



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

PT. Parador Property Management didirikan untuk mendukung pemeliharaan (*maintenance*) dari salah satu lini bisnis Paramount Enterprise yaitu Parador Hotels and Resort yang memiliki *brand* hotel yang sudah cukup terkenal seperti Ara Hotel dan Apartemen, Atria Hotel, Starlet Hotel, apartemen Beverly, dan ruko Times Square. Dibandingkan dengan perusahaan manajemen hotel lainnya atas dasar nilai – nilai bisnis yang sangat unik , Parador Hotel and Resort menawarkan pengalaman, kualitas, profesionalisme dan semangat yang bertujuan sebagai perusahaan yang mengelola hotel, resort, dan tempat tinggal yang menguntungkan dimanapun lokasinya. Tidak hanya peduli dengan pengembangan merek hotel tetapi juga memprioritaskan pengembalian investasi sambil mempertahankan citra properti dengan mempertahankan standard internasional terbaik dalam setiap aspek perusahaan. Untuk itu dengan adanya komitmen tersebut Parador Hotel and Resort memutuskan untuk membentuk satu bisnis yang berfokus untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen.



Sumber: Data Perusahaan PT. Parador Property Management (2012)

Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT. Parador Property Management

PT. Parador Property Management dibentuk pada tahun 2012 dan baru disahkan menjadi PT sendiri pada tahun 2014 dibawah Parador Resort and Hotels yang juga berada dalam *management* Paramount Enterprise. Dengan fokus bisnis yang terarah dalam bidang properti khusus nya dalam *management building*. Tugas dari PT. Parador Property Management adalah mengelola, mengatur, dan bertanggung jawab terhadap gedung – gedung milik Paramount itu sendiri. Adapun *brand* yang menjadi tanggung jawab PT. Parador Property Management untuk saat ini adalah Ara Hotel dan Apartement, Atria Hotel, Apartement Beverly, dan ruko Times Square yang berada di Gading Serpong.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut adalah visi dan misi dari PT. Parador Property Management:

Visi: *To be globally recognized as the most inspiring hospitality management in the region* atau dalam Bahasa Indonesia yaitu dikenal sebagai salah satu manajemen perhotelan yang menginspirasi di berbagai wilayah.

Misi:

1. Berdedikasi untuk mempromosikan keramahan Asia yang bersifat tulus dan profesional,serta memberi nilai yang baik untuk para stakeholder (*Dedicated to promote genuine Asian hospitality and professionalism, providing best values to staheholders*).
2. Membangun dan mengelola 99 hotel, resort dan hunian serta menyediakan lapangan pekerjaan di mana pun kami berada (*Build and manage 99 hotels, resort, and residences, and provide employment wherever we are located*).

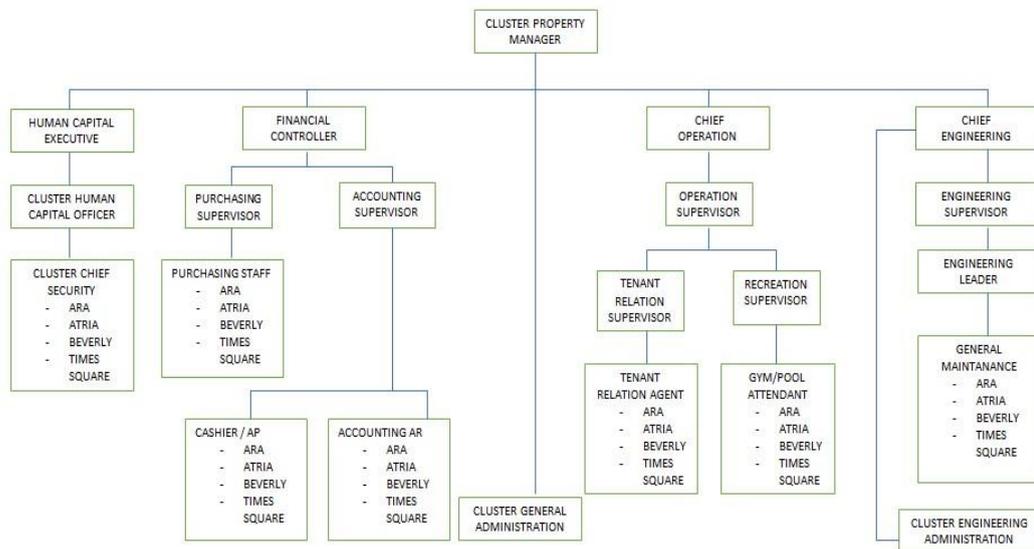
2.3 Nilai – Nilai PT. Parador Property Management

Berikut adalah nilai – nilai yang ada dalam lingkungan perusahaan di PT. Parador Property Management:

1. *Integrity* (Integritas)
 - a. *Harmony in words and actions* (Keselarasan kata dan karya).
 - b. *Open to feedbacks* (Keterbukaan terhadap masukan).
 - c. *Consistency in holding the principle* (Keteguhan dalam memegang prinsip).

