



Upaya Peningkatan Produktivitas Karyawan pada PT. Mahavhira Lintas Raya

Linda Mia Ayu Lestari^{1*}, Rahmat Agus Santoso², Heru Baskoro³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Gresik, Jawa Timur, Indonesia

lindamiaayules@gmail.com, ra_santoso@umg.ac.id, herupres.gresik@umg.ac.id

Alamat: Jl. Sumatera No.101, Gn. Malang, Randuagung, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik,
Jawa Timur 61121

Korespondensi penulis: lindamiaayules@gmail.com*

Abstract: *Background – Achieving productivity in line with expectations is one of the goals of every company, if human resources are competent, have high abilities and are supported by existing technology, if this is paid attention to and prioritized, there is a big possibility that productivity in a company will not decline. Objective - This research aims to find out what causes the decline in productivity and then what efforts have been made by the company to increase productivity again and also an indication of the factors that shape productivity. Design/Methodology/Approach – This type of research is qualitative research. The technique used in this research is purposive sampling. The data validity technique used in this research is member check. The data analysis techniques in this research are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. Findings - This research obtained three results, in terms of decline, namely environmental conditions, employee knowledge, and work ethic. The result of improvement efforts is appreciation from the company for its employees and also the strategies used. The result of the indication of formation is empowerment. Research Implications - This research can be used as a reference but can use different research methods and techniques and PT. It is hoped that Mahavhira Lintas Raya can pay more attention to employee capabilities, especially the technology used so that in the future something similar does not happen and can also increase productivity again in accordance with the specified targets. Research Limits - This research still has limitations, namely weaknesses and testing the validity of the data using only member checks needs to be improved to make it more credible.*

Keywords: *Productivity, Decline, Improvement Efforts, Indications of Establishment.*

Abstrak: Latar Belakang – Tercapainya produktivitas yang sesuai dengan harapan adalah salah satu tujuan di setiap perusahaan, jika sumber daya manusia yang berkompeten, kemampuan tinggi dan ditunjang dengan teknologi yang ada jika hal tersebut diperhatikan dan diutamakan besar kemungkinan produktivitas di suatu perusahaan tidak sampai menurun. Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab terjadinya penurunan produktivitas kemudian apa saja upaya yang sudah dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kembali produktivitas dan juga indikasi faktor pembentukan produktivitas. Desain/Methodologi/Pendekatan – Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *member check*. Teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Temuan – Penelitian ini mendapatkan tiga hasil, dari segi penurunan yakni dilihat dari kondisi lingkungan, pengetahuan karyawan, dan juga etos kerja. Hasil dari upaya peningkatan yakni apresiasi dari perusahaan untuk karyawannya dan juga strategi yang digunakan. Hasil dari indikasi pembentukan yakni pemberdayaan. Implikasi Penelitian – Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi namun bisa menggunakan metode dan teknik penelitian yang berbeda dan PT. Mahavhira Lintas Raya diharapkan bisa lebih memperhatikan kemampuan karyawan terlebih lagi teknologi yang digunakan agar kedepannya tidak terjadi hal serupa dan juga bisa meningkatkan kembali produktivitas sesuai dengan target yang ditentukan. Batas Penelitian – Penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu kelemahan dan uji keabsahan data hanya menggunakan member check perlu ditingkatkan lagi agar lebih kredibel.

Kata Kunci: Produktivitas, Penurunan, Upaya Peningkatan, Indikasi Pembentukan.

1. PENDAHULUAN

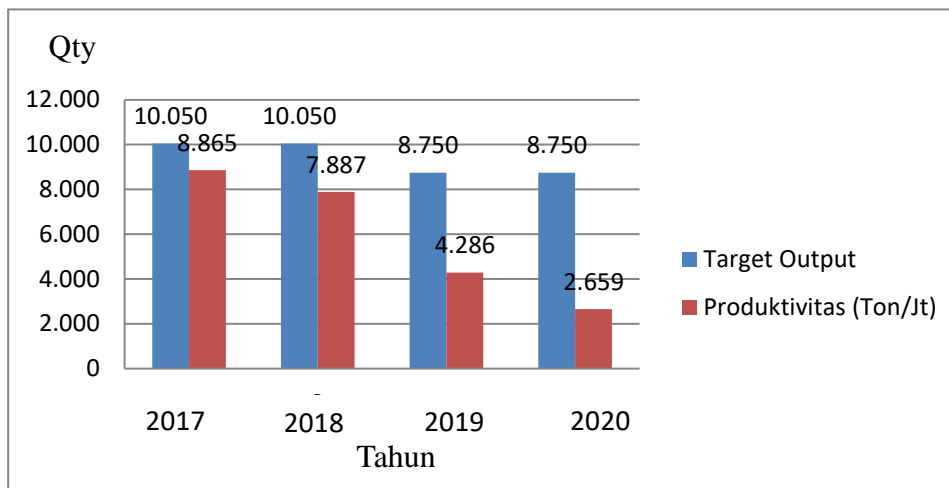
Dahulu sumber daya alam sebagai faktor terpenting dalam perusahaan namun saat ini sumber daya manusia juga salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia sebagai penggerak utama dari seluruh aktivitas dalam mencapai tujuan, tercapai atau tidaknya tujuan suatu perusahaan tergantung bagaimana suatu perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik.

