

ANALISIS INTERAKSI SOSIAL ASOSIATIF PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM MEMOTIVASI KERJA DI HOTEL DANGAU KABUPATEN KUBU RAYA

Suryadi, Amrazi Zakso, Rustiyarso

Program Studi Pendidikan Sosiologi FKIP UNTAN, Pontianak

Email: sur80850@gmail.com

Abstark: Tujuan penelitian ini secara umum untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai interaksi sosial pimpinan dengan karyawan dalam memotivasi kerja (studi kasus di Hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Interaksi sosial yang terjadi di hotel Dangau sudah berjalan dengan baik. Dalam melaksanakan pekerjaan, pimpinan dengan karyawan menjalin hubungan kerjasama langsung dengan seperti berpartisipasi dalam acara wedding, menjaga kebersihan hotel, dan melayani tamu dengan baik. Selain kerjasama pimpinan juga memberikan koersi dan toleransi kepada para karyawan. Pimpinan akan memberikan koersi berupa teguran dan surat peringatan kepada setiap karyawan yang melakukan pelanggaran pada saat jam kerja berlangsung. Toleransi diberikan pimpinan kepada setiap karyawan yang datang terlambat dikarenakan alasan yang tepat seperti kendaraan rusak, dan keperluan keluarga.

Kata Kunci : Interaksi Sosial Asosiatif, Memotivasi Kerja

Abstark: The purpose of this study is generally to obtain accurate information about the social interaction with the leadership in motivating employees work (case study Dangau Hotel Kubu Raya). The approach used in this study is a qualitative approach with descriptive methods. The approach used in this study is a qualitative approach with descriptive methods. Social interactions that occur in Dangau already well underway. In carrying out the work, led by employees build relationships directly with participating in events such as wedding, maintaining the cleanliness of the hotel, and serves guests properly. In addition to co-operation led also provide coercion and tolerance among the employees. Leaders will provide coercion in the form of a reprimand and a warning letter to each employee who commits an offense during working hours took place. Tolerance given leadership to every employee who comes late because the exact reasons such as damaged vehicles, and for family.

Keywords: Associative Social Interaction, Motivating Work

Manusia merupakan makhluk sosial, sebagai makhluk sosial tentunya individu (manusia) tidak dapat hidup sendiri, semenjak individu lahir sampai kematian individu selalu membutuhkan individu lain karena dalam melakukan aktivitas-aktivitas sehari-hari dan untuk memenuhi segala kebutuhannya tidak dapat dilepaskan dari individu. Interaksi sosial merupakan faktor utama dalam

kehidupan sosial. Interaksi sosial merupakan kunci dari semua kehidupan sosial karena tanpa interaksi sosial, tidak akan mungkin ada kehidupan bersama. Bertemunya orang-perorangan secara badaniah belaka tidak akan menghasilkan pergaulan hidup dalam suatu kelompok sosial. Pergaulan hidup semacam itu baru akan terjadi apabila orang-orang perorangan atau kelompok-kelompok manusia bekerja sama, saling berbicara, dan seterusnya untuk mencapai tujuan bersama, mengadakan persaingan dan pertikaian maka, dapat dikatakan bahwa interaksi sosial merupakan dasar proses sosial, yang menunjuk pada hubungan-hubungan sosial yang dinamis. Apabila dua orang bertemu, interaksi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara atau mungkin berkelahi. Aktivitas-aktivitas semacam itu merupakan bentuk-bentuk interaksi sosial. Interaksi sosial mencerminkan bertemunya orang perorangan yang akan menghasilkan pergaulan hidup dalam suatu kelompok sosial. Tingkah laku individu yang dimanifestasikan keluar itu, pada hakikatnya bersumber dari potensi yang menetap dalam diri individu itu sendiri. Semua tingkah laku tersebut pada dasarnya mencerminkan fungsi individu di dalam kelompok dan tingkah laku ini cocok atau sesuai dengan konsep masyarakat yang dituntut pada diri masing-masing individu tersebut.

