

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Deskripsi Perusahaan

Universitas Multimedia Nusantara adalah Lembaga Pendidikan yang berfokus pada Pendidikan berbasis *ICT* atau teknologi informasi dan komunikasi. Universitas Multimedia Nusantara secara resmi berdiri pada 20 November 2006 oleh Kompas Gramedia *Group*. Sebagai pendiri, Kompas Gramedia turut mendukung semua hal untuk pengajaran seperti tenaga pengajar, pembangunan fasilitas, program magang dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Universitas Multimedia Nusantara turut memiliki banyak program studi yang dapat dipilih oleh calon Mahasiswa kedepannya yaitu seperti Manajemen, Teknologi Informasi, Akuntansi, Ilmu Komunikasi dan Perhotelan yang setiap program studi memiliki keunggulan masing-masing. Dengan banyaknya program studi yang dimiliki ditambah dengan peminatan setiap program studi membuat Universitas Multimedia Nusantara menjadi universitas swasta unggulan yang berada di wilayah Tangerang.

Universitas Multimedia Nusantara turut menargetkan setiap individu yang ingin mengenyam Pendidikan perguruan tinggi yang berkualitas dan memiliki daya saing. Hal tersebut juga dibuktikan dengan banyaknya jumlah mahasiswa yang mengenyam Pendidikan di Universitas Multimedia Nusantara yang berjumlah lebih kurang 8500 mahasiswa aktif. Universitas Multimedia Nusantara terletak Jl. Scientia Boulevard, Gading Serpong, Tangerang, Banten – 15811.

2.1.2 Visi Misi Perusahaan

Universitas Multimedia Nusantara memiliki visi yaitu “Menjadi perguruan tinggi unggulan di bidang ICT baik di tingkat nasional dan internasional yang menghasilkan lulusan berwawasan internasional dan berkompentensi tinggi di bidangnya yang disertai jiwa wirausaha serta berbudi

pekerti luhur”. Dalam langkah menjalankan visi tersebut maka turut di dorong dengan adanya misi yaitu “Turut serta mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan bangsa melalui upaya penyelenggaraan Pendidikan tinggi dengan melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat) untuk meningkatkan kualitas Pendidikan di Indonesia”.

2.1.3 Peran *Human Resource*

Dalam kegiatan Proyek Independen Pengganti Magang yang dilakukan oleh penulis, penulis bertanggung jawab untuk membantu menjadi asisten dari *Project Leader* dalam melakukan penelitian. Dalam pelaksanaannya, penulis bersama *Project Leader* yaitu Ibu Elissa Dwi Lestari dan bersama Ibu Septi Fahmi Chorisa meneliti terkait permasalahan pekerja pada bagian *Frontliner* dalam Perhotelan. Bermula dari permasalahan tersebut membuat penulis dapat mempelajari permasalahan dalam *Human Resource* terkait dalam konflik karyawan yang muncul saat bekerja pada karyawan terutama di bagian *Frontliner*.

Pembahasan terkait *Human Resource* yang dilakukan oleh penulis adalah penulis bersama *Project Leader* mengkaji permasalahan atau konflik dalam bekerja yang di alami oleh bagian *Frontliner* pada industri Perhotelan. Secara lebih *detail* yaitu penulis membahas dan mengkaji terkait permasalahan *Workload* atau pekerjaan yang berlebih yang bisa mempengaruhi konflik pekerjaan-keluarga (*Work-family Conflict*) dan konflik keluarga-pekerjaan (*Family-work Conflict*) yang kemudian berpengaruh pada *stress* di pekerjaan (*Job Stress*) yang berdampak kepada kepuasan hidup (*Life Satisfaction*). Berdasarkan permasalahan tersebut penulis memiliki rutinitas dan tugas tambahan terkait dalam membahas dan mengkaji permasalahan tersebut.

Dalam rutinitas tugas yang di lakukan penulis adalah mencari jurnal yang sesuai dengan kriteria yang sudah diberikan oleh *Project Leader* yaitu variabel yang akan digunakan dalam jurnal tersebut harus sesuai dengan permasalahan, hipotesis harus sesuai dan supportif serta dengan maksimal batas waktu dari jurnal adalah 5 tahun. Lalu penulis melakukan pembagian kuesioner yang bertujuan

sebagai basis data untuk perhitungan di tahap selanjutnya dan sekaligus melihat apakah permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kinerja dari para *Frontliner*. Kemudian penulis juga membuat rangkuman dari jurnal yang sudah didapatkan sesuai dengan kriteria dari *Project Leader* yang dimana rangkuman tersebut merangkum dan membahas keseluruhan isi dan apakah hubungan yang terjadi dalam jurnal tersebut memiliki hasil yang mendukung (*supportive*) atau tidak terhadap permasalahan tersebut. Lalu tugas berikutnya, penulis juga membuat *citation* berdasarkan jurnal yang sudah didapatkan dan mencari informasi tambahan terkait dengan perkembangan perhotelan di Indonesia dan penulis juga melakukan uji *soft skill* sebagai syarat dari bagian *Student Service* dari Universitas Multimedia Nusantara dalam menyelesaikan Proyek Independen.

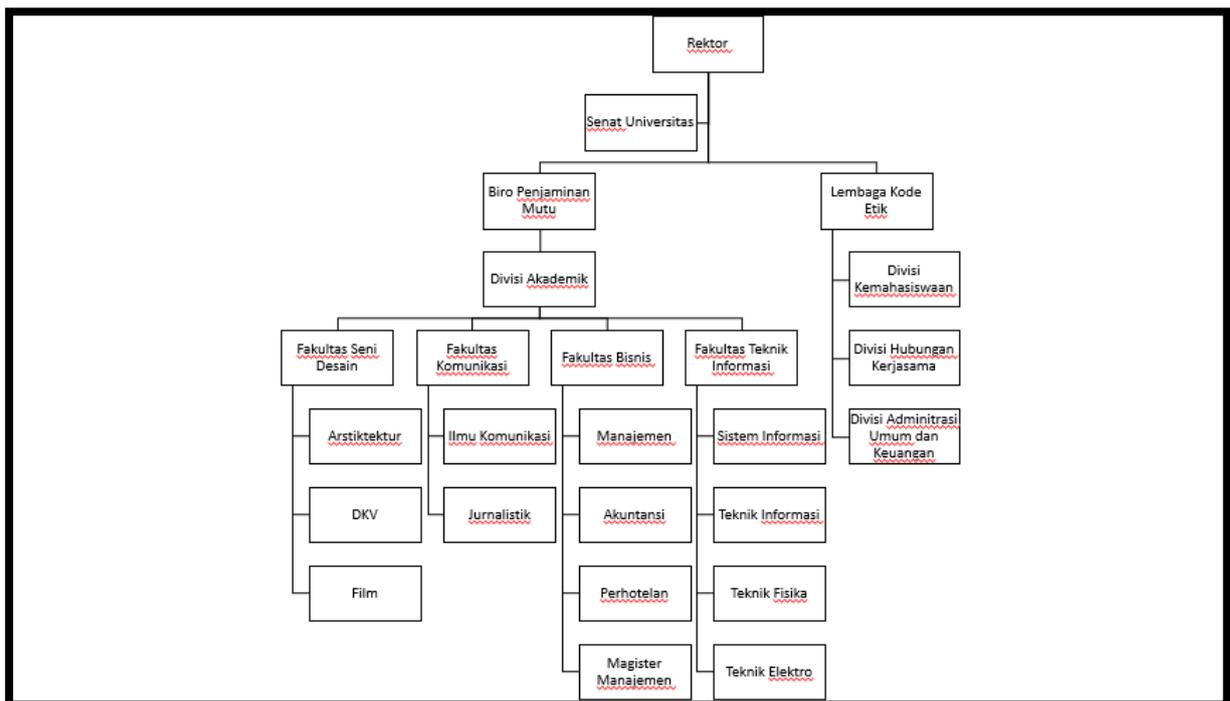
Penulis turut melakukan tugas-tugas lainnya dalam melakukan Proyek Independen yaitu terkait dalam mengurus administrasi, menjaga hubungan dengan narasumber yang mengisi kuesioner, mengisi form kegiatan harian yang dimana seluruh kegiatan tersebut dapat menambah pengalaman penulis terutama dalam menjaga hubungan dengan narasumber karena membuat penulis jadi memiliki banyak koneksi dengan para narasumber yang merupakan dari pihak *Frontliner* itu sendiri dan pihak *Human Resource* sehingga secara tidak langsung penulis turut mempelajari bagaimana cara berkomunikasi terhadap divisi-divisi tertentu dan penulis dapat mempelajari hal-hal terkait administrasi yang dapat berguna kedepannya untuk penulis.

