

**TINJAUAN KEBUTUHAN AKTUALISASI DIRI KARYAWAN
OPERASIONAL DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI**



YOZI MAULIDDY

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

TINJAUAN KEBUTUHAN AKTUALISASI DIRI KARYAWAN
OPERASIONAL DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI

YOZI MAULIDDY

Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Yozi Mauliddy Untuk
Persyaratan Wisuda Periode September 2015 Dan Telah Diperiksa/ Disetujui
Oleh Kedua Pembimbing

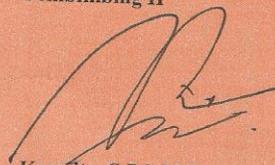
Padang, Agustus 2015

Pembimbing I



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

Pembimbing II



Kasmita, S.Pd. M.Si
NIP. 1970024 20031 2 001

TINJAUAN KEBUTUHAN AKTUALISASI DIRI KARYAWAN OPERASIONAL DI HOTEL GRAND ROCKY BUKITTINGGI

Yozi Mauliddy¹, Ira Meirina Chair², Kasmita³

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan Kesejahteraan Keluarga

FT Universitas Negeri Padang

email: titatik_mail@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kebutuhan aktualisasi diri karyawan operasional di Hotel Grand Rocky Bukittinggi yang ditinjau dari tiga indikator yaitu: kebutuhan berprestasi, kebutuhan keamanan dan kebutuhan status. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kebutuhan berprestasi yaitu melakukan sesuatu lebih baik dari pada pesaing, memperoleh atau melewati sasaran yang sulit, mengembangkan cara terbaik untuk melakukan sesuatu sudah terpenuhi dengan baik. (2) kebutuhan keamanan meliputi mempunyai pekerjaan yang membawa rasa aman, mempunyai perlindungan dari sakit dan cacat, menghindari tugas dengan resiko kegagalan atau kesalahan sudah terpenuhi dengan baik. (3) kebutuhan status yang meliputi *Achieved status* dan mempunyai kendaraan sesuai kebutuhan sudah terpenuhi, tetapi tinggal dalam lingkungan kerja yang tepat dan termasuk dalam klub yang elit belum terpenuhi

Kata Kunci: Kebutuhan Aktualisasi Diri, Karyawan Operasional, Hotel

Abstract

This research aimed to describe about self actualitation needs operational employees in Grand Rocky Hotel Bukittinggi which in term of three indicators : achievement needs, safety needs and status needs. The type of this research is descriptive with qualitative data. Data collection techniques by using observation, interview and documentation. Based on the reseach about (1) achievement needs to do something better than the competitor, obtaining or passing through a difficult target, to develop the best way to do something already met properly. (2) Security needs include having a job that bring a sense of security, have protection from illness and disability, avoid the task with the risk of failure or error already met properly. (3) Status needs include having a vehicle according to the need already

met properly, but stay in the righ medha environment and ncluded in the elite club have not been met properly.

Key Word: Self Actualitation Needs, Operational Employee, Hotel

¹ Prodi D4 ManajemenPerhotelan untuk wisuda periode September 2015

² Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Salah satu hotel yang terdapat di Sumatera Barat adalah Hotel Grand Rocky yang berada di Kota Bukittinggi. Hotel Grand Rocky Bukittinggi telah terdaftar pada Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) sebagai hotel kelas berbintang dan merupakan salah satu dari tiga hotel berbintang empat yang terdapat di Kota Bukittinggi, selain Hotel Pusako dan Hotel The Hills. Hotel Grand Rocky Bukittinggi berada di bawah manajemen PT. Sam Indo Perkasa yang mulai beroperasi (*soft Opening*) pada 8 maret 2012. Hotel ini terdiri dari 144 kamar, empat *meeting room*, satu *ballroom*, satu *restaurant* serta berbagai fasilitas penunjang lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan selama melakukan kunjungan wisata ke Sumatera Barat khususnya Kota Bukittinggi.