Interaksi sosial pimpinan dengan karyawan dalam lingkungan perusahaan/ organisasi/ instansi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang mana akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja karyawan, situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antara karyawan yang satu dengan yang lain tidak terlepas dari interaksi satu sama lainnya demi kelancaran dan keharmonisan kerja. Dengan sarana hubungan yang nyaman akan lebih betah dan senang dalam menyelesaikan tugas, maka dari itu disinilah fungsi dan peranan seorang pimpinan dalam membangun hubungan kerja sama yang baik dengan karyawan agar tercipta sebuah tim. Menurut John Frech dan Bertram Raven (dalam Malayu 2014:202), mengemukakan bahwa seorang pemimpin mempengaruhi para bawahannya berdasarkan:

1. *Coersive Power* (kekuatan berdasarkan paksaan), artinya pemimpin memerintah bawahannya didasarkan atas pemikiran bahwa bawahan takut dihukum, jika tidak mentaati dan melaksanakan perintahnya.
2. *Reward Power* (kekuatan untuk memberikan penghargaan), artinya pemimpin dapat memberikan penghargaan-penghargaan kepada bawahan jika bawahan menaati dan melaksanakan perintahnya dengan baik.
3. *Legitimate Power* (kekuatan resmi), artinya pemimpin mempunyai kekuasaan atau kekuatan resmi yang timbul dari kedudukan atau posisinya didalam organisasi bersangkutan.
4. *Expert Power* (kekuatan karena keahlian), yaitu kekuatan yang timbul karena keahlian, kecakapan, dan kemampuan yang dimiliki seseorang pemimpin, sehingga ia dapat memerintah bawahan.
5. *Referent Power* (kekuatan referen), artinya seorang pemimpin dapat memerintah bawahan didasarkan atas identifikasi kewibawaan (personal authority) yang dimiliki pemimpin itu.

Kepemimpinan merupakan intisari manajemen. Dengan kepemimpinan yang baik, proses manajemen akan berjalan lancar dan karyawan bergairah

melaksanakan tugas-tugasnya. Gairah kerja, produktivitas kerja, dan proses manajemen suatu perusahaan akan baik, jika tipe, gaya, cara, atau style kepemimpinan yang di pimpin manajernya baik. Hotel merupakan salah satu tempat berlangsungnya proses interaksi sosial yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan serta karyawan dengan karyawan. Seorang karyawan yang termotivasi dengan baik, akan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap keefektifan organisasinya. Jika seorang karyawan termotivasi dengan baik, maka akan menunjukkan suatu perusahaan yang berjalan efektif dan hal ini merupakan kunci sukses bagi seorang atasan dalam membina perusahaan yang dipimpinya.

Tugas pemimpin dalam memberi motivasi karyawan memang tidak mudah. Pada umumnya karyawan-karyawan mempunyai latar belakang, pengalaman, harapan, keinginan, ambisi, dan lain-lain yang berbeda. Mereka melihat peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian dari berbagai sudut pandang yang berlainan, dan reaksi-reaksi mereka terhadap pekerjaan, terhadap karyawan satu sama lain, dan terhadap lingkungan mereka. Bila karyawan hotel terjalin dalam suatu team work yang kompak, dengan melaksanakan pekerjaan dengan penuh gairah, memiliki sikap inovatif yang tinggi dan memiliki kinerja yang baik juga hal ini tentu akan menimbulkan kepuasan bagi para tamu hotel. Kepuasan para tamu sebagian besar ditentukan oleh seluruh karyawan hotel dari pucuk pimpinan sampai dengan para petugas di lapangan. Kepuasan yang dirasakan oleh tamu tentu juga akan dirasakan oleh seluruh pegawai.

Dengan terciptanya interaksi sosial yang baik dan harmonis antara pimpinan dan karyawan maka suasana kerja akan lebih berwarna, lebih mudah menjalin keakraban, dan adanya perasaan senang untuk menjalankan tugas serta yang lebih penting bagi timbulnya rasa memiliki atas perusahaan yang tinggi. Akhirnya dalam membangun kerjasama, seorang pimpinan harus mengembangkan kecakapan memberi perintah. Ia harus mengetahui bagaimana memerintah orang-orang tanpa menimbulkan perlawanan atau kebencian dan ia harus dapat memeroleh ketaatan tanpa menghilangkan prakarsa dan daya cipta (kreativitas). Selengkapnya peristiwa penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan hotel dangau selaras disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1
Pelaksanaan Pelanggaran Kinerja Karyawan Hotel Dangau Selaras
Kabupaten Kubu Raya Tahun 2015