2. *Stewardship* (Penata layanan)
 - a. *Understand the mandate* (Memahami amanat).
 - b. *Fulfill the commitment to the end* (Memenuhi komitmen hingga akhir).
 - c. *Always self improving* (Senantiasa memperbaiki diri).
 - d. *Responsible to the work result* (Bertanggung jawab atas hasil kerja).
3. *Respect* (Rasa hormat)
 - a. *Treat others like I want to be treated* (Memperlakukan orang lain sebagaimana saya ingin diperlakukan)
 - b. *Focus when listening to the message delivered to gain understanding* (Fokus ketika menyimak pesan yang disampaikan mitra bicara untuk memahaminya).
 - c. *Understand the difference and try to find consensus that accommodate general importance* (Menghargai perbedaan dan mengusahakan mufakat yang mengakomodasi kepentingan bersama).

2.4 Struktur Organisasi



Sumber: Data Perusahaan (2014)

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Parador Property Management

Gambar 2.2 diatas menunjukkan struktur organisasi PT. Parador Property Management. Bisa kita lihat didalam struktur tersebut terdapat beberapa pembagian

divisi dengan tujuan serta tugasnya masing – masing. Penulis menjabat sebagai HR staff di divisi *Human Capital*, dan secara langsung berada dibawah Human Capital Officer yaitu Bapak Rangga.

2.5 Tinjauan Pustaka

2.5.1 Manajemen

Manajemen memiliki definisi yaitu sebagai suatu proses untuk mencapai *goals* yang sudah ditetapkan oleh perusahaan secara efektif serta efisien dengan cara mengintegrasikan pekerjaan orang melalui 4 tahap yaitu *planning*, *organizing*, *leading*, dan *controlling* sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Efektif dan efisien disini maksud nya adalah sebisa mungkin melakukan segala sesuatu dengan tepat (*doing the right things*). Sedangkan efisien yang dimaksud disini adalah dengan cara mencapai tujuan organisasi dan untuk menjadi efisien berarti harus mengatur penggunaan dalam sumber daya, bahan baku, uang, dan dalam penghematan biaya. Efektif yang dimaksud disini adalah untuk mendapatkan hasil yang sesuai maka, organisasi harus bisa mengambil keputusan yang tepat, dan sukses dalam mengorganisir semuanya agar dapat mencapai tujuan organisasi (Kinicki & Williams, 2016).

Menurut Kinicki & Williams (2016), manajemen memiliki 4 proses yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Tahap perencanaan dalam memutuskan cara untuk mencapai tujuan serta tahap penentuan tujuan perusahaan tersebut, dan termasuk juga mengembangkan rencana untuk mengkoordinir dan mengintegrasikan setiap aktivitas yang ada di dalam organisasi.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahap ini berfungsi untuk mengatur tugas yang akan dikerjakan, menentukan cara untuk menyelesaikan masalah dari tugas tersebut dan menentukan dengan siapa tugas itu akan dilakukan.

3. Kepemimpinan (*Leading*)

Tahap ini *manager* harus bisa memberikan motivasi dan arahan kepada karyawan agar dapat sejalan dengan tujuan perusahaan atau organisasi, dan memberikan pengaruh pada karyawan untuk dapat bekerja lebih giat untuk mencapai tujuan perusahaan bersama. *Controlling*, pada tahap ini berarti memonitor kinerja karyawan yang berlangsung, dan membandingkan dengan tujuan perusahaan agar apa yang dikerjakan karyawan sejalan dengan tujuan awal dan dapat memberikan korelasi jika ada kesalahan yang terjadi.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Tahap ini berarti memonitor kinerja karyawan yang berlangsung, dan membandingkan dengan tujuan perusahaan agar apa yang dikerjakan karyawan sejalan dengan tujuan awal dan dapat memberikan korelasi jika ada kesalahan yang terjadi.

