

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa merupakan salah satu bentuk produk tidak nyata yang ditawarkan konsumen. Pelayanan yang baik merupakan salah satu ujung tombak keberhasilan bagi perusahaan jasa, salah satunya yakni Hotel. Hotel merupakan badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang menginap di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Hotel saat ini merupakan salah satu perusahaan jasa yang mendapat banyak perhatian dari pada investor. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari PHRI, Sumatera Selatan yang mengatakan bahwa jumlah kamar hotel berbintang di Kota Palembang terus mengalami peningkatan (Abdullah, 26 Agustus 2016). Adapun beberapa Hotel di Palembang dapat dijelaskan pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1

Hotel-Hotel di Palembang

No	Nama Hotel	Bintang
1	Zuri Express Palembang	3
2	Grand Zuri Palembang	4
3	Favehotel Palembang	4
4	Aston Palembang Conference Centre	4
5	The Arista Palembang	5
6	Horison Ultima Palembang	4
7	Novotel Palembang	4
8	Swarna Dwipa	3
9	MaxOneHotels at Vivo Palembang	3

10	Hotel Aryaduta Palembang	5
11	Emilia By Amazing	3
12	Hotel Anugerah	2
13	Batiqa Palembang	3
14	Amaris Palembang	2
15	Swiss-Belinn Imara Sudirman	3
16	Classie Hotel	2
17	Homeinn Palembang	2
18	Grand Malaka Ethical	2
19	Wisata Hotel	2
20	Rio City	3
21	Sintesa Peninsula Hotel Palembang	2
22	Royal Asia Hotel	3
23	Hotel Sandjaja	4
24	Santika Radial Palembang	4
25	Feodora Airport Hotel	2
26	Azza Palembang	2
27	Hotel Duta	2
28	Majestic Hotel	2
29	Opi Indah Hotel	3
30	Garudamas Hotel	2
31	Khalifah Hotel	2
32	Bless Hotel	2
33	Princess Hotel	3
34	Graha Sriwijaya Hotel	3
35	The Daira Hotel	4
36	Radial Mas	1
37	Ip Hotel	1
38	Msquare Hotel	2
39	Quin Centro	3
40	Grand Duta Syariah	2

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah hotel di Palembang dapat dikatakan cukup padat di mana jumlahnya hotel mencapai 40 hotel. Hotel-Hotel di Palembang diklarifikasi menjadi 5 bagian yakni berbintang 1 hingga 5. Untuk hotel berbintang lima terdapat 2 hotel, untuk hotel berbintang empat terdapat 8 hotel, untuk hotel berbintang tiga terdapat 12 hotel, untuk hotel

berbintang dua terdapat 16 hotel dan untuk hotel berbintang satu hanya terdapat 2 Hotel.

Dengan banyaknya hotel di Palembang, tentu membuat persaingan semakin kuat sehingga banyak hotel berlomba-lomba memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen secara 24 jam *non-stop*. Pemberian jasa 24 jam kepada konsumen secara maksimal dan konsisten tentu membutuhkan fokus karyawan yang tinggi, maka dari itulah dibutuhkanlah *shift* kerja.

Menurut Suma'mur (2009) *shift* kerja adalah pola waktu kerja yang diberikan pada tenaga kerja untuk mengerjakan sesuatu oleh perusahaan dan biasanya dibagi atas kerja pagi, sore, dan malam. Dengan adanya *shift* kerja, para *staff* dituntut untuk selalu siap bekerja secara maksimal demi memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Menurut Rough, *et al.*(2005) menyatakan bahwa *shift* kerja yang buruk dan dilakukan dalam waktu lama akan mengganggu *circadianrhythms* karyawan yang menimbulkan gangguan pada kinerja kognitif. Menurut Tomei, *et al.* (2006) *shift* kerja yang buruk mampu berpengaruh seseorang dalam bentuk peningkatan kecemasan dan agresivitas pada akhir suatu *shift*. Berdasarkan hal itulah dapat dikatakan bahwa pembagian *shift* kerja dalam perusahaan perlu diperhatikan karena dengan adanya *shift* kerja yang buruk mampu mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Rivai dan Basri (2004) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika

Salah satu Hotel yang cukup terkenal di Palembang yakni Hotel Horizon Ultima Palembang. Berikut disajikan data jumlah karyawan Hotel Horizon Ultima Palembang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan dari Semua Bagian