Berdasarkan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Grand Rocky Bukittinggi selama empat bulan pada periode bulan September-Desember 2014. Penulis mengamati serta melakukan penelitian awal dilapangan melalui metode wawancara dengan karyawan operasional di Hotel Grand Rocky Bukittinggi yang dipilih secara acak terdiri dari karyawan *Front Office*, karyawan *Laundry*, Karyawan *Housekeeping* dan karyawan *Food & Beverage*, ternyata ditemukan beberapa masalah yang

berkaitan dengan kebutuhan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Masalah tersebut antara lain keluhan dari 71% orang karyawan mengenai sebagian besar karyawan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang perhotelan sehingga mereka kesulitan dalam melakukan pekerjaannya pada saat awal memulai kerja..

Sebanyak 86% orang karyawan mengeluhkan mengenai belum adanya *training* (pelatihan) terhadap karyawan baru baik *training* dari *Human Resources Department (HRD)* maupun dari departemen tempat bernaung sehingga pada saat awal memulai kerja karyawan baru sering kebingungan karena tidak diberitahu mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dipakai oleh pihak hotel sebelumnya. Pelatihan (*training*) memiliki peranan yang besar bagi karyawan dalam suatu perusahaan, karena bertujuan untuk memastikan penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien. Menurut Kaswan (2011: 2) “Pelatihan merupakan proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang meliputi perubahan sikap karyawan sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif”.

Selain itu, adanya *system rolling* yang diberlakukan oleh pihak manajemen bagi seluruh karyawan operasional diwajibkan melakukan *rolling department* setiap tiga bulan sekali. Hal ini dikeluhkan 86% orang karyawan karena penetapan *system rolling* tanpa melakukan proses *training* (pelatihan) terlebih dahulu, sehingga karyawan harus menyesuaikan diri di posisi yang baru secara mandiri tanpa ada

pengetahuan dan keterampilan pada departemen tersebut. Sistem *rolling* tersebut dinilai tidak efektif, hal ini dibuktikan dengan adanya karyawan yang mengeluhkan kepada *Human Resource Department (HRD)* mengenai pemindahan posisi yang tidak sesuai dengan keahliannya dan kontrak kerja yang telah disepakati sebelumnya.

Sebanyak 71% orang karyawan mengeluhkan selama kurang lebih tiga tahun berjalan, belum adanya promosi jabatan bagi karyawan sehingga karyawan memutuskan untuk keluar dari hotel tersebut, karena mereka berpendapat bahwa tidak adanya jenjang karir yang jelas bagi mereka di kemudian hari, dan jikapun ada karyawan yang keluar dari posisinya maka pihak manajemen akan mencari karyawan baru dan tidak melakukan promosi terhadap posisi yang kosong bagi karyawan yang sudah lama bekerja di bagian tersebut. Menurut Fathoni (2006: 165) menyatakan bahwa “Promosi akan mendorong karyawan lebih giat, bersemangat, berdisiplin, dan berprestasi kerja yang semakin besar sehingga sasaran perusahaan yang optimal dapat dicapai”. Jadi, dengan adanya promosi maka akan memberikan status sosial, wewenang, dan tanggung jawab serta penghasilan yang lebih baik bagi karyawan .

Berdasarkan keluhan dari karyawan, penulis juga menemukan sebanyak 71% orang karyawan mengatakan kurangnya penerapan standar kesehatan dan keselamatan kerja (K3) bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, seperti belum diterapkannya penggunaan masker pada karyawan *laundry* dan *housekeeping*, sehingga beresiko terhadap

kesehatan karyawan tersebut. Mereka mengeluhkan sesak nafas terutama karyawan *laundry* yang berhubungan langsung dengan *chemical* (bahan-bahan kimia). Belum adanya pelatihan-pelatihan standar keselamatan kerja yang dilakukan oleh pihak manajemen kepada karyawan, sehingga karyawan tidak mengetahui prosedur keselamatan dalam melakukan pekerjaan. Hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang nomor 23 tahun 1992, pasal 23 tentang kesehatan kerja “Pentingnya kesehatan kerja agar setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan diri sendiri dan masyarakat sekelilingnya hingga diperoleh produktifitas kerja yang optimal. Kesehatan kerja meliputi pelayanan kesehatan kerja, pencegahan penyakit akibat kerja dan syarat kesehatan kerja”.