Lalu menurut Robbins, Decenzo, dan Coulter (2017), ada 2 hal mengapa kita harus mempelajari tentang manajemen, yaitu:

1. Setiap kita memiliki suatu kepentingan dalam bagaimana suatu organisasi dikelola, karena kita akan berinteraksi dengan mereka setiap hari dalam kehidupan berorganisasi kita dan pemahaman tentang *management* memberikan wawasan baru ke banyak aspek dalam organisasi.
2. Alasan kedua untuk mempelajari manajemen adalah, kenyataan bahwa sebagian besar dari kita akan lulus dari perguruan tinggi dan memulai karier yang akan mengelola dan dikelola. Bagi mereka yang berencana menjadi *manager*, dibutuhkan pemahaman tentang manajemen itu sendiri untuk membentuk fondasi yang kuat, untuk membangun kemampuan dan keterampilan manajemen.

2.5.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (*Human Resource Management*)

Manajemen sumber daya manusia atau *Human resource management* (HRM) adalah proses mengakuisisi (*acquiring*), pelatihan (*training*), menilai (*appraising*), kompensasi karyawan (*compensating employees*), menghadiri untuk hubungan kerja mereka (*attending to their labor relations*), kesehatan dan keamanan (*health*

and safety), serta keadilan (*fairness concern*). *Human resource management* bisa diartikan sebagai sekumpulan kegiatan yang dilakukan yang berhubungan dengan merekrut karyawan, melakukan pelatihan serta memberi kompensasi lalu membangun karyawan yang merupakan pekerjaan dari manager (Dessler, 2013) .

Terdapat tiga alasan mengapa manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi menurut Robins & Coulter (2018):

1. Sumber keunggulan bersaing (*competitive advantages*)

Maksudnya adalah perusahaan akan mencari karyawan yang berintegritas dan menguasai pekerjaan yang diberikan, sehingga dengan keterampilan karyawan tersebut dapat membuat perusahaan dapat bersaing dengan competitor.

2. Merupakan bagian yang penting dalam strategi perusahaan

Seperti yang sudah kita ketahui bahwa sumber daya manusia adalah ujung tombak perusahaan yang memiliki peranan besar dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu sumber daya manusia harus direncanakan agar penerapannya ke strategi perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien

3. Cara perusahaan memperlakukan karyawannya

Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerjanya di perusahaan, hubungannya antara itu semua adalah komitmen yang melibatkan karyawan dalam meningkatkan KSA, meningkatkan motivasi karyawan, serta mengurangi sifat bermalas – malasan dalam bekerja, lalu bisa juga meningkatkan kualitas kinerja karyawan dengan cara memberikan semangat dan motivasi secara bertahap (Robins & Coulter, 2018).

2.5.3 Administrasi Sumber Daya Manusia atau *Human Resource Administration (HRA)*

Administrasi sumber daya manusia atau *Human resource administrative* (HRA), melibatkan koordinasi serta partisipasi dari setiap individu karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga, dalam upaya ini membutuhkan manajemen manusia yang sangat efektif. Administratif sendiri berkaitan dengan mekanisme.

Karena individu dianggap sebagai bagian penting dan seperti mesin yang harus menjadi investasi perusahaan (Perez & Torres, 2017).

Menurut Osibanjo (2012), administrasi sumber daya manusia atau *Human Resource Administration (HRA)* biasanya berkaitan dengan pekerjaan administrasi seperti pencatatan. Hal tersebut merupakan tugas utama di HRA, namun seiring perkembangan waktu penggunaan teknologi dan *outsourcing* telah mengubah peran administrasi sumber daya manusia seperti:

1. Penggunaan Teknologi (*Use of Technology*)

Teknologi telah mengubah peran administratif praktisi SDM, sehingga membuatnya lebih efektif dan efisien terhadap karyawan dan manajer. Lalu tugas seperti memposting lowongan pekerjaan, *e-learning*, bahkan rekrutmen sudah dapat dilakukan dengan online sehingga dapat menghemat waktu. Selain itu perkembangan teknologi diterapkan juga pada pencatatan absensi, seperti yang dilakukan penulis saat magang perusahaan menggunakan aplikasi SDM manajemen absensi untuk mencatat absen karyawan.

