

**PENGARUH HUMAN RELATION TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA STAFF FINANCE DEPARTMENT
DI HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh

PUTRI YULIANTIKA

NO. MHS: 313100636

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTAYOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH HUMAN RELATION TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA STAFF FINANCE DEPARTMENT
DI HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan DIV

Oleh

PUTRI YULIANTIKA

NO. MHS: 313100636

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2017**

**PENGARUH HUMAN RELATION TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA STAFF FINANCE DEPARTMENT
DI HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**



Oleh

PUTRI YULIANTIKA

NO. MHS: 313100636

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

(Drs. Santosa, M.M.)
NIDN: 0519045901

Pembimbing II

(Hari Rahmadi, SE, M.M)
NIDN:0505076501

Mengetahui
Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST, M.M.)
NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH HUMAN RELATION TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA STAFF FINANCE DEPARTMENT
DI HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

PUTRI YULIANTIKA

No. Mhs: 313100636

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal : 25 Maret 2017

TIM PENGUJI

Penguji Utama	:	Budi Hermawan, Drs, MM
Pembimbing I	:	Drs. Santosa, M.M.
Pembimbing II	:	Hari Rahmadi, SE, M.M.

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs. Santosa, M.M.)
NIDN: 0519045901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Yuliantika

NIM : 313100636

Program Studi : Administrasi Hotel D IV

Judul Tugas Akhir : PENGARUH HUMAN RELATION TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA STAFF FINANCE
DEPARTMENT DI HOTEL JW MARRIOTT
SURABAYA

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun Kegiatan Progamming yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 7 Maret 2017

Putri Yuliantika

MOTTO

Barang siapa yang menginginkan kebahagiaan didunia
maka haruslah dengan ilmu, Barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di
akhirat haruslah dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan
pada keduanya maka haruslah dengan ilmu.

(Hadist Riwayat ibn Asakir)

Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa
kamu gunakan untuk merubah dunia

(Nelson Mandela)

Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba, karena di
dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun
kesempatan untuk berhasil

(Mario Teguh)

Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik
maka kau akan menjadi orang yang terbaik.

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Apa dan Ama, yang telah mendukung saya, memberi motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa saya balas dengan apapun.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji, dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak bapak dan ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri dihati.
4. Saudara saya (Adik-adik tercinta), Tio Vano, Fauzi, dan Geayang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum, dan doanya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayangku untuk kalian.

5. Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dan dukungan kalian semua takkan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa! Semangat!!
6. Seseorang yang jauh disana, terimakasih telah memberi kasih sayang, nasehat, semangat dan motivasinya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Human Relation Terhadap Produktivitas Kerja Staff Finance Department di Hotel JW Marriott Surabaya”**. Skripsi ini adalah salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan dari Program Studi Administrasi Hotel Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan tersusunnya Skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku Pembimbing I
2. Bapak Hari Rahmadi, SE, M.M selaku Pembimbing II
3. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku Penguji Utama.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST, M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah memberikan arahan serta bimbingan.
5. Bapak H. Parsidi, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan di STP AMPTA Yogyakarta.
6. Seluruh staf serta Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Hotel JW Marriott Surabaya khususnya Finance Department yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian sehingga dapat terselaikannya skripsi ini.
8. Muhammad Junaidi dan Mardiana selaku kedua orang tua yang terus menerus memberikan dukungan tanpa henti, baik dukungan moril ataupun materil.
9. Rekan-rekan, sahabat-sahabat atau teman-teman seperjuangan khususnya Helvi Niza' Tria Dinda dan Iin Kharisma yang saling memberikan motivasi.
10. Joko marwito selaku orang terdekat setelah orang tua yang terus menerus memberikan nasehat, semangat, kasih sayang dan motivasi, tanpa henti.
11. Semua pihak yang telah membantu kegiatan penelitian serta proses pembuatan skripsi ini atas perhatian serta bantuan yang telah diberikan hingga tersusunnya skripsi ini.

Melihat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi. Karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, koreksi dan saran untuk memperkuat kelemahan dan melengkapi kekurangan tersebut.