Sebanyak 57% orang karyawan mengeluhkan mengenai tidak adanya kendaraan operasional bagi karyawan hotel. Karyawan wanita yang masuk pada *shift* malam mengalami kesulitan untuk pulang ke rumah masing-masing, terutama bagi karyawan yang bertempat tinggal jauh dari hotel dan tidak mempunyai kendaraan pribadi. Hal ini menyebabkan adanya karyawan memilih untuk menginap di tempat rekan kerja yang tinggal dekat dengan hotel dari pada mengambil resiko untuk pulang kerumahnya. Selain itu untuk melakukan pembelian barang-barang keperluan operasional hotel menggunakan kendaraan pribadi, karena kendaraan operasional pembelian barang tidak disediakan oleh pihak hotel.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebutuhan aktualisasi diri karyawan operasional di Hotel Grand Rocky Bukittinggi yang ditinjau dari: kebutuhan berprestasi, kebutuhan keamanan dan kebutuhan status.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Sumber adalah karyawan operasional dan pihak manajemen yang diwakili oleh karyawan *Human Resources Department* (HRD) hotel Grand Rocky Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, adalah orang yang paling tahu dan melaksanakan sendiri kebutuhan aktualisasi diri yaitu karyawan operasional, sehingga memudahkan peneliti untuk menjelajahi objek yang diteliti.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data tentang kebutuhan aktualisasi diri karyawan operasional di Hotel Grand Rocky Bukittinggi yang terdiri dari kebutuhan berprestasi, kebutuhan keamanan dan kebutuhan status. Data sekunder yaitu data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain.

C. Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Kebutuhan Berprestasi

Hasil wawancara dan observasi peneliti dengan informan tentang kebutuhan berprestasi adalah dalam melakukan sesuatu

yang lebih baik dari pada pesaing, karyawan melakukan persaingan secara sehat antara sesama karyawan. Dengan persaingan yang sehat maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dan membuat karyawan menjadi termotivasi dalam melakukan pekerjaannya. Tetapi perusahaan belum terlalu memberikan penghargaan ataupun apresiasi terhadap karyawan. Perusahaan hanya melakukan pemilihan *employee of the month* yang dipilih setiap tiga bulan sekali yang dinilai kurang efektif oleh karyawan.

Mengenai memperoleh dan melewati sasaran yang sulit karyawan membangun komunikasi yang baik antara sesama karyawan dan juga dengan atasan, sehingga jika timbul hambatan-hambatan dalam pekerjaan maka karyawan dapat memecahkan hambatan tersebut secara bersama-sama dengan melakukan diskusi dengan rekan kerja maupun dengan atasan, sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik.

Melakukan pekerjaan karyawan belum mendapat tugas yang menantang dan berhasil karena karyawan merasakan bahwa pekerjaan yang dilakukan saat ini sifatnya rutinitas dan belum memberikan tantangan yang berarti dalam melakukan pekerjaan. Seharusnya pihak perusahaan dan atasan dari karyawan memberikan tantangan-tantangan terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, agar karyawan dapat mengeluarkan

kemampuan yang ada di dalam dirinya untuk dapat mengatasi tantangan tersebut dengan baik.

b. **Kebutuhan Keamanan**

Hasil wawancara dan observasi peneliti dengan informan mengenai kebutuhan keamanan mengatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan telah membawa rasa aman terhadap diri mereka, karena selama bekerja mereka belum pernah menemukan ancaman yang dapat membahayakan keselamatan diri mereka sendiri baik dengan dari rekan kerja maupun lingkungan kerja. Selain itu, pekerjaan yang membawa rasa aman akan terwujud apabila karyawan mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan perusahaan dengan baik.

Mengenai dilindungi dari kehilangan penghasilan dan masalah ekonomi karyawan merasa belum dilindungi, karena pihak perusahaan memberlakukan sistem *rolling* antar karyawan yang membuat karyawan ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan kontrak kerja dan keahliannya dan perusahaan dapat memindahkan karyawan ke posisi lainnya tanpa adanya kemampuan karyawan di posisi yang baru tersebut. Tetapi, jika karyawan tidak setuju untuk di *rolling*, maka pihak perusahaan mengancam untuk tidak melakukan perpanjangan kontrak kerja selanjutnya.