2. SDM yang di *outsourcing* (*Outsourcing of Human Resource*)

Outsourcing adalah alternatif yang dapat dijadikan cara oleh perusahaan untuk menghemat biaya dan membantu praktisi HR untuk mengurangi jumlah karyawan.

Sedangkan menurut Lula (2020), *Human resource administration* diperlukan dalam perusahaan. Tujuannya adalah untuk memberi gambaran kepada calon karyawan baru tentang *benefit* atau fasilitas yang diberikan oleh perusahaan nantinya selama karyawan bekerja di perusahaan tersebut. Hal ini dapat menjadi pertimbangan calon karyawan sebelum calon karyawan akan menandatangani kontrak kerja dengan perusahaan.

Lalu menurut Martinez (2020), administrasi sumber daya manusia (*human resource administration*) sendiri saling terkait dan memiliki tujuan yang berbeda, diantaranya:

1. Perencanaan (*Planning*)

Tujuannya adalah menentukan kebutuhan staf, pemenuhan tanggung jawab serta tujuan strategis organisasi. Serta menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelatihan, remunerasi, dan stimulasi. Hal ini berkaitan dengan HR administrasi karena perusahaan harus mengetahui jumlah karyawan saat ini dan hal itu akan menjadi pertimbangan kedepannya apakah diperlukan penambahan karyawan atau tidak.

2. Pengorganisasian (*Organization*)

Tujuannya adalah untuk memberikan organisasi fleksibilitas yang diperlukan baik dalam struktur maupun proses. Dalam hal ini kaitannya dengan HR administrasi adalah masalah absen yang mengatur fleksibilitas karyawan didalamnya.

3. Pemilihan Staff (*Staff Selection*)

Tujuannya menentukan kebijakan serta untuk mendapatkan karyawan yang sesuai untuk organisasi. Proses ini merupakan proses permanen dan terencana.

4. Pelatihan (*Training*)

Tujuannya untuk memberikan karyawan pengetahuan tambahan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja mereka. Dalam hal ini hubungannya dengan HR administrasi adalah perusahaan akan melihat melalui database karyawan, siapa saja yang belum pernah mengikuti program *training*.

5. Evaluasi (*Evaluation*)

Tujuannya adalah untuk mengevaluasi perilaku karyawan dalam periode yang sudah ditentukan dan membandingkan cara mengakreditasi kompetensi karyawan melalui kinerjanya. Hal ini dapat dilihat dari kerajinan karyawan yang bisa dilihat melalui absensi mereka. Karyawan yang memiliki integritas tinggi akan cenderung rajin masuk kantor dan cenderung tepat waktu.

6. Promosi dan Pengembangan (*Promotion and Development*)

Tujuannya adalah untuk mempertimbangkan promosi dan pengembangan sesuai dengan biaya dan sesuai dengan kinerja karyawan itu sendiri.

7. Retribusi dan Stimulasi (*Retribution and Stimulation*)

Tujuannya adalah untuk menentukan kompensasi kerja, dan hasil yang telah dicapai, serta kepuasan karyawan.

8. Keamanan, Kesehatan dan Kondisi Kerja (*Security, Health, and Work condition*)

Adalah jaminan yang menyangkut Kesehatan serta keamanan par pekerja, kebersihan lingkungan kerja serta masalah psikologi karyawan. Dalam hal ini contohnya adalah pemberian asuransi ataupun fasilitas BPJS pada setiap karyawan.

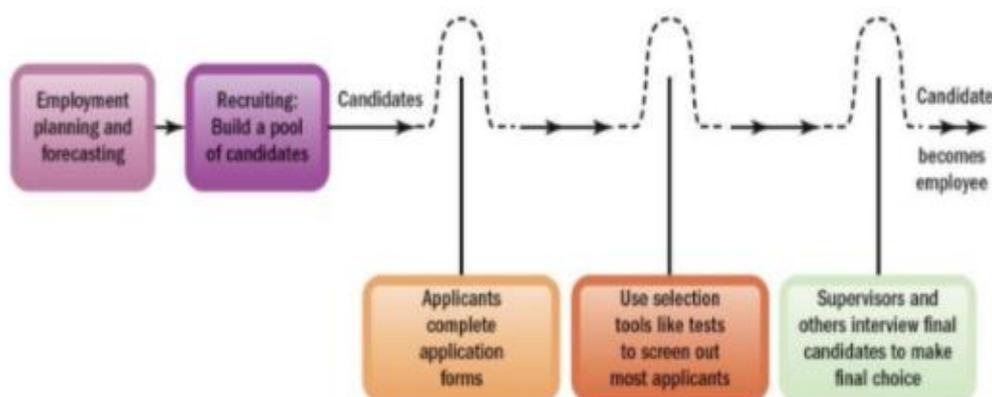
9. Komunikasi (*Communication*)

Tujuannya untuk merealisasikan cara berkomunikasi yang baik agar tidak mengganggu kinerja dan menciptakan budaya partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta dapat membantu menyelesaikan konflik yang ada.