No	Inisial	Jabatan	Pristiwa penyimpangan	Monev
1	Dy	Public area	Bertelponan pada saat jam kerja.	Sp 1
2	Nr	Cook	Sering terlambat datang kerja	Sp 1
3	Hn	Cook	Tidak mengikuti perintah atasan	Sp 1
4	Cl	Accounting	Sering terlambat datang kerja	Sp 1
5	Sm	Cook	Ketahuan bermain hand phone	Sp 1

6	Nn	Cashier	Sering terlambat datang kerja	Sp 1
7	Ry	Receptionist	Ketahuhan bermain hand phone	Sp 1
8	Mr	Gardener	Sering terlambat datang kerja	Sp 1
9	Sm	engineering	Tidak mengikuti perintah atasan	Sp 1

Sumber: Data di Hotel Dangau Selaras Kabupaten Kubu Raya tahun 2015.

Dari table Pelaksanaan Pelanggaran Kinerja Karyawan Hotel Dangau Selaras Kabupaten Kubu Raya Tahun 2015 , dapat dilihat daftar nama karyawan hotel Dangau Selaras yang melanggar aturan-aturan yang telah dibuat oleh pihak hotel yang mana kasus tersebut merupakan dampak kurangnya pemberian motivasi pimpinan terhadap karyawan. Namun sejalan dengan banyaknya karyawan yang melakukan pelanggaran, maka pihak perusahaan memberikan surat pelanggaran dengan harapan karyawan yang melakukan pelanggaran dapat teratasi sehingga mereka bisa bekerja dengan baik dan bersemangat.

Menurut Gillin dan Gillin (dalam Soerjono Soekanto 2012:55) interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Sedangkan menurut Robert M.Z. Lawang (dalam Nurani 2013:315) interaksi sosial adalah proses ketika orang-orang yang berkomunikasi saling pengaruh mempengaruhi dalam pikiran dan tindakan. Mengutip Gillin dan Gillin dalam *Cultural Sociology* (1954:489), Soerjono Soekanto menegaskan bahwa interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antar orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antar orang-perorangan dan kelompok manusia. Bentuk umum proses sosial adalah interaksi sosial, karena interaksi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial. Tanpa adanya interaksi sosial, maka proses sosial tidak akan pernah berlangsung.

Menurut Soekanto (2012:58) suatu interaksi sosial tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat, yaitu:

- 1) Adanya kontak sosial (social-contact)
- 2) Adanya komunikasi.

Kontak sosial merupakan hubungan antara individu satu dengan individu lain yang bersifat langsung; seperti dengan sentuhan, percakapan maupun tatap muka. Sedangkan komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang dilakukan secara langsung maupun dengan alat bantu agar yang lain memberikan tanggapan. Dengan demikian kontak merupakan tahap pertama terjadinya suatu interaksi sosial. dapat dikatakan bahwa untuk terjadinya suatu kontak, tidak perlu harus terjadi secara badaniah. Manusia sebagai individu dan mengadakan kontak itu sendiri tanpa menyentuhnya tetapi sebagai makhluk sensoris dapat melakukannya dengan berkomunikasi, baik komunikasi sosial ataupun juga melalui media. Apalagi kemajuan teknologi komunikasi telah demikian pesatnya.

Menurut Soekanto (2012:64) “ bentuk-bentuk interaksi sosial dapat berupa kerja sama (*cooperation*), persaingan (*competition*), dan bahkan dapat juga berbentuk pertentangan atau pertikaian (*conflict*). Suatu pertikaian mungkin mendapatkan suatu penyelesaian. Mungkin penyelesaian tersebut hanya akan dapat diterima untuk sementara waktu, yang dinamakan akomodasi (*accomodation*). Didalam hubungan antara pimpinan dengan karyawan tentu saja terjadi komunikasi, dimana dengan adanya komunikasi tersebut, sikap-sikap dan perasaan suatu kelompok manusia atau perseorangan dapat diketahui oleh orang lain atau kelompok lain. Hal itu kemudian merupakan bahan untuk menentukan reaksi apa yang dilakukannya. Komunikasi inilah yang mendasari terjadinya interaksi sosial. Proses asosiatif adalah proses sosial yang positif, yang bersifat mempersatu dan menghasilkan keteraturan dan dinamika sosial. proses yang asosiatif adalah proses yang didalam realitas sosial anggota-anggotanya dalam keadaan harmoni yang mengarah pada pola-pola kerja sama. Bentuk-bentuk proses sosial asosiatif meliputi kerja sama dan akomodasi.

