



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel bintang empat yang dikelola oleh operator internasional Accor, yaitu Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada. Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada merupakan Novotel ke- 17 yang beroperasi di Indonesia dan merupakan Novotel kedua yang beroperasi di Jakarta. Hotel yang dibangun di Jalan Gajah Mada Jakarta ini, memiliki 230 kamar dan dilengkapi dengan fasilitas internet gratis, TV LCD dengan saluran internasional, kolam renang, layanan pijat, serta layanan perawatan muka dan tubuh.



Sumber : Data Perusahaan (2019)

Gambar 2.1 Logo Novotel Jakarta Gajah Mada

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada yang dimiliki oleh PT. Mitra Mutiara Makmur dan dikelola oleh Accor, yaitu jaringan hotel internasional dari Perancis dan diresmikan oleh Mari Elka Pangestu sebagai Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

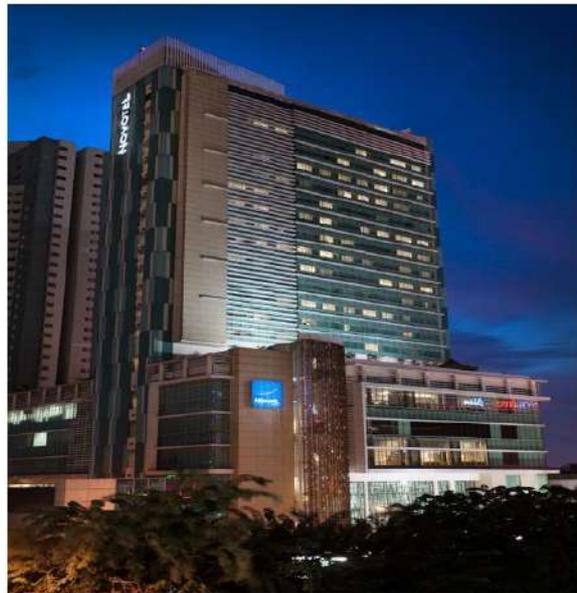
Bapak Christian Jones selaku *General Manager* hotel Novotel Jakarta Gajah Mada menjelaskan bahwa Novotel merupakan hotel modern dan kontemporer bergaya minimalis akan menghadirkan suasana yang nyaman dengan ruangan-ruangan yang lapang dan rancangan hotel terbaru.

Accor merupakan operator hotel terkemuka didunia sekaligus pemimpin pasar di Eropa yang beroperasi di 92 negara dengan lebih dari 3500 hotel dan 440.000 kamar. Portofolio *brand* Accor sangat beragam mulai dari Sofitel, Pullman, Mgallery, Grand Mercure, Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio, Ibis, Ibis Style, Ibis Budget, sampai hotel F1.

## **2.2 Profil Perusahaan**

### **2.2.1 Lokasi Perusahaan**

PT. Mitra Mutiara Makmur atau sebutan yang tidak asing lagi yakni Novotel Jakarta Gajah Mada terletak di Jalan Gajah Mada No. 188, RT.3/RW.5, Kota Tua, Glodok, Tamansari, Kota Jakarta Barat. Tepatnya berada dikawasan Gajah Mada. Hotel ini berdekatan dengan Gajah Mada Plaza yang memudahkan tamu untuk berbelanja. Di jantung Kota Jakarta yang terkenal dengan macet dan padat ini, Novotel Jakarta Gajah Mada tetap dapat memberikan para tamunya kenyamanan serta layanan yang terbaiknya.



Sumber : Data Perusahaan (2019)

Gambar 2.2 Lokasi Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada juga terletak di area hiburan dan bisnis, berdekatan dengan bangunan Candranaya, dekat dengan wisata Kota Tua, hanya 35 menit dari Bandara Internasional, 10 menit dari Istana Presiden, dan hanya 15 menit dari Taman Impian Jaya Ancol.

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada adalah pilihan yang tepat untuk anda yang ingin menjelajahi Kota Jakarta atau hanya untuk sekedar bersantai dan menyenangkan diri.

