

**ANALISIS PENERAPAN WORK AUTONOMY DI HOTEL MERCURE
SURABAYA GRAND MIRAMA**

PROBLEM SOLVING

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



OLEH :
MUHAMMAD AZZAMUL FURQON
202110160311318

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

Lembar Pengesahan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS... LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI... ANALISIS PENERAPAN WORK AUTONOMY... DI HOTEL MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA... Yang disiapkan dan disusun oleh: Nama: Muhammad Azzamul Furqon, NIM: 202110160311318, Jurusan: Manajemen... Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 25 Oktober 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang... Susunan Tim Penguji: Pembimbing I: Dr. Nurul Asfiah, M.M., Pembimbing II: Novi Puji Lestari, S.E., M.M., Penguji I: Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M., Penguji II: Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi, M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D., Dr. Nurul Asfiah, M.M.



Pernyataan Orisinalitas

PERNYATAAN ORISINALITAS



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Azzamul Furqon
NIM : 202110160311318
Program Studi : Manajemen
Surel : azzamisme74@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. *Scriptpreneur* ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam *Scriptpreneur* ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 15 Oktober 2025
Yang Membuat Pernyataan,



(Muhammad Azzamul Furqon)
202110160311318

ANALYSIS OF WORK AUTONOMY IMPLEMENTATION AT THE MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA HOTEL

Muhammad Azzamul Furqon, Nurul Asfiah, Dr., M.M, Novi Puji Lestari, S.E., MM
Management Study Program, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
Corresponding E-mail: azzamisme74@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to examine in depth the implementation of Work Autonomy at Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama. Work Autonomy refers to the degree of freedom and independence granted to employees in organizing, performing, and making decisions related to their work tasks. In the hospitality industry, which demands efficiency, accuracy, and high service quality, the application of work autonomy is considered a significant managerial strategy to enhance employee motivation, performance, and job satisfaction. This research employs a descriptive qualitative approach using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model as the analytical framework. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving key informants, including the Talent & Culture Manager, Cost Control, and Manager of Accounting. The findings indicate that the implementation of Work Autonomy at Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama has been effectively carried out through three main dimensions: Work Method Autonomy, Work Schedule Autonomy, and Work Criteria Autonomy. Employees are granted the freedom to determine work methods, set task priorities, and participate in establishing performance evaluation indicators. The implementation of work autonomy has proven to increase intrinsic motivation, responsibility, and job satisfaction among employees, which in turn positively impacts productivity and service quality. Nevertheless, the successful application of work autonomy requires a balance between individual freedom and adherence to the organization's operational standards. Therefore, management is encouraged to strengthen employee empowerment systems through continuous training and effective communication to ensure that Work Autonomy is implemented optimally and sustainably.

Keywords: Work Autonomy, Motivation, Employee Performance.

NALISIS PENERAPAN *WORK AUTONOMY* DI HOTEL MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA

Muhammad Azzamul Furqon, Nurul Asfiah, Dr., M.M, Novi Puji Lestari, S.E., MM
Program Studi Manajemen , Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail: azzamisme74@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam implementasi *Work Autonomy* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama. *Work Autonomy* atau otonomi kerja diartikan sebagai tingkat kebebasan serta kemandirian yang diberikan kepada karyawan dalam mengatur, melaksanakan, dan mengambil keputusan terkait pelaksanaan tugasnya. Dalam industri perhotelan yang menuntut efisiensi, ketepatan, dan kualitas layanan yang optimal, penerapan otonomi kerja dipandang sebagai strategi manajerial yang signifikan untuk meningkatkan motivasi, kinerja, dan kepuasan karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menerapkan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) sebagai kerangka analisis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap sejumlah informan kunci, yakni Talent & Culture Manager, Cost Control, dan Manager of Accounting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *Work Autonomy* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama telah berjalan secara efektif melalui tiga dimensi utama, yaitu *Work Method Autonomy*, *Work Schedule Autonomy*, dan *Work Criteria Autonomy*. Karyawan memperoleh kebebasan dalam menentukan metode kerja, menyusun prioritas tugas, serta berpartisipasi dalam penetapan indikator evaluasi kinerja. Penerapan otonomi kerja terbukti mampu meningkatkan motivasi intrinsik, rasa tanggung jawab, serta kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan mutu layanan hotel. Meski demikian, keberhasilan implementasi otonomi kerja memerlukan keseimbangan antara kebebasan individu dengan kepatuhan terhadap standar operasional perusahaan. Oleh karena itu, pihak manajemen diharapkan terus memperkuat sistem pemberdayaan karyawan melalui program pelatihan dan komunikasi yang efektif agar penerapan *Work Autonomy* dapat terlaksana secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Work Autonomy*, Motivasi, Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, rahmat dan taufiqNya, sehingga *Scriptpreneur* dengan judul “**ANALISIS PENERAPAN WORK AUTONOMY DI HOTEL MERCURE SURABAYA GRAND MIRAMA**”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Disertai do'a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup Nabi-nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan *Skriptpreneur*, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D
3. Ketua Program Studi Manajemen, Dr. R. Iqbal Robbie, S.E, M.M
4. Dosen Pembimbing, Ibu Nurul Asfiah, Dr., MM yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, memberikan masukan, meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan motivasi selama proses penyusunan *skriptpreneur* hingga terselesaikan dengan baik.
5. Dosen Pembimbing, Ibu Novi Puji Lestari, SE., MM yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, memberikan masukan, meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan motivasi selama proses penyusunan *skriptpreneur* hingga terselesaikan dengan baik.

