

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi kerja atau *Work Autonomy*, merujuk pada tingkat kebebasan dan kemandirian yang dimiliki karyawan dalam mengatur tugas dan tanggung jawabnya(1). Penerapan otonomi kerja yang efektif dapat meningkatkan motivasi, kinerja, dan kepuasan karyawan, yang pada gilirannya berkontribusi positif terhadap produktivitas dan kualitas layanan perusahaan(2). Dalam konteks industri perhotelan, khususnya di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, analisis terhadap penerapan otonomi kerja menjadi penting untuk memahami bagaimana hal ini memengaruhi operasional dan layanan hotel.

Industri perhotelan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan peningkatan sektor pariwisata. Hotel-hotel bersaing tidak hanya dalam hal fasilitas fisik, tetapi juga dalam kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Kualitas layanan ini sangat dipengaruhi oleh kinerja dan kepuasan karyawan(3). Salah satu faktor kunci yang memengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan adalah tingkat otonomi yang diberikan dalam menjalankan tugas mereka.

Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, sebagai bagian dari jaringan Accor, berkomitmen untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada tamu. Untuk mencapai hal ini, manajemen hotel perlu memastikan bahwa karyawan memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi dalam bekerja. Penerapan otonomi kerja dapat menjadi strategi efektif untuk mencapai tujuan tersebut.

Otonomi kerja memungkinkan karyawan untuk mengambil keputusan terkait metode dan proses kerja mereka, yang dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dalam industri perhotelan, di mana interaksi langsung dengan tamu sangat intens, fleksibilitas dan inisiatif karyawan dalam memberikan layanan yang personal dan responsif menjadi sangat penting.

Otonomi kerja berkontribusi positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Karyawan yang diberikan kebebasan dalam mengatur pekerjaannya cenderung lebih proaktif, kreatif, dan berkomitmen terhadap pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan studi yang dilakukan di Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya, yang menemukan bahwa faktor lingkungan kerja internal dan pekerjaan memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan di departemen food and beverage(4).

Meskipun otonomi kerja memiliki banyak manfaat, penerapannya dalam industri perhotelan menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah kebutuhan untuk menjaga standar layanan yang konsisten. Kebebasan yang diberikan kepada karyawan harus seimbang dengan pedoman dan prosedur operasional standar (SOP) yang memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

Selain itu, budaya organisasi dan struktur manajemen juga memainkan peran penting. Manajemen yang terlalu hierarkis dan birokratis dapat menghambat penerapan otonomi kerja, karena keputusan cenderung terpusat dan karyawan memiliki ruang gerak yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan manajerial yang mendukung desentralisasi keputusan dan pemberdayaan karyawan.

Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, sebagai hotel bintang empat yang terletak strategis di pusat kota Surabaya, memiliki 257 kamar dan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran, ruang pertemuan, kolam renang, dan pusat kebugaran. Dengan jumlah karyawan yang signifikan dan berbagai departemen operasional, penerapan otonomi kerja menjadi relevan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Beberapa langkah yang dapat diambil oleh manajemen hotel dalam menerapkan otonomi kerja mencakup berbagai aspek penting. Pertama, pelatihan dan pengembangan, yaitu dengan memberikan pelatihan yang komprehensif kepada karyawan agar mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengambil keputusan secara mandiri. Kedua, pendelegasian wewenang, di mana tanggung jawab tertentu diberikan kepada karyawan lini depan, seperti resepsionis dan pelayan, sehingga mereka dapat menangani permintaan dan keluhan tamu tanpa harus selalu menunggu persetujuan dari atasan.

Selanjutnya, umpan balik dan evaluasi menjadi langkah penting dalam mendorong budaya kerja yang lebih responsif. Karyawan didorong untuk memberikan masukan terkait prosedur kerja dan layanan, serta dilakukan evaluasi rutin untuk menilai efektivitas penerapan otonomi kerja. Terakhir, penggunaan teknologi dapat dimanfaatkan dengan menerapkan sistem manajemen hotel yang terintegrasi, sehingga karyawan memiliki akses yang lebih mudah terhadap informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan sehari-hari. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penerapan otonomi kerja dapat berjalan efektif dan meningkatkan kualitas layanan hotel.

Seperti yang terjadi di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama dimana karyawan bagian Accounting khususnya di bagian *Receiving* memiliki beberapa *jobdesk* dalam setiap harinya seperti melayani supplier yang hendak mengirimkan barang, kemudian membuat *Purchase Order* untuk barang yang ingin dipesan untuk kemudian hari. Dan juga melayani departemen- departemen yang hendak mengambil barang untuk kebutuhan di departemen tersebut. Dalam hal ini, Karyawan *receiving* tersebut diberikan kebebasan dalam menentukan pekerjaan apa saja yang perlu didahulukan sehingga membuat pekerjaan tersebut lebih efektif .

Penerapan otonomi kerja di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama memiliki potensi untuk meningkatkan motivasi, kinerja, dan kepuasan karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas layanan kepada tamu. Namun, keberhasilan implementasi ini memerlukan keseimbangan antara kebebasan karyawan dan kepatuhan terhadap standar operasional yang ditetapkan. Manajemen hotel perlu mengadopsi pendekatan yang mendukung pemberdayaan karyawan, sambil memastikan bahwa kualitas layanan tetap konsisten dan memenuhi ekspektasi tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana penerapan *Work Autonomy* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Mengetahui dan menganalisis penerapan *Work Autonomy* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoretis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kontribusi akademik dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait konsep *Work Autonomy* dalam industri perhotelan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada aspek otonomi kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama
 - a. Memberikan wawasan mengenai efektivitas penerapan *Work Autonomy* dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan.
 - b. Menjadi bahan evaluasi dalam mengembangkan strategi pemberdayaan karyawan yang lebih optimal.
2. Bagi Karyawan
 - a. Membantu karyawan memahami pentingnya *Work Autonomy* dan bagaimana mereka dapat lebih mandiri serta bertanggung jawab dalam bekerja.

- b. Meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja melalui kebijakan yang lebih fleksibel dan mendukung pengambilan keputusan individu.
3. Bagi Industri Perhotelan:
- a. Menjadi referensi bagi hotel lain dalam menerapkan *Work Autonomy* guna meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.
 - b. Memberikan gambaran mengenai tantangan dan solusi dalam menerapkan konsep otonomi kerja di sektor perhotelan.