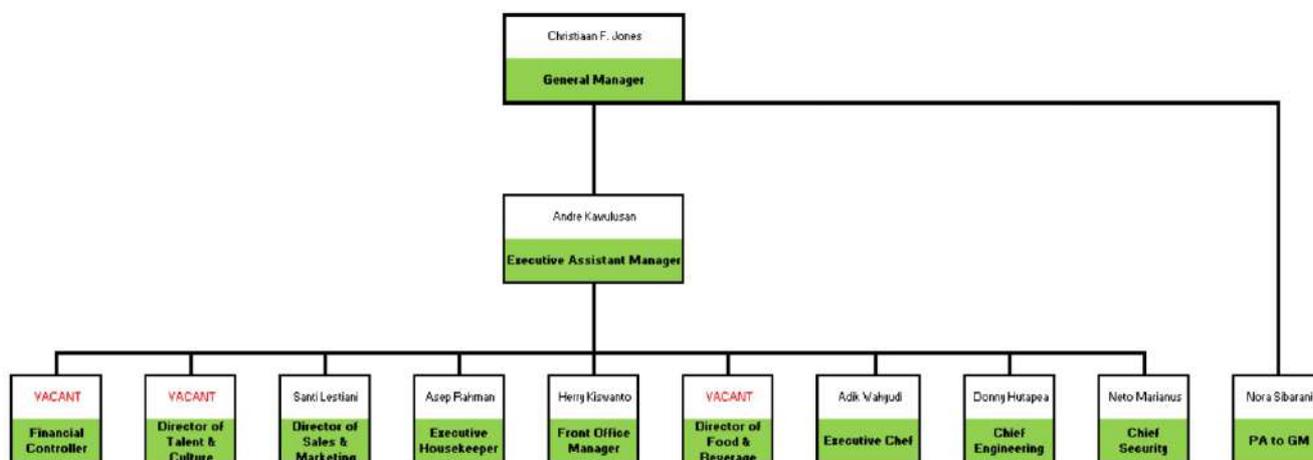
### **2.2.2 Visi Perusahaan**

*“To be the pride of the nation in providing world class luxury experience”* (Data Perusahaan, 2019).

### **2.2.3 Misi Perusahaan**

*“To be the trend setter and preferred choice for the guest by delivering creative, innovative, and intuitive ways with the quality of our product and services”* (Data Perusahaan, 2019).

### 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : Data Perusahaan, 2019

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada

1. *General Manager*

*General Manager* adalah manajer yang memiliki tanggungjawab kepada seluruh bagian atau fungsional pada suatu perusahaan. *General Manager* memimpin beberapa unit atau seluruh manajer fungsional dan bertugas untuk mengambil keputusan dan tanggungjawab atas tercapainya tujuan perusahaan serta sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan.

2. *Finance Department*

*Finance department* merupakan salah satu bagian dari manajemen hotel yang berfungsi untuk mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan hotel tersebut. Setiap perusahaan termasuk hotel, biasanya memiliki kebijakan yang berbeda dalam hal pengaturan keuangan mereka.

3. *Sales and Marketing Department*

*Sales and marketing department* adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertugas serta bertanggungjawab atas penjualan produk yang dimiliki hotel serta memasarkannya. *Sales and marketing* merupakan suatu hal yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. *Sales* merupakan suatu hal yang bertugas untuk menjual sedangkan *marketing* merupakan bagian yang mempunyai tugas untuk memasarkan produk.

4. *Human Resource Department*

*Human resource department* (sumber daya manusia) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat diartikan sebagai suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

5. *Front Office Department*

Merupakan salah satu departemen yang memiliki tugas dan tanggungjawab untuk menerima pesanan kamar tamu, memberikan informasi kepada tamu hotel, memberikan informasi lainnya mengenai hotel yang dibutuhkan oleh para tamu hotel, mengkoordinasi pelayanan, menangani kedatangan tamu, melayani keluhan tamu, melaksanakan

pembayaran dan menerima pembayaran dari tamu serta tanggungjawab lainnya yang berhubungan dengan tamu.