6. Kepada Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan masukan yang berharga demi penyempurnaan *skriptpreneur* ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya.
7. Secara khusus, orang tua dan keluarga tercinta Ibu saya Yeni Eva Heriati & Ayah saya Achamad Arif Maksam, karena sudah membesarkan saya dengan baik dan mensupport saya untuk menjadi seorang sarjana, terimakasih sebesar-besarnya kepada kedua sosok orang tua saya yang sampai saat ini sudah membimbing saya sampai saat ini.
8. Rekan-rekan penulis dan staf Mercure Surabaya Grand Mirama khususnya Departement Accounting terimakasih sudah memberikan masukan, saran, dan semangat yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada rekan rekan Remaja Mandiri Motor yang telah mensupport dan mendoakan saya sampai dengan saat ini .
10. Teman teman Astroboy, yang senantiasa memberikan support untuk saya baik dalam keadaan senang maupun tidak, dan menjadi teman yang selalu membantu saya dalam penyusunan *skriptpreneur* ini. Terimakasih atas bantuan moral dalam penulisan *skriptpreneur* ini.
11. Teman-teman COE Tourism and Hospitality dan manajemen F yang menjadi rekan dalam berdiskusi dan menimba ilmu, serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan *skriptpreneur* ini.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 15 Oktober 2025