Sehingga secara keseluruhan, penulis dapat mempelajari banyak sekali hal-hal terkait dengan permasalahan *Human Resource* dari berbagai macam jurnal yang sudah penulis dapatkan yang bisa menambahkan wawasan kepada penulis terkait untuk kedepannya penulis bisa lebih peduli dalam permasalahan atau konflik yang muncul dalam pekerjaan, lalu penulis juga dapat mempelajari cara berkomunikasi dengan dosen sebagai *Project Leader* dan menjaga hubungan dengan berbagai jenis pekerja yang dapat diterapkan oleh penulis ketika sudah bekerja nanti dan menangani permasalahan administrasi yang dapat menjadi bekal bagi penulis terkait administrasi dalam bekerja nantinya.

2.2 Sejarah Perusahaan

Universitas Multimedia Nusantara (UMN) beroperasi pada 25 November 2005 yang berada pada naungan Yayasan Multimedia Nusantara yang didirikan oleh Kompas Gramedia. Pada tahun berikutnya yaitu 20 November 2006 keberadaan UMN di umumkan secara resmi di Hotel Santika oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Nasional. Dengan berdirinya UMN dengan tema “Pengembangna Sumber Daya Manusia Menyongsong Era ICT” membuat UMN terus berkembang dan semakin besar sampai sekarang menjadi Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi yang terkemuka. Perkembangan dari UMN dapat dilihat dari terus berkembangnya dan terus bertambahnya program studi baru yang sangat mendukung dalam era teknologi 4.0 sekarang ini.

2.3 Struktur Perusahaan



Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2020

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Universitas Multimedia Nusantara

2.4 Tinjauan Pustaka

2.4.1 Manajemen

Menurut Kinicki dan Wiliam (2016), *Management* adalah suatu cara untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi dengan efektif dan efisien dengan mengintegrasikan seluruh pekerjaan yang dilakukan melalui *planning*, *organizing*, *leading* dan *controlling* sumber daya yang dimiliki suatu organisasi. Selain itu, Kinicki dan Wiliam (2016) turut menjelaskan bahwa organisasi akan efektif bila dapat mencapai hasil, dapat membuat keputusan yang tepat dan sukses untuk membawa seluruh organisasi mencapai *goals* yang diinginkan dan efasien ketika dapat menggunakan seluruh sumber daya berupa *people*, *money*, *raw material* dan sejenisnya dengan bijak sesuai kebutuhan perusahaan. Menurut Kinicki dan Wiliam (2016), proses dari manajemen yang disingkat *POLC* atau Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Memimpin (*Leading*) dan Mengontrol (*Controlling*).

Serupa dengan pernyataan sebelumnya, Menurut Robbins dan Coulter (2018), *Management* adalah proses mengkoordinasikan dan mengawasi jalannya aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain apakah efektif atau efisien yang dilakukan oleh seorang *manager*. Pengertian Efisien adalah mendapatkan hasil semaksimal mungkin dari jumlah input sumber daya yang sedikit dan pengertian dari Efektif adalah melakukan sesuatu dengan benar yang berarti melakukan pekerjaan yang bisa menghasilkan tercapainya tujuan yang diinginkan. Menurut Robbins dan Coulter (2018) terdapat proses manajemen yang terdiri dari empat proses yaitu *Planning*, *Organizing*, *Leading* dan *Controlling* dengan tujuan untuk menghantarkan organisasi kepada tujuan yang sudah diinginkan.

2.4.2 Fungsi Manajemen

Menurut Kinicki dan Wiliam (2016), terdapat 4 fungsi manajemen yang disingkat sebagai POLC yaitu:

1. *Planning*

Proses terkait mendefinisikan dan menentukan tujuan yang ingin dicapai dan menentukan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut.

2. *Organizing*

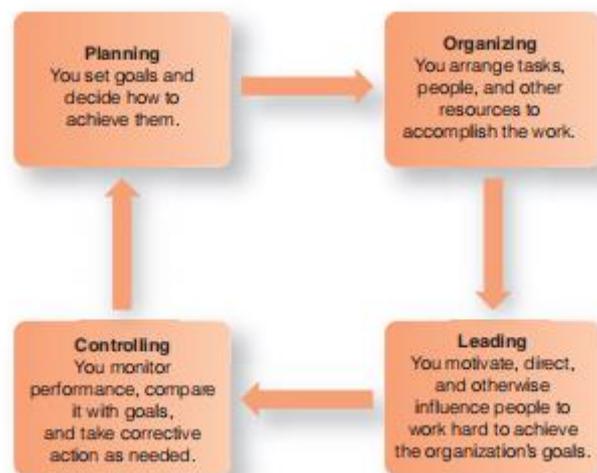
Proses terkait mengatur tentang tugas apa yang akan dikerjakan, berapa orang, dan berapa sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

3. *Leading*

Proses untuk memotivasi, mengarahkan dan hal lain yang memberikan pengaruh kepada karyawan untuk bekerja keras agar bisa mencapai tujuan dari organisasi.

4. *Controlling*

Proses memantau bagaimana performa kerja, membandingkannya dengan tujuan yang ingin dicapai dan melakukan pembenaran bila dibutuhkan.