Pentingnya kerjasama menurut Charles H. cooley (dalam Soerjono Soekanto 2012:66) sebagai berikut: Kerjasama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri tersebut; kesadaran akan adanya kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta yang penting dalam kerja sama yang berguna. Dengan demikian, faktor pendorong munculnya kerjasama adalah adanya kepentingan bersama. Sebagaimana bentuk kerja sama yang menjadi salah satu kebiasaan masyarakat indonesia yaitu kebiasaan gotong royong dalam mengerjakan pekerjaan, karena didorong oleh adanya sifat kebersamaan dan tolong menolong.

Sebagaimana diungkapkan Gillin dan Gillin (dalam Soekanto 2012:69) akomodasi adalah suatu pengertian yang digunakan oleh para sosiolog untuk menggambarkan suatu proses dalam hubungan-hubungan sosial yang sama artinya dengan pengertian adaptasi (*adaptation*) yang dipergunakan oleh ahli-ahli biologi untuk menunjuk pada suatu proses dimana mahluk-mahluk hidup menyesuaikan dirinya dengan alam sekitar. Akomodasi sebenarnya merupakan suatu cara untuk menyelesaikan pertentangan tanpa menghancurkan pihak lawan sehingga lawan tidak kehilangan kepribadiannya. Akomodasi sebagai suatu proses mempunyai beberapa bentuk sebagai berikut:

- a. *Coercion* adalah suatu bentuk yang prosesnya dilaksanakan oleh karena adanya paksaan, dimana salah satu pihak berada dalam keadaan yang lemah bila dibandingkan dengan pihak lawan.
- b. *Compromise* adalah suatu bentuk akomodasi dimana pihak-pihak yang terlibat saling mengurangi tuntutannya agar tercapai suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada.
- c. *Arbitration* merupakan suatu cara untuk mencapai *compromise* apabila pihak-pihak yang berhadapan tidak sanggup mencapainya sendiri.
- d. *Mediation* hampir menyerupai *Arbitration*. Pada *mediation* diundanglah pihak ketiga yang netral dalam soal perselisihan yang ada.

- e. *Conciliation* adalah suatu usaha untuk mempertemukan keinginan-keinginan dari pihak-pihak yang berselisih demi tercapainya suatu persetujuan bersama.
- f. *Tolerantion* merupakan suatu bentuk akomodasi tanpa persetujuan yang formal bentuknya.
- g. *Stalemate* merupakan suatu akomodasi dimana pihak yang bertentangan karena mempunyai kekuatan seimbang berhenti pada suatu titik tertentu dalam melakukan pertentangan.
- h. *Adjudication* yaitu penyelesaian perkara atau sengketa dipengadilan.

METODE

Penelitian ini berbentuk kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawan adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif makna dari pada *generalisasi*.

Menurut Iskandar (2009:17) pendekatan kualitatif (naturalistik) merupakan pendekatan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang diteliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapat data-data kemudian dianalisis dan mendapat kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi tertentu. Paradigma penelitian kualitatif juga dapat digunakan dalam penelitian sosial dan pendidikan dan lain-lain. Penelitian ini mengambil lokasi di Hotel Dangau Jalan Arteri Supadio Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Sumber data primer dalam penelitian ini ialah data yang diperoleh penelitian secara langsung dari sumber datanya. Sumber data primer menurut Satori (2012:103) ialah sumber dari data primer ini didapat oleh penelitian melalui informan-informan yang akan diwawancarai. Data sekunder dalam penelitian merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Satori (2012:103) mengungkapkan bahwa sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan kepada peneliti. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah Struktur organisasi hotel, data jumlah kamar dan jumlah karyawan, dan data tingkat hunian hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya.

