugas teleks/faksmile
- 10) Mengirim faksmile maupun teleks yang masuk untuk disampaikan kepada tamu lewat *bell boy*

- 11) Menjaga kerapian rak informasi agar tetap akurat
- 12) Menjaga lingkungan sekitar *information counter* agar tetap rapi dan bersih
- 13) Menginformasikan kepada tamu mengenai:
 - fasilitas hotel dan luar hotel
 - tour, pariwisata
 - jadwal penerbangan, kereta api, dll
- 14) Bersikap selalu ramah dan mengucapkan salam kepada tamu yang datang kepada *information counter*
- 15) Bekerja sama dengan seksi lain di bagian kantor depan maupun di bagian yang lain

f. Telephone Operator

Beberapa prosedur yang harus diikuti oleh telephone operator di Grand Bromo Hotel yaitu:

- 1) Mengisi daftar hadir (*time card*) dan membaca buku laporan
- 2) Menerima tugas dari shift sebelumnya dan menyelesaikan masalah yang belum selesai
- 3) Mengangkat telepon yang berdering dan tidak boleh lebih dari tiga kali
- 4) Menjawab semua pembicaraan per telepon dengan nada sopan, ramah dan cekatan
- 5) Mengadakan layanan sambungan telepon, baik lokal, interlokal, atau hubungan luar luar negeri
- 6) Mencatat semua biaya penyambunagn telepon dan membuat rekening *telephone chit* yang disampaikan ke kasir kantor depan
- 7) Menerima dan melaksanakan permintaan "*wake up call*"
- 8) Bekerja sama dengan bagian lain
- 9) Menghadiri rapat yang diselenggarakan manajer kantor depan

g. Door Man

- 1) Membuka dan menutup mobil tamu
- 2) Membantu *Bell Boy* menangani koper atau barang tamu yang akan dibawa *check in* atau *check out*

2.8 Pembentukan dan sosialisasi filosofi perusahaan

Grand Bromo Hotel merupakan satu-satunya hotel berbintang tiga yang berada di kawasan wisata Gunung Bromo. Sebagai satu-satunya hotel berbintang yang berdaya saing, maka Grand Bromo Hotel memiliki suatu identitas diri yang tepat. Identitas perusahaan tersebut dapat dibangun dengan membangun budaya perusahaan yang tepat terlebih dahulu.

Mengingat jumlah karyawan Grand Bromo Hotel 40% berasal dari masyarakat sekitar yaitu Suku Tengger yang memiliki budaya tani serta norma solidaritas maka pihak manajemen berupaya untuk mengakomodasikan semua kepentingan yang ada baik kepentingan karyawan maupun kepentingan hotel. Penanaman budaya perusahaan kepada karyawan dimulai sejak karyawan mengikuti on the job training (karyawan baru).

Idealnya pelaksanaan suatu sistem budaya perusahaan yang sudah dibentuk hanyalah tinggal masalah melaksanakan, tetapi proses pelaksanaan tersebut awalnya tidak mudah seperti membalikkan telapak tangan sebagaimana yang dilakukan Grand Bromo Hotel, ada banyak faktor yang mempengaruhi pelaksanaan, antara lain adanya faktor kepentingan, faktor kekuasaan, faktor budaya masyarakat sekitar, faktor keselamatan dan keamanan dan lain sebagainya. Pada proses inilah oleh perusahaan dirasakan sebagai bagian terpenting dan tersulit dalam pelaksanaan sistem, ketentuan tata tertib perusahaan, karena dipengaruhi beberapa faktor di atas.

Upaya perusahaan dalam mendekati seluruh pegawai dari jajaran tingkat atas sampai pada tingkat bawah pada Filosofi perusahaan dilakukan secara efektif dan efisien mungkin. Pertama kali sosialisasi budaya perusahaan ini dimulai sejak karyawan mengikuti on the job training yang dilakukan selama tiga bulan pertama. Pada masa inilah karyawan baru dikenalkan budaya perusahaan yang meliputi visi dan misi perusahaan, kebijakan-kebijakan hotel yang telah tertuang di dalam Tata Tertib Karyawan berikut dengan sanksi yang akan diberikan kepada karyawan yang melanggar. Di dalam Tata Tertib ini pihak hotel berupaya untuk mengintegrasikan seluruh nilai-nilai perusahaan kepada karyawan baru untuk ditaati, mulai dari bagaimana mereka harus memberikan pelayanan

kepada tamu, kerahmatan, sikap santun, penampilan karyawan sampai pada penanganan keluhan-keluhan tamu. Bagi karyawan yang mampu melewati masa orientasi ini berarti dia telah memahami awal dari budaya yang ingin dibentuk oleh pihak hotel sesuai dengan Filosofi Perusahaan "*We Serve The Best*". Sedangkan seluruh dari budaya perusahaan yang integral akan terbentuk dan semakin mantap ketika karyawan menjalankan tugas dan pekerjaannya, berinteraksi dengan nyata bersama seluruh komponen lingkungan perusahaan. Di dalam masa kerja ini perusahaan betul-betul mengadakan kontrol dan evaluasi terhadap pelaksanaan budaya perusahaan. Keteladan dari tim leader (pimpinan) pun merupakan bagian dari sosialisasi secara tidak langsung dalam pembentukan budaya perusahaan.

Selain itu, untuk mendukung proses implementasi budaya perusahaan diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan sangat diperhatikan oleh pihak hotel. Sebagai bukti perusahaan selalu tepat waktu dalam memberikan upah/gaji karyawan berikut dengan jaminan kesejahteraan yang berhak didapatkan karyawan. Sedangkan yang berkaitan dengan keluhan-keluhan karyawan kepada pihak manajemen, perusahaan selalu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk selalu menyampaikan kesulitan-kesulitan dan harapan-harapannya. Dalam hal ini jajaran Direksi telah menunjuk manager HRD untuk menangani seluruh hal yang berkaitan dengan karyawan. Mulai dari briefing karyawan yang dilakukan setiap minggu untuk mengingatkan kembali kepada karyawan betapa pentingnya arti "Tamu" bagi hotel sampai pada persoalan pemutusan hubungan kerja karyawan.

Untuk menjamin agar pelaksanaan budaya perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan maka pihak hotel mengadakan kontrol dan pengawasan. Adanya kontrol ini adalah dalam rangka menjaga pelanggaran terhadap ketentuan tata tertib perusahaan. Wujud kontrol ini yaitu pemberian sanksi yang akan diberikan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran. Adapun hirarki sanksi yang ditetapkan Grand Bromo Hotel terhadap karyawan yang melanggar peraturan sebagai berikut :

1. Teguran lisan
1. Teguran tertulis (dengan masa evaluasi 3 bulan)
2. Surat peringatan Kesatu (dengan masa evaluasi 3 bulan)
3. Surat peringatan Kedua (dengan masa evaluasi 6 bulan)
4. Surat Peringatan Ketiga (dengan masa evaluasi 6 bulan)
5. Skorsing
6. Pemotongan uang tunjangan
7. Penurunan jabatan / Mutasi
8. Penghentian Kenaikan upah
9. Pemutusan Hubungan Kerja

Masing masing sanksi tersebut akan diberikan secara berjenjang , dapat juga diberikan secara bersamaan, hal ini dilihat dari jenis kesalahannya. Apabila setelah diberi surat peringatan, surat tersebut masih berlaku dan karyawan yang bersangkutan melakukan pelanggaran kembali maka sanksi akan ditingkatkan sesuai hirarki sanksi atau pemberian sanksi yang lebih berat dari sanksi semula. Melalui pemberian sanksi inilah perusahaan dapat melaksanakan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh perusahaan , tentunya adalah pekerja yang memiliki standart kemampuan kerja yang profesional. Dengan kata lain karyawan yang tidak dapat memenuhi standart kerja maka harus di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja).

Dengan demikian hanya karyawan yang memahami dan yang dapat memenuhi standart sistem perusahaan yang akan bertahan sebagai karyawan di PT. Grand Bromo Hotel , sehingga seperti sudah terseleksi secara alam , bahwa yang tidak mampu mempertahankan sikap kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan secara otomatis akan keluar / dikeluarkan oleh perusahaan. Dengan demikian hanya sikap kerja yang profesional yang tetap dapat bertahan untuk bekerja sebagai karyawan di perusahaan.

2.8.1 Proses adaptasi dengan perkembangan peraturan dan perkembangan masyarakat yang ada.

Tertadap perkembangan peraturan yang berlaku dan perkembangan masyarakat yang terjadi, maka perusahaan tetap mencari cara untuk menyesuaikan kondisi yang ada.

Pada proses adaptasi inilah saat-saat yang paling menentukan. Oleh karena itu pihak manajemen mengajak berfikir bersama, melalui rapat koordinasi antar berbagai departemen. Tentunya tetap mengarah pada produktifitas dan profesional kerja karyawan sehingga profit oriented tetap dapat dipertahankan. Berikut ini contoh wujud usaha yang dilakukan oleh Grand Bromo Hotel untuk membentuk profesionalisme karyawannya dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan citra Grand Bromo Hotel:

- 1) Mengadakan bimbingan konseling pada setiap karyawan pada setiap minggunya. Bimbingan konseling ini bertujuan memberikan konsultasi arahan untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang ditemui karyawan berkaitan dengan masalah pelayanan kepada tamu. Misalnya, bagaimana cara menghadapi tamu yang selalu marah jika ada sesuatu yang tidak ia sukai tentang pelayanan hotel, ataupun yang berkaitan dengan keluhan-keluhan dari karyawan sendiri tentang kondisi tamu. Selain itu bimbingan konseling ini bertujuan untuk memberikan motivasi yang tinggi kepada karyawan terhadap etos kerja mereka setiap harinya. Motivasi ini bisa berupa imbalan materi seperti kenaikan gaji ataupun non materi seperti memberi penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Dengan demikian akan terbentuk keteladanan watak dan kepribadian dari setiap karyawan sehingga menumbuhkan sikap mental yang ulet dan tangguh kemudian secara perlahan akan terbentuk watak dan kedisiplinan yang tinggi sebagai pendukung sikap profesionalisme.
- 2) Memberikan kegiatan pendidikan dan keterampilan kerja pada setiap karyawan baru. Setiap karyawan baru sebelum diterima sebagai karyawan harus mengikuti on the job training (magang selama 3 bulan terlebih dahulu)
- 3) Memberikan penilaian terhadap prestasi kerja pada setiap karyawan.

Grand Bromo Hotel memberikan sistem penilaian terhadap cara kerja setiap karyawan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui prestasi kerja dari setiap karyawan pada setiap bulan pada setiap tahunnya. Jika dinilai kurang baik maka pimpinan akan memberikan teguran/peringatan kepada karyawan yang tidak bisa bekerja sesuai dengan Standard Operational Prosedure yang telah ditetapkan hotel. Apabila teguran/peringatan yang diberikan kepada karyawan sampai tiga kali dan tidak diindahkan maka pihak hotel dapat melakukan tindakan yang lebih tegas lagi yaitu pemotongan gaji pokok bahkan sampai pemutusan hubungan kerja dengan karyawan tersebut sesuai dengan perjanjian kerja yang telah disepakati sejak awal. Sedangkan apabila karyawan dinilai baik maka pimpinan akan memberikan bonus disamping gaji pokok yang dia terima setiap bulan dan dia dapat dipromosikan untuk kenaikan jabatan.

Berbagai macam upaya di atas dilakukan karena para Top Manajemen beserta seluruh karyawan Grand Bromo Hotel telah mengetahui pentingnya budaya perusahaan. Saat ini budaya perusahaan dapat dikatakan sebagai salah satu ujung tombak perusahaan dalam menghadapi persaingan global yang semakin ketat. Budaya perusahaan yang kuat, dianggap akan mampu mengikat dan menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pengimplementasian dan pengintegrasian suatu budaya organisasi dalam perusahaan memerlukan waktu yang tidak sebentar. Prosesnya memerlukan waktu, tenaga, pemikiran dan kemauan yang kuat. Diterapkannya semua proses di atas dengan efektif dan efisien mungkin melalui interaksi timbal balik dari atas sampai bawah serta kelengkapan atas sarana dan prasarana yang memadai maka budaya perusahaan yang diinginkan yang sesuai dengan kondisi perusahaan akan dapat diwujudkan sehingga eksistensi perusahaan akan terpelihara.



BAB III. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan dibahas data yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan data dari responden yang menjadi sampel penelitian ini untuk masing-masing variabel penelitian. Data yang terkumpul akan disajikan secara teratur dan sistematis sesuai dengan urutan variabel penelitian yang ada, karena hal itu sangat membantu peneliti dalam melakukan kegiatan analisis.

Untuk melakukan penganalisisan terhadap data yang telah diperoleh dari penelitian, maka dalam pembahasan bab ini penulis akan menjelaskan garis besar mengenai variabel-variabel dan indikator-indikator.

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas atau pengaruh (X) dan satu variabel terikat atau terpengaruh (Y), yaitu:

- a. Variabel X1 : Artifact
- b. Variabel X2 : Espoused Values
- c. Variabel Y : Profesionalisme Karyawan

Analisis data adalah upaya untuk mengungkap secara detail keterangan – keterangan dari data yang disajikan sebagai langkah terakhir pembuktian hipotesis. Analisis data akan memberikan deskripsi tentang pengaruh dari variabel bebas atau pengaruh terhadap variabel terikat atau terpengaruh, baik secara parsial maupun simultan.

Dasar analisis pengujian dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dari analisa tersebut akan diketahui pengaruh artifact dan espoused values yang dimiliki terhadap profesionalisme karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo.