Yogyakarta, 20 maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	
A. Landasan Teori	8
1. <i>Finance</i>	8

2.	<i>Finance Department</i>	8
3.	Fungsi dan Tanggungjawab <i>Staff Finance Department</i>	13
4.	<i>Human Relation</i>	14
5.	Produktivitas	21
6.	Pengaruh.....	25
B.	Kerangka Pemikiran	26
1.	Uji F (Simultan)	26
2.	Uji T (Parsial).....	27
C.	Penelitian Terdahulu.....	28
D.	Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian	29
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C.	Populasi dan Sampel	30
1.	Populasi	30
2.	Sampel	30
D.	Variabel dan Indikator	31
E.	Metode Pengumpulan Data/ Instrumen Penelitian	34
1.	Jenis Instrumen Penelitian	34
2.	Uji Kelayakan Instrumen	35
F.	Metode Analisis Data	36
1.	Jenis Metode Analisis	36
2.	Uji Kelayakan Metode Analisis/Kelayakan Variabel	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....

A.	Deskripsi Objek Penelitian	43
1.	Sejarah Singkat Marriott International	43
2.	Sejarah Singkat Hotel JW Marriott Surabaya.....	46
3.	Nilai Inti Hotel JW Marriott Surabaya.....	48
4.	Fasilitas Hotel JW Marriott Surabaya.....	51
B.	Uji Kelayakan Instrumen	68
C.	Uji Kelayakan Variabel	78
D.	Hasil Analisis Data	80
E.	Pembahasan	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	96
B.	Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Klasifikasi kamar Hotel JW Marriott Surabaya.....	51
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	71
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Section.....	72
Tabel IV.6	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi.	74
Tabel IV.7	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Interaksi Sosial.....	75
Tabel IV.8	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kontak Sosial	76
Tabel IV.9	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Produktivitas Kerja	77
Tabel IV.10	Hasil Deskriptif Statistik.....	78
Tabel IV.11	Hasil Deskriptif Statistik	79
Tabel IV.12	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Komunikasi	81
Tabel IV.13	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Interaksi Sosial	82
Tabel IV.14	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Kontak Sosial	82
Tabel IV.15	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Produktivitas Kerja.....	83
Tabel IV.16	Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Tabel IV.17	Hasil Uji F (Simultan).....	86
Tabel IV.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	88

Tabel IV.19 Hasil Uji T (Parsial).....	89
Tabel IV.20 Hasil Uji Faktor Dominan.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian Dari STP AMPTA
- Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari
Hotel JW Marriott Surabaya
- Lampiran 3 Sertifikat Training
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Struktur Organisasi *Finance Department* Hotel JW Marriott
Surabaya
- Lampiran 6 Tabel F
- Lampiran 7 Tabel T
- Lampiran 8 Output SPSS Versi 23

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Gedung Hotel JW Marriott Surabaya.....	47
Gambar IV.2 Deluxe Room	52
Gambar IV.3 Studio Room	53
Gambar IV.4 Presidential Suite Room.....	54
Gambar IV.5 The Pavilion International Restaurant.....	55
Gambar IV.6 Tang Palace Chinese Restaurant	56
Gambar IV.7 Imari Japanese Restaurant.....	57
Gambar IV.8 Vis a Vis French Fine Dining Restaurant	59
Gambar IV.9 Lobby Lounge	60
Gambar IV.10 Deli and Cake Shop.....	61
Gambar IV.11 Executive Lounge	61
Gambar IV.12 <i>Swimming pool</i>	62

**PENGARUH HUMAN RELATION TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA STAFF FINANCE DEPARTMENT
DI HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

**Oleh:
Putri Yuliantika
NIM: 313100636**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh secara signifikan antara ketiga aspek *human relation* (komunikasi, interaksi sosial, dan kontak sosial) terhadap produktivitas kerja *staff finance department* di Hotel JW Marriott Surabaya, dan (2) Diantara ketiga aspek *human relation*, aspek manakah yang paling dominan mempengaruhi produktivitas kerja *staff finance department* di Hotel JW Marriott Surabaya.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pengambilan responden masuk dalam jenis penelitian populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 orang, *staff finance department* yang ada di Hotel JW Marriott Surabaya secara keseluruhan sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Dari hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh secara simultan antara ketiga variabel *human relation* (komunikasi, interaksi sosial, dan kontak sosial) terhadap produktivitas kerja *staff finance department* di Hotel JW Marriott Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung $>$ F tabel ($5,052 > 2,98$) dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,007 < 0,05$), sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh *human relation* terhadap produktivitas kerja *staff finance department* atau H_0 ditolak. Nilai R^2 sebesar 0,29 dan secara simultan kontribusi pengaruh *human relation* terhadap produktivitas kerja adalah sebesar 71%, dan (2) Berdasarkan uji parsial ditemukan bahwa dari ketiga variabel *human relation* (komunikasi, interaksi sosial, dan kontak sosial) hanya satu variabel yaitu komunikasi yang berpengaruh secara signifikan, hal ini sebagai faktor yang paling dominan mempengaruhi produktivitas kerja. Hal ini dapat dibuktikan melalui uji T yang ditemukan bahwa nilai T hitung yang paling berpengaruh dan signifikan sebesar ($3,859 > 2,056$), karena nilai probabilitasnya kurang dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Komunikasi dapat menjadi faktor dominan yang mempengaruhi produktivitas kerja karena melalui komunikasi, *staff finance department* dapat menjalankan aktivitas kerja dengan lancar, dan dengan komunikasi yang baik akan dapat lebih meningkatkan produktivitas kerja.