6. *Housekeeping Department*

Departemen ini merupakan salah satu departemen yang memiliki tugas dan tanggungjawab untuk menjaga kebersihan hotel dan jua kamar tamu. Selain itu, departemen ini juga memiliki tanggungjawab untuk menjaga kebersihan *restaurant*, *meeting room*, *ballroom*, dan ruangan lainnya.

7. *Engineering Department*

Merupakan departemen yang bertanggungjawab terhadap sumber air, listrik, dan peralatan elektronik hotel. Selain itu, departemen ini juga mempunyai tanggungjawab untuk memperbaiki gedung bila terjadi kerusakan dan memperbaiki semua alat-alat hotel yang disalahgunakan oleh para tamu hotel.

8. *Food & Beverage Department*

Bertugas untuk menyediakan pelayanan dengan makanan dan minuman kepada para tamu yang datang atau menginap di hotel. Departemen ini bertanggung jawab atas persiapan, pengolahan serta penyajian makanan dan minuman itu sampai pada tangan tamu hotel.

## **2.4 Tinjauan Pustaka**

### **2.4.1 Manajemen**

Manajemen adalah sebuah proses penyelesaian suatu hal secara efektif dan efisien dengan menggunakan bantuan orang lain. Proses tersebut lebih ditekankan pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung dan memiliki keterkaitan (Robbins, 2017). Sedangkan menurut Burrow (2008) manajemen adalah sebuah proses menyelesaikan tujuan dari sebuah organisasi secara efektif dengan menggunakan bantuan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya.

### **2.4.2 Sumber Daya Manusia**

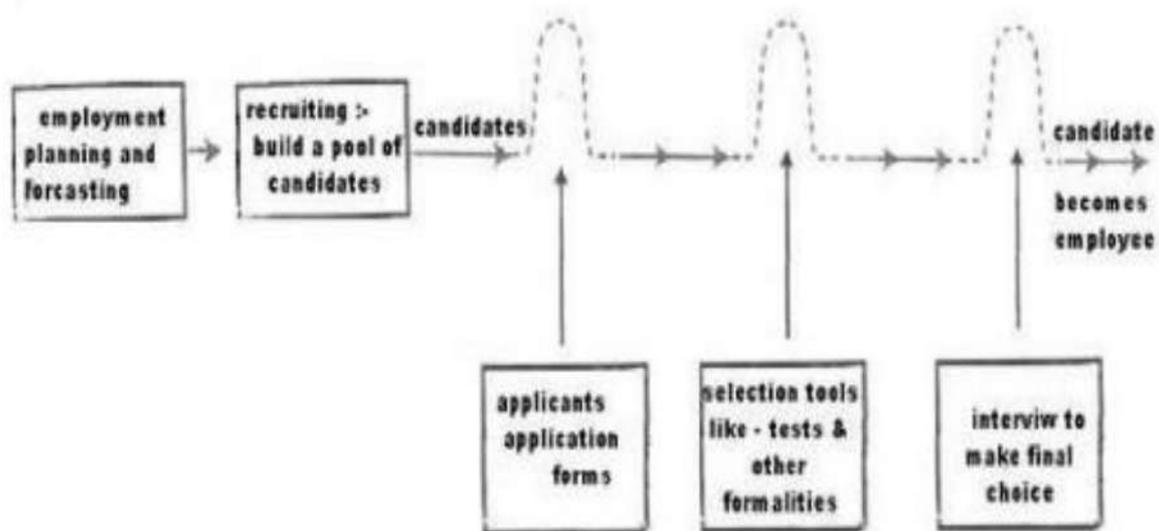
Menurut Mondy (2008) Human Resource Management atau Sumber Daya Manusia adalah suatu pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam buku Burrow (2008) yang berjudul *Business Principles and Management* mendefinisikan bahwa Human Resource Management atau Sumber Daya Manusia adalah semua aktivitas yang melibatkan perolehan,

pengembangan, dan pemberian kompensasi pada orang yang telah melakukan suatu pekerjaan disebuah perusahaan.