Variabel bebas dan terikat dipaparkan dengan disertai data-data primer dan sekunder dari hasil penelitian. Data primer diperoleh dari jawaban-jawaban kuisioner berupa nilai-nilai yang kemudian diolah dan diskor sesuai dengan jawaban responden.

3.1 Karakteristik Umum Responden

Karakteristik umum responden yang digunakan untuk menjelaskan identitas responden. Identitas responden yang dimaksud adalah ciri-ciri responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Karakteristik umum responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan masa kerja, seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

1) Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Laki-laki	30	73.14
Perempuan	11	26.82
Jumlah	41	100.00

Sumber : Data Penelitian diolah

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (73,14 %) dan selebihnya dengan jenis kelamin wanita sebanyak 11 orang (26,82 %). Hal ini dikarenakan lingkungan kegiatan pada hotel yang berlangsung selama 24 jam terus menerus sehingga karyawan laki-laki lebih dibutuhkan.

2) Berdasarkan Umur

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur

Umur Responden	Responden	Prosentase (%)
20-25	8	19.50
26-30	30	73.17
31-35	1	2.43
36-40	2	4.87
41-45	-	-
Jumlah	41	100.00

Sumber: Data Penelitian diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan kelompok umur produktif (26-30) sebanyak 30 orang (73,17 %). Sebagian besar karyawan masuk dalam kategori muda. Hal ini dikarenakan tuntutan dari

tugas pekerjaan yang menuntut untuk berpenampilan menarik, ketangkasan, keterampilan dan memiliki daya pikir inovatif dan kreatif.

3) Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Latar belakang pendidikan

Pendidikan		
Sarjana (S1)	2	4.87
Diploma	5	12.19
SMA/STM/SMK	34	82.92
SMP	-	-
SD	-	-
Jumlah	41	100.00

Sumber: Data Penelitian diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan latar belakang pendidikan SMA/SMEA lebih dari dua pertiga sebanyak 34 responden (82,92 %). Dari data tersebut menunjukkan bahwa untuk tenaga kerja operasional pihak hotel lebih banyak menggunakan karyawan dengan latar belakang pendidikan SMA/SMEA daripada yang lain karena pekerjaan yang mereka lakukan bukan tingkatan manajerial sehingga lebih banyak membutuhkan ketangkasan, keahlian dan keterampilan

4) Berdasarkan Pengalaman kerja

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan pengalaman kerja

Masa Kerja		
1-5 tahun	20	48.78
6-10 tahun	16	39.02
11-15 tahun	5	12.19
16-20 tahun	-	-
21-25 tahun	-	-
Jumlah	41	100

Sumber: Data Penelitian yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan pengalaman kerja selama 1-5 tahun sebanyak 20 responden atau 48,78% . Hal ini

menunjukkan bahwa Grand Bromo Hotel banyak merekrut tenaga kerja baru yang memiliki kompetensi/kemampuan profesional sebagai regenerasi perusahaan Responden dengan pengalaman kerja selama 6-10 tahun sebanyak 16 responden atau 39,02% . Hal ini menunjukkan bahwa Grand Bromo Hotel tetap menjaga kualitas pelayanan yang profesional dengan mempertahankan karyawan yang telah berpengalaman dan matang dalam bekerja.

3.2 Data Variabel Artifact dan Espoused Values

3.2.1 Variabel Artifact

Tabel 6. Penataan ruang kerja perusahaan berdasar kelengkapan perabotan mendukung karyawan untuk penyelesaian tugas-tugas kerja

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	12	29.70
Cukup Setuju	29	70.73
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas menunjukkan 29 responden atau 70,73 % menjawab cukup setuju dan 12 responden atau 29,70% menjawab setuju. Dari jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa penataan ruang kerja perusahaan berdasar kelengkap dan kualitas perabotan dan fasilitas MCK telah memenuhi kenyamanan karyawan.

Hal ini menunjukkan PT. Grand Bromo Hotel cukup memperhatikan kelengkapan perabotan yang digunakan karyawan untuk penyelesaian tugas kerja.

Tabel 7. Model dan warna pakaian seragam yang ditentukan hotel sesuai dengan tugas karyawan pada masing-masing bagian

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	39	95.12
Cukup Setuju	2	4.88
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas menunjukkan 39 responden atau 95,12 % menjawab setuju dan 2 responden atau 4,88% Dari jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa model dan warna pakaian yang ditentukan hotel telah disesuaikan dengan tugas karyawan pada masing-masing bagian. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan identitas pada karyawan di masing-masing bagian ketika menjalankan tugasnya

Tabel 8. Keteladanan yang ditunjukkan pimpinan mendorong motivasi kerja karyawan

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	12	29.27
Setuju	19	46.34
Cukup Setuju	10	24.39
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: data penelitian diolah

Dari tabel di atas 19 responden atau 46,34% menjawab sangat setuju 12 responden atau 29,27 % menjawab setuju dan 10 responden atau 24,39% menjawab cukup setuju. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa keteladanan yang ditunjukkan oleh pimpinan kepada karyawan dapat memberikan motivasi

kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Grand Bromo Hotel sangat memperhatikan kedisiplinan kerja yang dimulai dari tingkat pimpinan

3.2.2 Variabel Espoused Values

Tabel 9. Karyawan memahami filosofi perusahaan: We Serve The Best dengan baik

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	3	7,32
Setuju	25	60,98
Cukup Setuju	13	31,70
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100,00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 25 responden atau 60,98 % menjawab cukup setuju dan 13 responden atau 31,70 % menjawab setuju dan 3 responden atau 7,32% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan pemahaman karyawan terhadap filosofi perusahaan cukup baik karena tanpa pemahaman yang baik terhadap filosofi perusahaan maka perusahaan akan kehilangan identitasnya.

Tabel 10. Sistem gaji yang ditetapkan hotel memuaskan karyawan

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	8	19,51
Cukup setuju	33	80,49
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100,00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 33 responden atau 80,49% menjawab cukup setuju dan 8 responden atau 19,51% menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Grand

Bromo Hotel sangat memperhatikan kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan melalui kompensasi gaji. Karena kepuasan karyawan itu sebagai kunci utama dalam membentuk profesionalisme karyawan.

Tabel 11. Komunikasi yang tercipta antara pimpinan dengan bawahan sering mendukung pelaksanaan kerja karyawan

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	14	34.15
Cukup Setuju	27	65.85
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 27 responden atau 65,85% menjawab cukup setuju 14 responden atau 34,15% menjawab setuju. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang tercipta antara pimpinan dengan bawahan sering mendukung pelaksanaan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Grand Bromo Hotel berusaha untuk menciptakan komunikasi yang sehat antara pimpinan dengan bawahan sehingga karyawan tidak canggung untuk meminta saran, masukan dari pimpinan terkait dengan kesulitan-kesulitan kerja yang mereka hadapi di dalam pelaksanaan kerja, karena komunikasi yang sehat dan harmonis dalam lingkungan kerja merupakan salah satu syarat untuk membentuk profesionalisme karyawan.

Tabel 12. Kerja sama antar departemen hotel sering mendukung dalam pencapaian target perusahaan

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	-	-
Cukup Setuju	41	100
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 41 responden atau 100% menjawab cukup setuju. Dapat disimpulkan bahwa telah terjadi kerjasama yang baik antar unit departemen hotel dalam pencapaian target perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semua karyawan PT. Grand Bromo Hotel cukup memahami mereka adalah satu bagian yang utuh dari perusahaan dimana satu bagian dengan bagian yang lain saling berkaitan, tidak terpisah dan saling melengkapi karena itu membutuhkan kerja sama yang baik.

3.2.3 Variabel Profesionalisme

1) Indikator Kompetensi/kemampuan

Tabel 13. Pendidikan formal terakhir rata-rata yang ditempuh karyawan sesuai dengan kebutuhan hotel

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	41	100
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 41 responden atau 100 % menjawab setuju. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal terakhir rata-rata karyawan sesuai dengan kebutuhan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Grand Bromo Hotel sangat selektif dalam perekrutan karyawan baru. Karena pendidikan merupakan salah satu syarat untuk membentuk profesionalisme karyawan.

Tabel 14. Pihak hotel sering mengadakan pelatihan keterampilan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas di hotel.

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	7	17.07
Setuju	34	82.93
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 34 responden atau 82,93% menjawab setuju dan 7 responden atau 17,07% menjawab sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa pihak hotel sering mengadakan pelatihan keterampilan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak hotel sangat memperhatikan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel karena itu pihak hotel selalu menyediakan dana khusus untuk pelatihan karyawan demi peningkatan profesionalisme mereka dalam menjalankan tugasnya.

2) Keterampilan

Tabel 15. Karyawan sering mendapat keluhan dan kritikan dari tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikandalam satu bulan terakhir

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak setuju	5	12.20
Cukup setuju	36	87.80
Setuju	-	-
Sangat Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 36 responden atau 87,80% menjawab Cukup setuju (2-3) kali kritikan dan 5 responden atau 12,20 % menjawab tidak setuju (1-2) kali kritikan. Dapat disimpulkan bahwa frekuensi karyawan melakukan kesalahan ketika melayani tamu hotel masih dalam standar kewajaran yang telah ditetapkan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Grand Bromo Hotel sangat memahami arti pentingnya tamu hotel bagi kelangsungan hotel, karena itu mereka sangat berhati-hati dan berusaha tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan.

Tabel 16. Karyawan selalu tepat waktu dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	6	14.63
Cukup Setuju	35	85.37
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 35 responden atau 85,37% menjawab cukup setuju dan 6 responden atau 14,63 % menjawab setuju. Dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Grand Bromo Hotel telah memiliki kesadaran yang cukup tinggi untuk selalu datang tepat waktu dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Jika ada yang terlambat untuk masuk kerja karyawan selalu menyampaikan alasannya kepada manager HRD.

Tabel 17. Karyawan sering mendapat tambahan tip dari tamu karena kepuasan kerja yang mereka lakukan dalam satu bulan terakhir

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	2	4.88
Cukup Setuju	39	95.12
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 39 responden atau 95,12% menjawab cukup setuju (3-4) kali dan 2 responden atau 4,88% menjawab setuju (5-6) kali. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan PT. Grand bromo Hotel kepada tamu hotel rata-rata memuaskan tamu sehingga sering para karyawan mendapat tambahan tip karena pelayanan yang mereka berikan pada tamu hotel.

Tabel 18. Pelayanan yang diberikan kepada hotel sesuai dengan standart yang ditetapkan hotel

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	28	68.30
Cukup Setuju	13	31.70
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 28 responden atau 68,30% menjawab setuju (80%) dan 13 responden atau 31,70 % menjawab cukup setuju (60%). Dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu hotel sesuai dengan standart yang telah ditetapkan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Grand Bromo Hotel sangat memperhatikan standart pelayanan yang diberikan kepada tamu sehingga pihak hotel selalu mengadakan kontrol pada setiap karyawan dalam pelaksanaan tugasnya.

c. Penghayatan terhadap kode etik

Tabel 19. Karyawan sering terlambat masuk kerja dalam satu bulan terakhir

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Cukup Setuju	41	100
Setuju	-	-
Sangat Setuju	-	-
Total	41	100

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 41 responden atau 100% menjawab cukup setuju (2) kali. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata kedisiplinan waktu karyawan untuk masuk kerja sangat baik. Karyawan yang pernah terlambat antara 1-2 kali karena alasan yang dapat diterima pimpinan misalnya, sepeda motornya bocor, ada kebutuhan keluarga, dll dan selalu ada perijinan pada pimpinan atas keterlambatannya.

Tabel 20. Karyawan sering pulang kerja sebelum waktu kerja selesai dalam satu bulan terakhir

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	1	2.44
Cukup Setuju	40	97.56
Setuju	-	-
Sangat Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 40 responden atau 97,56% menjawab cukup setuju (2) kali, 1 responden atau 2,44% menjawab tidak setuju (1) kali.. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata kedisiplinan waktu karyawan untuk kerja tinggi. Jika ada yang pernah pulang sebelum waktu kerja selesai selalu ada alasan yang jelas pada pimpinan dan pasti karena berkaitan dengan kebutuhan yang tidak bisa ditinggal, misalnya sakit, tertimpa musibah kematian, dll

Tabel 21. Karyawan sering tidak masuk kerja tanpa ijin dalam satu bulan terakhir

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	-	-
Tidak Setuju	7	17.07
Cukup Setuju	34	82,93
Setuju	-	-
Sangat Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 34 responden atau 82,93 % menjawab cukup setuju (2) kali dan 7 responden atau 17,07% menjawab tidak setuju (1) kali. Dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan waktu karyawan untuk masuk kerja baik. Jika ada yang pernah masuk kerja tanpa ijin dikarenakan karena kebutuhan yang

mentadak, misalnya tertimpa musibah kematian tetapi setelah itu mereka pasti memberitahukan alasannya pada pimpinan.

Tabel 22. Karyawan selalu siap menerima sanksi jika mereka melakukan kesalahan

Kategori Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	-	-
Setuju	17	41.46
Cukup Setuju	24	58.54
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	41	100.00

Sumber: Data penelitian diolah

Dari tabel di atas 24 responden atau 58,54% menjawab cukup setuju dan 17 responden atau 41,46% menjawab setuju. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran karyawan PT. Grand Bromo Hotel tinggi untuk bertanggung jawab menerima sanksi ketika mereka melakukan kesalahan dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dikarenakan pihak hotel selalu merangsang motivasi kerja karyawan bukan semata-mata karena takut ada pengawasan tetapi karena adanya rasa tanggung jawab bahwa kemajuan hotel adalah tanggung jawab semuanya.