2.5.4 Rekrutmen (*Recruitment*)

Menurut Dessler (2017), rekrutmen adalah kegiatan dalam lingkup sumber daya manusia atau *human resource* untuk mencari kandidat atau mendapatkan orang yang sesuai dengan jabatan atau posisi yang dicari, serta memenuhi kualifikasi yang telah ditentukan.

Lalu menurut Dessler (2017), berikut proses dan tahapan dalam rekrutmen dan seleksi calon karyawan baru:



Gambar 2.3 Proses *Recruitment and Selection*

Sumber: Dessler (2017)

Berdasarkan gambar 2.3 diatas, berikut adalah tahapan atau proses dalam rekrutmen dan seleksi (*recruitment and selection*):

1. Perencanaan dan Peramalan Tenaga Kerja (*Employment Planning and forecasting*)

Pada tahap ini perusahaan akan melakukan perencanaan tentang jumlah ataupun kriteria sumber daya yang dibutuhkan oleh perusahaan.

2. Perekrutan (*Recruiting*)

Pada tahap ini perusahaan akan melakukan proses rekrutmen dengan cara memposting lowongan kerja sesuai dengan posisi yang diperlukan. Pada tahap ini terasuk juga proses menyeleksi CV, proses menyeleksi CV dilakukan berdasarkan kebijakan yang berlaku di perusahaan yang bersangkutan, biasanya setiap perusahaan memiliki requirement yang berbeda – beda.

3. Pelamar Melengkapi Formulir Lamaran (*Applicants complete applications form*)

Pada tahap ini calon kandidat akan melengkapi seluruh persyaratan yang diminta oleh perusahaan, Adapun itu adalah CV, serta mengisi data melalui form yang diberikan oleh perusahaan.

4. Menggunakan Alat Seleksi (*Use selections tool*)

Dalam tahap ini akan diadakan tes, tujuannya adalah untuk memastikan kembali kecocokan calon karyawan dengan posisi atau divisi yang dilamar serta apakah dapat menggali potensi yang dimiliki oleh kandidat calon karyawan baru, yang nantinya akan dilihat apakah cocok dengan posisi tersebut atau tidak.

5. Interview Final Supervisor dan Yang Lainnya (*Supervisor and others final nterview*)

Biasanya setelah melalui tahap tes yang diberikan, calon karyawan baru akan di interview untuk ditanyai beberapa hal. Lalu, setelah itu pihak HR akan melakukan interview lagi dengan *user* untuk memastikan apakah kandidat akan di pekerjakan atau tidak.

6. Kandidat Menjadi Karyawan (*Candidate become Employee*)

Pada tahap ini kandidat sudah terpilih dan dapat langsung bekerja di perusahaan itu. Biasanya sebelum bekerja karyawan akan diberikan penjelasan dan pengarahan mengenai kontrak kerja.

2.5.5 Work Engagement

Menurut Liu Yunshuo (2019), *work engagement* adalah kondisi dimana karyawan memiliki keadaan psikologis yang cukup baik serta dapat meningkatkan motivasi karyawan dan akhirnya bisa meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki keterlibatan dalam bekerja akan cenderung memiliki lebih banyak minat, energi, serta rasa antusiasme yang tinggi sehingga sering kali tidak memperhatikan waktu saat bekerja. *Work engagement* sendiri terdiri dari 3 dimensi yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

Sementara itu menurut Mujiasih (2012), jika karyawan memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi maka mereka akan menunjukkan perilaku berupa:

1. *Say*, karyawan akan secara terus menerus berbicara positif tentang perusahaan tempat dia bekerja ke *customer* ataupun karyawan lainnya.
2. *Stay*, karyawan cenderung memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan dimanapun mereka berada.
3. *Strive*, karyawan akan lebih memiliki waktu, inisiatif serta tenaga yang lebih untuk ikut serta berkontribusi dalam kesuksesan perusahaan.