Menurut Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Bodgan dan Taylor (dalam Iskandar 2009:254) mendefenisikan analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi

Tabel 2
Interaksi sosial pimpinan dengan karyawan di hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya.

Kondisi umum hotel dangau Kabupaten Kubu Raya		
No	Aspek Observasi	Deskripsi
1	Kerjasama Langsung	Hotel Dangau kabupaten Kubu Raya secara umum selalu melakukan kerjasama, baik kerjasama pimpinan dengan karyawan, pimpinan dengan pimpinan maupun karyawan dengan karyawan. Hal ini terlihat dari aktifitas karyawannya yang menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan.
3	Koersi	Koersi dihotel Dangau Kabupaten Kubu Raya terlihat ketika adanya karyawan yang bermasalah atau sering melakukan pelanggaran maka pimpinan akan mengambil tindakan berupa teguran dan surat peringatan,
4	Toleransi	Toleransi yang ada dihotel Dangau Kabupaten Kubu Raya dapat kita lihat dari adanya karyawan yang izin tidak masuk pada saat jam kerja berlangsung dikarenakan sakit atau ada keperluan mendadak, maka pimpinan akan memberikan toleransi kepada karyawan yang izin tersebut.

Sumber: diolah dari hasil observasi pada tanggal 14 maret 2016

Tabel 3
Kerjasama pimpinan dengan karyawan di hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya

No	Sub Aspek Observasi	Hasil Pengamatan		Keterangan
		Ada	Tidak	
	1) Acara wedding	✓		Hal yang ditemukan berupa pimpinan memberikan perintah kepada karyawan untuk mempersiapkan acara yang telah di booking oleh tamu. Mulai dari departemen

			housekeeping hingga f & b saling bekerjasama agar event dapat terselenggara dengan baik.
2)	Menjaga kebersihan hotel	✓	Hal ini terlihat pada saat pimpinan memberikan perintah kepada karyawan untuk selalu menjaga kebersihan area hotel.
3)	Melayani tamu dengan baik	✓	Dihotel Dangau ditemukan bahwa perintah langsung dari pimpinan kepada karyawan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu yang datang untuk menginap dihotel Dangau kabupaten Kubu Raya.

Sumber: diolah dari hasil observasi pada tanggal 15 maret 2016

Data tersebut menggambarkan kerjasama pimpinan dengan karyawan yang ada di hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya. Pada umumnya kerjasama yang dilakukan oleh pimpinan dengan karyawan atas dasar upah. Pimpinan memberikan perintah kepada karyawan karena pimpinan juga mendapatkan imbalan, begitu juga dengan karyawan mengerjakan apa yang diperintahkan oleh pimpinan atas dasar upah.

Tabel 4
Akomodasi pimpinan dengan karyawan di hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya

No	Sub Aspek Observasi	Hasil pengamatan		Keterangan
		Ada	Tidak	
2	1. Koersi 1) Melanggar aturan yang dibuat oleh perusahaan	✓		Hal ini ditemukan pada saat karyawan melanggar peraturan yang dibuat oleh perusahaan seperti merokok di saat jam kerja, bermain handphone, dan datang telat.

2. Toleransi		
1) Toleransi terhadap kesalahan karyawan	✓	Hal ini ditemukan pada saat terdapat karyawan yang tidak masuk dengan alasan tertentu atau izin sakit, maka pimpinan akan memberikan toleransi kepada karyawan

Sumber: diolah dari hasil observasi pada tanggal 19 maret 2016

Hasil wawancara

Interaksi sosial pimpinan dengan karyawan dalam memotivasi kerja

Menurut ibu Erni Maniahi manajer marketing (wawancara pada hari senin tanggal 28 maret 2016 pukul 09:00 sd selesai), mengungkapkan “interaksi sosial yang terjadi antar pimpinan dengan karyawan dihotel dangau umumnya berjalan dengan sangat harmonis. Hal ini terlihat pada saat pimpinan maupun karyawan jika bertemu selalu melakukan komunikasi dengan baik. Selanjutnya informan lain yakni bapak Suherman manager housekeeping (wawancara pada hari selasa 29 maret 2016 pukul 08.00 sd selesai), juga mengungkapkan bahwa “ interaksi yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan berjalan dengan baik pula. pimpinan dengan karyawan selalu berkomunikasi dalam melaksanakan pekerjaan”. Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Hendri Guanwan manajer food & beverage (wawancara pada hari rabu tanggal 30 maret 2016 pukul 10:00 sd selesai), beliau mengungkapkan “antar pimpinan dengan karyawan selalu bertemu dan berkomunikasi setiap harinya dalam melaksanakan pekerjaan, sebab memiliki satu tujuan”.