3.3 Analisis Data dan Interpretasi

Data mentah yang telah diperoleh tidak akan ada gunanya jika tidak dianalisis. Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan menganalisis data tersebut dapat memberikan jawaban dalam memecahkan masalah yang diteliti.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan, maka digunakan analisis data kuantitatif dengan metode analisis regresi ganda. Digunakan penghitungan dengan bantuan komputer, yaitu melalui program SPSS 12 untuk menganalisis data. Hasil regresi ganda (out put) tercantum pada lampiran belakang.

3.3.1 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Tabel 23. Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Artifact	41	58.27	62.01	59.9990	1.00088	1.002
Espoused Values	41	57.97	61.05	59.9983	1.00035	1.001
Profesionalisme Karyawan	41	58.20	62.18	59.9990	.99959	.999
Valid N (listwise)	41					

Sumber: Lampiran

Tabel 24. Descriptive Statistics

	Mean Statistic	Std. Error	Skwness		Kurtosis	
			Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Artifact	41	.15631	.080	.369	-.350	.724
Espoused Values	41	.15623	-.418	.369	-.639	.724
Profesionalisme Karyawan	41	.15611	.724	.369	-.324	.724
Valid N (listwise)	41					

Sumber: Lampiran

Deskripsi statistik variabel penelitian yang meliputi variabel bebas artifact dan espoused values dan variabel terikat profesionalisme karyawan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Rata-rata variabel profesionalisme karyawan (dengan jumlah data 41 responden) adalah 59,99 dengan standard deviasi 0,99
- Rata-rata variabel artifact (dengan jumlah data 41 responden) adalah 59,99 dengan standard deviasi 1,00088
- Rata-rata variabel espoused values (dengan jumlah data 41 responden) adalah 59,99 dengan standard deviasi 1,00035
- Untuk melihat apakah ada korelasi antar variabel bebas dan variabel terikat dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 25. Korelasi antar variabel bebas dan variabel terikat

		Profesionalisme Karyawan	Artifact	Espoused Values
Pearson Correlation	Profesionalisme Karyawan	1.000	.594	.442
	Artifact	.594	1.000	.332
	Espoused Values	.442	.332	1.000
Sig. (1-tailed)	Profesionalisme Karyawan	.	.000	.002
	Artifact	.000	.	.017
	Espoused Values	.002	.017	.
N	Profesionalisme Karyawan	41	41	41
	Artifact	41	41	41
	Espoused Values	41	41	41

Sumber: Lampiran

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat hubungan antara variabel profesionalisme karyawan dengan variabel artifact (variabel y dengan x1) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,000 sedangkan tingkat hubungan variabel profesionalisme karyawan dengan variabel espoused values (variabel y dengan x2) adalah 0,002. Dari analisis di atas dapat disimpulkan karena nilai signifikansi $x1 < 0,05$ dan nilai signifikansi $x2 < 0,05$ maka korelasi nyata (ada korelasi antar variabel bebas dan variabel terikat).

3.3.2 Uji Asumsi Klasik Regresi Linear Berganda

Uji asumsi klasik digunakan untuk memperoleh model regresi linear berganda yang tepat dan memenuhi standart. Sebelum menggunakan analisis regresi linear berganda maka semua variabel-variabel yang akan dimasukkan dalam perhitungan model regresi yang harus memiliki korelasi dan hal ini dapat dilihat pada table berikut:

Setelah data dinyatakan memiliki korelasi maka data kemudian dilakukan uji asumsi klasik model regresi berganda yaitu:

a. Uji Multikolinieritas

Suatu variabel tidak mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya apabila nilai VIF (Variance Inflation Factor) tidak melebihi 5.

Berdasarkan tabel semua variabel bebas tidak mempunyai persoalan multikolinieritas karena mempunyai VIF yang tidak melebihi 5.

Selengkapnya VIF variabel-variabel bebas ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 26. Nilai VIF

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Artifact	.890	1.124
	Espoused Values	.890	1.124

a. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Sumber: Lampiran

Nilai VIF x1 dan x2 adalah $1.124 < 5$. Ini berarti variabel-variabel tersebut tidak memiliki masalah multikolinieritas.

b. Uji Autokorelasi

Untuk melihat apakah variabel-variabel bersifat bebas dapat dilihat dengan pengujian durbin watson. Jika nilai tabel durbin watson < 5 maka tidak terjadi autokorelasi. Kriteria pengujian:

Ho: tidak ada autokorelasi

Ha: ada autokorelasi

:Kaidah pengujian:

1) Terima Ho jika: $d_l < D-W < (4-d_u)$

2) Terima Ha jika $D-W < d_l$ atau $D-W > (4-d_l)$

Nilai Durbin Watson dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 27. Nilai Durbin watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648(a)	.420	.390	.78093	1.751

a. Predictors: (Constant), Espoused Values, Artifact

b. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Nilai tabel durbin watson untuk peubah bebas=2 dan $n=41$ ($\alpha=5\%$) sbb:

$d_L=1.40$ dan $d_U=1.60$. hasil uji menunjukkan nilai D-W terletak antara $d_L < D-$

$W < 4-d_U$. Artinya variabel bebas bersifat tidak ada autokorelasi

c. Uji Normalitas Data

Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji rasio skewness dan kurtosis.

Menurut Santoso (2002:34) : Suatu data berdistribusi normal apabila diuji melalui rasio skewness dan kurtosis pada daerah antara -2 sampai dengan 2. Berdasarkan lampiran dapat diketahui bahwa semua data berdistribusi normal karena memiliki rasio skewness dan kurtosis pada daerah antara -2 sampai dengan 2 yang selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Descriptive Statistics							
	Statistic	Mean		Skwness		Kurtosis	
		Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	
Artifact	41	.15631	.080	.369	-.350	.724	
Espoused Values	41	.15623	-.418	.369	-.639	.724	
Profesionalisme Karyawan	41	.15611	.724	.369	-.324	.724	
Valid N (listwise)	41						

Sumber: Lampiran

Tabel 28. Nilai Rasio Skwness dan Kurtosis

Variabel	Rasio	
	Skwness	Kurtosis
Artifact	0,08	-0,35
Espoused Values	-0,41	-0,63
Profesionalisme Karyawan	0,7	-0,32

3.3.3 Analisis Regresi Berganda

Tabel 29. Hasil persamaan regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	13.391	9.072		1.476	.148
	Artifact	.502	.131	.503	3.837	.000
	Espoused Values	.275	.131	.275	2.100	.042

a Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 13,391 + 0,50 x_1 + 0,27 x_2$$

Keterangan:

x_1 = Artifact

x_2 = Espoused Values

Y = Profesionalisme Karyawan

- Konstanta persamaan regresi yang dihasilkan bernilai positif sebesar 13,391. Hal ini menunjukkan bahwa jika tidak terdapat nilai pada artifact dan espoused values maka profesionalisme karyawan PT. Grand Bromo Hotel sebesar 13,391
- Koefisien regresi variabel artifact (b_1) sebesar 0,50 dapat diartikan bahwa dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka peningkatan artifact sebesar satu satuan akan meningkatkan profesionalisme karyawan sebesar 0,50
- Koefisien regresi variabel espoused values (b_2) sebesar 0,27 dapat diartikan bahwa dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka peningkatan espoused values sebesar satu satuan akan meningkatkan profesionalisme karyawan sebesar 0,27

3.3.4 Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 30. Nilai Koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648(a)	.420	.390	.78093	1.751

a Predictors: (Constant), Espoused Values, Artifact

b Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Nilai koefisien determinasi berdasarkan tabel di atas yang ditunjukkan dalam $R^2 = 0,42$. Berdasarkan koefisien determinasi tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel artifact dan espoused values memberikan sumbangan terhadap profesionalisme karyawan sebesar 42%, sedangkan sisanya 58% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model penelitian.

3.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan dengan Uji F

Pengujian koefisien regresi secara simultan (uji F) dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel artifact dan espoused values terhadap variabel terikat (profesionalisme karyawan). Hipotesis yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini adalah:

- 1) H_0 : Artifact (X_1) dan Espoused Values (X_2) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Profesionalisme Karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.
- 2) H_a : Artifact (X_1) dan Espoused Values (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Profesionalisme Karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.

Kriteria pengujian:

- a) H_0 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$
- b) H_0 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Tabel 31. Uji ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.793	2	8.396	13.768	.000(a)
	Residual	23.174	38	.610		
	Total	39.967	40			

a Predictors: (Constant), Espoused Values, Artifact

b Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Berdasarkan Uji Anova (*Analysis of Variance*) atau *F* test, didapat *F* hitung sebesar 13,768 sedangkan nilai tabel $F(0,95;2;38) = 3,24$.

Karena *F* hitung > *F* tabel maka seluruh variabel bebas (artifact dan espoused values) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (profesionalisme karyawan).

3.3.6 Pengujian Hipotesis Koefisien Regresi Secara Parsial dengan Uji t

Untuk mengetahui pengaruh luar variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial digunakan uji t, dimana pengujian ini membandingkan antara t hitung dengan t tabel dari masing-masing variabel yaitu artifact dan espoused values

Tabel 32. Nilai t hitung

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	13.391	9.072		1.476	.148
	Artifact	.502	.131	.503	3.837	.000
	Espoused Values	.275	.131	.275	2.100	.042

a. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Sumber: Lampiran

Berdasarkan tabel di atas diperoleh t hitung variabel artifact (x_1) sebesar 3,837 dengan probabilitas sebesar 0,000, sedangkan nilai t tabel sebesar 2,021. Terlihat nilai t hitung > t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa variabel artifact secara parsial berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan.

b. Variabel profesionalisme karyawan (x_2)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh t hitung variabel espoused values (x_2) sebesar 2,100 dengan probabilitas sebesar 0,042, sedangkan nilai t tabel sebesar 2,021. Terlihat nilai t hitung > t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa variabel espoused values secara parsial berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan.

3.4 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel budaya organisasi terhadap Profesionalisme Karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Grand Bromo Hotel dengan jumlah sampel 41 orang karyawan.

3.4.1 Variabel Artifact

Variabel Artifact dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh terhadap Profesionalisme karyawan. Hal ini terlihat dalam kolom sig (Significance T) yaitu 0,000 atau probabilitas jauh di bawah 0,05. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa variabel Artifact benar-benar berpengaruh pada Profesionalisme Karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo. Indikator variabel ini meliputi tata ruang kerja berdasar kualitas dan kelengkapan perabotan serta fasilitas MCK, warna dan model seragam dan sikap keteladanan dari pimpinan.

Hasil analisa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa T hitung variabel artifact adalah sebesar 3,837. Artinya tata ruang kerja, warna dan model dan warna pakaian seragam, serta sikap teladan pimpinan mampu meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.

3.4.2 Variabel Espoused Values

Variabel espoused values dalam penelitian ini menunjukkan mempunyai pengaruh terhadap Profesionalisme karyawan. Hal ini terlihat dalam kolom Sig (Significance T) yaitu 0,042 atau probabilitas $< 0,05$. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa variabel espoused values berpengaruh secara signifikan terhadap Profesionalisme Karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo. Indikator variabel ini meliputi pertanyaan pemahaman terhadap filosofi perusahaan, sistem gaji yang ditetapkan hotel, pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dan kerja sama antar departemen dalam mencapai target hotel.

Hasil analisa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa T hitung variabel *espoused values* adalah sebesar 2,100. Hal ini berarti pemahaman karyawan terhadap filosofi perusahaan, sistem gaji yang ditetapkan hotel, pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan, dan kerja sama antar departemen hotel dalam mencapai target hotel mampu meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.





BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penghitungan data kuantitatif, yaitu kuesioner yang dibagikan pada karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel yang diteliti, yaitu:

1) Variabel pengaruh (X) atau variabel bebas, yaitu budaya organisasi.

Variabel ini memiliki dua variabel turunan, yaitu artifact dan espoused values yang didukung.

2) Variabel terpengaruh (Y) atau variabel terikat, yaitu profesionalisme karyawan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur profesionalisme karyawan adalah kemampuan karyawan, keterampilan karyawan dan penghargaan terhadap kode etik.

b. Dalam pembahasan yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan atau suatu hasil akhir sebagai berikut:

1) Berdasarkan analisa regresi pada Bab III, terbukti adanya pengaruh antara budaya organisasi terhadap variabel Profesionalisme Karyawan baik secara simultan maupun secara parsial. Adanya pengaruh secara simultan dapat diketahui dari uji F, sedangkan adanya pengaruh secara parsial diketahui dari uji T.

2) Besarnya pengaruh variabel artifact dan espoused values secara simultan terhadap profesionalisme karyawan dapat dilihat pada angka Adjusted *R Square*, yaitu 0,42 atau 42%. Berarti 42% profesionalisme karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo, disebabkan oleh variabel artifact dan espoused values. Sedangkan sisanya sebesar 58% disebabkan variabel-variabel lain di luar variabel-variabel tersebut. Pengaruh secara simultan juga dapat diketahui dari hasil uji F yang memperoleh nilai-nilai probabilitas 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05. Artinya artifact (X_1) dan

espoused values (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.

- 3) Besarnya pengaruh budaya organisasi yang meliputi artefact dan nilai-nilai secara parsial ditunjukkan dalam kolom sig. (Significance T). Besarnya pengaruh artifact ditunjukkan dalam kolom Significance T sebesar 3,837 dan probabilitasnya 0,000. Karena nilai probabilitasnya $< 0,05$ maka berarti koefisien regresi berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.