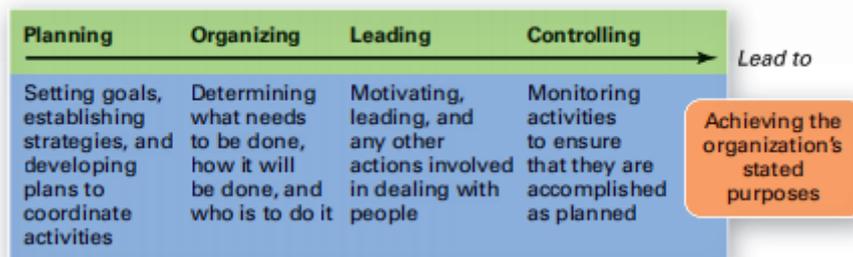


Sumber: Kinicki dan Wiliam (2016)

Gambar 2. 2 Fungsi Manajemen Menurut Kinicki dan Wiliam (2016)

Menurut Robbins dan Coulter (2018), terdapat fungsi atau proses dari management yaitu terdiri dari yaitu:

1. *Planning* adalah ketika manager menentukan tujuan, menetapkan strategi-strategi, dan mengembangkan rencana yang dibuat untuk bisa mengkoordinasikan aktivitas yang akan dilakukan.
2. *Organizing* adalah ketika manager menentukan apa yang dibutuhkan agar suatu pekerjaan bisa selesai, bagaimana cara suatu pekerjaan bisa di selesaikan dan siapa yang akan melakukan pekerjaan tersebut.
3. *Leading* adalah ketika seorang manager melakukan motivasi, memimpin, dan hal lain yang dilakukan dalam keterlibatannya dengan para bawahannya.
4. *Controlling* adalah ketika manager melakukan aktivitas pemantauan yang bertujuan untuk memastikan bahwa apa yang dikerjakan bawahannya sesuai dengan apa yang direncanakan di awalnya.



Sumber: Robbins dan Coulter (2018)

Gambar 2. 3 Fungsi Manajemen Menurut Robbin dan Coulter (2018)

Bedasarkan dari kedua pengertian teori *Management* menurut para ahli tersebut maka penulis akan menggunakan pengertian *Management* sebagai dasar teori menurut Robbin dan Coulter (2018) yaitu proses mengkoordinasikan dan mengawasi jalannya aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain apakah efektif atau efisien yang dilakukan oleh seorang *manager*.

2.4.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2016) *Human Resource Management* (HRM) adalah sebuah proses untuk mendapatkan, melatih, memberikan penilaian, memberikan

kompensasi, memberikan keamanan, keselamatan dan keadilan bagi para pekerja serta menjaga hubungan yang terjalin dengan para tenaga kerja. Menurut Dessler (2016), terdapat lima proses *Human Resource Management* dalam organisasi yaitu:

1. *Planning* yaitu merencanakan dan menentukan standar, membuat aturan dan prosedur serta membuat rencana pengembangan dan perhitungan kedepannya bagi organisasi.
2. *Organizing* yaitu proses memberikan tugas, menetapkan departemen, mendelegasikan otoritas kepada rekan kerja, menetapkan otoritas dan membangun komunikasi serta mengkoordinasikan setiap tugas yang dilakukan rekan kerja.
3. *Staffing* yaitu proses menentukan tipe karyawan yang dibutuhkan organisasi, merekrut karyawan yang memiliki potensi, menyeleksi karyawan, memberikan kompensasi kepada karyawan, memberikan evaluasi kerja, memberikan penyuluhan kepada karyawan dan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan.
4. *Leading* yaitu proses untuk membuat bagaimana suatu tugas bisa selesai tepat waktu, menjaga moralitas dan membuat karyawan tetap semangat bekerja dengan memberikan motivasi.
5. *Controlling* yaitu proses menentukan standar, melakukan pengecekan terhadap performa karyawan dibandingkan dengan standar dan mengambil Tindakan koreksi terhadap permasalahan performa karyawan.

Menurut Noe et al. (2016), *Human Resource Management* (HRM) adalah peraturan-peraturan, kegiatan dan sistem yang bisa memberikan pengaruh kepada perilaku, sikap dan performa dalam bekerja. Terdapat *Human Resource Management Practices* yang terdiri dari proses *Analysis and design of work, HR Planning, Recruiting, Selection, Training and development, Compensation, Performance Management, Employee Relation* yang dimana dengan berjalannya seluruh praktik HRM tersebut akan membuat organisasi bisa memiliki performa karyawan yang baik dan bisa membantu organisasi untuk mencapai tujuannya.



Sumber: Noe et al. (2016)

Gambar 2. 4 Praktik Human Resource Management

2.4.4 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2016), terdapat fungsi dari Manajemen Sumber Daya Manusia bagi organisasi yaitu:

1. Membuat Analisis Pekerjaan yaitu menentukan pekerjaan yang akan dilakukan karyawan.
2. Penentuan jumlah pekerja dan perekrutan kandidat pekerja yaitu proses penentuan jumlah karyawan yang dibutuhkan beserta penentuan proses rekrutmen.
3. Melakukan seleksi tenaga kerja yaitu proses menyeleksi hasil rekrutmen yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan karyawan.
4. Melakukan Orientasi dan memberikan pelatihan.
5. Mengatur gaji dan upah karyawan.
6. Menyediakan insentif dan keuntungan bagi karyawan.
7. Penilaian performa kerja.
8. Melakukan komunikasi dalam wawancara, konseling dan pemberian disiplin.
9. Membangun relasi dan keterikatan karyawan kepada organisasi.

Menurut Noe et al. (2016) *Human Resource Management* memiliki fungsi yang bisa membantu organisasi dalam mencapai tujuannya yaitu:

1. Analisa dan membuat desain dari sebuah pekerjaan.
2. Melakukan Rekrutmen dan Seleksi.
3. Memberikan Pelatihan dan melakukan pengembangan.
4. Manajemen Kinerja.
5. Memberikan kompensasi dan keuntungan bagi karyawan.
6. Menjaga hubungan atau relasi dengan karyawan.
7. Membuat peraturan terkait karyawan.
8. Mematuhi peraturan hukum.
9. Memberikan dukungan terhadap strategi perusahaan.

Sehingga berdasarkan pemaparan pengertian terkait *Human Resource Management*, penulis menyimpulkan untuk menggunakan pengertian dari *Human Resource Management* menurut Dessler (2016) yaitu sebuah proses untuk mendapatkan, melatih, memberikan penilaian, memberikan kompensasi, memberikan keamanan, keselamatan dan keadilan bagi para pekerja serta menjaga hubungan yang terjalin dengan para tenaga kerja. Penulis juga menyimpulkan bahwa *Human Resource Management* (HRM) sangat penting perannya bagi sebuah organisasi dalam menentukan dan menemukan kandidat karyawan terbaik serta mengelola karyawan beserta pekerjaannya sehingga divisi *Human Resource* sangat diperlukan dalam membantu organisasi mencapai tujuan dan *goals* serta menjalankan strategi yang sudah dibuat.

2.4.5 Pengertian Perhotelan

Menurut Barrow et al. (2012) pengertian dari *hospitality* adalah sebagai resepsi dan hiburan para tamu atau pengunjung dengan kemurahan hati dan niat baik. Barrow et al. turut menyatakan bahwa *hospitality* atau perhotelan tidak hanya hotel dan restoran tetapi meluas menjadi semua intitusi yang bisa memberikan tawaran untuk penginapan, makanan dan atau keduanya untuk orang-orang yang pergi jauh dari rumah lalu definisi perhotelan turut berkembang dan meluas untuk saat ini menjadi segala intitusi yang bisa menyediakan segala jenis servis yang dibutuhkan oleh orang-orang yang sedang berpergian, servis tersebut bisa berupa *private club*, *attractions* dan sebagainya.