Sumber daya manusia yang unggul disuatu perusahaan akan membawa dampak yang baik juga untuk mendapatkan suatu produktivitas kerja yang tinggi. Karena dalam menjalankan operasional perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kerja dalam menghasilkan output yang nantinya akan dipasarkan oleh perusahaan itu sendiri.

Menurut Famade, Egbebi dan Akinkuowo (2016:92) berpendapat bahwa perbaikan produktivitas bisa dilakukan oleh perusahaan melalui dua sisi yaitu : individual dan institusional. Peningkatan produktivitas dari sisi individual yaitu melalui peningkatan kemampuan karyawan dan peningkatan institusional berhubungan dengan sinergi kerja antar bagian dalam perusahaan.

PT. Mahavhira Lintas Raya merupakan perusahaan supplier bahan baku pakan ternak dan juga palawija, dalam operasionalnya PT. Mahavhira Lintas Raya harus bisa memenuhi semua permintaan bahan baku yang diminta pabrik vendor hal ini yang menjadi tuntutan perusahaan pada karyawannya. PT. Mahavhira Lintas Raya berharap bahwa produktivitas tenaga kerja diperusahaannya tinggi karena dimilikinya karyawan dengan produktivitas yang tinggi dalam setiap pelaksanaan kerjanya diharapkan bisa memberikan hasil yang maksimal.

Sejak berdirinya PT. Mahavhira Lintas Raya ini produktivitas karyawan selalu meningkat dibuktikan dari hasil yang dicapai berhasil memenuhi target dari perusahaan bahkan hasil yang didapat melebihi target yang diberikan sampai pada akhirnya ditahun 2019 produktivitas karyawan menurun, penurunan produktivitas ini berlangsung sampai tahun 2020 dimana terjadinya penurunan yang sangat drastis.



Gambar 1. Target dan Realisasi PT. Mahavhira Lintas Raya

Sumber : PT. Mahavhira Lintas Raya

Berdasarkan data yang ada di Gambar 1.1 diketahui bahwa target yang diberikan pada tahun 2017 sebesar 10.050 ton akan tetapi realisasinya hanya mendapatkan 8.865 ton, penurunan ini terjadi setiap tahunnya dimana setiap target yang diberikan dengan realisasinya selalu ada penurunan, ditahun 2018 target yang diberikan sama dengan tahun 2017 akan tetapi pada realisasinya hanya mendapatkan 7.887 ton.

Tahun 2019 perusahaan menurunkan target untuk karyawannya dengan diturunkannya target ini perusahaan berharap karyawan bisa menyeimbangkan hasil yang didapat akan tetapi realisasinya hanya mendapatkan 4.286 ton. Target yang diberikan ditahun 2020 masih sama dengan tahun 2019 tapi hasil yang didapat semakin menurun dimana karyawan hanya mendapatkan 2.659 ton.

PT. Mahavhira Lintas Raya harus bisa berfikir bagaimana upaya yang bisa digunakan untuk meningkatkan produktivitas karyawan hal ini dikarenakan jika produktivitas terus menerus menurun dan hasil yang didapat tidak sesuai target atau hasil yang didapat tidak bisa memenuhi permintaan akan berimbas baik pada penurunan pendapatan yang nantinya akan merugikan perusahaan dan juga keputusan kerjasama antara pabrik dengan PT. Mahavhira Lintas Raya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Produktivitas

Menurut Sutrisno (2011: 99) Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam ke-satuan fisik, bentuk, dan nilai.