Besarnya pengaruh ditunjukkan dalam kolom significance T sebesar 0,042 dan probabilitas 0,042. Karena nilai probabilitasnya $< 0,05$ maka berarti koefisien regresi signifikan atau espoused values berpengaruh secara signifikan terhadap profesionalisme karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo.

- 4) Hasil penghitungan di atas menunjukkan bahwa variabel artifact (X_1) dan variabel espoused values (X_2) ternyata sama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel profesionalisme karyawan.

4.2 Saran

Setelah hasil akhir diketahui, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan pihak PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo dalam meningkatkan Profesionalisme Karyawannya. Saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Pihak Top Manajemen sebaiknya dapat mempertahankan pelaksanaan sistem yang dapat mengarah pada pencapaian profesionalisme karyawan dan lebih berusaha lagi dalam mengimplimentasikan variabel artifact dan variabel espoused values sebab ternyata kedua variabel tersebut benar-benar berpengaruh terhadap profesionalisme karyawan. Untuk variabel artifact meliputi penataan ruang kerja, warna dan model seragam kerja dan keteladanan dari pimpinan merupakan lingkungan fisik perusahaan yang sangat berpengaruh dalam memberikan suasana yang menyenangkan sehingga jika telah muncul perasaan senang dalam diri karyawan ketika bekerja dia akan

bekerja dengan kesungguhan hati, dan pada akhirnya akan membentuk sikap profesionalisme dalam dirinya.

Demikian pula untuk variabel *espoused values* yang meliputi pemahaman karyawan terhadap filosofi perusahaan, pola komunikasi perusahaan antara pimpinan dan karyawan, tanggung jawab karyawan, kerja sama antar unit kerja perusahaan dalam mencapai target hotel sangat efektif untuk membentuk sikap profesionalisme karyawan yang terdiri dari bermacam-macam budaya dan latar belakang pendidikan yang berbeda. Dengan demikian dapat disimpulkan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan dapat mengarah pada pencapaian profesionalisme karyawan dengan tetap memperhatikan aspek *Social Community Development* (pengembangan masyarakat sekitar perusahaan) tidak memaksakan dengan sangat kaku tetapi dicari alternatif-alternatif lain sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan karena adanya kesalahpahaman.

2. Ada jalinan komunikasi yang baik yang terjalin antara pihak Top Manajemen dengan karyawan sehingga semua kebijakan-kebijakan yang dibuat dapat diterima dan dijadikan sebagai budaya organisasi oleh seluruh karyawan PT. Grand Bromo Hotel Sukapura, Probolinggo dalam menjalankan tugas kesehariannya sehingga target dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, Ivancevich Doanley. 1994. *Organisasi (Perilaku, Proses, Struktur)*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hasibuan, Malayu S.P. 1990. *Manajemen dasar Pengertian dan Masalah Ekonomi*. Jakarta: Hj. Mas Agung
- 2001. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: P.T Bumi Aksara
- Husnan, Suad dan Heidjarachman. 1990. *Manajemen Personalia*. Edisi 4 BPFE
- Indrawijaya, Adam I MPA. 1989. *Perilaku Organisasi*. Bandung: P.T Sinar Baru
- Idris, Zahara. *Pengantar Pendidikan*. Jilid 1. Jakarta. Grasindo
- Kartasasmita, Ginanjar. 1997. *Administrasi pembangunan Perkembangan Pemikiran dan Praktek di Indonesia*. Jakarta: LP3ES
- Kotter, Jhon P. 1992. *Corporate Culture and Performance*, New york: the Free Press
- Kumorotomo, Wahyudi. 1999. *Etika Administrasi*. Jakarta: Balai Pustaka
- Maister, David H. 1998. *Profesionalism Sejati*. Jakarta
- Manullang, M. 1981. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke VIII: Bandung. PT. Mandar Maju.
- Nitisemio, Alex. 1992. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Poerwodarminto, WJS. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Robbins. 1990. *Orhanization Behaviour: Concepts Contraversies and Aplication* Third Eddition, new Jersey: Printice Hall. A

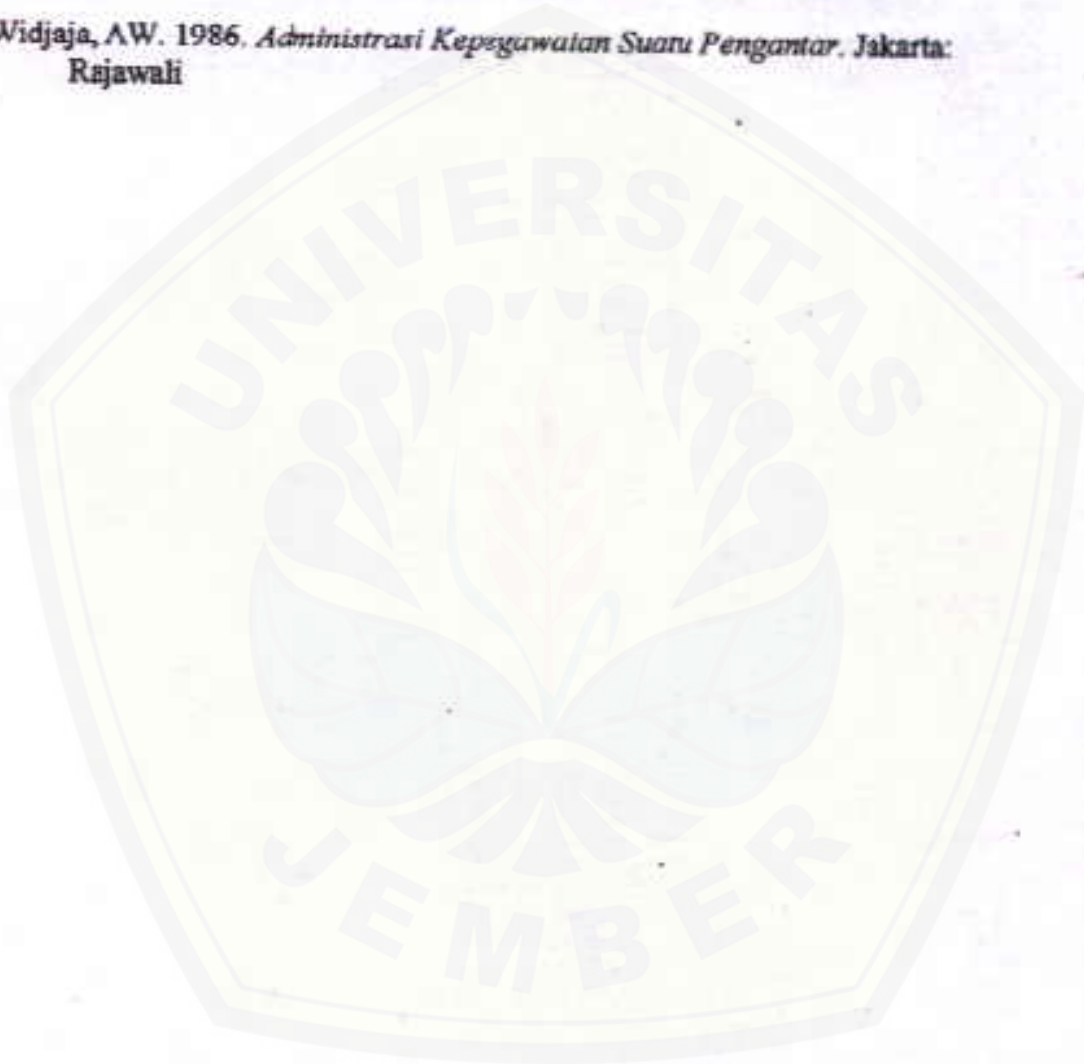
Schein, Edgar H. 1989. *Organization Culture and Leadership*. San Fransisco: Jossey Bass Publiser

Siswanto, Bedjo. 1989. *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung: Sinar Baru

Singarimbun, M dan S. Effendi. 1995. *Metodologi Peneltitan Survey*. Jakarta

Sugiyono. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta

Widjaja, AW. 1986. *Administrasi Kpegawaian Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali



DAFTAR KUISIONER

I. Identitas Peneliti

Nama : Nuning Meita Kurniawati
NIM : 99-2146
Jurusan/program Studi : Ilmu administrasi Niaga
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Perum Tegal Besar AA-6

II. Pengantar

Dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata I (SI) pada Jurusan Ilmu Administrasi Niaga, Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember, penulis melaksanakan penelitian sebagai bentuk tugas dan kewajiban yang harus dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap profesionalisme karyawan pada Grand Bromo Hotel di Desa Sukapura, Probolinggo.

Dalam rangka tujuan tersebut, saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara karyawan untuk membantu dengan mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Perlu diketahui pula bahwa penelitian ini hanya semata-mata sebagai bahan penyusunan skripsi. Dengan demikian tidak ada sangkut pautnya dengan urusan kepegawaian Bapak/Ibu/Saudara.

Dalam kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktu untuk mengisi daftar kuisisioner ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara.

III. Petunjuk Pengisian

a. Identitas responden

Nama :
Umur :
Jenis kelamin :
Pendidikan :
Jabatan :
Mulai bertugas tahun :

b. Daftar Pertanyaan

Pilihlah salah satu jawaban dalam pertanyaan ini yang menurut anda mewakili dengan melingkarkannya:

A. Budaya Organisasi

a. *Visible Artifact*

1. Penataan ruang kerja perusahaan berdasar kelengkapan perabotan mendukung karyawan untuk penyelesaian tugas-tugas kerja
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Model dan warna pakaian seragam yang ditentukan hotel memberikan identitas pada karyawan sesuai dengan tugasnya di masing-masing bagian
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Keteladanan yang ditunjukkan pimpinan mendorong motivasi kerja karyawan
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

b. Espoused Values

1. Karyawan memahami filosofi perusahaan: We Serve The Best dengan baik
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Sistem gaji yang ditetapkan hotel memuaskan karyawan
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Komunikasi yang tercipta antara pimpinan dengan bawahan sering mendukung pelaksanaan tugas karyawan
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Kerja sama antar departemen hotel sering mendukung dalam penyelesaian tugas kerja karyawan
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

B. Profesionalisme Karyawan

a. Kompetensi/kemampuan karyawan

1. Pendidikan formal terakhir yang ditempuh karyawan minimal tingkat SLTA
 - a. Sangat Setuju
 - a. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Karyawan telah mengikuti 2 kali pelatihan keterampilan yang diadakan oleh hotel dalam 6 bulan terakhir
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

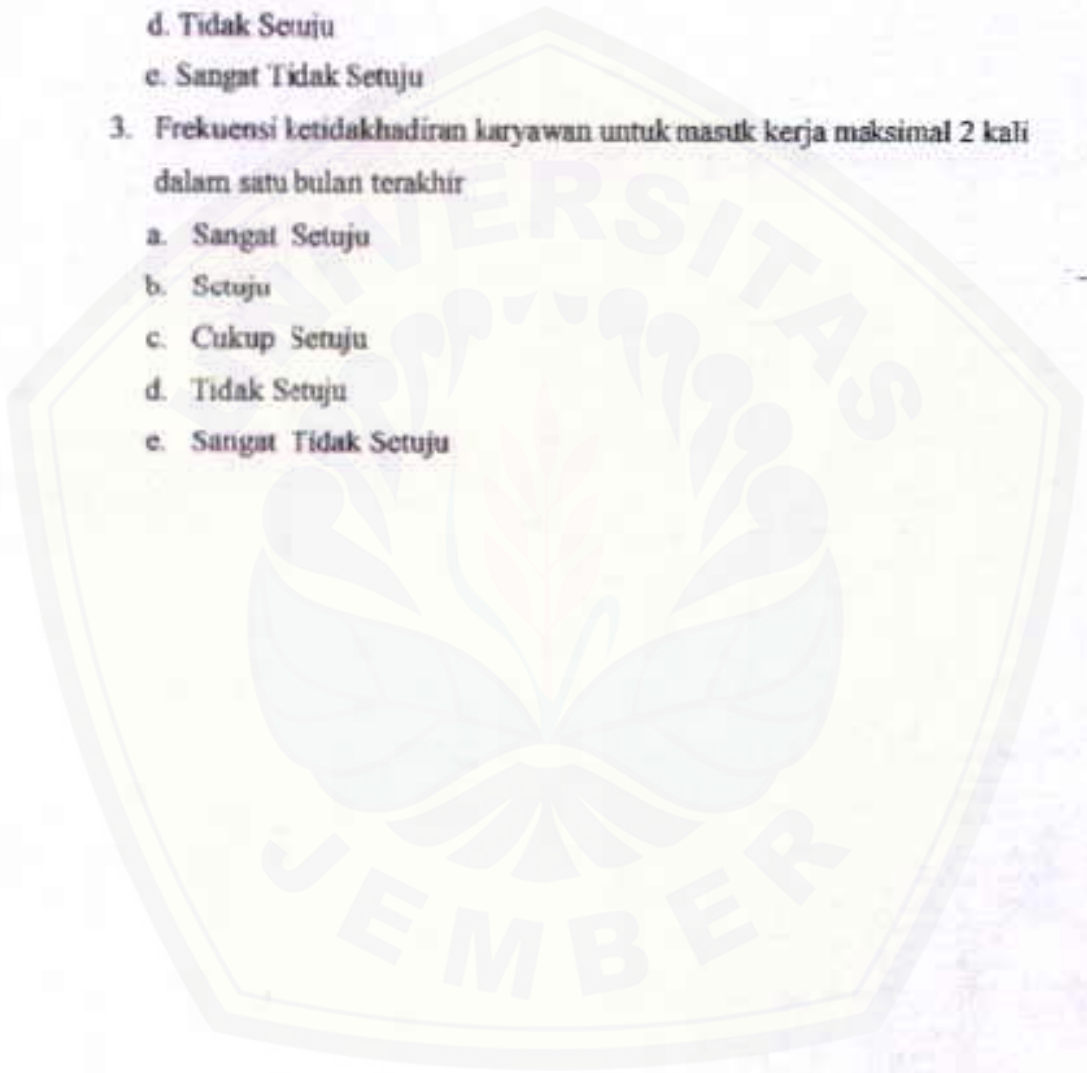
b. Keterampilan

1. Karyawan tidak pernah kesulitan berkomunikasi dengan tamu asing
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Karyawan terampil mengoperasikan komputer minimal program Microsoft Office
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Karyawan selalu tepat waktu dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kebutuhan tamu hotel
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

c. Penghayatan terhadap kode etik

1. Karyawan selalu datang tepat waktu ke tempat kerja 15 menit sebelum jam kerja dimulai dalam satu bulan terakhir
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

