

ABSTRACT

THE ROLE OF PERFORMANCE STANDARD APPLICATION IN SUPPORTING EMPLOYEE'S MOTIVATION (CASE STUDY ON FRONT OFFICE DEPARTEMENT OF HOTEL SANTIKA BANDUNG)

Competition in business world is getting harder, especially on hotel businesses, situations like this makes every company to be more sensitive for available chances so that it can compete with other company. One thing that a company can do is by giving its best services to the consumers. Basically, service includes important elements from a product which is offered by the company.

Therefore, a company must be able to apply a good performance standard to all of its employees, which can optimize the human resources owned, and hopefully the employee's performances can increase, so company's goal can be achieved.

One of the performance standards applications in hotel business is performance standard application on the front office department, because this department is on the front part of a hotel to market company's product. This research is aimed to know the role of performance standard application to support employee's motivation in front office department of Hotel Santika Bandung.

To know the role of performance standard application to support employee's motivation in front office department of Hotel Santika Bandung, so data collecting is executed by doing field study, interview, spreading the questioner, and data processing using simple regression statistic analysis and Spearman's Rank Correlation.

According to the analysis, it can be concluded that there is a constant relation between performance standard and employee's motivation, and based on determination coefficient calculation that was used, 37% points was collected, which means there is a relation between performance standard and employee's motivation. And the rest, 63%, is affected by other variables which were not researched.

Keywords: *Performance Standard, Motivation, Front Office.*

ABSTRAK

PERANAN PENERAPAN STANDAR KINERJA DALAM MENDUKUNG MOTIVASI KARYAWAN (STUDI KASUS PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL SANTIKA BANDUNG)

Persaingan di dunia usaha semakin ketat, terlebih lagi pada usaha perhotelan, hal ini mengharuskan setiap perusahaan untuk lebih peka terhadap peluang yang ada agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Pada dasarnya jasa atau service mengandung unsur-unsur penting dari suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Untuk itu, perusahaan harus mampu menerapkan standar kinerja yang baik bagi semua karyawannya, sehingga dapat mengoptimalkan Sumber Daya Manusia yang dimiliki, dan diharapkan kinerja karyawan meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu penerapan standar kinerja dalam bidang usaha perhotelan adalah penerapan standar kinerja di bagian *front office department*, karena bagian ini berada di bagian depan hotel untuk memasarkan produk perusahaan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui peranan penerapan standar kinerja dalam mendukung motivasi karyawan di bagian *front office* hotel Santika Bandung.

Untuk dapat mengetahui peranan penerapan standar kinerja dalam mendukung motivasi karyawan *front office department* di hotel Santika Bandung, maka dilakukan pengumpulan data dengan melakukan penelitian lapangan, wawancara, penyebaran kuesioner, serta pengolahan data menggunakan analisis statistik regresi sederhana dan korelasi rank spearman.

Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang konstan antara standar kinerja dengan motivasi karyawan dan menurut perhitungan koefisien determinasi yang digunakan, diperoleh angka sebesar 37 %, hal ini berarti ada hubungan antara standar kinerja dengan motivasi karyawan dan sisanya 63 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: standar kinerja, motivasi, *front office*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Peranan.....	5
2.2 Standar.....	5
2.2.1. Definisi Standar.....	5
2.2.2. Manfaat Standar.....	6
2.2.3. Jenis-Jenis Standar.....	8

2.2.4. Metode Penetapan Standar.....	11
2.3 Penilaian Kinerja.....	11
2.3.1 Pengertian Penilaian Kinerja.....	11
2.3.2 Sistem Penilaian Kinerja.....	12
2.4 Motivasi.....	14
2.4.1. Pengertian Motivasi.....	14
2.4.2. Pengertian Motivasi Kinerja.....	16
2.4.3. Tujuan Pemberian Motivasi.....	16
2.4.4. Asas-Asas Motivasi.....	17
2.4.5. Alat-Alat Motivasi.....	19
2.4.6. Metode-Metode Motivasi.....	20
2.4.7. Model-Model Motivasi.....	21
2.4.8. Teori-Teori Tentang Motivasi.....	23
2.5 Hotel.....	30
2.5.1. Pengertian Hotel.....	30
2.5.2. Fasilitas Usaha Hotel.....	32
2.6 <i>Front Office Department</i>	33
2.6.1. Pengertian Front Office Department.....	33
2.6.2. Ruang Lingkup Pekerjaan Departemen Kantor Depan Hotel.....	33
2.7 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan.....	40
2.8 Hubungan Penerapan Standar Kinerja Dalam Memotivasi Karyawan.....	41