Produktivitas diartikan sebagai hasil pengukuran suatu kinerja dengan memperhitungkan sumber daya yang digunakan, termasuk sumber daya manusia. Produktivitas dapat diukur pada tingkat individual, kelompok maupun organisasi. Produktivitas juga mencerminkan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai efektivitas dan efisiensi kinerja dalam kaitannya dengan penggunaan sumber daya. Orang sebagai sumber daya manusia di tempat kerja termasuk sumber daya yang sangat penting dan perlu diperhitungkan.

Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas

Dewi dan Aeni (2012: 89) menyatakan bahwa produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijaksanaan pemerintah secara keseluruhan, seperti pendidikan, ketrampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial dan kebijaksanaan pemerintah tentang produksi, investasi, perizinan, teknologi, fiskal, harga, distribusi dan lain-lain.

Cara Meningkatkan Produktivitas

Menurut Nasution, 2001:209 Terdapat lima cara untuk meningkatkan produktivitas yaitu sebagai berikut :

1. Menerapkan program reduksi biaya. Reduksi biaya berarti dalam menghasikan output dengan kuantitas yang sama kita menggunakan input dalam jumlah yang lebih sedikit. Jadi peningkatan produktivitas melalui program reduksi biaya berarti output yang tetap dibagi dengan input yang lebih sedikit.
2. Bekerja lebih tangkas Bekerja lebih tangkas akan dapat meningkatkan produktivitas. Jadi produktivitas meningkat tetapi jumlah input tetap sehingga akan diperoleh biaya produksi per unit output yang rendah.

3. Mengurangi aktivitas melalui pengurangan sedikit output dan mengurangi banyak input yang tidak perlu akan dapat meningkatkan produktivitas.
4. Bekerja lebih efektif Peningkatan produktivitas melalui jurus ini adalah dengan cara meningkatkan output, tapi tidak mengurangi penggunaan input.

Indikator Produktivitas Kerja

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efektif dan efisien, sehingga semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan, untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut (Sutrisno, 2011:211) : Kemampuan, Meningkatkan Hasil Yang Dicapai, Semangat Kerja, Pengembangan Diri, Mutu, Efisiensi.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Sumber data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara. Melakukan wawancara dengan para karyawan di PT Mahavhira Lintas Raya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif diantaranya reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan *member check*.

4. HASIL PENELITIAN

Gambaran Objek

PT. Mahavhira lintas raya adalah perusahaan yang bergerak dibidang supplier bahan baku pakan ternak dan palawija, dalam operasionalnya PT Mahavhira Lintas Raya harus bisa memenuhi semua permintaan bahan baku yang diminta pabrik vendor hal ini menjadi tuntutan perusahaan pada karyawannya, untuk memenuhi itu semua perusahaan memiliki target untuk karyawan disetiap tahunnya. Tahun 2017 target yang diberikan sebesar 10.050 ton akan tetapi hanya mendapatkan 8.865 ton penurunan ini terjadi disetiap tahunnya dimana hasil yang didapat tidak sesuai dengan target yang diberikan terlebih lagi ditahun 2020 hasil yang didapat mengalami penurunan yang drastis dari target yang

diberikan sebesar 8.750 ton yang didapat semakin menurun dimana karyawan hanya mendapatkan 2.659 ton.

Penyajian Data

1. Proposisi faktor penyebab menurunnya produktivitas karyawan di perusahaan adalah kondisi lingkungan, pengetahuan dan juga etos kerja dimana perusahaan kesusahan melakukan pencarian bahan baku karena akses untuk masuk ke desa terhalang karena adanya pandemic terlebih lagi dengan kemampuan orang awam yang menjadikannya semakin kesulitan dalam mencari bahan baku yang layak untuk dibeli.
2. Proposisi upaya meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan adalah kerjasama, penambahan sdm dan juga kemampuan. Target yang diberikan oleh perusahaan cukup besar jadi karyawan juga membutuhkan kemampuan yang lebih dari biasanya mereka miliki, penambahan sdm dengan kualifikasi yang sesuai juga membantu untuk meningkatkan produktivitas.
3. Proposisi indikasi faktor pembentukan produktivitas karyawan di perusahaan adalah pemberdayaan itu sendiri dimana indikasi faktor pembentukan produktivitas diperusahaan palawija ini berasal dari relasi yang mereka miliki semakin banyak relasi yang mereka miliki semakin banyak mereka mendapatkan informasi mengenai bahan baku, motivasi yang diberikan menjadi penyemangat untuk menyelesaikan tugas yang diberikan begitu juga kepemimpinan yang diterapkan akan membuat perusahaan berjalan dengan baik jika seorang pemimpin yang adil dan bijak, didukung dengan teknologi yang digunakan akan semakin memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada.