2. Karyawan selalu pulang kerja 10 menit setelah dibunyikan alarm kepulangan dan telah memasukkan kartu hadir di mesin pencatat kehadiran dalam satu bulan terakhir
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Frekuensi ketidakhadiran karyawan untuk masuk kerja maksimal 2 kali dalam satu bulan terakhir
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju



Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Artifact

No	Indikator			Total Skor	Average
	1	2	3		
1	3	3	3	9	3,00
2	3	4	4	11	3,67
3	3	3	5	11	3,67
4	3	3	4	10	3,33
5	3	3	4	10	3,33
6	3	3	4	10	3,33
7	4	3	4	11	3,67
8	3	3	4	10	3,33
9	4	3	5	12	4,00
10	3	3	4	10	3,33
11	3	3	3	9	3,00
12	4	3	5	12	4,00
13	3	4	4	11	3,67
14	4	3	3	10	3,33
15	4	3	4	11	3,67
16	3	3	5	11	3,67
17	3	3	5	11	3,67
18	4	3	4	11	3,67
19	3	3	4	10	3,33
20	3	3	5	11	3,67
21	4	3	3	10	3,33
22	3	3	4	10	3,33
23	3	3	5	11	3,67
24	3	3	4	10	3,33
25	3	3	3	9	3,00
26	3	3	4	10	3,33
27	3	3	5	11	3,67
28	3	3	3	9	3,00
29	4	3	3	10	3,33
30	4	3	4	11	3,67
31	3	3	5	11	3,67
32	3	3	4	10	3,33
33	3	3	5	11	3,67
34	3	3	4	10	3,33
35	3	3	3	9	3,00
36	3	3	4	10	3,33
37	4	3	3	10	3,33
38	4	3	3	10	3,33
39	3	3	5	11	3,67
40	3	3	4	10	3,33
41	4	3	5	12	4,00

Sumber: Data penelitian diolah

Lampiran 2

Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Espoused Values

No	Indikator Jawaban				Total Skor	Average
	1	2	3	4		
1	4	3	3	3	13	3,25
2	4	4	3	3	14	3,50
3	4	4	3	3	14	3,50
4	3	4	4	3	14	3,50
5	3	4	4	3	14	3,50
6	4	4	3	4	15	3,75
7	3	3	3	3	12	3,00
8	4	3	3	3	13	3,25
9	5	3	3	3	14	3,50
10	4	3	3	3	13	3,25
11	3	4	3	3	13	3,25
12	4	3	4	3	14	3,50
13	4	3	4	3	14	3,50
14	3	4	3	4	14	3,50
15	4	3	4	3	14	3,50
16	4	3	3	3	13	3,25
17	3	3	3	3	12	3,00
18	4	3	3	3	13	3,25
19	3	3	4	3	13	3,25
20	3	3	4	3	13	3,25
21	3	3	4	3	13	3,25
22	4	3	3	3	13	3,25
23	4	3	4	4	15	3,75
24	4	3	3	4	14	3,50
25	3	3	3	3	12	3,00
26	4	3	3	3	13	3,25
27	4	3	3	3	13	3,25
28	4	3	4	3	14	3,50
29	4	3	3	3	13	3,25
30	4	3	4	3	14	3,50
31	4	3	4	3	14	3,50
32	3	3	3	3	12	3,00
33	4	3	4	3	14	3,50
34	4	3	3	3	13	3,25
35	4	3	3	3	13	3,25
36	5	3	3	3	14	3,50
37	5	3	3	3	14	3,50
38	4	3	3	3	13	3,25
39	3	4	3	3	13	3,25
40	4	3	3	3	13	3,25
41	4	3	4	3	14	3,50

Sumber: Data penelitian diolah

Lampiran 3

Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan Karyawan

No	Indikator Jawaban		Total Skor	Average
	1	2		
1	4	5	9	4,5
2	4	5	9	4,5
3	4	5	9	4,5
4	4	4	8	4
5	4	4	8	4
6	5	4	9	4,5
7	4	4	8	4
8	4	4	8	4
9	4	5	9	4,5
10	5	4	9	4,5
11	4	4	8	4
12	4	5	9	4,5
13	5	4	9	4,5
14	4	4	8	4
15	4	4	8	4
16	4	4	8	4
17	3	4	7	3,5
18	4	4	8	4
19	4	5	9	4,5
20	4	4	8	4
21	5	4	9	4,5
22	4	4	8	4
23	4	4	8	4
24	4	4	8	4
25	4	4	8	4
26	4	4	8	4
27	4	4	8	4
28	4	4	8	4
29	4	4	8	4
30	4	4	8	4
31	5	4	9	4,5
32	4	4	8	4
33	4	4	8	4
34	5	4	9	4,5
35	4	4	8	4
36	4	4	8	4
37	4	4	8	4
38	4	4	8	4
39	4	4	8	4
40	4	4	8	4
41	4	5	9	4,5

Sumber: Data penelitian diolah

Lampiran 4

Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Keterampilan Karyawan

No	Indikator Jawaban			Total Skor	Average
	1	2	3		
1	3	3	3	9,00	3,00
2	3	3	3	9,00	3,00
3	3	3	3	9,00	3,00
4	3	3	3	9,00	3,00
5	4	3	3	10,00	3,33
6	3	3	3	9,00	3,00
7	3	3	3	9,00	3,00
8	3	4	3	10,00	3,33
9	4	3	3	10,00	3,33
10	3	3	3	9,00	3,00
11	3	3	3	9,00	3,00
12	4	3	3	10,00	3,33
13	3	3	3	9,00	3,00
14	3	3	3	9,00	3,00
15	3	4	3	10,00	3,33
16	3	4	3	10,00	3,33
17	3	3	4	10,00	3,33
18	3	4	3	10,00	3,33
19	3	3	3	9,00	3,00
20	3	3	3	9,00	3,00
21	3	3	3	9,00	3,00
22	3	3	3	9,00	3,00
23	4	3	3	10,00	3,33
24	3	3	3	9,00	3,00
25	4	3	3	10,00	3,33
26	3	3	4	10,00	3,33
27	3	3	3	9,00	3,00
28	3	3	3	9,00	3,00
29	3	3	3	9,00	3,00
30	3	3	3	9,00	3,00
31	3	4	3	10,00	3,33
32	3	4	3	10,00	3,33
33	4	3	3	10,00	3,33
34	3	3	3	9,00	3,00
35	3	3	3	9,00	3,00
36	3	3	3	9,00	3,00
37	3	3	3	9,00	3,00
38	3	3	3	9,00	3,00
39	3	3	3	9,00	3,00
40	3	3	3	9,00	3,00
41	3	3	3	9,00	3,00

Sumber: Data penelitian diolah

Lampiran 5

Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Penghargaan Kode Etik

No	Indikator Jawaban			Total Skor	Average
	1	2	3		
1	3	3	3	9,00	3,00
2	3	3	3	9,00	3,00
3	3	3	3	9,00	3,00
4	3	3	3	9,00	3,00
5	5	3	3	11,00	3,67
6	3	3	3	9,00	3,00
7	3	3	3	9,00	3,00
8	3	3	3	9,00	3,00
9	3	3	3	9,00	3,00
10	3	3	4	10,00	3,33
11	4	3	4	14,00	3,67
12	3	3	3	9,00	3,00
13	3	3	3	9,00	3,00
14	3	3	3	9,00	3,00
15	3	3	4	10,00	3,33
16	3	3	4	10,00	3,33
17	4	3	4	14,00	3,67
18	3	3	3	9,00	3,00
19	3	3	3	9,00	3,00
20	3	4	3	14,00	3,33
21	3	3	3	9,00	3,00
22	3	3	3	9,00	3,00
23	3	3	3	9,00	3,00
24	4	4	3	14,00	3,67
25	3	3	3	9,00	3,00
26	3	3	4	10,00	3,33
27	3	3	3	9,00	3,00
28	3	3	3	9,00	3,00
29	3	3	3	9,00	3,00
30	3	4	3	10,00	3,33
31	3	3	3	9,00	3,00
32	3	3	3	9,00	3,00
33	3	3	3	9,00	3,00
34	5	3	3	11,00	3,67
35	3	3	3	9,00	3,00
36	3	3	3	9,00	3,00
37	3	4	3	10,00	3,33
38	3	3	4	10,00	3,33
39	3	3	3	9,00	3,00
40	3	4	4	11,00	3,67
41	3	3	3	9,00	3,00

Sumber: Data penelitian diolah

Data Z score dari skala likert asli

$$Z = \frac{x - \bar{x}}{SD}$$

$$T \text{ Skor} = 50 + 10 \times (Z \text{ score})$$

x1	x2	y	x1	x2	y
-1.73	-0.49	0.19	58.27	59.51	60.19
0.76	1.05	1.19	60.76	61.05	61.19
0.76	1.05	1.19	60.76	61.05	61.19
-0.49	1.05	-0.8	59.51	61.05	59.2
-0.49	1.05	0.19	59.51	61.05	60.19
-0.49	1.05	-0.8	59.51	61.05	59.2
0.76	-2.03	-0.8	60.76	57.97	59.2
-0.49	-0.49	-0.8	59.51	59.51	59.2
2.01	1.05	2.18	62.01	61.05	62.18
-0.49	-0.49	-0.8	59.51	59.51	59.2
-1.73	-0.49	0.19	58.27	59.51	60.19
2.01	1.05	2.18	62.01	61.05	62.18
0.76	1.05	-0.8	60.76	61.05	59.2
-0.49	-0.49	0.19	59.51	59.51	60.19
0.76	1.05	1.19	60.76	61.05	61.19
0.76	-0.49	0.19	60.76	59.51	60.19
0.76	-2.03	0.19	60.76	57.97	60.19
0.76	-0.49	2.18	60.76	59.51	62.18
-0.49	-0.49	-0.8	59.51	59.51	59.2
0.76	-0.49	0.19	60.76	59.51	60.19
-0.49	-0.49	-0.8	60.61	59.51	59.2
-0.49	-0.49	-1.8	59.51	59.51	58.2
0.76	1.05	-0.8	60.76	61.05	59.2
-0.49	-0.49	-0.8	59.51	59.51	59.2
-1.73	-2.03	-0.8	58.27	57.97	59.2
-0.49	-0.49	0.19	59.51	59.51	60.19
0.76	-0.49	0.19	60.76	59.51	60.19
-1.73	1.05	0.19	58.27	61.05	60.19
-0.49	-0.49	-0.8	59.51	59.51	59.2
0.76	1.05	1.19	60.76	61.05	61.19
0.76	1.05	1.19	60.76	61.05	61.19
-0.49	-2.03	-0.8	59.51	57.97	59.2
0.76	1.05	1.19	60.76	61.05	61.19
-0.49	-0.49	-0.8	59.51	59.51	59.2
-1.73	-0.49	-0.8	58.27	59.51	59.2
-0.49	1.05	-0.8	59.51	61.05	59.2
-0.49	1.05	0.19	59.51	61.05	60.19
-0.49	-0.49	-0.8	59.51	59.51	59.2
0.76	-0.49	-0.8	60.76	59.51	59.2
-0.49	-0.49	-0.8	59.51	59.51	59.2
2.01	1.05	1.19	62.01	61.05	61.19
-0.04	-0.07	-0.04	59.96	59.93	59.96

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Profesionalisme Karyawan	59.9990	.99959	41
Artifact	59.9990	1.00086	41
Espoused Values	59.9993	1.00035	41

Correlations

	Profesionalisme Karyawan	Artifact	Espoused Values
Pearson Correlation			
Profesionalisme Karyawan	1.000	.594	.442
Artifact	.594	1.000	.332
Espoused Values	.442	.332	1.000
Sig. (1-tailed)			
Profesionalisme Karyawan	.	.000	.002
Artifact	.000	.	.017
Espoused Values	.002	.017	.
N	41	41	41
Profesionalisme Karyawan	41	41	41
Artifact	41	41	41
Espoused Values	41	41	41

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Espoused Values, Artifact	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.848 ^a	.420	.390	.78093	.420	13.768	2	38	.000	1.751

a. Predictors: (Constant), Espoused Values, Artifact

b. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16.783	2	8.396	13.768	.000 ^a
Residual	23.174	38	.610		
Total	39.957	40			

a. Predictors: (Constant), Espoused Values, Artifact

b. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients	Beta	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B						Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	13.391		9.072		1.476	.148	-4.874	31.756
	Artifact	.502		.131	.503	3.837	.000	.237	.767
	Espoused Values	.275		.131	.275	2.100	.042	.010	.540

Coefficients^a

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1					
(Constant)					
Artifact	.594	.528	.474	.890	1.124
Espoused Values	.442	.323	.259	.890	1.124

a. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Coefficient Correlations^a