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Metode Penelitian.....	43
3.1.1. Sejarah Singkat Hotel Santika Bandung.....	43
3.1.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.1.3. Metode Penelitian.....	44
3.1.4. Metode Pengumpulan Data.....	45
3.1.5. Operasionalisasi Variabel.....	46
3.1.6. Teknik Analisis.....	50
3.1.7. Teknik Pembuatan Skala.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	55
4.1.2 Visi dan Misi.....	56
4.1.3. Aspek Sarana dan Prasarana Hotel Santika Bandung.....	57
4.1.4. Struktur Organisasi.....	62
4.1.5. Aspek Sumber Daya Manusia Hotel Santika Bandung.....	65
4.1.6. Klasifikasi Hotel Santika Bandung.....	65
4.1.7. Uraian Tugas.....	67
4.1.8. Uraian Tugas <i>Front Office Department</i>	71
4.1.9. Tingkat Kepuasan Kerja.....	83
4.1.10. Usaha Meningkatkan Motivasi Karyawan di Hotel Santika Bandung.....	84
4.1.11. Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja di Hotel	

Santika Bandung.....	85
4.1.11.1 Sistem Penilaian.....	85
4.1.11.2 Penilai dan Komite Penilai.....	90
4.1.11.3 Kebijakan Penilaian Prestasi.....	92
4.1.11.4 Penilaian Prestasi Berdasarkan Hasil Kerja.....	93
4.1.11.5 Penilaian prestasi Berdasarkan <i>Merit Rating</i> ...	94
4.1.11.6 Periode Penilaian.....	95
4.1.11.7 Skala Penilaian.....	96
4.1.11.8 Perhitungan Total Nilai.....	97
4.2 Peranan Standar Kinerja Terhadap Motivasi Karyawan Pada	
<i>Front Office Department Hotel</i>	
Santika Bandung.....	101
4.2.1 Karakteristik responden.....	102
4.3 Analisis tanggapan Responden Terhadap Penerapan	
Standar Kinerja.....	103
4.4 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Motivasi	
Karyawan.....	124
4.5 Analisis Statistik Terhadap Peranan Penerapan Standar	
Kinerja.....	138
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	146
5.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149

LAMPIRAN.....	150
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURIKULUM VITAE).....	164

DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi Hotel Santika Bandung.....	63
Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	64
Gambar 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	102
Gambar 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	103
Gambar 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 4-1 Penilaian Kinerja.....	98
Tabel 4.3.1 Skor Pertanyaan Responden Mengenai Standar Kinerja.....	105
Tabel 4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Standar Kinerja Bagian <i>Front Office</i>	105
Tabel 4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan Standar Kinerja Dalam Hal Menerima dan Memproses Reservasi.....	106
Tabel 4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan Standar Kinerja Dalam Hal Menyediakan Layanan Resepsi Akomodasi.....	107
Tabel 4.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan Standar Kinerja Dalam Hal Menjaga Catatan Keuangan.....	108
Tabel 4.3.6 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan Standar Kinerja Dalam Hal Memproses Transaksi Keuangan.....	109
Tabel 4.3.7 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan Standar Kinerja Dalam Hal Melaksanakan Prosedur Klerikal.....	110
Tabel 4.3.8 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan Standar Kinerja Dalam Hal Komunikasi di Telepon.....	111
Tabel 4.3.9 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan Standar Kinerja Dalam Hal Melaksanakan Audit Malam.....	112
Tabel 4.3.10 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan	