Penulis,

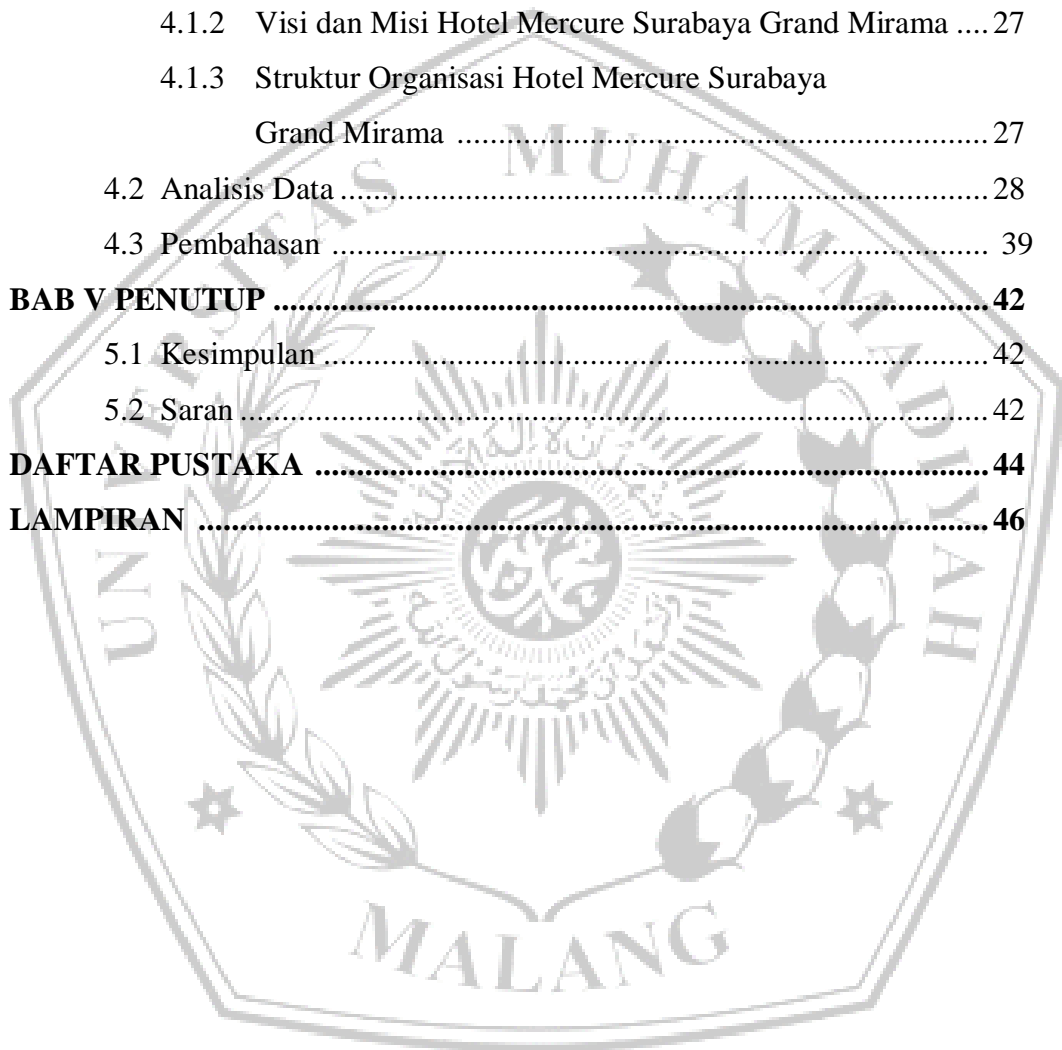
Muhammad Azzamul Furqon



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Program/Topik yang dievaluasi	7
2.1.1 <i>Human Resources Management</i>	7
2.1.2 <i>Work Autonomy</i>	9
2.1.3 Indikator <i>Work Autonomy</i>	11
2.1.4 <i>Self Determination</i>	12
2.1.5 <i>Job Characteristics</i>	14
2.2 Kerangka Konseptual	15
BAB III METODE PENELITIAN	18
1.1 Metode/Model Evaluasi	18
1.2 Prosedur Evaluasi	18
1.3 Tempat dan Waktu Penelitian	19

1.4 Subyek Penelitian	20
1.5 Metode dan Alat Pengumpulan Data	20
1.6 Metode Analisis Data.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	26
4.1.1 Profil Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama	26
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama	27
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama	27
4.2 Analisis Data	28
4.3 Pembahasan	39
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Peneliti	20
-----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 3.1 Alur Prosedur Penelitian	19
Gambar 3.2 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara	46
Lampiran 2 Foto Dokumentasi Wawancara bersama Talent and Culture	47

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Pratiwi S, Reskino R. PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB, OTONOMI KERJA, DAN AMBIGUITAS PERAN

- TERHADAP KINERJA AUDITOR (Studi Pada Kantor Akuntan Publik di Jakarta). *Akuntabilitas*. 2016;9(1):55–72.
2. Ihil S Baron. Efek Beban Kerja Dan Otonomi Kerja Terhadap Prestasi Kerja. *Kindai*. 2023;18(2):365–72.
 3. Adhiputra MW. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel. *Bus Manag J*. 2017;11(2):120–39.
 4. Neman AY, Tanoyo JK. Pengaruh faktor lingkungan kerja internal dan pekerjaan terhadap motivasi kerja karyawan food and beverage product Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya. Petra Christian University; 2009.
 5. Noor A. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia (Perencanaan-Analisis-Kinerja-Penghargaan)*. Alih bahasa: Rahadjeng, PT Jakarta: PT. Elex Media 2023.
 6. Lusiana Nurwidia, Gunawan A. Praktik Human Resource Management (HRM) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Berbasis Total Quality Manajemen. *Glob J Lentera BITEP*. 2023;1(02):54–9.
 7. Syamsuri H, Sumarlin A, Yusuf M, Mujahid A. Economics and Digital Business Review Etos Kerja Dalam Al-Qur ' an. 2024;5(1):284–99.
 8. Zhou J, Shalley CE. Expanding the scope and impact of organizational creativity research. In: *Handbook of organizational creativity*. Psychology Press; 2024. p. 347–68.
 9. Johari J, Yean Tan F, Tjik Zulkarnain ZI. Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers. *Int J Educ Manag*. 2018;32(1):107–20.
 10. Hackman JR, Oldham GR. Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organ Behav Hum Perform*. 1976;16(2):250–79.
 11. Saragih S. The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes: Self Efficacy as an Intervening Variable. *Int Res J Bus Stud*. 2011;4(3):203–15.
 12. Ugargol JD, Patrick HA. The relationship of workplace flexibility to employee engagement among information technology employees in India. *South Asian J Hum Resour Manag*. 2018;5(1):40–55.
 13. Pearson A, Pearson JM, Griffin C. Innovating With Technology: the Impact of Overload, Autonomy, and Work and Family Conflict. *JITTA J Inf Technol Theory Appl*. 2008;9(4):41–65.
 14. Kurniasih II, Eliyana A, Rosadi OI. Tinjauan Literatur Sistematis : Motivasi Dari Employee Self-Determination. *J Ilm Manajemen, Ekon Akunt*. 2023;7(2):987–1002.
 15. Akmal S. dimensi dan indik qwl Cascio T2016. 2022;2.
 16. Hussein A. Test of Hackman and Oldham's Job Characteristics Model at General Media Sector. *Int J Acad Res Bus Soc Sci*. 2018;8(1):352–71.
 17. Creswell JW, Poth CN. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among*

Five Approaches. SAGE Publications; 2016.

18. Bogdan T, Taylor SJ. Prosedur penelitian. Dalam Moleong, Pendekatan Kualitatif(him. 2012;
19. Press THEG. e book.
20. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD. Bandung: Alfabeta; 2021.





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 17/10/2025

Kode : 2783684013
Nama : Muhammad Azzamul Furqon
NIM : 202110160311318
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Analisis Penerapan Work Autonomy di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama
Persentase Plagiasi : 17%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

CS Dipindai dengan CamScanner