No	Bagian	Jumlah Karyawan
1	Executive Office	2
2	Sales and Marketing	7
3	Front Office	18
4	Food and Beverage Service	14
5	Food and Beverage Product	26
6	House Keeping	30
7	Engineering	10
8	HRD	10
9	Finance and Accounting	15
Total Karyawan		132

Sumber : Hotel Horizon Ultima Palembang

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa sistem kerja karyawan pada Hotel Horizon Ultima Palembang di bagi menjadi 9 divisi kerja yakni *Executive office, sales and marketing, front office, food and beverage service, food and beverage product, house keeping, engineering, HRD dan financial accountin*. Pada penelitian ini menggunakan 57 sampel yakni pada devisi *front office, food & beverage product and service* serta *house keeping*

Untuk memaksimalkan kinerja karyawan Hotel Horizon Ultima Palembang sangat memperhatikan *shift* kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari *jumlah shift kerja yang ditetapkan oleh* Hotel Horizon Ultima Palembang dibagi menjadi 4 bagian di mana biasanya *shift* kerja karyawan hanya dibagi menjadi 3 bagian yakni pagi, siang dan malam yang masing-masing *shift* mendapat jatah kerja selama 8 jam. Berikut ini adalah data pembagian shift dan sesi dapat di lihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3.
Pembagian Shift

<i>Shift</i>	Sesi	Pukul
Pagi	I	06.00-14.00
	II	07.00-15.00
	III	08.00-16.00
Middle	I	09.00-17.00
	II	10.00-18.00
	III	11.00-19.00
Sore	I	15.00-23.00
Malam	I	23.00-.07.00

Sumber : Hotel Horizon Ultima Palembang

Pada tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa pembagian *shift* kerja pada Hotel Horizon Ultima Palembang dibagi menjadi 4 bagian yakni pagi, *middle*, sore dan malam di mana masing-masing pegawai mendapat jatah kerja selama 6 jam. Untuk menghindari kelelahan untuk semua pegawai dijam-jam terakhir saat

bekerja, maka hotel Horizon Ultima membagi kembali *shift* kerja pagi dan *middle* menjadi 3 bagian yang masing-masing dibedakan 1 jam. Dengan adanya pembagian *shift* kerja yang berbeda diharapkan mampu mengurangi jumlah keterlambatan karyawan.

Pada jasa pelayanan Hotel salah satu departemen atau divisi yang sangat penting yakni *front office* dan *Food and beverage service*. Untuk *Front office* memiliki peranan penting di dalam bisnis perhotelan, yakni sebagai gerbang utama dalam penerimaan tamu dan bertugas dalam melayani setiap tamu yang datang, tidak hanya melayani *check-in* dan *check-out* saja tetapi juga menangani beberapa permintaan tamu, bahkan komplain tamu yang sulit diatasi. *Food And Beverage Service* adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, baik itu pengolahannya maupun penyajian kepada tamu.

Berikut ini akan disajikan jumlah keterlambatan karyawan pada bulan Agustus dan September pada tahun 2016 dari gabungan dua bagian Hotel Horison Ultima Palembang yaitu *Front Office* dan *Food And Beverage Service*.

Tabel 1.4.

Jumlah Keterlambatan Karyawan Bagian *Front office* dan *F&B* Tahun 2016

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Keterlambatan	Jumlah Hari kerja
Agustus	32	20	26
September	32	20	26

Sumber : Hotel Horizon Ultima Palembang

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat dikatakan jumlah keterlambatan karyawan pada bulan September 2016 sama dengan jumlah keterlambatan pada bulan Agustus 2016. Jumlah keterlambatan bulan Agustus dan september masing-masing sebanyak 20. Hal ini menandakan bahwa terjadinya permasalahan kedisiplinan karyawan pada Horizon Ultima Palembang dikarenakan pembagian *shift* kerja yang terlalu rumit sehingga menyebabkan kebingungan karyawan akan jadwal kerja mereka sendiri. Berikut ini juga akan disajikan tabel kedisiplinan dengan kriteria Alpha dan Terlambat. Berikut ini adalah data kedisiplinan dengan kriteria Alpha dan Terlambat

Tabel 1.5
Tabel Kedisiplinan

No	Kriteria	<i>Front office</i>		Total	<i>Food and Beverage Service</i>		Total
		Agustus	September		Agustus	September	
1	Alpha	8	10	18	7	3	10
2	Terlambat	19	13	32	2	6	8

Sumber : Hotel Horizon Ultima Palembang

Berdasarkan data di atas dapat dikatakan bahwa masalah kedisiplinan pada Hotel Horizon Ultima Palembang mengalami peningkatan yakni pada bagian *front office* jumlah alpha meningkat menjadi 10 sedangkan pada bagian *food and beverage service* jumlah keterlambatan meningkat menjadi 6.