Menurut Barrow et al. (2012) seorang *manager* dalam perhotelan yang baik harus memiliki banyak kemampuan dan memiliki pengetahuan yang terspesialisasi yang bisa digunakan untuk mengarahkan jalannya proses dari bagian *management* dalam semua bidang. Menurut Barrow et al. dengan bervariasi dan luasnya peran dari *manager*, terdapat tiga (3) objektif perhotelan yang harus dipikirkan oleh *management* yaitu:

1. *Manager* menginginkan para tamu untuk merasa diterima

Dalam melakukan hal ini, diperlukan sikap yang ramah kepada para tamu dan *manager* perlu membuat suasana yang nyaman dan bebas dalam bekerja sehingga setiap bagian bisa melayani tamu dengan baik dan bekerjasama dengan baik.

2. *Manager* menginginkan membuat semuanya berjalan baik untuk para tamu

Dalam hal ini, *manager* perlu memastikan bahwa semua sistem atau fasilitas dan servis yang diberikan sudah mendukung dan sesuai fungsinya.

3. *Manager* memastikan bahwa operasional akan terus menyediakan servis selagi memberikan keuntungan

Dalam hal ini, *manager* bertanggung jawab untuk mengawasi jalannya operasional dari setiap bagian dari perhotelan seperti untuk makanan, Gedung, dan semua yang memiliki *cost* untuk bisa menciptakan keuntungan.

Menurut Walker (2017), perhotelan atau *hospitality* adalah berasal dari kata *hospice* yang berarti memberikan kepedulian atau perlindungan bagi turis atau pelancong. Walker menyatakan bahwa bisnis perhotelan sangat terkait dengan pariwisata dan ditunjukkan sebagai industri dengan perkembangan tercepat diseluruh dunia dan dibuktikan dengan terdapat empat belas (14) juta orang yang bekerja dalam industri ini.

Menurut Walker (2017), terdapat beberapa karakteristik perhotelan yang baik yaitu:

1. *Guest Satisfaction* yaitu berkaitan dengan kepuasan akan membuat tamu menjadi loyal.
2. *Intangible* yaitu berkaitan dengan servis dari perhotelan yang hanya dapat dirasakan ketika sudah menggunakan jasanya.
3. *Inseparability* yaitu berkaitan dengan tantangan dalam produksi dan konsumsi yang dimana harus menyesuaikan dengan keinginan para tamu.
4. *Perishability* yaitu berkaitan dengan tahan lamanya dari produk yang ditawarkan baik dari servis kamar dan sebagainya.
5. *Variability* yaitu berkaitan dengan banyaknya jenis produk yang dihasilkan dan servis yang dihasilkan serta bisa disesuaikan dengan keinginan kustomer.
6. *Return on Investment* yang berkaitan bahwa pada dasarnya perhotelan merupakan bisnis yang memerlukan keuntungan sehingga harus bisa mendapatkan keuntungan yang cukup untuk semua pihak yang berkepentingan.

Walker (2017) menyatakan bahwa keinginan kustomer pada setiap hotel akan berbeda sehingga manager ataupun pihak hotel harus sangat memperhatikan situasi dan memberikan servis terbaik untuk bisa memberikan kepuasan kepada para kustomer atau tamu. Dalam mendukung hal tersebut terdapat beberapa cara untuk membuat servis yang diberikan dapat berhasil yaitu:

1. Fokus kepada tamu.
2. Memahami peran dari hubungan karyawan dengan tamu.
3. Mementingkan budaya pelayanan dalam setiap pelatihan dan Pendidikan.
4. Menggunakan teknologi yang baik.
5. Melakukan perkembangan secara terus menerus sehingga bisa memuaskan pengalaman para tamu.

2.4.6 Divisi-Divisi Dalam Perhotelan

Menurut Barrow et al. (2012) dalam menjalankan suatu perhotelan, di perlukan banyak sekali peran dari setiap divisi yang ada dalam perhotelan, divisi-divisi tersebut yaitu:

1. *Room Division*

- a. *Front Office* adalah divisi di bidang perhotelan yang bertugas untuk menerima tamu dengan ramah dan profesional serta menjadi *first impression* dan *last impression* dari sebuah perhotelan. Dalam menjalankan perannya, divisi *front office* dapat menggunakan suatu sistem yang bisa mendukung menjalankan pekerjaannya yaitu *Property Management System (PMS)* yang digunakan oleh *Clerk* untuk menyediakan informasi secara akurat dan cepat.
- b. *Housekeeping* adalah divisi yang menangani kustomer dalam menjaga kebersihan dan mendukung operasional dari bagian hotel terutama dalam bagian kamar hotel.
- c. *Uninformed Service Staff* adalah divisi yang menjalankan tugas dalam servis *personal* yang diberikan kepada kustomer atau tamu yang terdiri dari *Bell Staff, Concierge, Security, Valet* dan *Garage*.

2. *Food and Beverage Departements*

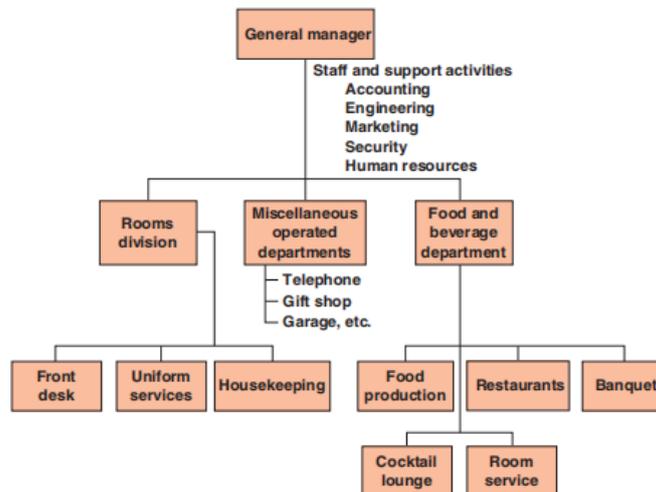
- a. *Banquet* adalah divisi yang melayani dalam mengatur perjamuan atau *catering* bagi tamu yang menginap di hotel.
- b. *Food Production* adalah divisi yang khusus mengatur dalam pembuatan dan penghidangan suatu makanan dan minuman untuk para tamu yang menginap di hotel.
- c. *Restaurants* adalah divisi yang mengkhususkan dalam mengatur dalam pelayanan di restoran dan mendukung proses dalam pelayanan makanan dan minuman untuk kepentingan tamu.

3. *Staff and Support Departements*

- a. Divisi *Sales* dan *Marketing* yaitu divisi yang mengkhususkan untuk membuat tamu tertarik sehingga dapat terus datang kembali dengan menawarkan servis dan produk serta kelebihan yang dimiliki oleh hotel.
- b. Divisi Akuntansi yaitu divisi yang krusial dalam perhotelan karena menangani permasalahan dan mengatur laju masuk keluarnya kas yang didapatkan oleh perhotelan.
- c. Divisi Sumber Daya Manusia yaitu divisi yang menangani permasalahan dalam karyawan serta menangani dalam bidang rekrutmen untuk setiap divisi dalam hotel, melakukan seleksi, memberikan orientasi, membuat dan merencanakan pemberian bonus dan membuat aturan yang sesuai dengan aturan ketenagakerjaan.
- d. Divisi *Engineering* adalah divisi yang mengatur dalam operasional dalam hotel yaitu dalam hal ini terkait dengan peralatan-peralatan yang mendukung jalannya operasional, membuat sistem yang dapat membantu *management* dan melakukan *maintenance* terhadap sistem ataupun peralatan dan sebagainya.

