

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Yuan Garden merupakan hotel bintang 4 yang beralamat di Jalan Pintu Air V No. 53 Pasar Baru, Jakarta Pusat. Yuan Garden berjarak 2 km dari Masjid Istiqlal dan Gereja Katedral serta 3 km dari Monumen Nasional Indonesia. Bandara yang terdekat dari Yuan Garden adalah Bandara Halim Perdana Kusuma yang berjarak 13 km. Kata “Yuan” berasal dari bahasa Mandarin yang berarti pondasi. Yuan Garden Pasar Baru diharapkan dapat menjadi brand pondasi untuk kelanjutan bisnis bidang perhotelan dari King Yuwono yang merupakan pemilik Yuan Garden. Yuan Garden beroperasi dibawah manajemen PBM Group.



Gambar 2.1 Logo Yuan Garden Pasar Baru

Sumber: yuangarden.pbmgroup.id (2023)

Yuan Garden terdiri dari 35 lantai dan terdapat 328 kamar yang terdiri dari 5 tipe kamar yang berbeda. Tipe kamar yang pertama adalah *Standard Room*. Tipe kamar yang kedua adalah *Deluxe Room*. Tipe kamar yang ketiga adalah *Executive Room*. Tipe kamar yang keempat adalah *Club Room*. dan tipe kamar yang kelima atau yang terakhir adalah *Suite Room*.



Gambar 2.2 Gedung Yuan Garden Pasar Baru

Sumber: www.tripadvisor.com (2023)

Yuan Garden memiliki berbagai fasilitas seperti restoran, kolam renang, bar, taman, *fitness* dan tempat spa. Yuan Garden juga menawarkan layanan *concierge*, resepsionis 24 jam, antar-jemput bandara, WiFi gratis, dan *room service*. Yuan Garden juga menyediakan ruang serbaguna yang dapat digunakan untuk acara perusahaan, pertemuan bisnis, dan acara sosial lainnya. Pada lantai 7 terdapat *ballroom* dan *ballroom extension*, serta 5 ruangan lain yang dapat digunakan untuk keperluan *meeting* dan acara-acara perusahaan lainnya. Seluruh ruangan dirancang dengan cermat untuk memenuhi kebutuhan seminar dan *meeting*.



Gambar 2.3 *Standard Room* Yuan Garden Pasar Baru

Sumber: yuangarden.pbmgroun.id (2023)



Gambar 2.4 *Deluxe Room* Yuan Garden Pasar Baru

Sumber: yuangarden.pbmgroun.id (2023)



Gambar 2.5 *Executive Room* Yuan Garden, Pasar Baru

Sumber: yuangarden.pbmgroun.id (2023)



Gambar 2. 6 Club Room Yuan Garden Pasar Baru

Sumber: yuangarden.pbmgrouppid (2023)



Gambar 2. 7 Suite Room Yuan Garden Pasar Baru

Sumber: yuangarden.pbmgrouppid (2023)

UIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2. 8 *Swimming Pool* Yuan Garden Pasar Baru

Sumber: [booking.com](https://www.booking.com) (2023)

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari Yuan Garden Pasar Baru adalah “Menjadi destinasi penginapan pilihan yang memberikan pengalaman menginap yang luar biasa kepada para pengunjung domestik dan internasional”. Dan untuk misi dari Yuan Garden Pasar Baru adalah “Menjadi destinasi penginapan pilihan yang diakui secara luas dan menjadi tempat yang diingat oleh tamu kami sebagai pengalaman menginap yang tak terlupakan”.

2.1.3 Nilai Perusahaan

1. *Integrity*

Nilai yang pertama adalah *Integrity*. Yuan Garden Pasar Baru menjunjung kedisiplinan, kejujuran, dan menunjukkan perilaku yang patuh serta konsisten terhadap nilai moral dan etika yang kuat.

2. *Trustworthy*

Nilai yang kedua adalah *Trustworthy*. Penting bagi Yuan Garden Pasar Baru untuk dapat dipercaya atas semua tindakan yang diambil agar membangun reputasi yang kuat, yang akan menjadi dasar

kepercayaan tamu dan menjaga hubungan jangka panjang dengan tamu yang datang

3. *Valuable*

Nilai yang ketiga adalah *Valuable*. Dalam setiap kesempatan, Yuan Garden Pasar Baru selalu menunjukkan yang terbaik dalam bertindak, baik dalam menjaga standar kualitas maupun dalam memberikan pelayanan yang memuaskan tamu.