### 2.4.3 Rekrutmen

Rekrutmen adalah sebuah pelaksanaan atau aktivitas perusahaan untuk menemukan dan menarik pelamar untuk posisi yang sedang terbuka dalam perusahaan (Dessler, 2013). Menurut Noe (2008), rekrutmen merupakan sebuah praktek atau aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan dengan tujuan utama untuk mengidentifikasi dan menarik karyawan yang memiliki potensi.

#### 2.4.3.1 Proses Rekrutmen



Sumber: Dessler, 2008

Gambar 2.4 Proses Rekrutmen

#### 1. *Employee planning and Forecasting*

Sebuah proses perencanaan kerja karyawan sesuai dengan kriteria-kriteria yang diberikan oleh perusahaan untuk menentukan posisi apa yang sedang dibutuhkan oleh perusahaan dan juga bagaimana mengisi posisi tersebut.

#### 2. *Recruiting : Build a pool of candidates*

Sebuah aktivitas merekrut karyawan yang kemudian dikumpulkan dalam satu daftar nama-nama calon karyawan, dimana dengan rekrutmen tersebut mampu untuk

mempertimbangkan calon karyawan, dimana dengan rekrutmen tersebut mampu untuk mempertimbangkan calon karyawan mana yang sesuai dengan kriteria yang diberikan oleh perusahaan.

3. *Applicants Application Form*

Calon karyawan yang telah dipilih dan dinyatakan masuk dari hasil pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan oleh perusahaan kemudian mereka melakukan pengisian formulir aplikasi.

4. *Selection Tools : test & other Formalities*

Dari calon karyawan yang sudah melakukan pengisian formulir aplikasi, mereka diseleksi lebih dalam oleh perusahaan dengan menggunakan tes-tes yang sudah disiapkan oleh perusahaan.

5. *Interview to Make Final Chioce*

Tahap terakhir yaitu, atasan langsung melakukan wawancara akhir untuk menentukan apakah pelamar ditolak atau diterima.

#### **2.4.3.2 Alternatif – Alternatif Rekrutmen**

Menurut Mondy (2008), alternatif-alternatif pada rekrutmen adalah :

1. *Outsourcing*

Merupakan proses perekrutan tenaga kerja dari pihak luar (eksternal) untuk menggunakan jasanya dengan melakukan sub-kontrak dari proses *maintenance* sehingga dapat lebih efisien dan efektif.

2. *Contingent Workers*

Biasanya sering disebut tenaga kerja sementara (*part time*) adalah tenaga kerja yang jangka waktunya biasa bersifat pendek dan kontak secara individual. Keuntungan dari tenaga kerja ini adalah mempunyai waktu yang fleksibel bagi karyawan dan biaya tenaga kerja yang rendah bagi perusahaan.

3. *Professional Employer Organization (Employee Leasing)*

Merupakan sebuah perusahaan yang menyewakan karyawannya ke perusahaan orang lain.

#### 4. *Overtime*

*Overtime* merupakan sebuah alternatif dalam menghadapi fluktuasi volume pekerjaan dalam jangka pendek. Perusahaan dapat menghindari biaya-biaya rekrutmen, seleksi, dan pelatihan dengan menambah jam kerja dari karyawan tersebut. Sedangkan karyawan, biasa memperoleh peningkatan pendapatan dalam periode kerja lembur.

#### 2.4.3.3 Sumber dan Metode Rekrutmen

Sumber rekrutmen adalah lokasi dimana para kandidat yang berkualitas berada seperti di perguruan tinggi dan perusahaan pesaing. Sedangkan metode rekrutmen adalah sebuah cara spesifik yang digunakan untuk menarik karyawan potensial ke dalam perusahaan seperti rekrutmen yang dilakukan secara *online*. Metode rekrutmen dibedakan menjadi dua, yaitu *internal* dan *external* (Mondy, 2008).

Metode rekrutmen *internal* menurut Mondy (2008) :

##### 1. *Job Posting and Job Bidding*

*Job posting* merupakan sebuah prosedur untuk berkomunikasi kepada karyawan bahwa ada lowongan pekerjaan atau jabatan dalam perusahaan tersebut.