4. *Misscelaneous Operated Departement*

- a. *Telecommunication*
- b. *Gift Shop*
- c. *Garage*
- d. *Security*



Sumber: Barrow et al., (2012)

Gambar 2. 5 Divisi Dalam Industri Perhotelan Menurut Barrow et al., (2012)

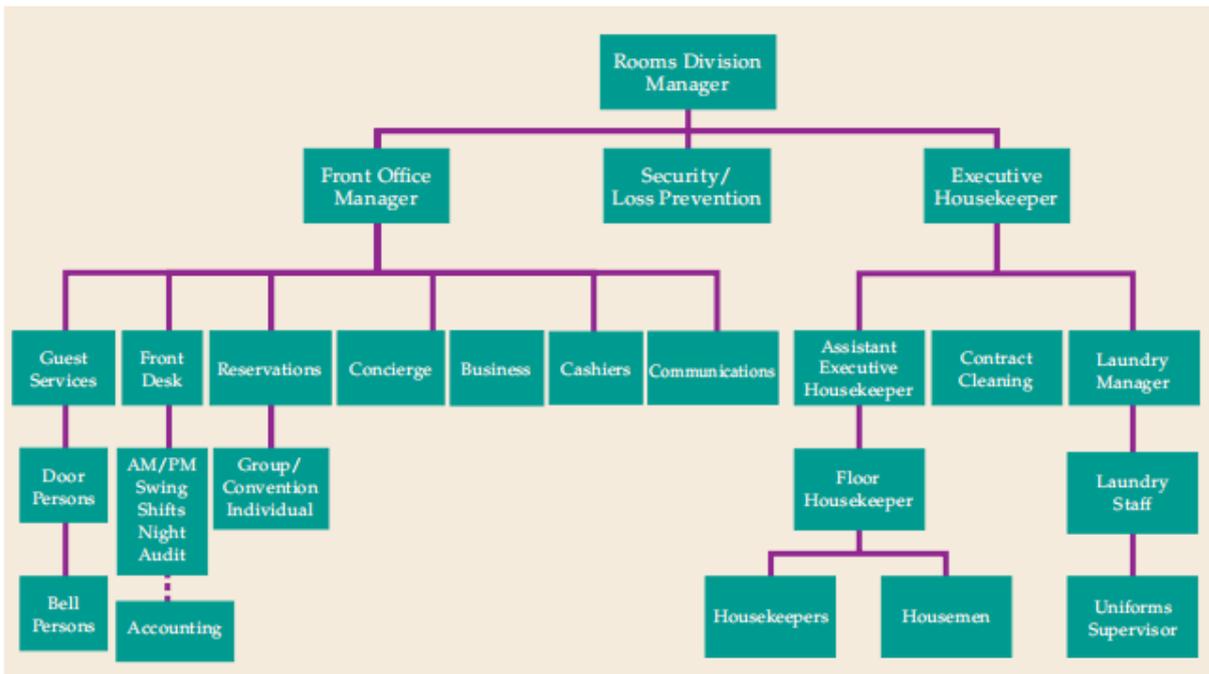
Menurut Walker (2017), terdapat beberapa divisi-divisi yang terdapat dalam perhotelan yang bisa membantu menjalankan proses operasional yaitu:

1. *Room Divisions*

- a. *Front Office* yaitu divisi yang bertugas untuk servis kepada para tamu secara terus menerus sehingga bisa memenuhi keinginan dari para tamu. Beberapa contoh tugasnya adalah seperti menyambut tamu, memberikan salam kepada para tamu, dan membantu kebutuhan dari tamu ketika datang ke hotel. Terdapat juga beberapa bagian dari divisi ini yaitu *doorperson*, *bellperson*, *front desk* dan sebagainya. Front office juga di lengkapi dengan sistem yang membantu pekerjaan mereka yaitu *Property Management System (PMS)* dan *Point of Sales (POS)*.
- b. *Reservations* yaitu divisi yang bertugas untuk membuat reservasi hotel dan memastikan bahwa reservasi sudah terhubung ke dalam sistem dari hotel tersebut. Reservasi ini

bisa dibuat melalui telepon ataupun menggunakan sistem pemesanan tersendiri.

- c. *Concierge* yaitu divisi yang bertugas untuk memperkenalkan seluk beluk hotel beserta setiap fungsi dan bagiannya sekaligus memandu terkait dengan aktivitas-aktivitas dalam perhotelan.
- d. *Guest Service* atau *Uniform Serviced* yaitu divisi yang bertugas untuk membantu bagian frontliner dalam menyambut dan mengurus barang bawaan milik tamu.
- e. *Security* yaitu divisi yang secara khusus bergerak dalam mengamankan keadaan di sekitar perhotelan baik untuk menjaga keamanan dari tamu maupun dari setiap pegawai.
- f. *Communication* yaitu divisi yang mengurus dalam bagian komunikasi yang dimana divisi ini memastikan bahwa setiap komunikasi baik dengan radio atau telepon dan alat komunikasi lain dapat berjalan lancar untuk kepentingan operasional hotel.
- g. *Housekeeping* yaitu divisi bertugas mengatur bagian logistik dalam hotel terutama dalam menata kamar sehingga memiliki daya tarik bagi para tamu serta memberikan servis terkait kebutuhan yang dibutuhkan oleh para tamu. Divisi ini memiliki porsi jumlah pekerja paling banyak karena menjadi salah satu esensi dalam bisnis perhotelan.



Sumber: Walker (2017)

Gambar 2. 6 Struktur *Room Division* Menurut Walker (2017)

2. *Food and Beverage Divisions*

- a. *Kitchen* atau *Catering* yaitu divisi yang bertugas dalam menyiapkan makanan yang sudah di pesan oleh para tamu yang dimana harus memiliki kualitas dan standar yang baik agar bisa mencapai ekspektasi oleh para tamu. Divisi ini dipimpin oleh Manajer Dapur atau *Executive Chef*.
- b. *Restaurant* atau *Minibar* yaitu divisi yang bertugas dalam menata segala perlengkapan makan serta tempat yang bisa digunakan oleh para tamu untuk menyantap hidangannya dan divisi ini juga bisa membantu bagian dapur dalam menyediakan tambahan layanan seperti bar.
- c. *Stewarding* yaitu divisi yang bertugas dalam mendukung proses dalam di *Kitchen* atau *Restaurant* yang dimana bertugas untuk menjaga kebersihan setiap alat di dapur, ruangan,

menjaga semua peralatan yang dimiliki dan menganalisa kebutuhan *inventory* untuk makanan dan minuman.