5. INTERPRETASI HASIL

Putu Nindya, Tedi dan I Ketut Winaya (2016) Produktivitas karyawan pada perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satu diantaranya berupa apresiasi dari perusahaan kepada karyawannya, peraturan dan kebijakan yang ada didalam perusahaan dimana peraturan tersebut dapat mempengaruhi produktivitas karyawan secara umum dapat disimpulkan bahwa produktivitas hal yang mendasari penurunan produktivitas karyawan adalah rendahnya tingkat kehadiran karyawan yang diukur menggunakan sistem absensi sidik jari dan dari hasil tinjauan yang didapat faktor utama yang menjadi alasan karyawan untuk tidak bekerja yaitu dengan alasan sakit, izin ataupun ada yang pulang kantor sebelum berakhirnya jam kerja. Akibatnya tujuan perusahaan tidak

dapat dicapai dengan maksimal, hal ini terjadi karena banyak ketidakhadiran karyawan membuat pekerjaan yang ditinggalkan oleh karyawan menjadi terbengkalai.

Samsul, Iqbal, Desi (2020) Upaya yang dilakukan untuk peningkatan Produktivitas Karyawan PT Perkebunan Nusantara XIV adalah suasana lingkungan kerja yang mencakup meningkatkan komunikasi, tersedianya fasilitas kerja dengan tersedianya peralatan akan lebih memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan dan mendukung kelancaran kerja, apresiasi perusahaan dengan harapan mampu meningkatkan semangat kerja dan memotivasi seluruh karyawan yang ada pada lingkungan perusahaan dan juga faktor yang berpengaruh dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan adalah pendidikan apabila karyawan dengan tingkat pendidikannya memahami pentingnya produktivitas maka hal ini akan mendorong karyawan yang bersangkutan untuk melakukan tindakan yang produktif, keterampilan keterampilan atau kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan tugasnya merupakan faktor yang sangat perlu agar diperoleh hasil seperti yang diharapkan, disiplin kerja disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Priscilia (2018) Produktivitas karyawan dilihat dari 4 hal yakni input, transformation, output serta control, dimana input yang dimaksud meliputi material adalah kualitas bahan baku yang sesuai standar perusahaan dengan meminimaliskan *retur material* akan mengurangi biaya yang dikeluarkan, kualitas sumberdaya manusia sangat menentukan terhadap produktivitas kerja hal ini disebabkan karena karyawan sebagai pengendali kualitas, produktivitas tenaga kerja atau *labor* di perusahaan adalah tenaga kerja dengan kemampuan atau keahlian khusus, produktivitas modal di perusahaan adalah semakin banyaknya modal yang dimiliki perusahaan maka akan mudah untuk membeli peralatan maupun perlengkapan di perusahaan.

Tabel 1. Interpretasi Hasil
Indikasi Faktor Pembentukan Produktivitas

Hasil Penelitian	Penelitian Terdahulu
<p>Indikasi produktivitas terbagi menjadi 2 yakni kualitas dan kuantitas :</p> <p>Kualitas. Dilihat dari kepemimpinan, lingkungan kerja, teknologi dan tanggungjawab</p> <p>Kuantitas. Dilihat dari rekan kerja dan relasi</p>	<p>Dilihat dari 4 hal yakni input, transformation, output serta control :</p> <p>Input. Meliputi <i>material</i>, tenaga kerja atau <i>labor</i>, Trnasformation. Berjalannya alur proses produksi yang sesuai dengan teknik yang benar dan ketepatan waktu.</p> <p>Output. Barang jadi yang dihasilkan dari proses <i>transformation</i></p> <p>Control. pengawasan yang dilakukan secara langsung di lapangan saat proses produksi tersebut berlangsung (Priscilia, 2018)</p>