Kata kunci: *Human Relation*, Produktivitas Kerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Finance department merupakan suatu bagian utama yang paling penting dari suatu hotel yang bertanggung jawab terhadap segala aktivitas keuangan, baik dari pengelolaan, penerimaan, transaksi, pencatatan dan laporan. *Finance department* harus memiliki Sumber Daya Manusia yang mampu bekerja secara bersama-sama, sehingga dapat menciptakan kelompok kerja yang solid dan memiliki semangat kerja yang tinggi, dimana pada akhirnya akan membentuk sikap perilaku karyawan atau anggota sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai.

Untuk dapat mencapai visi dan misi, seorang *finance* dituntut untuk memiliki kesiapan, kesigapan, ketepatan, ketelitian, keakuratan dan tentunya kejujuran dalam menjalankan tugasnya. Jika terjadi kesalahan di dalam menjalani tugas, maka hotel harus dapat memperhatikan apa yang menjadi penyebab dalam kesalahan tersebut. Hal ini seringkali menuntut hotel untuk dapat melakukan perubahan dalam hotel itu sendiri. Perubahan tidak akan berjalan lancar apabila tidak adanya niat baik *human relation* (hubungan antar manusia) dari orang-orang yang ada didalam hotel, baik itu pada tingkat manajer maupun para karyawan.

Menurut Frank Jefkins, (2003:2), dalam bukunya yang berjudul "Public relations" menjelaskan bahwa Human relations adalah suatu proses komunikasi yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih untuk mencapai kepuasan bersama yang memperhatikan aspek manusiawi melalui pendekatan persuasif atau tatap muka dan

didasari motif. Aspek manusiawi yaitu aspek yang sudah lahir dari kodrat manusianya seperti sifat, bakat, minat dan perilakunya serta perangnya. Human relations juga dirasakan penting oleh para manajer untuk menghilangkan akibat salah komunikasi dan salah interpretasi yang terjadi antara manajer beserta karyawan dengan publik di luar organisasi.

Human relation (hubungan antar manusia) dalam industri perhotelan merupakan hal yang sangat penting, karena dapat membangun hubungan yang baik antara karyawan dengan sesama karyawan maupun karyawan dengan pimpinan. Di dalam *human relation* (hubungan antar manusia) memiliki beberapa aspek yang dapat dilakukan seperti komunikasi, interaksi sosial dan kontak sosial.

Komunikasi merupakan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah. Istilah komunikasi disebut *communication*, yang berasal dari kata *communication* atau *communis* yang memiliki arti sama atau sama yang memiliki makna pengertian bersama.

Menurut Hani Handoko, (2009:272) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen" yang menjelaskan pengertian komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya.

Menurut Soekanto, (2000:67), mengutip definisi Gillin dan Gillin,

Dalam buku Sosiologi suatu pengantar, menjelaskan bahwa "interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis,

menyangkut hubungan antara individu, antara kelompok, maupun antara individu dengan kelompok”.

Kontak sosial merupakan hubungan yang terjadi antara individu dengan individu lain yang merupakan syarat dari sebuah interaksi. Kontak sosial yang terjadi dapat berupa sebuah percakapan, tatap muka, berjabat tangan, dan lain sebagainya. Dengan kata lain, Kontak sosial adalah awal dari adanya sebuah interaksi, Tanpa adanya kontak sosial atau hubungan antara individu maka interaksi tidak akan pernah terjadi. Kontak sosial hanya akan dapat terjadi jika terdapat kesadaran untuk saling berhubungan di antara individu dengan individu yang lain.

Kontak sosial menurut Nana Supriatna dan Kosim, (2006:39) dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Pengetahuan Sosial” menjelaskan bahwa “kontak sosial dapat bersifat positif dan negative, bersifat positif jika mengarah pada suatu kerjasama. Adapun bersifat negative jika mengarah pada suatu pertentangan atau pertikaian.”