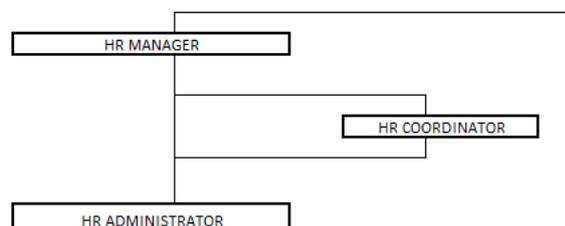
4. *Exceptional*

Nilai yang keempat adalah *Exceptional*. Yuan Garden Pasar Baru tanggap dalam merespons kebutuhan tamu, kreatif dalam menghadirkan inovasi, serta selalu belajar dan berkembang untuk terus meningkatkan kualitas dan layanan yang ditawarkan.

5. *Customer Focus*

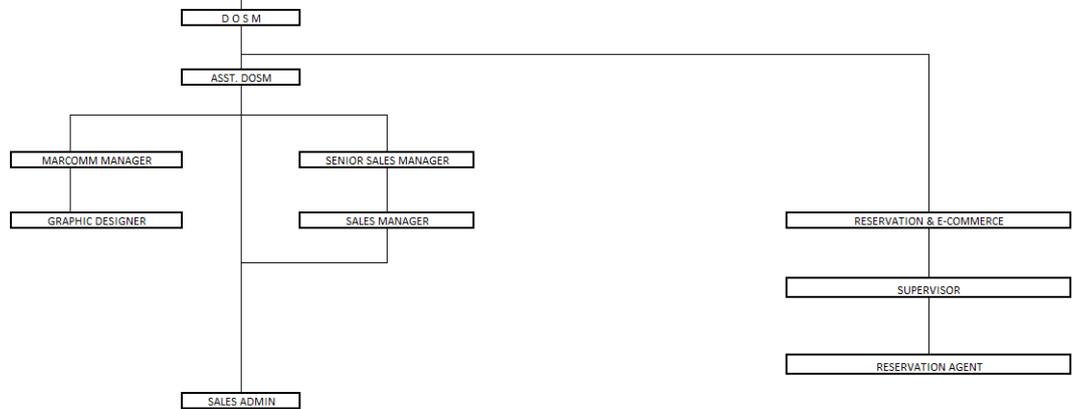
Nilai yang ketiga adalah *Customer Focus*. Yuan Garden Pasar Baru menjunjung tinggi nilai penting untuk memahami dan mendengar informasi dari tamu, sehingga dapat selalu memberikan sesuatu yang luar biasa kepada tamu dengan memenuhi keinginan dan harapan mereka secara konsisten.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



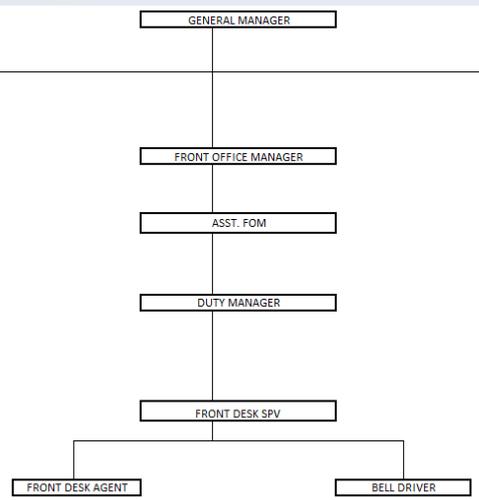
Gambar 2.9 HR Structure

Sumber: Data Perusahaan (2023)



Gambar 2.10 Sales & Marketing Structure

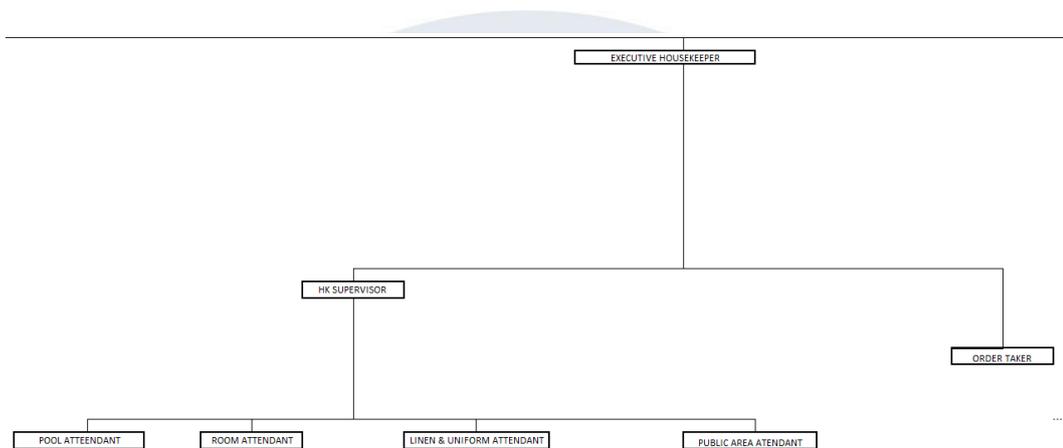
Sumber: Data Perusahaan (2023)