Model	Espoused Values		Artifact
	Correlations	Covariances	
1			
Correlations	1.000	.017	-.332
Artifact	-.332	1.000	-.008
Covariances	.017	-.008	.017
Artifact	-.008	.017	1.000

a. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Artifact
1	1	3.000	1.000	.00	.00
2	2	.000	128.693	.00	.67
3	3	.000	157.785	1.00	.33
					Esoused Values
					.66
					.34

a. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Residuals Statistics^a

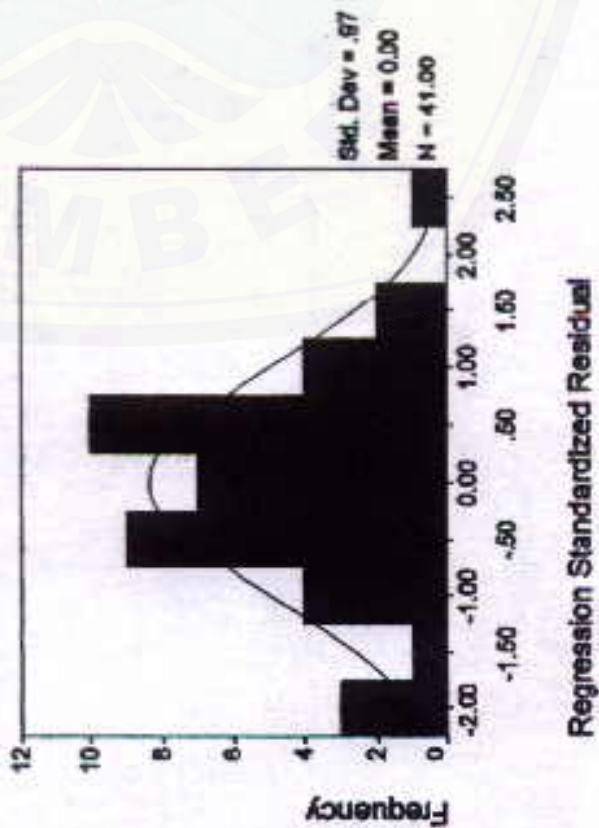
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	58.5736	61.2876	59.9690	.84784	41
Residual	-1.4701	1.9332	.0000	.76115	41
Std. Predicted Value	-2.200	2.004	.000	1.000	41
Std. Residual	-1.862	2.476	.000	.975	41

a. Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan

Charts

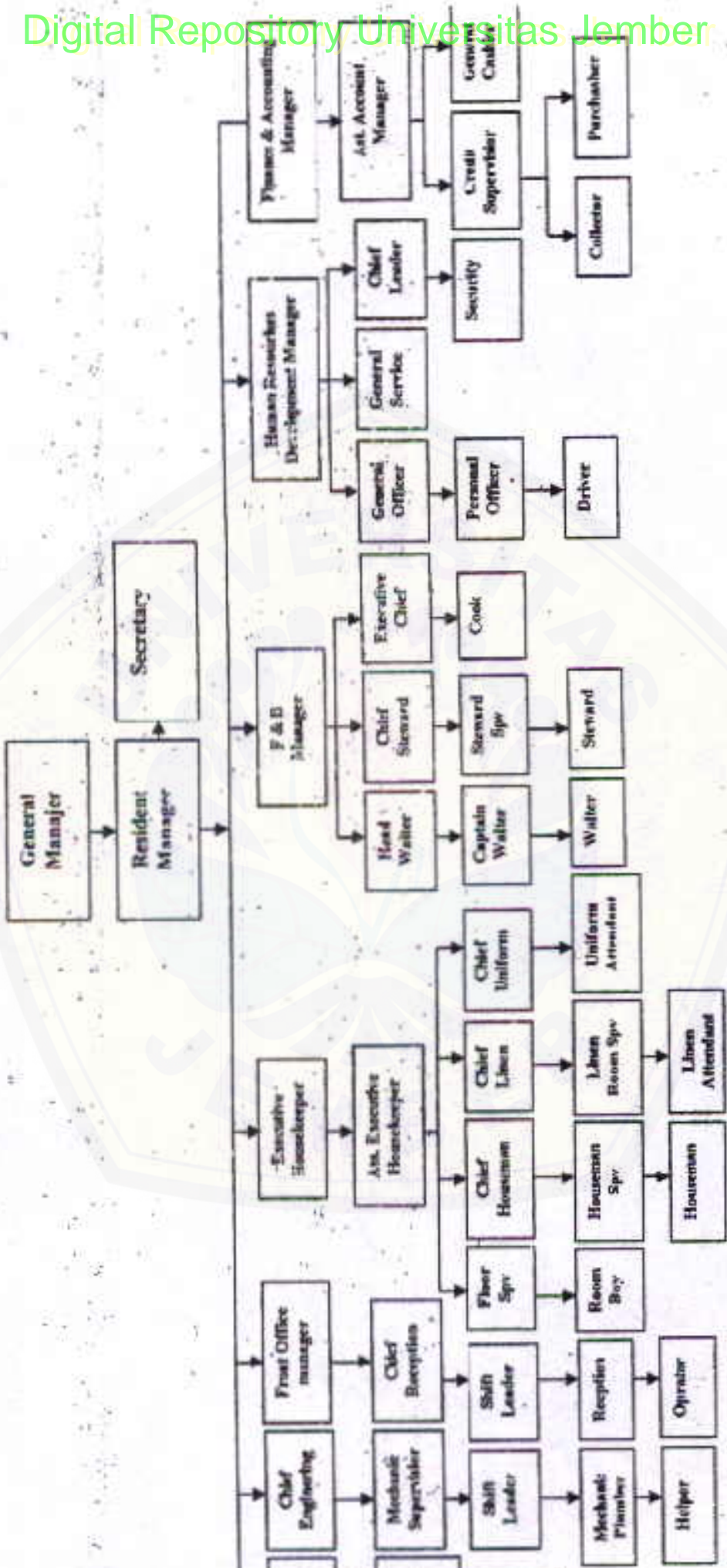
Histogram

Dependent Variable: Profesionalisme Karyawan



Gambar 4

**STRUKTUR ORGANISASI
GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA-PROBOLINGGO**



Sumber: Grand Bromo Hotel

TABEL
NILAI-NILAI DISTRIBUSI F

df	1	2	3	4	5	6
1	161,446	199,499	215,707	224,583	230,160	233,988
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,329
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950
6	5,987	5,143	4,757	4,537	4,387	4,284
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866
8	5,218	4,459	4,066	3,838	3,688	3,581
9	5,117	4,256	3,863	3,635	3,482	3,374
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699
18	4,414	3,555	3,160	2,982	2,773	2,661
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,523	2,421
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,512	2,409
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,503	2,399
33	4,139	3,285	2,892	2,658	2,494	2,389
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,485	2,380
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,477	2,372
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,470	2,364
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,463	2,356
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,456	2,349
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,449	2,342
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,443	2,336
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,438	2,330

TABEL
NILAI-NILAI DISTRIBUSI F

df	1	2	3	4	5	6
1	161,446	199,499	215,707	224,583	230,160	233,988
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,329
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941
4	7,709	6,914	6,591	6,388	6,256	6,163
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,688	3,581
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699
18	4,414	3,555	3,160	2,932	2,773	2,661
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,523	2,421
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,512	2,409
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,501	2,399
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,494	2,389
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,485	2,380
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,477	2,372
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,470	2,364
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,463	2,356
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,456	2,349
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,449	2,342
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,443	2,336
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,438	2,330



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121
E-mail : lemlit_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 339/J25.3.1/PL.5/2005

31 Maret 2005

Lampiran :

Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

Kepada : Yth. Sdr. Pemimpin
Grand Bromo Hotel Desa Sukapura Probolinggo
di-

PROBOLINGGO.

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 1206/J25.1.2/PL.5/2005 tanggal 16 Maret 2005, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : NUNING MEITA KURNIAWATI / 99 -2146
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / ADNI
Alamat : Jl. Batu Raden 55 Jember (0331) 323624
Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Profesionalisme Karyawan Grand Bromo Hotel Di Desa Sukapura, Probolinggo.
Lokasi : Grand Bromo Hotel Desa Sukapura Probolinggo
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.



Ketua,

Prof. Drs. Kusno, DEA., Ph.D.
NIP. 131 592 357

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip



SEMUA BISA ANDA DAPATKAN
DI GRAND BROMO HOTEL

VISIT BROMO PACKAGE

Hanya Rp. 350.000,-/kamar/malam

Termasuk:

- o Akomodasi di kamar deluxe
- o Makan pagi untuk 2 orang
- o Transportasi ke laut pasir + tiket masuk (untuk 2 orang / sharing)
- o Pajak dan jasa layanan

PAKET GATHERING

Hanya Rp. 185.000,- Nett/Orang/Malam

Termasuk:

- o Akomodasi di Kamar Deluxe
- o 2 X makan
- o Electric dan Singer
- o Minimal 30 orang
- o Pajak dan jasa layanan

PAKET MEETING

Hanya Rp. 225.000,- Nett/Orang/Malam

Termasuk:

- o Penggunaan Ruang Pertemuan & Peralengkapannya
- o 1 X makan & 2 X Coffee Break
- o Minimal 50 orang
- o Pajak & Layanan

PAKET OUTBOND

Hanya Rp. 325.000,- Nett/Orang/Malam

Termasuk:

- o Akomodasi di kamar deluxe
 - o Rafting di sungai pelikan
 - o 3 X makan
 - o Pajak dan Jasa Layanan
- Tidak termasuk Transport

J. Raya Bromo
Desa Subapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 62 31 3211103-5
Fax : 62 31 3211114
Email : info@grandbromo.com
www.grandbromo.com

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62 31 7227272
Fax : 62 31 7227272

FAMILY PACKAGE

Hanya Rp. 315.000,-/kmr/mim

Termasuk:

Akomodasi d Kamar Deluxe

Makan pagi u/ 2 orang

Complimentary:

Welcome drink & Morning Coffee

Makan pagi 1 anak < 12 tahun

(1 Majalah Mozaik mulai 1 Feb'05)

Pajak & Layanan

VISIT BROMO PACKAGE

Hanya Rp. 350.000,-/kmr/mim

Termasuk:

Akomodasi di Kamar Deluxe

Makan pagi u/ 2 orang

Transportasi (Jeep) ke Laut Pasir + Tiket

u/ 2 orang (Rombongan)

Pajak & Layanan

Berlaku 02 Januari - 31 Maret 2005

Berlaku bagi Wisatawan Domestik/Kim's Holder

J. Raya Bromo
Desa Subapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 62 31 3211103-5
Fax : 62 31 3211114
Email : info@grandbromo.com
www.grandbromo.com

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62 31 7227272
Fax : 62 31 7227272



SURAT KETERANGAN

No. 025 / HRD-ekt / III / 2005

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Subagio, SH
Jabatan : Human Resources & Development Manager (HRD Manager)
PT. Grand Bromo Hotel

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nuning Mita Kurniswati
Alamat : Universitas Jember
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
NIM : 99-2146

Telah mengadakan dan melaksanakan penelitian di PT. Grand Bromo Hotel (Hotel bintang tiga) selama 1 bulan terhitung mulai 15 Maret - 15 April 2005¹, dalam rangka penyelesaian tugas penulisan dari universitas

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Sukapura, 21 April 2005



Grand Bromo
H O T E L

Subagio, SH
HR & DI Manager

COMPANY PROFILE

HOTEL NAME : GRAND BROMO HOTEL
 OPERATION DATE : APRIL 21, 1990
 TOTAL ROOMS : 180 Rooms
 HOTEL AREA : 34 Ha
 CHANGE NAME : AUGUST 1994 to HOTEL RAYA BROMO
 HOTEL ADDRESS : Jalan Raya Bromo, Sukapura
 Probolinggo, 67254
 TELEPHONE : (0335) 581103-5
 FACSIMILE : (0335) 581142
 SALES OFFICE : Graha Residen Office Park
 Jalan Darmo Harapan I
 Surabaya 60187
 TELEPHONE : (031) 732 9945-6
 FACSIMILE : (031) 732 5256

ROOM TYPES

HOSTEL : 16 Rooms (Shower Outside)
 TOURIST : 21 Rooms (10 Shower; 11 Bath Tub)
 DELUXE : 154 Rooms (104 Shower, 50 Bath Tub)
 COTTAGE : 4 Rooms (2 bedrooms)
 VIP COTTAGE : 1 Rooms (3 bedrooms)

FACILITIES

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. TENGGER COFFEE SHCP | : 200 seats |
| 2. RINGGIT ROOM | : 50 seats |
| 3. BROMO CAFE | : 60 seats |
| 4. EATOK BAR | : 16 seats |
| 5. WIDODAREN KARAOKE | : 50 seats |
| 6. SUKAPURA HALL | : 250 seats |
| 7. MADAKARIPURA POOL BAR & WHIRL POOL | : 1 |
| 8. TENNIS COURT | : 2 courts |
| 9. OPEN THEATER | : 500 seats |
| 10. VOLLEY BEACH COURT | : 1 court |
| 11. JOGGING TRACK | |
| 12. SHOP | 2 |

DISTANCE

HOTEL	TO	MOUNT BROMO	:	18 km
HOTEL	TO	SURABAYA	:	125 km
HOTEL	TO	BALI	:	325 km
HOTEL	TO	YOGYA	:	400 km
HOTEL	TO	BUS STATION	:	24 km
HOTEL	TO	RAILWAY STATION	:	27 km

CLIMATE

DAY TIME	:	15° C - 20° C
NIGHT TIME	:	5° C - 15° C

CHARACTERISTIC

LOCATION	:	* FACING THE PROBOLINGGO SEA * LIES BETWEEN HILLS * EASY TO REACH BY ANY TRANSPORTATION
POPULATION	:	* DESA SUKAPURA = 3.604 people * KECAMATAN = 18.599 people
RELIGION	:	✓ MOSTLY MOSLEM ✓ HINDU ✓ CHRISTIAN
SOURCE OF LIVING	:	FARMER
COST OF LIVING	:	A BIT HIGHER

POINT OF INTEREST

- ① MOUNT BROMO : • SUNRISE
• SUNSET
- ② MAJAKARIPURA WATER FALL

SECURITY

MOSTLY SECURE

ETIKA, TATA TERTIB DAN DISIPLIN KERJA

Etika

Bab-bab yang tercantum dibawah ini merupakan pedoman dan atau standar bagi karyawan yang beretika mengikat dalam hal Etika Kerja, Tata Tertib dan Disiplin Kerja selama yang bersangkutan bekerja di Grand Bromo Hotel.