Standar Kinerja Dalam Hal Menyediakan Layanan	
Resepsi Klub.....	113
Tabel 4.3.11 Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Penerapan	
Standar Kinerja Dalam Hal Menyediakan Layanan <i>Porter</i>	114
Tabel 4.3.12 Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Standar Kinerja	
yang Mampu Dicapai oleh Karyawan.....	115
Tabel 4.3.13 Tanggapan Responden Terhadap Standar Kinerja Harus	
Sesuai dengan Kenyataan dan Aturan yang Berlaku.....	116
Tabel 4.3.14 Tanggapan Responden Terhadap Standar yang Memberikan	
Suatu Tolok Ukur yang Lebih Baik Mengenai Prestasi	
Pelaksana Kinerja Karyawan.....	117
Tabel 4.3.15 Tanggapan Responden Terhadap Standar yang Dapat	
Meningkatkan Kedisiplinan dan Menurunkan Tingkat	
Absensi Karyawan.....	118
Tabel 4.3.16 Tanggapan Responden Terhadap Standar yang Dapat	
Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan.....	119
Tabel 4.3.17 Tanggapan Responden Terhadap Standar yang Dapat	
Meningkatkan Kreativitas dan Partisipasi Karyawan.....	120
Tabel 4.3.18 Tanggapan Responden Terhadap Standar yang Dapat	
Mempertinggi Rasa Tanggung Jawab Karyawan Terhadap	
Tugas-Tugasnya.....	121
Tabel 4.3.19 Tanggapan Responden Terhadap Standar Dapat Mendorong	
Gairah dan Semangat Kerja Karyawan.....	122

Tabel 4.3.20	Tanggapan Responden Terhadap Standar di Perusahaan Selalu Direvisi dari Waktu ke Waktu Sesuai Perkembangan....	123
Tabel 4.3.21	Tanggapan Responden Terhadap Standar yang Ditetapkan Sesuai dengan Harapan Karyawan.....	124
Tabel 4.4.1	Skor Pertanyaan Responden Mengenai Motivasi Karyawan.....	125
Tabel 4.4.2	Tanggapan Responden Standar Kinerja Perusahaan Sudah Sangat Memotivasi Karyawan.....	126
Tabel 4.4.3	Tanggapan Responden Tentang Rasa Tertantang Karyawan untuk Menyelesaikan Tugas yang Diberikan.....	127
Tabel 4.4.4	Tanggapan Responden Mengenai Rasa Karyawan Untuk Mendapatkan Penghargaan Apabila Diberi Tanggung Jawab.....	128
Tabel 4.4.5	Tanggapan Responden Terhadap Rasa Nyaman dengan Pekerjaan Karyawan Perusahaan Selama ini.....	129
Tabel 4.4.6	Tanggapan Responden Tentang Karyawan yang Selalu Berusaha untuk Mengerahkan Kemampuan dan Keterampilannya untuk Pekerjaan.....	130
Tabel 4.4.7	Tanggapan Responden Tentang Rasa Puas Karyawan Terhadap Standar yang Diterapkan oleh Pimpinan.....	131
Tabel 4.4.8	Tanggapan Responden Tentang Tempat Kerja dan Fasilitas yang Mendukung.....	132
Tabel 4.4.9	Tanggapan Responden Tentang Adanya Program Penilaian Karya yang Dilaksanakan Setiap Periode.....	133

Tabel 4.4.10 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Salary Di atas <i>Market Level</i>	134
Tabel 4.4.11 Tanggapan Responden atas Pemberian Insentif untuk Karyawan yang Mendapat Nilai Baik Dalam Penilaian Karya.....	135
Tabel 4.4.12 Tanggapan Responden Tentang Paket Pelatihan Tahunan untuk Meningkatkan Kemampuan Karyawan.....	136
Tabel 4.4.13 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kesehatan dan Penggantian Biaya Pengobatan Sebesar 50% dari Total Biaya.....	137
Tabel 4.4.14 Tanggapan Responden Tentang Karyawisata yang Diadakan Setahun Sekali.....	138
Tabel 4.4.15 Tanggapan Responden Tentang Tunjangan Hari Raya (THR).....	139
Tabel 4.5.1 Angka Kembar Variabel X.....	140
Tabel 4.5.2 Angka Kembar Variabel Y.....	141
Tabel Standar Kinerja (variabel X).....	151
Tabel Motivasi Karyawan (variabel Y).....	152
Tabel Regresi dan Korelasi antara Standar Kinerja Terhadap Motivasi Karyawan <i>Front Office Department</i>	153

DAFTAR LAMPIRAN

FORMULIR PENILAIAN KARYA HOTEL SANTIKA BANDUNG.....	151
KUESIONER.....	158
TABEL RANK SPEARMAN.....	161
SURAT PERMOHONAN MENGADAKAN PENELITIAN.....	162
SURAT KETERANGAN.....	163