Hasil wawancara tentang kerjasama langsung pimpinan dengan karyawan.

Partisipasi dalam acara Wedding

Menurut ibu Erni maniahi (wawancara pada Senin 28 maret 2016 Pukul 09.45 Wib Di kantor Marketing) mengungkapkan bahwa “dalam event wedding antara pimpinan dengan karyawan turut membantu mensukseskan acara yang dibuat oleh tamu hotel tersebut. Misalkan tamu booking pada hari minggu maka saya beserta staf yang lainnya akan berkordinasi jangan sampai acara yang di booking oleh tamu tersebut bentrok dengan acara yang lainnya”.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Suherman (wawancara pada Selasa 29 maret 2016 pukul 08.00 WIB di lobi hotel Dangau) “sebelum acara wedding dimulai karyawan segera membersihkan area yang akan digunakan oleh tamu misalnya menyapu dan mengepel seluruh ruangan. Pada saat acara berlangsung saya memerintahkan karyawan untuk membersihkan sisa-sisa gelas plastik agar tamu yang datang secara bergantian supaya tamu yang datang merasa nyaman dengan keadaan yang bersih”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Hendri Gunawan (wawancara pada rabu 30 maret 2016 pukul 10.00 WIB di kantor manajer F&B) bahwa “pada saat pelaksanaan wedding pimpinan dan karyawan harus berpartisipasi dengan baik dalam melayani tamu undangan yang datang. Mulai dari mengatur ruangan, mengantar makanan, dan clear up”.

Menjaga kebersihan hotel

Menurut ibu Erni maniahi (wawancara pada Senin 28 maret 2016 Pukul 09.45 Wib Di kantor Marketing) mengungkapkan bahwa “kita semua di hotel dangau dituntut untuk selalu menjaga kebersihan hotel, mulai dari membuang sampah pada tempatnya dan melaporkan kepada staf kebersihan jika terdapat area yang kotor”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Suherman (wawancara pada Selasa 29 maret 2016 pukul 08.00 WIB di lobi hotel Dangau) bahwa “hotel dangau terkenal dengan sebutan Green and Clear, maksudnya adalah hotel Dangau merupakan hotel yang besar yang lahan parkirnya terbentang luas serta arenya yang bersih dan nyaman. Tentunya sebagai pimpinan harus selalu menjaga agar semboyan tersebut tetap terlestarikan dengan cara bekerjasama dengan karyawan untuk membersihkan area tersebut mulai dari shif pagi, sore, dan malam”.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak hendri Gunawan (wawancara rabu 30 maret 2016 pukul 10.00 WIB di kantor manajer F&B) bahwa “kebersihan sangatlah penting, hotel yang bersih akan disukai oleh para pengunjung. Untuk itu pimpinan dengan karyawan harus bekerjasama untuk mewujudkan hotel yang bersih dan sehat. Mulai dari kebersihan setiap karyawannya sampai ke bagian yang lainnya”.