Etika Kerja

1. Setiap karyawan wajib bekerja dengan jujur-sungguh, bertanggung jawab dan menegakkan semua peraturan dengan sebaik-baiknya, dan selalu menjaga sikap dan penampilannya termasuk pelayanan maupun sesama karyawan.
2. Karyawan wajib untuk selalu berusaha meningkatkan efisiensi kerja, beretika benar dan tertam, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.
3. Setiap karyawan wajib menjaga nama baik Perusahaan dan menegakkan hal-hal yang dapat merugikan Perusahaan, serta juga wajib menyimpan dan menjaga segala macam rahasia Perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis.
4. Karyawan dilarang untuk bekerja dan melakukan diri pada pihak ketiga baik perorangan maupun badan usaha atau lembaga lainnya untuk mendapat imbalan kecuali telah mendapatkan ijin direksi atau pejabat yang diberi kuasa oleh direksi.
5. Karyawan diharapkan selalu menegakkan terjalinya pelaksanaan kepentingan pribadinya dengan kepentingan Perusahaan. Untuk itu dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak dibenarkan untuk mengutamakan kepentingan pribadi.

Tata Tertib Sikap Atasan terhadap Bawahan

Demi terciptanya disiplin dan keharmonisan kerja dalam Perusahaan, maka atasan wajib :

1. Memperlihatkan bawahananya dengan sopan, jujur dan wajar.
2. Memberikan petunjuk kepada bawahananya mengenai pekerjaan yang harus dilakukan.
3. Menunjukkan bimbingan dan dorongan kepada bawahananya untuk meningkatkan keterampilan kerja, pengetahuan dan disiplin.
4. Menegur bawahananya yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan.
5. Melakukan penilaian terhadap bawahan secara jujur dan obyektif.
6. Terbuka mengawal setiap pertanyaan/umpan balik bawahananya sesuai dengan batas kewenangan yang dimiliki.

Tata Tertib Sikap Bawahan terhadap Atasan

Demi terciptanya disiplin dan keharmonisan kerja dalam Perusahaan, maka bawahan wajib :

1. Beretika sopan, jujur, dan wajar terhadap atasan.
2. Menentukan tugas yang diberikan atasan dengan sebaik-baiknya.
3. Menanyakan kepada atasanya hal-hal yang belum atau kurang jelas tugasnya.
4. Menghormati keberadaan atasan dalam hubungan kerjanya dengan Perusahaan.
5. Mengajukan usul atau saran kepada atasanya sesuai prosedur yang ditetapkan.

Perilaku dan Disiplin Kerja

Pedoman dan disiplin kerja adalah mengikat seluruh karyawan, dalam hal yang tidak bertentangan dengan standar yang berlaku.

I. Dokumen Personalia

1. Semua karyawan wajib melampirkan salinan dari semua dokumen-dokumen yang dibutuhkan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Ijazah terakhir, Surat pengalaman kerja serta salinan dokumen lainnya.
2. Merupakan kewajiban bagi setiap karyawan untuk menyerahkan kepada Personalia dalam waktu 14 hari, semua perubahan yang berhubungan dengan keterangan pribadi karyawan seperti alamat, nomor telepon, status perkawinan, kelahiran untuk atas informasi penting lainnya.

II. Disiplin Kerja

1. Setiap karyawan harus menaati jadwal kerjanya dan melakukan "punch in" dan "punch out" secara benar dan teratur.
2. Karyawan hanya dibenarkan menggunakan izin khusus untuk karyawan untuk keluar saat lingkungan Perusahaan.
3. Setiap karyawan diwajibkan untuk menggunakan kartu pengenal.
4. Selama jam kerja, karyawan hanya diperbolehkan menerima tamu pribadi dengan seizinnya dan seijin atasanya atau HR&D Dept. di HR&D Office.
5. Selama jam kerja, karyawan dibenarkan selalu berada di tempat area kerjanya.
6. Selama bertugas, karyawan harus senantiasa rapi dan memakai tanda pengenal yang ditunjukkan.
7. Marok hanya diijinkan ditempat yang telah ditentukan.
8. Karyawan hanya diijinkan untuk menerima tamu hanya ditempat parkir yang telah ditentukan dan dibatasi.
9. Setiap karyawan bertanggung jawab terhadap kelalaiannya yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan barang-barang milik tamu, teman sekerja atau perusahaan.
10. Karyawan dilarang :
 - a. Berada ditempat/bagian lain, terpuji urusan, kuser/trumanu tamu terkendali tugasnya mengabdikan demikian.
 - b. Menggunakan fasilitas yang disediakan untuk tamu seperti kamar kecil, telepon, restoran, bar, kafe dan lain-lain kecuali atas seijin pimpinan perusahaan.
 - c. Berada dilingkungan perumahan siluar jam kerjanya, kecuali atas ijin atasan atau HR&D Dept.
 - d. Membuat kartu nama yang menggunakan Perusahaan tanpa seijin pengurus.

III. Tugask Laku Karyawan

1. Karyawan wajib berlaku sopan dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada tamu dan rekan kerja.
2. Apabila ada karyawan mendapat kesulitan dalam menghadapi tamu, segera menghubungi dan menyerahkan masalah tersebut kepada atasan atau yang lebih berwenang.
3. Karyawan tidak diperkenankan atau dilarang :
 - a. Membuat kebatalan jasa (uang tipe) dari tamu.
 - b. Menghentikan atau memperlakukan semua karyawan lainnya yang dapat mengganggu kelancaran operasional Perusahaan.
 - c. Melakukan perdagangan pribadi dengan tamu, baik didalam maupun diluar perusahaan, baik sewaktu bertugas maupun tidak.
 - d. Melakukan perdagangan pribadi dengan teman sekerja diluar perusahaan baik sewaktu bertugas atau tidak, kecuali melalui Koperasi Perusahaan.

- a. Membicarakan rahasia Perusahaan, atau atau rahan selera dengan alasan apapun kepada tamu atau pihak lain.
- c. Berkeinginan atau berhasrat kurang sopan terhadap tamu.
- g. Berpergaulan dengan lawan jenisnya di tempat lain.
- h. Malas dan lambat bekerja.
- i. Mengalihkan mata-mata yang dapat mengganggu tamu seperti : berkeinginan, berisngi/berbisik-kata atau berteling-teling dan sebagainya.
- j. Menunjukkan bahasa yang tidak sopan selama berada dilingkungan perusahaan atau unit usaha.
- k. Memegang rambut, menggerakkan kepala, menggerakkan telinga atau hidung di tempat tamu.
- l. Herumbar pada dinding atau perabot.
- m. Melakukan perjudian atau permainan yang tidak sesuai atau perbuatan asusila lainnya.

IV. Penampilan dan Kebersihan

1. Karyawan diwajibkan selalu bersih dan rapi, menggunakan seragam yang disediakan oleh Perusahaan, dan selalu menjaga kebersihan seragamnya.
2. Sebelum melapor untuk bertugas, karyawan yang menggunakan seragam diwajibkan memeriksa kelengkapan seragamnya.
3. Diwajibkan untuk setiap hari diri menggunakan deodorant. Hindari menggunakan pewangi dan perhiasan yang berisngitas.
4. Diwajibkan untuk selalu mencuci tangan setelah menggunakan fasilitas toilet.
5. Karyawan pria harus bercukur rapi dengan rambut tidak menutupi telinga atau kerd baju, serta menjaga kuku jari harus selalu bersih.
6. Baik karyawan pria maupun wanita harus berpemipin rapi dan bersih sesuai dengan peraturan yang berlaku di Perusahaan.
7. Bagi karyawan yang dalam tugasnya tidak wajib menggunakan seragam, harus memakai pakaian yang layak dan sopan.

V. Locker

1. Locker disediakan untuk kenyamanan karyawan dan merupakan tanggung jawab diri pemakai locker untuk menjaga kebersihannya.
2. Locker hanya dipergunakan untuk menyimpan seragam atau alat yang ada hubungannya dengan pekerjaan karyawan yang bersangkutan.
3. Seorang karyawan hanya diijinkan memiliki locker yang sudah ditentukan.
4. Locker harus selalu dalam keadaan terkunci sewaktu digunakan, Perusahaan tidak bertanggung jawab atas setiap kehilangan yang terjadi.
5. Pimpinan Perusahaan sewaktu-waktu berhak untuk membuka dan memeriksa keadaan locker setiap karyawan tanpa wajib atas pemberitahuan lebih dahulu.
6. Apabila terjadi PHK, kunci locker harus dikembalikan kepada HRD dan locker harus dalam keadaan kosong.
7. Karyawan dilarang :
 - a. Menyimpan barang-barang berharga, barawa-barang yang mudah terbakar atau meledak didalam locker.
 - b. Menyimpan barang-barang/obut-obut terlarang, senjata tajam, dan barang berbahaya lainnya.
 - c. Menyimpan barang-barang yang berbau tidak sedap/bau didalam locker.

VI. Penemuan Uang atau Barang

1. Danya atau uang yang ditemukan diloket perusahaan atau unit usaha harus diserahkan kepada Departemen Housekeeping dan data-data dari barang dan penemu harus dicatat dalam Lost and Found.
2. Apabila barang atau uang tidak diminta kembali oleh pemilik setelah 6 (enam) bulan, maka barang atau uang tersebut akan diberikan kepada yang menemukan sesuai dengan ketentuan dan tata-cara yang berlaku.

VII. Tata Cara Membawa Barang Keluar

1. Semua barang milik Perusahaan hanya dapat dibawa keluar dengan menggunakan surat (jin mengeluarkan barang (gate pass) yang harus dimintakan oleh Dept. Head yang berwenang sesuai dengan keperluan yaitu :
 - a. Untuk dibawa
 - b. Untuk diperbaiki
 - c. Untuk pemeliharaan diluar perusahaan
2. Untuk barang-barang pemberian tamu berlainan cara yang sama dengan ketentuan diatas, namun harus disertai dengan surat keterangan dari tamu.

VIII. Pemeriksaan Keselamatan

1. Untuk mengantisipasi barang-barang milik Perusahaan, Pimpinan Perusahaan mempunyai wewenang penuh untuk memeriksa karyawan pada saat diperhalat.
2. Locker karyawan dapat diperiksa bila diperlukan atau diminta oleh manajemen yang terdiri dari 2 (dua) orang anggota staff atau lebih yang terdiri dari Pimpinan Perusahaan, HRD dan Security.

II. PELANGGARAN DAN SANKSI

Peringatan / Sanksi

1. Perusahaan dan karyawan menyadari sepenuhnya perlunya pengawasan disiplin kerja, karenanya terhadap setiap pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan atau peraturan yang ada dapat diberikan peringatan/sanksi.
2. Peringatan yang diberikan kepada karyawan adalah merupakan usaha korektif dan pengajaran terhadap tindakan dan tingkah laku karyawan.
3. Peringatan/sanksi atas pelanggaran yang akan diberikan kepada karyawan diperinci sebagai berikut :
 - a. **TEGURAN ATAU PERINGATAN LIRAN :**
Dilakukan oleh atasan karyawan untuk pelanggaran karyawan yang bersifat ringan.
 - b. **TEGURAN ATAU PERINGATAN TERTULIS**
Dilakukan oleh atasan karyawan untuk pelanggaran yang bersifat khusus seperti dalam bab Teguran Tertulis, bab Surat Peringatan Pertama dan bab Surat Peringatan Ketiga/Terakhir.
 - c. Sanksi lain dapat diberikan dan atau sebagai tambahan dari pada yang telah disebutkan pada butir 2a dan 2b diatas.
 - d. Urutan peringatan bertahap dapat diberikan menurut kebijaksanaan, tetapi dapat juga diberikan secara langsung peringatan pertama dan terakhir atau peringatan kedua dan terakhir dengan diabaikan atau kealihan pelanggaran yang dilakukan.
4. Surat peringatan harus dimintakan oleh pejabat yang berwenang atas kesalahan yang dilakukan dan sanksi yang diberikan.
5. Surat peringatan diterbitkan selambat-lambatnya 5 (lima) hari setelah diketemukannya kesalahan/pelanggaran. Pengaturan lebih lanjut tentang bentuk Peringatan Tertulis ditetapkan tersendiri.
6. Sanksi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) diberikan terhadap karyawan yang masih melakukan kesalahan/pelanggaran yang pekerasaannya diatur sbb :

- a. Permintaan sanksi pemutusan hubungan kerja disampaikan dan ditandatangani oleh Dept. Head kepada HR&D Manager.
- b. HR&D Dept. akan melakukan PHK sesuai Undang-Undang Ketenagakerjaan yang berlaku.