Dalam menilai kinerja pegawainya terutama pada bagian *front office* dan *food and beverage service*, Hotel Horizon Ultima menetapkan total *point* kinerja sebagai patokan kinerja karyawan. Adapun total *point* kinerja dalam Hotel Horizon Ultima dinyatakan sebagai berikut:

Tabel 1.6**Total Point Untuk *Front Staff, food and beverage* dan *Back Staff***

Total Point	Keterangan
≤ 154	Tidak memuaskan
155-166	Dibawah rata-rata
167-178	Memuaskan
179-190	Diatas rata-rata
191-202	Sangat memuaskan
> 202	Luar biasa memuaskan

Sumber : Hotel Horizon Ultima Palembang

Untuk total *point* pada bagian *Front Staff, food and beverage* dan *Back Staff* memiliki 5 jenis kriteria yakni *generally ability, Communication, technology knowlege, think ability* dan *action ability*. Dan berdasarkan perolehan sampel yang telah disebarkan diperoleh bahwa 17 orang dinyatakan tidak memuaskan, 26 orang dinyatakan dibawah rata-rata 11 orang memuaskan dan 3 orang di atas rata-rata.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Analisis Pengaruh Pembagian Shift Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Horison Ultima Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh dari pembagian *shift* kerja terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Mengetahui pembagian *shift* kerja pada bagian *front office* dan F&B *office*.
- b) Mengetahui pengaruh pembagian *shift* kerja terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana S1. Penelitian ini merupakan pengalaman berharga untuk memperoleh gambaran yang nyata mengenai bagaimana pencapaian teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah terutama dibidang Sumber Daya Manusia khususnya tentang pengaruh pembagian *shift* kerja terhadap kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi mengenai masalah yang sedang dihadapi perusahaan sehingga menjadi sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam membuat kebijakan dan peraturan yang baru.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pengaruh pembagian *shift* kerja terhadap kinerja karyawan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, studi kasus menurut Susilo Rahardjo & Gudnanto (2011: 250) Studi kasus adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integrative dan komprehensif agar di peroleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang di hadapinya dengan tujuan masalahny dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

- a. Subyek penelitian adalah sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian dimana harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2007, 152). Adapun subyek dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Hotel Horison Ultima Palembang sebanyak 132 orang.
- b. Obyek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian (Sugiyono, 2002). Adapun obyek dalam penelitian ini

adalah (1) Pembagian Kerja karyawan Hotel Horison Ultima Palembang (2) Kinerja karyawan Hotel Horison Ultima Palembang.

3. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiono (2008:115), Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Horizon Ultima Palembang bagian *front office*, *food and beverage* dan *house keeping* sebanyak 132 orang

Menurut Sugiyono (2008:116) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel yang digunakan yakni karyawan dimana menurut rumus Slovin (1960:182) dihitung sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{132}{1 + (132)(10\%)^2} = 56,89 = 57 \text{ Sampel}$$

4. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2003 :74-78) *purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel dimana individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dipilih sebagai anggota sampel apabila memiliki kriteria tertentu.

5. Jenis Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil

wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari jawaban-jawaban karyawan terhadap pernyataan-pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner mengenai variabel Pembagian *Shift* Kerja dan Kinerja Karyawan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder bisa juga diperoleh dari internet dan berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan bertanya secara langsung kepada para karyawan pada bagian *front office* dan *food and beverage service* Hotel Horison Ultima Palembang untuk memperoleh data yang diperlukan guna penelitian ini.

b. Kuesioner

Kuesioner berupa pernyataan dalam bentuk tertutup diajukan pada para karyawan tetap Hotel Horison Ultima Palembang sebagai karyawan sebanyak 57 orang.