Jika tidak adanya komunikasi, interaksi sosial, dan kontak sosial yang baik dalam menciptakan suatu hubungan antar manusia, khususnya di dunia perhotelan, maka akan dapat menimbulkan masalah-masalah yang dapat merugikan, baik itu merugikan karyawan maupun hotel tersebut, seperti kurangnya komunikasi, interaksi sosial, kontak sosial antara *staff accounting* dengan *purchasing* yang salah dalam menangani kebutuhan dan keuangan hotel.

Dalam membangun hubungan yang baik atau menciptakan *human relation* antara *staff finance department* hotel, perlu diciptakan dan dibina

dalam suatu organisasi sedemikian rupa sehingga tercipta suatu *team work* yang telah ditentukan untuk dapat menghasilkan kerjasama yang produktif.

Produktivitas merupakan sikap mental yang mempunyai pandangan bahwa untuk kehidupan hari ini akan lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah lebih baik dari hari ini, karena faktor manusia merupakan faktor produktivitas yang terpenting.

Produktivitas kerja adalah usaha atau kegiatan individu dengan mengerahkan tenaga dan kemampuannya secara efektif dan efisien untuk menghasilkan jasa yang berguna untuk pemenuhan hidup manusia dan masyarakat serta memiliki pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan, dimana keadaan hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin, dan mutu hari esok harus lebih baik dari hari ini.

Menurut Ravianto, (2001:102) dalam bukunya yang berjudul "Produktivitas dan Manajemen" Produktivitas kerja karyawan adalah sebagai suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara output (hasil kerja) dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja, maksudnya bahwa produktivitas seorang tenaga kerja sangat berkaitan dengan hasil kerja yang diperoleh terhadap waktu yang diperlukan untuk menghasilkannya.

Melihat *human relation* (hubungan antar manusia) di dalam perhotelan khususnya di *finance department* merupakan salah satu faktor yang penting untuk menunjang produktivitas kerja dari suatu hotel, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan mengambil judul:

“Pengaruh *Human Relation* Terhadap Produktivitas Kerja *Staff Finance Department* di Hotel JW Marriott Surabaya.”

B. Rumusan Masalah

Mengingat betapa pentingnya peran *human relation* (hubungan antar manusia) dalam menciptakan suatu produktivitas kerja, maka tidak jarang perusahaan/hotel memberikan penekanan pada pentingnya *human relation*.

Dari uraian mengenai latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara signifikan diantara ketiga aspek *human relation* (komunikasi, interaksi sosial, dan kontak sosial) terhadap produktivitas kerja *staff finance department* di hotel JW Marriott Surabaya?
2. Diantara ketiga aspek *human relation*, aspek manakah yang paling dominan mempengaruhi produktivitas kerja *staff finance department* di Hotel JW Marriott Surabaya?

C. Batasan Masalah

Produktivitas kerja dalam sebuah usaha/perusahaan dapat dicapai melalui beberapa cara, misalnya meningkatkan motivasi kerja dengan memberikan dorongan berupa peningkatan gaji/upah, bisa juga peningkatan produktivitas dilakukan dengan cara meningkatkan keterampilan dan

pengetahuan karyawan, dan meningkatkan hubungan kerja/hubungan antar manusia.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah mengenai peningkatan produktivitas kerja di *Finance Department* dari Asisst. Director of Finance (Asisst.DOF) sampai *basic employee*, dengan cara meningkatkan *human relation* (hubungan antar manusia) melalui tiga aspek yaitu komunikasi, interaksi sosial, dan kontak sosial.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian yang dilakukan penulis ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara signifikan ketiga aspek *human relation* (komunikasi, interaksi sosial, dan kontak sosial) terhadap produktivitas kerja *staff financedepartment* di hotel JW Marriott Surabaya.
2. Untuk mengetahui diantara ketiga aspek *human relation*, aspek manakah yang paling dominan mempengaruhi produktivitas kerja *staff financedepartment* di hotel JW Marriott Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi yang membutuhkan referensi, peneliti maupun hotel. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi hotel: Dari hasil ini dapat memberikan bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dimasa yang akan datang mengenai pengaruh *human relation* (hubungan antar manusia) terhadap produktivitas *kerjastaff finance department* di hotel JW Marriott Surabaya.
2. Bagi lembaga: Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan dalam penelitian serupa dimasa yang akan datang, di dalam lingkungan Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bagi peneliti: Untuk dapat memahami, melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk meraih Sarjana Sains Terapan (Diploma IV) di Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta, dan juga bisa memberi wawasan berfikir yang lebih positif sehingga dapat mengaplikasikan konsep dan teori.