Gambar 2.11 Front Office Structure

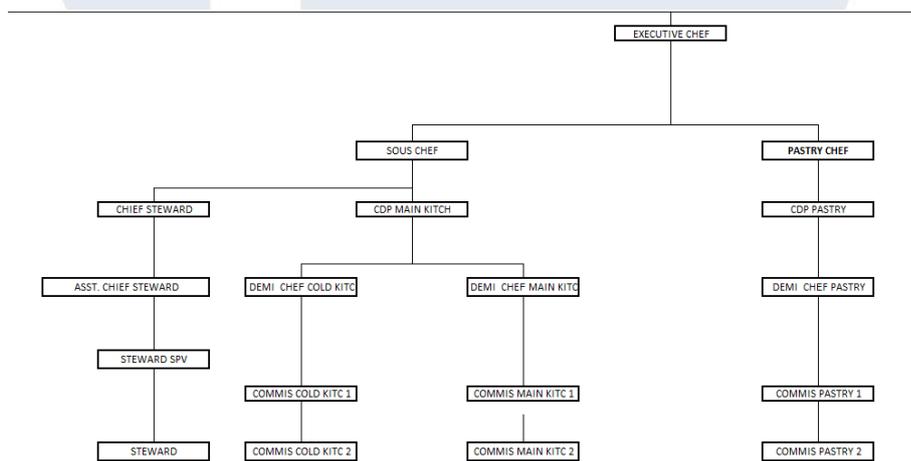
Sumber: Data Perusahaan (2023)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 2.12 Housekeeping Structure

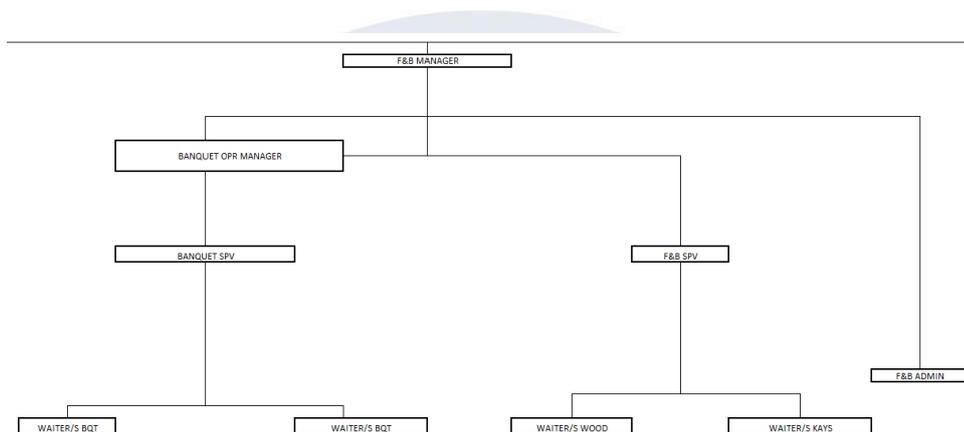
Sumber: Data Perusahaan (2023)