Melayani tamu dengan baik

Menurut ibu Erni maniahi (wawancara pada Senin 28 maret 2016 Pukul 09.45 Wib Di kantor Marketing) bahwa “dalam memberikan pelayanan kepada tamu setiap karyawan harus selalu sopan dan dan ramah. Contohnya jika ada tamu yang ingin memesan kamar atau booking ruangan untuk meeting baik itu tamu yang datang langsung maupun melalui via telepon, karyawan harus selalu tersenyum dan memberikan informasi tidak berbelit-belit agar tamu mudah memahaminya”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Suherman (wawancara pada Selasa 29 maret 2016 pukul 08.00 WIB di lobi hotel Dangau) bahwa “ dalam memberikan pelayanan kepada tamu kita sudah ada yang namanya SOP yakni karyawan sudah punya standar pelayanan untuk tamu yang datang menginap. Misalnya membersihkan kamar dengan baik, mendengarkan keluhan tamu, dan selalu ramah kepada tamu. Dengan begitu maka tamu akan merasa nyaman dan tidak sungkan untuk datang menginap lagi”.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak hendri Gunawan (wawancara rabu 30 maret 2016 pukul 10.00 WIB di kantor manajer F&B) bahwa “dalam pelayanan kepada tamu kita selalu sampaikan kepada karyawan bahwa kita gunakan tiga S yakni senyum, sapa, dan salam. setiap tamu yang datang wajib sebagai karyawan untuk selalu tersenyum, menyapa tamu dan mengucapkan salam. setelah itu barulah karyawan menanyakan keperluannya. Andaikan tamu yang datang ingin memesan makanan dan minuman maka kita sudah siapkan menu makanan khas hotel Dangau tinggal tergantung selara tamu mau pesan yang mana”.

Akomodasi pimpinan dengan karyawan di hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya

Hasil wawancara tentang koersi pimpinan dengan karyawan.

Menurut ibu Erni maniahi (wawancara pada Senin 28 maret 2016 Pukul 09.45 Wib Di kantor Marketing) bahwa “dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar pimpinan dengan karyawan serta karyawan dengan karyawan, sebagai pimpinan tentunya harus mempunyai kebijakan, setidaknya setiap pemimpin harus tegas dalam menyelesaikan permasalahan dengan karyawannya. Jika karyawan melakukan kesalahan sebagai pimpinan harus menegur dan menasehati agar tidak melakukan pelanggaran lagi. Tidak lupa sebagai pimpinan harus selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar bekerja lebih giat lagi”.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Suherman (wawancara pada Selasa 29 maret 2016 pukul 08.00 WIB di lobi hotel Dangau) bahwa “setiap karyawan tentunya pasti pernah melakukan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, baik itu kesalahan yang ringan maupun yang berat. Setiap pimpinan pastinya memiliki wewenang dalam menyelesaikan persoalan dengan karyawan. Contohnya kasus terdapat karyawan yang bermain handphone pada saat jam kerja berlangsung. Kasus ini termasuk kategori persoalan yang cukup berat. Dalam menyikapi persoalan sebagai pimpinan harus bijak yakni bisa dengan cara memberhentikan karyawan tersebut, mutasi jabatan, dan memberikan surat peringatan kepada karyawan yang bermasalah tersebut”.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak hendri Gunawan (wawancara rabu 30 maret 2016 pukul 10.00 WIB di kantor manajer F&B) bahwa “dalam menyelesaikan permasalahan dengan keryawan, pimpinan harus tegas tidak boleh lemah sebab apabila pimpinannya tidak tegas maka karyawan tidak akan segan dan pada akhirnya apa yang diperintahkan oleh pimpinannya sulit untuk dikerjakan. Sebagai pimpinan yang baik dan tegas tentunya jika karyawan melakukan pelanggaran gunakanlah aturan yang telah dibuat oleh perusahaan dalam mengambil keputusan. Misalnya jika karyawan malas dalam melakukan pekerjaannya, maka tindakan yang harus dilakukan pimpinan yaitu menegur dan memberikan motivasi. Namun apabila terdapat karyawan yang mencuri maka dengan tegas pimpinan harus memberhentikan karyawan tersebut agar karyawan yang lain tidak meniru kelakuannya”.

Hasil wawancara tentang toleransi pimpinan dengan karyawan.