Karyawan menyatakan telah mendapat perlindungan dari sakit dan cacat dengan diikutsertakannya karyawan ke dalam keanggotaan asuransi seperti Jamsostek, BPJS kesehatan serta BPJS ketenagakerjaan yang dapat digunakan oleh karyawan apabila terjadi kecelakaan kerja dan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan. Setiap karyawan juga tergabung dalam pengumpulan dana sukarela yang dipergunakan oleh karyawan apabila terjadi hal-hal yang bersifat darurat.

Mengenai dilindungi dari gangguan fisik dan kondisi berbahaya dapat karyawan merasa belum dilindungi dari gangguan fisik dan kondisi berbahaya. Hal tersebut dapat dilihat dari masih rendahnya penerapan K3 bagi karyawan dalam melakukan pekerjaan, kurangnya peralatan K3 yang disediakan oleh pihak perusahaan dan belum adanya pelatihan mengenai standar penerapan K3 bagi setiap karyawan.

Mengenai menghindari tugas atau keputusan dengan resiko kegagalan atau kesalahan karyawan menyatakan tidak pernah menghindari tugas yang diberikan oleh atasan maupun perusahaan, karena perusahaan memberikan tugas kepada karyawan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan disesuaikan dengan *job desk* karyawan. Karyawan juga selalu mendiskusikan mengenai setiap pekerjaan atau tugas yang

diberikan oleh atasan agar tidak munculnya kekeliruan dalam pelaksanaannya.

c. Kebutuhan Status

Hasil wawancara dan observasi peneliti dengan informan mengenai *achieved status*, mengatakan bahwa karyawan dalam mencapai posisi yang diduduki saat sekarang ini merupakan hasil pencapai diri sendiri yang dilakukan dengan usaha-usaha yang bersifat positif terhadap pekerjaan. Selain itu, pengalaman kerja terdahulu juga memberikan kontribusi yang besar bagi karyawan untuk dapat mencapai posisi yang ditempati pada perusahaan saat ini.

Mengenai mempunyai kendaraan yang tepat, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah dapat memiliki kendaraan sesuai dengan kebutuhannya, yaitu seperti sudah dapat memiliki sepeda motor yang memberikan kemudahan bagi karyawan untuk menuju tempat kerja.

Masuk kedalam lingkungan kerja yang sesuai dengan keinginan dan harapan mereka. Karyawan mengharapkan untuk dapat menempati posisi yang lebih tinggi sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki, sedangkan perusahaan belum bisa memberikan promosi jabatan bagi karyawan. Hal tersebut membuat karyawan sulit untuk dapat mengembangkan

jenjang karir ke arah yang lebih tinggi dan sesuai dengan harapan dan keinginan.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menemukan gambaran mengenai kebutuhan aktualisasi diri karyawan operasional di Hotel Grand Rocky Bukittinggi

Menurut Winardi (2001: 16) “Kebutuhan aktualisasi diri berupa kebutuhan- kebutuhan individu untuk merealisasikan potensi yang ada pada dirinya untuk mencapai pengembangan diri secara berkelanjutan dan untuk menjadi kreatif dari arti kata seluas-luasnya”.

Sedangkan menurut Luthans dalam Suwatno (2011:174) “Kebutuhan-kebutuhan aktualisasi diri karyawan, antara lain”:

- a. Kebutuhan kekuasaan seperti : a. Mempengaruhi orang mengubah sikap atau perilaku; b. Mengontrol orang dan aktifitas; c. Berada pada posisi berkuasa melebihi orang lain; d. Memperoleh kontrol informasi dan sumber daya; e. Mengalahkan lawan atau musuh.
- b. Kebutuhan untuk berprestasi : a. Melakukan sesuatu lebih baik dari pada pesaing; b. Memperoleh dan melewati sasaran yang sulit; c. Menyelesaikan tugas yang menantang dengan baik; d. Mengembangkan cara terbaik untuk melakukan sesuatu.
- c. Kebutuhan afiliasi : a. Disukai banyak orang; b. Diterima sebagai bagian kelompok atau tim; c. Bekerja dengan orang yang ramah dan kooperatif; d. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan mengurangi konflik; e. Berpartisipasi dalam aktifitas sosial yang menyenangkan.
- d. Kebutuhan keamanan : a. Mempunyai pekerjaan yang membawa rasa aman; b. Dilindungi dari kehilangan penghasilan atau masalah ekonomi; c. Mempunyai perlindungan dari sakit dan cacat; d. Dilindungi dari gangguan fisik dan kondisi berbahaya; e. Menghindari tugas atau keputusan dengan risiko kegagalan atau kesalahan.
- e. Kebutuhan akan status : a. *Achieved status*; b. Mempunyai kendaraan sesuai dengan kebutuhan; c. Tinggal dalam lingkungan yang tepat dan dalam lingkungan yang elit;

