

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini berwisata merupakan hal yang lumrah dan wajib dilaksanakan oleh kebanyakan orang. Banyak orang yang sudah mempunyai jadwal setidaknya meluangkan waktu untuk berwisata setahun sekali misalnya. Para wisatawan biasanya dalam berwisata menginap di sebuah hotel. Hotel adalah tempat yang menyediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lain yang disewakan kepada para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara. Menurut Wiyasha (2007) hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya. Hotel menurut Sulastiyono (2011) merupakan suatu instansi yang dimiliki seseorang dan dikelola yang menyediakan pelayanan/atau jasa serta produk utama yaitu fasilitas kamar dan disertai makanan dan minuman yang bertujuan untuk memberikan tempat rehat dalam jangka waktu yang telah disetujui. Hotel yang baik adalah hotel yang memiliki standar pelayanan yang baik dari segi fasilitas maupun sumber daya manusianya serta organisasi yang diatur baik sedemikian rupa.

Dalam menjalankan sebuah industri hotel tentunya dibutuhkan orang-orang yang mengelola dan menjalankan hotel tersebut, orang-orang yang mengelola dan menjalankan hotel disebut sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah aset paling penting dari suatu perusahaan dikarenakan manusia adalah sumber

penggerak suatu organisasi yang dimana harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya agar perusahaan berjalan dengan baik dan lancar. Menurut Mathis dan Jackson (2006) sumber daya manusia merupakan suatu rancangan dari berbagai sistem formal pada sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan keahlian manusia secara efektif serta efisien untuk mencapai tujuan organisasi / perusahaan sesuai dengan keinginan. Teori tersebut sejalan dengan Hadari Nawawi (2000) bahwa sumber daya manusia adalah sebuah tenaga yang merupakan aset penting yang berfungsi sebagai modal (*non material* atau *non financial*) disuatu organisasi, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mencapai tujuan dan eksistensi perusahaan.

Sekumpulan sumber daya manusia yang bekerja sama demi tercapainya tujuan perusahaan disebut sebuah organisasi. Organisasi menurut Siagian dalam Indrajid (2013) organisasi adalah segala bentuk himpunan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan telah terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki antara seorang atau sekelompok yang disebut pemimpin dan seorang atau sekelompok yang disebut bawahan (karyawan). Apabila suatu organisasi telah mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah mengoptimalkan efektivitas organisasinya, Sebaliknya, jika organisasi tersebut tidak bisa mencapai target atau tujuan dari organisasi tersebut, maka dapat dikatakan organisasi tersebut belum berjalan dengan efektif.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai organisasinya yang efektif merupakan hasil dari kerjasama antara karyawan-karyawannya serta sistem

manajemen perusahaan tersebut. Efektivitas organisasi terdiri dari dua kata yaitu, efektivitas dan organisasi. Menurut Richard L. Daft (2010) Efektivitas organisasi berarti sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, atau berhasil mencapai apapun yang coba dikerjakannya.

Efektivitas organisasi menurut Baderal Munir (2012) terdapat enam dimensi penting yang mempengaruhi efektivitas organisasi, yaitu:

1. Dimensi Tujuan (*Purpose*)
Dimensi ini menyangkut “*What business are we in?*”, bisnis apa yang kita lakukan. Untuk menjamin agar organisasi berjalan baik, efektif, efisien, dan produktif.
2. Dimensi Struktur (*Structure*)
Dimensi ini menyangkut “*How do we divide up the work?*”, bagaimana kita membagi habis pekerjaan dalam organisasi.
3. Dimensi Hubungan Antar Manusia (*Relationship*)
Dimensi ini menyangkut “*How do we manage conflict, with our technique?*”, bagaimana kita mengelola konflik antarindividu dan antarunit dengan cara kita?
4. Dimensi Sistem Imbalan (*Payment System*)
Dimensi ini menyangkut “*Is there an incentive for doing all the needs doing?*”, apakah tersedia imbalan yang layak atas prestasi kerja staf organisasi?
5. Dimensi Mekanisme Pununjang (*Helpful Mechanism*)
Dimensi ini menyangkut “*Have we adequate coordinating technology*” apakah organisasi sudah memiliki mekanisme kerja/prosedur koordinasi yang efektif dalam pemanfaatan teknologi untuk melaksanakan tugas organisasi?
6. Dimensi Kepemimpinan (*Leadership*)
Dimensi ini menyangkut “*Is someone keeping the boxes in balance?*” apakah kepemimpinan dalam organisasi ini mampu memelihara keseimbangan di antara kelima komponen di atas?