3. *Executive Committee*

- a. *Human Resource Management.*
- b. *Marketing and Sales.*
- c. *Accounting.*
- d. *Engineering.*

Bedasarkan kedua pengertian dan pembagian divisi dalam industri perhotelan maka penulis menggunakan pengertian yang dikemukakan oleh Barrow et al., (2012) yaitu pengertian dari *hospitality* adalah sebagai resepsi dan hiburan para tamu atau pengunjung dengan kemurahan hati dan niat baik. Sehingga dapat disimpulkan pada dasarnya industri perhotelan ini adalah industri yang sangat bergantung pada servis dan produk yang mereka tawarkan untuk bisa memenuhi keinginan dan ekspektasi pengunjung dengan perlakuan yang baik dan ramah. Dari pembagian divisi menurut Barrow et al., (2012) dapat dilihat juga bahwa divisi dalam industri perhotelan sangat bervariasi dan beragam yang dimana divisi ini menyesuaikan dengan berbagai hal yang ada di hotel tersebut dengan divisi utama yaitu adalah *Room Divisions, Food and Beverage Departements, Staff and Supports Departements, dan Misscelaneous Operated Departements.*

2.4.6 Peran Human Resource Dalam Perhotelan

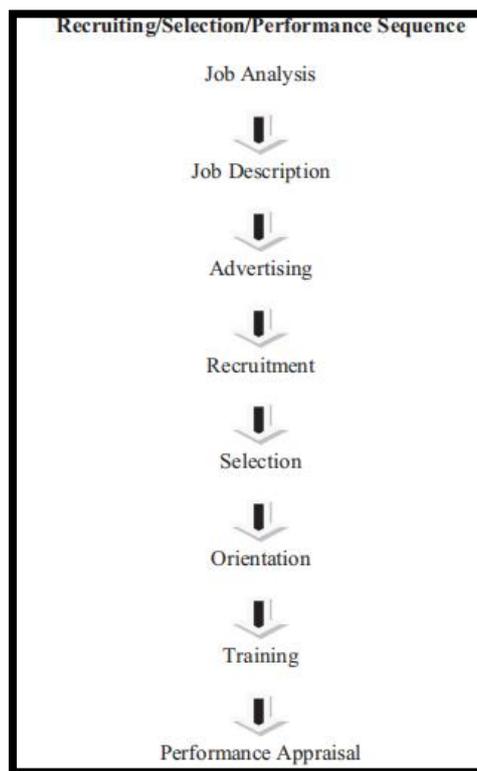
Menurut Chesser (2016), Manajemen Perhotelan adalah sebuah wilayah pembelajaran mengenai pengaturan restoran, servis pelayanan makanan, hotel, atraksi di sebuah destinasi dan sesuatu yang berelasi dengan bisnis atau pemerintahan. Menurut Chesser, industri perhotelan adalah industri yang sangat berfokus kepada kustomer dalam hal ini tamu atau disebut juga *People-Oriented Industry* yang berarti industri yang bergerak dengan memberikan pelayanan atau menjual produk dan mendapatkan keuntungan dari tamu tersebut. Chesser turut menyatakan bahwa tindakan utama yang harus dilakukan oleh *management* adalah melakukan atau megawasi sesuatu dan penggunaan cara yang bijaksana untuk menyelesaikan sebuah permasalahan.

Menurut Chesser (2016), terdapat beberapa filosofi yang dapat memberikan dampak terhadap pengaturan *management* dan *human resource* dalam bisnis perhotelan yaitu:

1. *Scientific Management* yaitu filosofi yang berkaitan dengan bagaimana cara untuk meningkatkan produktivitas tetapi dengan mengurangi jumlah pekerja untuk efisiensi.
2. *Management by Objective* yaitu filosofi yang berkaitan dengan bagaimana untuk mengukur hasil pekerjaan yang dilakukan *manager* atau *supervisor* sekaligus mengukur hasil kinerja dari karyawan untuk dibandingkan dengan objektif dan tujuan dari bisnis.
3. *The Excellent Movement* yaitu filosofi yang berkaitan dengan menganggap seorang pekerja atau *personnel* sebagai sumber utama dalam organisasi untuk menjadi nilai tambah dalam interaksinya dengan pelanggan.
4. *Reengineering* yaitu filosofi yang berkaitan dengan cara merubah budaya kerja secara berbeda atau radikal dari sebelumnya agar sesuai dengan ide bisnis.
5. *Total Quality Management* yaitu filosofi yang berkaitan bahwa dalam melakukan pelayanan secara ramah dan baik tidak hanya untuk eksternal kustomer dalam hal ini adalah tamu tetapi juga harus melakukan pelayanan kepada pihak internal dalam hal ini adalah sesama pekerja.
6. *Contemporary Management Theory* yaitu filosofi yang berkaitan dengan bagaimana cara manager dalam merubah budaya dalam bisnis sesuai dengan kebutuhan dan keadaan bisnis sekarang ini.
7. *Change* yaitu filosofi yang berkaitan tentang mempelajari bagaimana pentingnya untuk melakukan suatu perubahan dan cara agar mengurangi resisten atau penolakan terhadap perubahan.

Menurut Chesser (2016), terdapat peran *Human Resource Management* sebagai pihak internal dalam industri perhotelan yang mengurus dalam permasalahan yang terjadi terkait karyawan atau *personnel* yaitu:

1. Merekrut dan mempekerjakan karyawan yaitu proses untuk mencari dan mempekerjakan orang-orang yang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik dan sesuai dengan pekerjaan. Terdapat urutan proses dalam melakukan rekrutmen yaitu melakukan *Job Analysis*, *Job Description* dan *Job Specification*, melakukan *Advertising* atau *Job Posting*, *Recruitment*, *Selection*, *Orientation*, *Training* dan *Performance Appraisal*.



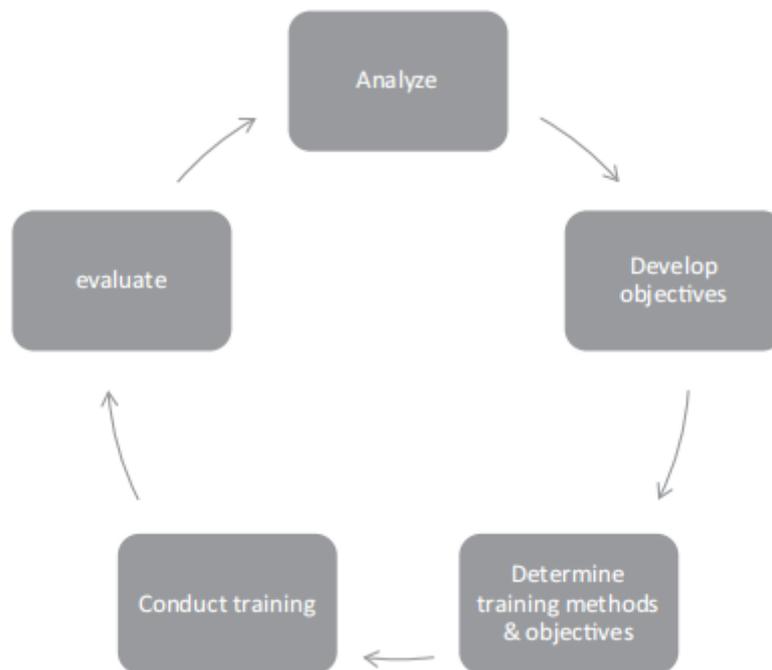
Sumber: Chesser (2016)

Gambar 2. 7 Urutan Proses *Recruitment*, *Selection* dan *Performance Appraisal*

2. *Compensation*, *Benefit*, dan *Staff Scheduling* yaitu proses pembagian atau pemberian keuntungan berdasarkan hasil kinerja yang sudah

dilakukan dan menetapkan waktu pekerjaan suatu divisi berdasarkan kebutuhan karyawan dalam suatu divisi atau pekerjaan.