7. Instrumen Penelitian

Tabel 1.7
Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.Shift Kerja terhadap kinerja pegawai satuan Polisi Pamong Praja Kota Tarakan Triana Megawati Supomo (2014)	untuk mengetahui pengaruh shift kerja terhadap kinerja	Independent Sample Test	Menunjukkan Bawha ada pengaruh shift kerja terhadap kinerja di buktikan dengan hasil analisis Independent Sample Test dengan Nilai Signifikan $0.00 < 0.05$ dengan rata-rata kinerja Shift Pagi lebih besar sebesar 135.60 dari kinerja Shift malam sebesar 122.02	Peneliti juga meneliti Shift Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Peneliti ini meneliti dengan Independent Sample Test

<p>2. Pengaruh Shift Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Dengan Metode 30 Items Of Rating Scale</p> <p>CH Desi Kusmindari, S.T., Ir.Renilaili, M.T dan Ranni Barokah Rukmana</p>	<p>Penelitian Ini diharapkan mampu menganalisa bagaimana apakah perubahan Shift sangat mempengaruhi kelelahan kerja dan menganalisa berapa besarnya tingkat kelelahan Pada Shift 1, 2 ,dan 3.</p>	<p>Uji Oneway Anova</p>	<p>Tingkat Kelelahan kerja pada shift 3 sangat berpengaruh secara nyata dengan shift 1 dan 2 dikarenakan oleh factor beban kerja yang berlebihan dan lingkungan kerja tidak nyaman</p>	<p>Peneliti juga meneliti Pengaruh Shift kerja</p>	<p>Peneliti menelit Pengaruh Shift kerja Terhadap Kelelahan Kerja</p>
<p>3.Hubungan Kerja Shift Terhadap Kelelahan Perawat Di instalasi Rawat Inap RSUD Dr Sayidman Magetan Tahun 2012</p> <p>Inta Hestya, Trimawan Heru Wijono, Santi Setiorini (2012)</p>	<p>Penelitian Ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh Shift kerja Terhadap Kelelahan Perawat IRNA RSUD Dr. Sayidman Magetan.</p>	<p>Pendekatan Cross Sectional</p>	<p>Penelitian Menunjukkan ada pengaruh Kerja Shift terhadap Kelelahan Perawat IRNA RSUD dr.Sayidman Magetan</p>	<p>Peneliti meneliti Shift kerja</p>	<p>Peneliti meneliti hubungan Shift Kerja Terhadap Kelelahan</p>

8. Teknik dan Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004:137 dalam Janti, 2014). Pengujian validitas setiap item pertanyaan dilakukan dengan menghitung korelasi *Product Moment Pearson* dengan syarat minimum korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas ($r > 0,3$) maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat, sehingga instrumen tersebut mempunyai validitas konstruksi yang baik (Sugiyono, 2013:178).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable. Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya di ukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah (Harrison, dalam Janti, 2014). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas ditempuh dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Instrumen dapat

dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,70$.

c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:97 dalam Agustina dan Yoestini, 2012) Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R square* pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik.

d. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Oleh sebab itu, jawaban sementara harus diuji kebenarannya secara empirik (Istiarini dan Sukanti, 2012). Pada pengujian ini menggunakan uji T. Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98 dalam Agustina dan Yoestini, 2012)

H₀: Tidak terdapat Pengaruh Pembagian Shift kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Horizon Ultima Palembang

H₁: Bahwa terdapat Pengaruh Pembagian Shift kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Horizon Ultima Palembang

Tabel 1.8
Instrumen Variabel

No	Literatur dan Variabel	Indikator	Nomor Pertanyaan	Skala
1.	Shift kerja (Kroll, 2010)	1. Pembagian waktu shift	1 dan 2	Likert
		2. Pergantian shif	3 dan 4	
2.	Kinerja Karyawan (Robbins, 2006)	1. Kualitas	1	Likert
		2. Kuantitas	2	
		3. Ketepatan waktu	3	
		4. Efektivitas	4	
		5. Kemandirian.	5	

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam bab ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bab ini juga disertakan beberapa penelitian terdahulu.

Bab II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan mengurai mengenai teori-teori yang melandasi berbagai literatur yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Teori dalam penelitian ini merupakan teori yang berkaitan dengan pembagian shift kerja dan kinerja karyawan.

Bab III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang arti logo Horizon, visi dan misi perusahaan, tugas dan tanggung jawab setiap divisi. struktur organisasi. gambaran umum *shift* kerja karyawan Hotel Horizon Ultima, dan gambaran umum kinerja karyawan Hotel Horizon Ultima.

Bab IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi dan uji korelasi.

Bab V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan disajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang mungkin dapat berguna bagi peneliti selanjutnya.