Pada umumnya efektivitas organisasi ialah sejauh mana organisasi tersebut mencapai tujuannya. Sejalan dengan Robbins (2007) yang mendefinisikan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat pencapaian organisasi yang dipengaruhi oleh

perorangan, kelompok dan struktur dalam organisasi. Berdasarkan teori di atas dijelaskan bahwa terdapat enam dimensi yang mempengaruhi efektivitas organisasi. Kondisi tersebut terjadi pula di Spazzio Bali Hotel, hal tersebut penulis dapatkan setelah melakukan observasi dan wawancara tidak terstruktur di hotel tersebut. Dalam observasi dan wawancara penulis mendapatkan informasi bahwa kurangnya efektivitas organisasi di Spazzio Bali Hotel dikarenakan banyaknya pencapaian-pencapaian tahunan yang tidak mencapai *budget* tahunan. Berikut adalah statistik pemasukan tahun 2019 dari Spazzio Bali Hotel:

TABEL 1.1
STATISTIK PEMASUKAN DAN PENGELUARAN DI SPAZZIO BALI HOTEL
TAHUN 2019

Description	2019		
	Actual	Budget	Variance
Occupancy (%)	61.53%	68.78%	-7.25%
ARR	Rp 169.225	Rp 170.577	-Rp 1.352
Room Sold	13.700	15.313	-1.613
Room Revenue	Rp 2.318.425.421	Rp 2.612.120.040	-Rp 293.694.619
FB Revenue	Rp 541.938.517	Rp 600.041.339	-Rp 58.102.822
Others Revenue	Rp 32.891.105	Rp 45.240.000	-Rp 12.348.895
Grand Revenue	Rp 2.893.255.043	Rp 3.257.401.379	-Rp 364.146.336
Total Payroll & Related Expenses	Rp 1.309.623.338	Rp 977.220.413,7	Rp 332.402.924,3

Sumber: Manajemen Spazzio Bali Hotel, 2019

Dari pemaparan data-data diatas, dapat dilihat bahwa target statistik pada tahun 2019 tidak tercapai dan juga *employee cost* pada tahun 2019 sangat jauh melebihi *budget* sebesar Rp.332.402.924,3. Dari permasalahan di atas, maka penelitian ini

akan dilaksanakan untuk mengamati efektivitas organisasi di Spazzio Bali Hotel dengan judul: **“EFEKTIVITAS ORGANISASI (STUDI KASUS DI SPAZZIO BALI HOTEL)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada dimensi mekanisme penunjang dan dimensi sistem imbalan. Dengan fokus yang peneliti sudah buat, maka peneliti akan mengkaji:

1. Bagaimana efektivitas organisasi dalam dimensi mekanisme penunjang di Spazzio Bali Hotel?
2. Bagaimana efektivitas organisasi dalam dimensi sistem imbalan di Spazzio Bali Hotel?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Formal

Penulisan Proyek Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Akhir Program Diploma IV Jurusan Hospitaliti.

b. Tujuan Operasional

- 1) Untuk menganalisis bagaimana efektivitas organisasi Spazzio Bali Hotel.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan dan pengembangan pengetahuan ilmu terutama yang mengenai efektivitas organisasi yang dapat digunakan sebagai acuan bahan penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini diharapkan agar menjadi acuan bagi pihak hotel untuk memperbaiki sistem pengelolaan organisasinya.

b. Secara Praktis

- 1) Dapat digunakan oleh berbagai pihak untuk mengetahui efektivitas organisasi di Spazzio Bali Hotel.
- 2) Untuk memberikan kontribusi masukan atau rekomendasi untuk pihak Spazzio Bali Hotel untuk mendukung kegiatan operasional dan mengarah kepada organisasi yang efektif.