3. Pelatihan karyawan yaitu proses pemberian pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian dari setiap karyawan agar bisa memberikan pelayanan semaksimal mungkin dibandingkan sebelumnya. Terdapat proses pelatihan yaitu *Analyze*, *Develop Objectives*, *Determine Training Methods & Objectives*, *Conduct Training* dan *Evaluation*.



Sumber Chesser (2016)

Gambar 2. 8 Proses Training Menurut Chesser (2016)

4. Orientasi dan sosialisasi yaitu orientasi adalah proses interaksi dua arah dan sesi pengenalan yang dilakukan oleh pemberi kerja untuk memberikan edukasi kepada partisipan dengan tujuan untuk membuat karyawan baru bisa menjadi *contributor* aktif dalam waktu singkat. Sosialisasi adalah proses untuk menanamkan budaya perusahaan atau tata cara pekerjaan kepada karyawan baru.

5. Evaluasi Kinerja yaitu proses secara berkelanjutan dan terus dilakukan untuk melihat bagaimana para karyawan dalam tim sudah bekerja dengan baik atau belum. Evaluasi kerja dilakukan untuk memberikan klarifikasi terhadap karyawan yang dimana apakah performa karyawan tersebut sudah *satisfactory* atau *unsatisfactory*. Terdapat beberapa hal yang diukur dalam evaluasi kinerja yaitu:
 - a. Kualitas dan jumlah pekerjaan yang dilakukan.
 - b. Kualitas dari keahlian pekerjaan.
 - c. Kehadiran.
 - d. *Personal Appearance*.
 - e. Inisiatif.
 - f. *Leadership Potential*.
 - g. Kemampuan untuk melakukan pekerjaan.
 - h. Pengetahuan mengenai peraturan dan prosedur di perusahaan.

6. Menjaga Lingkungan Kerja yaitu proses membuat lingkungan kerja yang tetap kondusif dan positif dengan tujuan untuk membuat sikap positif yang lebih terhadap sesama pekerja demi meningkatkan level produktivitas dan meningkatkan servis pelayanan.

7. Pemberian Motivasi yaitu proses memerikan motivasi kepada karyawan dengan tujuan untuk menggerakkan dan memajukan karyawan untuk bisa mencapai tujuan yang ingin dicapai. Terdapat tiga (3) faktor yang harus diperhatikan dalam motivasi yaitu:
 - a. Apa yang bisa menjadi energi untuk perilaku.
 - b. Apa saluran yang bisa menyalurkan perilaku tersebut
 - c. Cara menjaga perilaku tersebut tetap berjalan.

Menurut Madera et al. (2016), organisasi dalam bidang pariwisata dan perhotelan menghadapi lingkungan yang kompleks dan lingkungan yang

kompetitif sehingga peran dalam HRM memainkan peran penting dalam kunci sukses organisasi. Diketahui juga bahwa berbeda dari industri lainnya, produk yang ditawarkan dalam industri perhotelan adalah *service experience* atau pengalaman dalam servis yang diberikan yang tidak berwujud atau *intangible* dan sangat tergantung dengan interaksi langsung antara karyawan dengan para kustomer atau tamu. Sehingga, menurut Baum (2015) dalam Madera et al. (2016) peran HRM memainkan peran kunci dalam pemberian kualitas servis, loyalitas kustomer, kepuasan dan mengukur kinerja perusahaan yang dalam hal ini adalah pihak hotel.

Menurut Huselid dan Becker (2010) dalam Madera et al. (2016) mengatakan bahwa *Strategic HRM* memfokuskan kepada hubungan antara sistem HRM perusahaan dan performa perusahaan. Menurut Huselid dan Becker (2010) dalam Madera et al. (2016) juga mendemonstrasikan peran yang bisa dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan yaitu:

1. Sistem Rekrutmen dan seleksi
2. Sistem hadiah
3. Strategi pelatihan dan pengembangan yang sejalan dengan strategi perusahaan.

Mendukung pernyataan sebelumnya, Collins dan Clark (2003) dalam Madera et al. (2016) menyatakan bahwa dengan melakukan praktik HRM seperti program insentif, *performance appraisal* dan pelatihan menghasilkan pengembangan hubungan sosial antara pekerja yang secara tidak langsung akan meningkatkan performa perusahaan. Collins dan Clark (2003) dalam Madera et al. (2016) turut menunjukan praktik dari HRM dapat membangun kepercayaan dalam hubungan antara sesama karyawan, membangun kerjasama dan berbagi bahasa yang membuat karyawan dapat saling mengembangkan kemampuan dan pengetahuan mereka satu sama lain dan berdampak pada peningkatan kinerja dari perusahaan yang dalam hal ini adalah pihak perhotelan itu sendiri.

Graham dan Lennon (2002) dalam Madera et al. (2016) menunjukkan dengan survei terkait praktik *Strategic HRM* yang dilakukan terhadap dua pengunjung dalam atraksi nasional di Skotlandia menunjukkan bahwa peran *Strategic HRM* berdampak kepada perilaku pengunjung yang terwujud melalui praktik dan kebijakan yang dilakukan karyawan karena adanya pelatihan, program pengembangan, *pay policies* dan *selection* yang dilakukan. Serupa dengan penelitian sebelumnya, Ubeda-Garcia et al. (2013) dalam Madera et al. (2016) melakukan penelitian terhadap hotel di Spanyol yang fokus dalam HRM dan ditemukan bahwa terdapat performa yang lebih baik dibandingkan hotel lain yang tidak memaksimalkan fungsi dari HRM.

Mendukung pernyataan sebelumnya, Bagri et al. (2010) dalam Madera et al. (2016) dalam penelitian terhadap hotel di India turut menemukan bahwa ketika hotel yang kurang melakukan investasi pada SDM melalui praktik HRM seperti pelatihan, lama bekerja, dan kondisi pekerjaan serta praktik rekrutmen menunjukkan *turnover* yang lebih tinggi daripada yang melakukan praktik HRM.

Sehingga berdasarkan hasil semua pernyataan yang didapatkan penulis, penulis dapat menyimpulkan bahwa pada dasarnya peran HRM sangat penting bagi perhotelan karena selain mendukung kelancaran seluruh proses dalam perhotelan dapat meningkatkan performa karyawan yang berhubungan dengan performa perhotelan secara keseluruhan dan pihak hotel harus bisa membuat sistem HRM yang sesuai dengan keadaan dan situasi kerja dalam hotel mereka dan terus mengembangkan praktik HRM seperti dalam rekrutmen dan seleksi, pemberian kompensasi, pelatihan dan praktik HRM lainnya demi kebaikan pihak hotel dan perkembangan karyawan kedepannya.

2.4.7 Workload

Menurut Tarwaka (2010) dalam Fasyni et al. (2019) menyatakan bahwa *Workload* adalah perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan permintaan kerja yang dilakukan. Menurut Putra (2002) dalam Fasyni et al. (2019) terdapat indikator dalam *Workload* yaitu Target yang ingin dicapai, Kondisi pekerjaan dan Standar Pekerjaan.