Teori menunjukkan bahwa kebutuhan aktualisasi diri karyawan terdiri dari kebutuhan kekuasaan, kebutuhan berprestasi, kebutuhan afiliasi, kebutuhan keamanan dan kebutuhan status. Berikut tinjauan kebutuhan aktualisasi diri karyawan operasional di Hotel Grand Rocky Bukittinggi yang ditinjau dari tiga indikator yaitu, kebutuhan berprestasi, kebutuhan keamanan, dan kebutuhan keamanan sudah dapat terpenuhi dengan baik, hanya ada beberapa hal yang perlu ditignkatkan dan diperhatikan agar kebutuhan aktualisasi diri karyawan dapat terpenuhi dengan semestinya.

D. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi maka dapat diambil kesimpulan mengenai kebutuhan aktualisasi diri karyawan operasional di Hotel Grand Rocky Bukittinggi sebagai berikut:

- a. Kebutuhan berprestasi karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi yaitu melakukan sesuatu yang lebih baik dari pada pesaing, memperoleh atau melewati sasaran yang sulit, mengembangkan cara terbaik untuk melakukan sesuatu sudah terpenuhi dengan baik. Tetapi, dalam menyelesaikan tugas yang menantang dengan baik belum terpenuhi.
- b. Kebutuhan keamanan karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi mempunyai pekerjaan yang membawa rasa aman, mempunyai

perlindungan dari sakit dan cacat, menghindari tugas dengan resiko kegagalan atau kesalahan sudah terpenuhi dengan baik. Tetapi, dilindungi dari kehilangan penghasilan atau masalah ekonomi serta dilindungi dari gangguan fisik dan kondisi berbahaya belum terpenuhi dengan baik.

- c. Kebutuhan status karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi *Achieved status* dan mempunyai kendaraan sesuai kebutuhan sudah dapat terpenuhi. Tetapi, tinggal dalam lingkungan kerja yang tepat dan termasuk dalam klub yang elit belum terpenuhi.

2. Saran

Bagi Manajemen Hotel Grand Rocky Bukittinggi untuk dapat memperhatikan lagi mengenai kebutuhan aktualisasi diri karyawan, khususnya karyawan operasional yang meliputi kebutuhan berprestasi, kebutuhan keamanan dan kebutuhan status. Dengan memperhatikan kebutuhan aktualisasi diri karyawan tersebut maka manajemen ikut untuk memberikan kesempatan dan mengembangkan potensi-potensi yang ada di dalam diri karyawan. Untuk lebih jelasnya, maka dapat dilihat pada uraian berikut ini :

- a. Dalam kebutuhan berprestasi sebaiknya manajemen dan atasan memberikan tugas-tugas yang baru bagi karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan.

- b. Dalam kebutuhan keamanan sebaiknya manajemen menetapkan kontrak kerja yang jelas dan melakukan *rolling* sesuai dengan persetujuan dari karyawan yang bersangkutan dan tidak merugikan karyawan. Perusahaan seharusnya juga mengadakan pelatihan mengenai K3 agar dapat menanggulangi resiko terjadinya kecelakaan kerja, serta perusahaan melengkapi lagi sarana dan prasarana K3.
- c. Dalam kebutuhan status sebaiknya perusahaan membuat program promosi jabatan bagi karyawan yang memiliki potensi dalam bidangnya masing-masing.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd. dan Pembimbing II Kasmita, S.Pd., M.SI.

Daftar Pustaka

- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Kaswan. 2013. *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung : CV. Alfabeta
- Suwatno & Priansa, Doni Juni. 2011. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Winardi. 2001. *Motivasi dan Pemasalahan Dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
-1992. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 , pasal 23 Tentang Kesehatan Kerja*.