##### 2. *Employee Referrals*

Merupakan karyawan yang secara aktif mengajak teman-teman dan kolega-kolega mereka yang dianggap punya potensial untuk mengajukan lamaran.

Menurut Mondy (2008) metode rekrutmen *external* adalah proses rekrutmen yang ditawarkan melalui iklan-iklan, pelamar yang datang (*walk-ins*), surat lamaran yang masuk (*write-ins*), rekomendasi dari karyawan, agen tenaga kerja (yayasan), perekrut dengan internet *recruiter*, *job fair*, magang, *executive search firms* (organisasi yang digunakan oleh beberapa perusahaan untuk menemukan tenaga profesional dan *executive* yang berpengalaman), asosiasi profesi, *open house*, dan acara perekrutan.

#### 2.4.4 Pengertian Seleksi

Seleksi adalah proses memilih dari sekelompok pelamar individu yang paling cocok untuk posisi tertentu dan organisasi (Mondy, 2008). Menurut Kinicki (2009) proses seleksi adalah sebuah proses menyaring para pelamar pekerjaan untuk dapat mempekerjakan kandidat terbaik.

Dalam buku Griffin (2006) menjelaskan bahwa seleksi adalah pengumpulan informasi dari pelamar yang akan memprediksi keberhasilan pekerjaan mereka dan kemudian mempekerjakan calon kandidat tersebut yang mungkin paling sukses.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis mengartikan seleksi sebagai proses memilih para calon kandidat karyawan yang paling berkualitas dan memenuhi syarat untuk bekerja sebagai karyawan dalam organisasi. Seleksi merupakan proses terpenting yang harus dilakukan setelah proses rekrutmen.

#### 2.4.4.1 Alat Seleksi

Tiga tipe alat seleksi yang paling sering digunakan adalah *background information*, *interviewing*, dan *employment tests* (Kinicki, 2009).

##### 1. *Background Information*

- a. *Application form* adalah informasi yang dimiliki oleh pelamar mengenai perusahaan yang dituju. Hal ini akan memberikan nilai tambah bagi si pelamar tersebut.
- b. *Resume* adalah sebuah *curriculum vitae* yang dibuat pelamar dan akan dipertimbangkan oleh perusahaan berdasarkan informasi mengenai kompetensi yang dimiliki pelamar.
- c. *Reference* merupakan sebuah surat referensi dari perusahaan sebelumnya mengenai pelamar yang telah bekerja sebelumnya.

##### 2. *Interviewing*

*Interviewing* adalah teknik seleksi yang paling umum digunakan oleh banyak perusahaan. Ada tiga jenis *interview* (wawancara) yaitu :

- a. *Unstructured interview* (wawancara tidak terstruktur) merupakan sebuah jenis wawancara yang tidak terstruktur karena *interviewer* (pewawancara) tidak mempersiapkan pertanyaan terlebih dahulu namun pertanyaan diajukan bebas berdasarkan *cv* yang dibawa oleh si pelamar.
- b. *Structured interview type I – the situational interview* adalah pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara berupa kasus atau situasi dimana calon karyawan berada dalam situasi masalah tersebut.

- c. *Structured interview type 2 – the behavioral description interview* adalah pertanyaan wawancara mengenai pengalaman yang dimiliki pelamar dan hal-hal yang dilakukan di masa lalu.

### 3. *Employment Test*

Tes atau ujian merupakan suatu prosedur yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan dalam seleksi kerja. Ada tiga jenis *employment test* yaitu :

- a. *Ability Test* merupakan sebuah tes untuk mengukur kemampuan fisik, mental, dan mekanik yang dimiliki oleh calon karyawan.
- b. *Performance Test* adalah sebuah tes yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui kinerja dari calon si karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan oleh *evaluators*.
- c. *Personality Test* adalah tes untuk mengetahui dan mengukur kepribadian yang dimiliki oleh calon karyawan dalam penyesuaian, semangat, sosialisasi, kemandirian, dan kebutuhan untuk berprestasi.