Sanksi Disiplin

- Perubahan maupun karyawan mempunyai kesempatan atau perlakuan penanganan disiplin kerja, karenanya terdapat hambatan/pengawasan atau Perawatan yang dilakukan karyawan, dapat diberikan sanksi. Fungsi Perawatan akan menggunakan sepenuhnya penanganan disiplin kerja dengan mengambil tindakan yang berupa peringatan baik lisan maupun tulisan.
- Sanksi yang dikenakan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran dikategorikan sebagai tindakan korektif dan pengarahannya terhadap sikap dan tingkah laku karyawan tersebut.
- Pemberian sanksi diberikan pertimbangan pada:
 - a. Ada atau tidaknya unsur kesengajaan
 - b. Jenis pelanggaran, yaitu pelanggaran yang digolongkan dalam setiap jenis sanksi.
 - c. Frekuensi atau pengulangan pelanggaran yang terjadi
 - d. Bahas/dibat dari pelanggaran, yaitu kerajinan/kemauan dan potensinya terhadap semua atau sebagian unsur dalam pasal atau.
- Jenis-jenis sanksi:
 - a. Teguran Lisan.
 - b. Teguran Tertulis.
 - c. Surat Peringatan Pertama.
 - d. Surat Peringatan Kedua.
 - e. Surat Peringatan Ketiga/Tetap.
 - f. Skorsing.
 - g. Kewajiban untuk membayar ganti rugi atau sebagian kerugian yang dapat dipotong langsung dari upah atau service charge.
 - h. Pemindahan ke bagian lain.
 - i. Penurunan gaji atau service charge.
 - j. Peninjauan/pemutusan paguh atau jabatan.
 - k. Pemutusan hubungan kerja.
- Sanksi dapat diberikan akibat pelanggaran diri yang paling ringan sampai terberat menurut pertimbangan pada butir 3 diatas dan tidak harus diberikan secara berurutan, serta dapat juga pemberian sanksi yang merupakan gabungan dari jenis-jenis sanksi seperti pada butir 4 diatas.

Teguran Lisan

- Teguran Lisan diberikan oleh atasan karyawan dan pelanggaran tersebut menjadi catatan tertulis atas karyawan tersebut.
- Teguran Lisan diberikan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran ringan yang dianggap tidak dilakukan secara sengaja dan baru untuk pertama kalinya dilakukan di:
 - a. Datang atau pulang tidak melalui pintu masuk karyawan.
 - b. Mengotot atau memotong jalur dalam area sekitar lingkungan Perusahaan.
 - c. Bekerja dan berhadir kurang efisien dan mengabaikan pekerjaan untuk mengerjakan hal-hal selain tugas kerja yang menjadi tanggungjawabnya.
 - d. Berada di lingkungan Perusahaan tanpa tujuan atau untuk tujuan yang tidak terkait dengan Perusahaan.
 - e. Memerika atau pribadi pada jam kerja tanpa ijin/perizinan sesuai dengan tugas atau HR&D Manager.
 - f. Mengambil/memakai/memegang barang-barang atau dokumen yang disediakan untuk umum.
 - g. Menyanyi/memainkan permainan kartu di tempat yang dapat terganggu oleh umum.
 - h. Tidak memperhatikan atau menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan/tempat kerja dan penampilannya diri.
 - i. Bertingkah kurang sopan seperti berprestasi/berkata kasar-kasar, bertaruh-berjudi atau bertaruh-berjudi di lingkungan Perusahaan.
 - j. Menggunakan peralatan umum yang bukan peruntukannya pribadi.
 - k. Melakukan pelanggaran yang dianggap setara dengan yang tersebut diatas.

Teguran Tertulis

- Teguran Tertulis diberikan oleh atasan karyawan dengan ketentuannya disampaikan kepada HR&D Dept. dan diberikan HR&D Dept dengan ketentuan kepada Dept. Head.
- Masa berlaku Teguran Tertulis adalah paling lama 3 (tiga) bulan.
- Pelanggaran-pelanggaran dibawah ini dapat dikawal secara otomatis sanksi Teguran Tertulis:
 - a. Datang terlambat atau kali ditugas alasan yang tidak dapat diterima.
 - b. Tidak melaksanakan kerja sesuai waktu, secara sengaja maupun tidak.
 - c. Meninggalkan tugas/tempat kerja sebelum jam kerja tanpa ijin atasan.
 - d. Melakukan kewajiban untuk memberitahukan dan menyerahkan surat keterangan sakit dari dokter pada saat hari pertama kembali bekerja.
 - e. Tidak memberitahukan kepada Perusahaan melalui HR&D Dept. adanya perubahan data pribadi/keluarga yang dibutuhkan Perusahaan.
 - f. Tidak menjaga keamanan, kerapian dan kebersihan locker atau peralatan kerja yang menjadi tanggungjawabnya serta tidak segera melaporkan ke HR&D Dept. adanya kerusakan atau perpindahan pemakai.
 - g. Menemui keluarga/teman di lingkungan Perusahaan selama jam kerja tanpa sepengetahuan atasan dan HR&D Dept. atau Security.
 - h. Menunjuk kendaraan pribadi tidak ditempat parkir karyawan yang telah disediakan, membiarkannya/menggunakan/menggunakan parkir kendaraan dengan cara nyamping.
 - i. Menggunakan fasilitas olahraga di lingkungan Perusahaan tanpa terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Head Unit.
 - j. Berada ditempat/bagian lain atau tempat untuk lain, bukan karena tugas tanpa alasan yang dapat diterima.
 - k. Berada di lingkungan Perusahaan diluar jam kerja, bukan karena tugas, panggilan atasan atau HR&D Dept. dan tanpa ijin Security.
 - l. Berhalang tidak rumah, atau menyalah memberi bantuan/jawaban dengan cara tidak menjawab/menjawab kepada rekan kerja atau atasan.
 - m. Tidak mengikuti ketentuan administrasi kerja (cuti, DP, change of duty, dll) yang berlaku.
 - n. Melakukan pelanggaran yang dapat merugikan Perusahaan.
 - o. Melakukan pelanggaran lain yang dapat dipandang setara dengan yang tersebut diatas atau melakukan pelanggaran sama/seperti yang telah diberikan Teguran Lisan.

- b. Membantu/menberi keterangan palsu tentang ketidak badirannya dalam pekerjaan atau membintakan orang lain memandikan kursi hadir di mesin pencatat waktu atau memandikan kursi hadir milik karyawan lain di mesin pencatat waktu.
- c. Menolak menaati perintah/pengawasan yang layak dari atasan masa/ sudah diperingatkan.
- d. Melakukan/terlibat secara langsung maupun tidak dalam perbuatan yang dapat menimbulkan kerusakan atau keresahan atau tidak bermoral/didak wajar.
- e. Membantu atau membiarkan/membiarkan/mencoba memandikan barang/gambar/wayang yang berwujud penguat/keadilan lingkungan Perusahaan.
- f. Membantu atau membiarkan / membawa / mengangkut / mencoba memandikan makanan/obat/minuman terlarang/membuatkan keadilan lingkungan Perusahaan.
- g. Delaja tidak sesuai dengan tugas dan standar operasi yang ditentukan baginya walaupun sudah beberapa kali diperingatkan.
- h. Dengan sengaja mengakibatkan dirinya atau teman sekerja dalam keadaan bahaya atau dalam keadaan sedemikian rupa sehingga tidak dapat menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- i. Menyalahgunakan/kegiatan kejuruteraan/perusahaan kepada teman atau langgan Perusahaan atau unit usaha maupun kepada sesama karyawan.
- j. Mengabaikan tugas-tugas atau arahan-atuhan komandan/pengawasan tempat kerja dan lingkungan kerja atau lain dalam menjalankan tugas kerja sehingga menimbulkan kerugian bagi Perusahaan.
- k. Menyalahgunakan persenyawaan atau melakukan tindakan yang dianggap bermusuhan, baik didalam maupun diluar Perusahaan atau unit usaha, seperti kecurangan, pengalihan, pemalsuan, pencurian, ancaman, perkabahan/pengalihan, dll.
- l. Melakukan atau mengadakan pemalsuan judi dalam bentuk apapun atau kegiatan yang berakibatnya buruk ke judi di lingkungan Perusahaan atau unit usaha.
- m. Menolak pengutahan, teman atau rekan sekerja atau teman sekerja untuk berbuat sesuatu yang dianggap baik dan menguntungkan.
- n. Dengan sengaja atau kelalaiannya merusak barang milik Perusahaan.
- o. Menyebarkan keterangan palsu atau yang dipalsukan sehingga merugikan Perusahaan atau kepentingan Negara.
- p. Merokok, minum minuman yang menyebarkan bau, obat, membiarkan obat lain, menyalahgunakan obat terlarang/penggunaan didalam atau diluar lingkungan Perusahaan atau unit usaha.
- q. Menyalahgunakan rahasia Perusahaan atau rumah tangga pimpinan Perusahaan.
- r. Membantu/melakukan pelanggaran lain yang dipandang sama dengan yang disebutkan diatas atau pelanggaran pelanggaran terapan/rumah yang telah diberikan Teguran Lisan/Tertulis atau pelanggaran-pelanggaran yang dianggap dapat merugikan Perusahaan atau unit usaha dalam bentuk apapun.

Sanksi dan Skorsing

1. Pimpinan Perusahaan dapat mengesahkan tindakan pemecatan atau pemutusan (skorsing) terhadap karyawan yang melakukan pelanggaran dan tidak mendapatkan Service Charge selama skorsing, sedangkan tanggapan tetap butiran tetap dibelikan.
2. Skorsing dapat dibelikan kepada karyawan:
 - a. Yang dan di PIRK tetapi kasusnya sedang dalam penyelesaian untuk mendapatkan kepastian yang pasti.
 - b. Apabila karyawan tidak jujur atau tetap melakukan kesalahan setelah diberikan Teguran atau Surat Peringatan.
 - c. Melakukan pelanggaran yang menurut Pimpinan Perusahaan dapat diberikan sanksi Surat Peringatan dan Sanksi Skorsing.
 - d. Melakukan kesalahan yang fatal tetapi belum memantahi pernyawaan untuk PIRK.

Sanksi pemotongan Upah/Gaji/Service, Pemutusan Kesehatan Gaji dan Pemindahan Jabatan

Berdasarkan pertimbangan pimpinan menurut lab Sanksi dan Denda butir 3 dan butir 4, karyawan dapat dikenakan sanksi : Kewajiban untuk membayar ganti rugi yang dapat dipotong langsung dari upah dan atau Service Charge, atau pemotongan kesehatan gaji, atau pemindahan jabatan, yang dalam hal ini pelaksanaananya diatur berdasarkan keputusan Pimpinan Perusahaan.

Sanksi Pemutusan Hubungan Kerja

1. Ditetapkan dan diberitahukan oleh Head Unit atau perantara/laporas sesudah-mendanya Dept. Head kepada HRAD Manager.
2. Pelanggaran yang dapat dikenakan Sanksi Pemutusan Hubungan Kerja terdiri dari :
 - a. Denda
 - 1. Tidak bekerja selama 5 (lima) hari kerja berturut-turut tanpa keterangan secara tertulis dengan bukti-bukti yang sah yang dapat diterima oleh Perusahaan, dianggap mengabaikan diri atau permasalah sendiri secara sepihak.
 - 2. Telat 1 (satu) kali berturut-turut karyawan menyalah untuk menaati perintah atau pengawasan yang layak sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kerja atau Peraturan Perusahaan.
 - 3. Melakukan kesalahan tidak yang bersifat ringan.
 - b. Hak dan Kewajiban
 - 1. Melakukan kewajiban secara serampangan atau tidak menjalankan pekerjaan sebagaimana mestinya sehingga merugikan Perusahaan.
 - 2. Menggunakan sarana, lingkungan dan waktu kerja guna memperoleh keuntungan pribadi diluar pelaksanaan sebagai karyawan di Perusahaan.
 - 3. Dengan sengaja melanggar batas kewenangan yang diberikan oleh Perusahaan.
 - c. Kemungkinan dan Kesehatan
 - Tidak dapat melakukan pekerjaan meskipun telah diberikan informasi atau telah memperoleh Surat Peringatan ketiga/Tertulis.
3. Perbuatan yang tergolong merugikan Perusahaan dan atau melanggar ketentuan selanjutnya termasuk untuk dikenakan Sanksi Pemutusan Hubungan Kerja Tanpa Pengawasan dan tidak mendapatkan pelayanan kerja, terdiri dari :
 - a. Dengan sengaja menyalahgunakan pelayanan yang kurang baik atau berakibat buruk atau kurang efisien kepada tamu/pelanggan Perusahaan atau unit usaha.
 - b. Mengganggu hubungan dengan sesama atau perusahaan.
 - 1. Melawan atasan, menyalah tugas mengerjakan tugas yang diberikan atasan, menghibur atau menghasut pimpinan perusahaan, kolega/Pimpinan Perusahaan atau teman sekerja.
 - 2. Menghasut atau menyebarkan, secara lisan atau tulisan atau menyalah pimpinan perusahaan, kolega/pimpinan perusahaan atau teman sekerja.
 - 3. Menyalah dan mempengaruhi pimpinan perusahaan, kolega/pimpinan perusahaan atau teman sekerja untuk melakukan sesuatu perbuatan yang bertentangan dengan perusahaan atau lain terburik perusahaan atau kolega/kolegialitas.
 - 4. Mengganggu rahasia Perusahaan atau rumah tangga pimpinan perusahaan.