Sumber : Diolah Peneliti, 2021

Tabel 2. Interpretasi Hasil
Faktor Penurunan Produktivitas

Hasil Penelitian	Penelitian Terdahulu
<p>Faktor penurunan produktivitas karyawan di PT. Mahavhira Lintas Raya meliputi kualitas, kuantitas kondisi lingkungan dan juga psikis :</p> <p>Kualitas : mutu, kondisi fisik, target, komunikasi, kemampuan.</p> <p>Kuantitas : orang awam, pelatihan, pengalaman.</p> <p>Kondisi Lingkungan : pesaing, cuaca, waktu, perang harga</p> <p>Psikis : kelelahan, beban kerja, semangat kerja.</p>	<p>Produktivitas karyawan pada perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satu diantaranya berupa</p> <p>Apresiasi Kinerja karyawan Peraturan dan kebijakan karyawan secara umum</p> <p>Hal yang mendasari penurunan produktivitas karyawan adalah rendahnya tingkat kehadiran karyawan. (Putu Nindya, Tedi dan I Ketut Winaya, 2016)</p>

Sumber : Diolah Peneliti, 2021

Tabel 3. Interpretasi Hasil

Faktor Penurunan Produktivitas

Hasil Penelitian	Penelitian Terdahulu
Upaya peningkatan produktivitas karyawan di PT. Mahavhira Lintas Raya meliputi : Apresiasi. Kualitas. Kuantitas. Psikis.	Upaya yang dilakukan untuk peningkatan Produktivitas Karyawan PT Perkebunan Nusantara XIV adalah Optimalisasi Kapasitas Gilingan. Pelatihan. Lingkungan Kerja. Fasilitas Kerja. Apresiasi Perusahaan. Pendidikan Keterampilan Atau Kemampuan Karyawan. Disiplin Kerja (Samsul, Iqbal, Desi, 2020)

Sumber : *Diolah Peneliti, 2021*

6. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

- a. Penyebab dari menurunnya produktivitas karyawan terjadi karena faktor
 - 1) Kondisi lingkungan yang meliputi : perang harga, cuaca, pesaing, akses lingkungan dan wujud fisik bahan baku tersebut.
 - 2) Pengetahuan meliputi : orang awam dan kemampuan.
- b. Upaya yang dilakukan oleh PT. Mahavhira Lintas Raya dalam meningkatkan kembali produktivitas karyawan dengan cara
 - 1) Apresiasi meliputi libur dan bonus.
 - 2) Strategi meliputi : kerjasama, penambahan sdm dan juga kemampuan.
- c. Indikasi faktor pembentukan produktivitas yang ada di perusahaan meliputi : motivasi, kepemimpinan, tanggungjawab, lingkungan kerja, relasi dan juga teknologi.

Rekomendasi

1. Bagi PT. Mahavhira Lintas Raya.

Kemampuan yang dimiliki setiap orang terbatas dan masih banyak ilmu-ilmu baru setiap harinya karyawan juga membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan kembali kemampuan yang mereka miliki dengan diberikannya pelatihan untuk karyawan bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan karena pekerja juga akan semakin memahami apa yang nantinya akan mereka kerjakan dan dengan harapan bisa mencapai tujuan dari

perusahaan itu sendiri, pemberian tanggungjawab yang sesuai dengan kemampuan setiap pekerja juga bisa mempercepat proses peningkatan produktivitas yang ada, jam kerja yang jelas juga bisa mengurangi resiko terjadinya stres dan kelelahan dalam bekerja.

2. Bagi peneliti selanjutnya.

Diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan, pengumpulan data dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih dalam lagi terkait dengan Penurunan Produktivitas dan juga Upaya untuk Meningkatkan Produktivitas, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan teknik yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, P. I., & Aeni, N. (2012). Pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas pegawai pada Rutan Klas 1 di Bandar Lampung. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 2(2), 85-95.
- Edy Sutrisno. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Femade, O. A., Egbebi, J. O., & Akinkuowo, F. O. (2016). An assessment of various strategies in enhancing workers' productive capacity in Nigeria's tertiary institutions. *African Educational Research Journal*, 4(3), 91-95.
- Hamidi. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Hery. (2019). *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT Grasindo.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2001). *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Priscilia. (2018). Analisis produktivitas kerja pada PT. Berkat Anugerah Raya. *AGORA*, 5(1).
- Putu Nindya, I. G., & dkk. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja kerja karyawan PT. Indonesia Power Unit Pembangkitan Dan Jasa Pembangkitan Bali.
- Rizal, S. (2020). Strategi peningkatan produktivitas karyawan pada PT Perkebunan Nusantara XIV (Pabrik Gula Takalar). *Vol. 16*(1), 1-12.

- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Wartana, I. M. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan pada COMO SHAMBALA ESTATE at Begawan Giri Ubud Bali. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 1(01).