Menurut ibu Erni maniahi (wawancara pada Senin 28 maret 2016 Pukul 09.45 Wib Di kantor Marketing) bahwa “toleransi yang terjadi antar pimpinan dengan karyawan di hotel Dangau sudah baik, buktinya setiap karyawan hormat terhadap pimpinannya, tidak pernah berkata kasar, begitu juga pimpinan, menghargai apa yang sudah dikerjakan oleh karyawan dengan cara memberikan pujian kepada karyawan. Toleransi juga terlihat pada saat ibadah-ibadah dalam keagamaan. seperti pada saat solat jumat, setiap karyawan yang laki-laki diberi kesempatan untuk menunaikan solat jumat diluar area hotel Dangau”.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Suherman (wawancara pada Selasa 29 maret 2016 pukul 08.00 WIB di lobi hotel Dangau) bahwa “dalam melaksanakan pekerjaan pimpinan harus sedikit memberikan toleransi kepada karyawan contohnya jika karyawan salah maka pimpinan tidak boleh memarahi

karyawan tersebut sampai menangis sebab pada dasarnya mereka juga sama manusia seperti kita, pimpinan pun juga pernah melakukan kesalahan yang sama”.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Hendri Gunawan (wawancara Rabu 30 Maret 2016 pukul 10.00 WIB di kantor manajer F&B) bahwa “sikap toleransi memang harus ada di dalam diri setiap pemimpin. Jika terdapat karyawan yang melanggar aturan maka jangan sampai kita sebagai pimpinan mengeluarkan kata-kata yang kasar apalagi sampai membuat mereka menangis. Carilah jalan terbaik yaitu dengan sedikit memberinya motivasi, agar mereka semakin semangat dalam bekerja, bukan dimarah dan dibentak. Tanpa karyawan maka tidak akan berjalan sebuah perusahaan. Untuk itu menyayangi karyawan itu lebih baik daripada kita membencinya”.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan umum bahwa interaksi sosial asosiatif pimpinan dengan karyawan dalam memotivasi kerja di hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya cukup baik. Hal tersebut terlihat dari proses kerjasama dan akomodasi dari pimpinan kepada karyawan.

Secara khusus disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bentuk kerjasama yang terjalin antara pimpinan dengan karyawan di hotel Dangau yakni kerjasama langsung. Adapun kerjasama langsung yang terlihat yaitu pada saat adanya event wedding, menjaga kebersihan area hotel, dan melayani tamu yang datang.
2. Akomodasi pimpinan dengan karyawan di dalam memotivasi kerja di hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya meliputi koersi dan toleransi. Koersi yang dilakukan pimpinan kepada karyawan yang bermasalah yakni mulai dari teguran, surat peringatan, dan pemutusan hubungan kerja.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat peneliti sarankan kepada pimpinan dan karyawan hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya beberapa saran yaitu pimpinan haruslah menjaga hubungan kerjasama dengan karyawan dengan cara selalu berkomunikasi dan mendengarkan keluhan setiap karyawan. Jangan hanya diperintah tetapi apa yang menjadi hak-hak karyawan juga diusahakan terwujud demi tercipta suasana kerja yang nyaman. Sebagai karyawan juga harus menjalankan kewajibannya yakni bekerja sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh pimpinan.

Dalam menjalankan perintah, sebagai pimpinan haruslah tegas kepada karyawan. Apabila terdapat karyawan yang bermasalah maka jangan pilih kasih, tetapi harus adil dalam menyikapinya. Jika terdapat karyawan yang bermasalah dalam bekerja maka secepatnya ditegur dan dinasehati agar tidak menular kepada yang lainnya. Selain itu berilah teguran yang sewajarnya kepada karyawan yang melakukan kesalahan, jangan dibentak apalagi sampai membuat karyawan menangis. Buatlah karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan penuh semangat setiap harinya. Apabila hal tersebut telah dilakukan maka hotel Dangau Kabupaten Kubu Raya akan menjadi hotel yang maju dan berkembang.

DAFTAR RUJUKAN

- Cooley, Charles. Horton. *Sociological Theory and Social Research*. New York: Henry Holt and Company, 1964.
- Djanuraga, Agung IGK (1988). *Penerimaan Tamu*. Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata, Bali.
- Educational Communications and Technology: University of Saskatchewan. Gage/Berliner. (1998). *Defenition of Motivation*. <http://college.cengage.com/pbl/tc/motivate/>
- Faisal, Sanapiah; *Penelitian Kualitatif, Dasar Dan Aplikasi*; YA3 Malang, 1990.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Soerjono Soekanto, 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: RajaWali Press.
- _____. (1992). *Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi Bidang Usaha Hotel*. Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Direktorat jendral Pariwisata, Jakarta.