Menurut Goh et al. (2015) *Workload* adalah tuntutan pekerjaan atau pemicu stress yang menunjukkan penggunaan energi dalam waktu tertentu yang dalam hal ini digunakan dalam bekerja. Menurut Edward dan Rothbard (2002) dalam Goh et al. (2015) ketika memiliki *Workload* yang tinggi dapat membuat pengurusan energi yang mempengaruhi peran individu dalam keluarga yang dapat menghasilkan *Work-Family Conflict*.

Bedasarkan kedua (2) pernyataan tersebut maka *Workload* adalah ketidakmampuan karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang dapat di pengaruhi oleh target, kondisi lingkungan pekerjaan dan standar khusus dalam bekerja yang tidak bisa dicapai oleh seorang karyawan.

2.4.8 *Work-Family Conflict*

Menurut Bagger dan Li (2012) dalam Kengatharan (2020) *Work-Family Conflict* adalah konflik yang disebabkan oleh adanya permintaan dari pekerjaan yang menyebabkan kurangnya seseorang untuk menjalankan tanggung jawab pada keluarganya.

Menurut Frone, Russel dan Cooper (1992) dalam Fasyni et al. (2019) turut menyatakan bahwa *Work-Family Conflict* adalah konflik peran yang muncul pada karyawan yang dimana para karyawan harus bisa menyelesaikan pekerjaan mereka di kantor tetapi mereka harus bisa tetap memberikan perhatian kepada keluarganya di rumah secara penuh. Frone dan Cooper juga menambahkan bahwa karyawan ingin mencapai keinginan dalam peran nya di pekerjaan tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan individu untuk tetap bisa memenuhi keinginan dari keluarganya.

Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Molino et al. (2015) turut menyatakan hal yang serupa yaitu *Work Family Conflict* adalah bentuk konflik yang disebabkan karena tekanan dari peran pekerjaan sekaligus tekanan yang muncul dari keluarga yang tidak bisa terpenuhi.

Bedasarkan ketiga (3) pernyataan tersebut maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *Work-Family Conflict* adalah konflik yang terjadi karena

adanya tekanan yang terjadi antara keinginan untuk memenuhi keinginan pekerjaan sehingga peran untuk keluarga menjadi tidak maksimal.

2.4.9 Family-Work Conflict

Menurut Bagger dan Li (2012) dalam Kengetharan (2020), *Family-Work Conflict* adalah konflik yang disebabkan dari adanya permintaan dari keluarga yang lebih dominan sehingga membatasi seseorang untuk memenuhi pekerjaannya di kantor.

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Karabay et al. (2016), menyatakan bahwa *Family-Work Conflict* adalah bentuk konflik yang muncul karena pengaruh tekanan dari peran pekerjaan dan peran keluarga yang tidak saling tidak cocok satu sama lain.

Netemeyer et al. (1996), dalam Dãderman dan Basinska (2016) menyatakan hal serupa dengan kedua pernyataan tersebut yaitu *Family-Work Conflict* adalah bentuk konflik yang muncul karena peran secara umum, waktu yang dihabiskan, dan permasalahan pekerjaan karena harus melakukan tanggung jawab dalam keluarga.

Bedasarkan ketiga (3) pernyataan tersebut maka dapat penulis simpulkan bahwa pengertian *Family-Work Conflict* adalah permasalahan peran yang muncul dimana pekerja mendapatkan tekanan lebih dominan untuk melakukan tanggung jawab dalam keluarga dibandingkan melakukan peran dalam bekerja.

2.4.10 Job Stress

Menurut Grossi, Keil dan Vito (1996) dalam Lambert et al. (2018), menyatakan *Job Stress* adalah perasaan seseorang yang berhubungan dengan kesulitan, ketegangan, kecemasan, frustrasi, khawatir, kelelahan emosional atau kesusahan yang muncul saat sedang melakukan pekerjaan. Cheek (1984) dalam Lambert et al. (2018) menambahkan bahwa *Job Stress* dapat menghasilkan permasalahan psikologikal yang dapat mempengaruhi permasalahan kesehatan, kesehatan mental, mengurangi *job engagement* dan dapat meningkatkan *Turnover* pada karyawan.

Menurut World Health Organization (2015) dalam Chen (2016), *Job Stress* merupakan respon yang ditunjukkan seseorang karena banyaknya permintaan atau keinginan dalam pekerjaan dan tekanan dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka yang menantang seseorang untuk bisa menyelesaikannya.

Serupa dengan pernyataan sebelumnya, Al-Hawajreh (2011) dalam Saadeh dan Suifan (2020), menyatakan bahwa *Job Stress* merupakan sebuah karakteristik dalam lingkungan pekerjaan yang dimana memiliki ancaman kepada individu karyawan yang dimana karena banyaknya permintaan atau ketidakmampuan untuk mencapai kebutuhan dan membuat adanya ketegangan bagi diri seseorang. Al-Khasawneh dan Futa (2013) dalam Saadeh dan Suifan (2020), menambahkan bahwa *stress* sendiri dapat mempengaruhi hidup seseorang karena *stress* tidak terpisahkan dari kehidupan seseorang, *stress* juga dapat ditimbulkan dari pekerjaan, lingkungan dan keadaan di rumah individu tersebut.

Bedasarkan ketiga (3) pernyataan tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa *Job Stress* adalah perasaan yang dirasakan oleh seseorang karyawan ketika bekerja yang dikarenakan adanya tekanan dari pekerjaan berupa permintaan dan ancaman yang menyebabkan adanya ketegangan dan ketakutan bagi karyawan tersebut.

2.4.11 *Life Satisfaction*

Menurut Pavot dan Diener (1993) dalam Itzhaki et al. (2015), *Life Satisfaction* adalah penilaian hidup seseorang bila dibandingkan dengan standar. Diener et al., (2013) dalam Itzhaki et al., (2015) turut menyatakan bahwa *Life Satisfaction* adalah salah satu indikator dalam *Subjective well-being*. Menurut Erdogan et al. (2012) dalam Itzhaki et al. (2015) terdapat beberapa mekanisme dalam bekerja yang berhubungan dengan *Life Satisfaction* yaitu kualitas dalam bekerja, kualitas kehidupan diluar pekerjaan dan kebanggaan terhadap diri sendiri.

Menurut Jimenez et al. (2008) dalam Sari (2020) menyatakan bahwa *Life Satisfaction* merupakan perasaan ketika seseorang merasa nyaman dan puas dengan kehidupannya masing-masing, dalam pekerjaan, dalam keluarga.

Sekaran (1983) dalam Gözü dan Simmers (2015) turut menyatakan bahwa kepuasan hidup menjadi salah satu kontributor dalam kualitas hidup selain kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian menurut Heller dan Watson (2005) dalam Gözü dan Simmers (2015) menambahkan bahwa perubahan dalam lingkungan kerja dan kehidupan pribadi dapat mempengaruhi kepuasan hidup seseorang.

Berdasarkan ketiga (3) pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan hidup merupakan perasaan nyaman seseorang terhadap hidupnya sendiri sehingga kepuasan hidup ini perlu menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan agar dengan kepuasan hidup karyawan dapat membantu produktivitas karyawan.