Gambar 2.13 Food & Beverage Product Structure

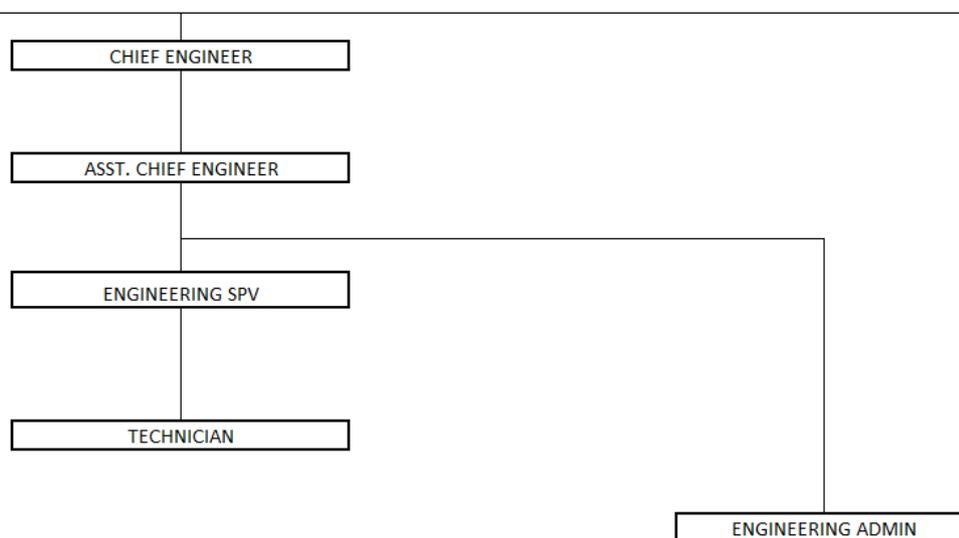
Sumber: Data Perusahaan (2023)

UIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2. 14 *Food & Beverage Service Structure*

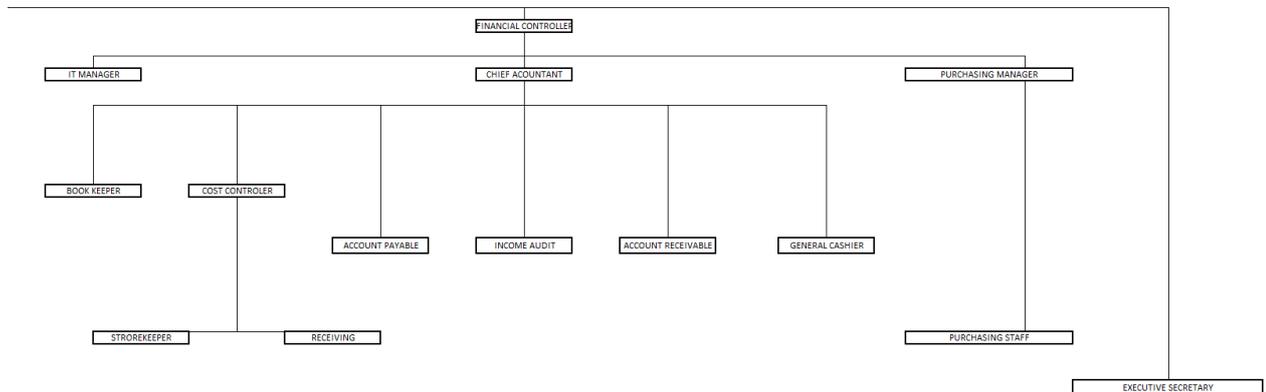
Sumber: Data Perusahaan (2023)



Gambar 2.15 *Engineering Structure*

Sumber: Data Perusahaan (2023)

UIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2. 16 Finance & Accounting Structure

Sumber: Data Perusahaan (2023)

Di Yuan Garden Pasar Baru terdapat tujuh department:

1. Finance & Accounting

Finance & Accounting Department bertugas untuk mengelola seluruh aspek keuangan hotel, menyusun laporan keuangan hotel, membantu perencanaan anggaran hotel, serta mengurus perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak hotel.

2. Front Office

Front Office Department bertanggung jawab untuk menyambut dan menerima tamu, memberikan layanan yang terbaik untuk tamu, dan mengoordinasikan berbagai kegiatan terkait pelayanan tamu.

3. Housekeeping

Housekeeping Department berfungsi untuk menjaga kebersihan kamar dan area publik. Housekeeping juga bertugas untuk pemeliharaan ruang umum, melayani laundry, mengatur pengiriman dan penyediaan linen untuk tamu.

4. Food and Beverage

Food and Beverage Department berfungsi untuk mengoperasikan restoran, kafe, dan bar yang terletak di hotel. Department ini juga

mengordinasikan pengaturan acara dan menyediakan fasilitas banquet.

5. Engineering

Engineering Department bertugas untuk menjaga dan mengelola system infrastruktur dan peralatan teknis di hotel. Engineering bertanggung jawab untuk mengelola sistem HVAC (*Heating, Ventilating, and Air Conditioning*), serta merawat dan memperbaiki seluruh fasilitas gedung hotel.

6. Sales & Marketing

Sales & Marketing Department berperan untuk meningkatkan penjualan, mempromosikan hotel, dan memperluas jangkauan pasar dengan mengembangkan strategi pemasaran hotel.

7. Human Resources

Human Resources Department berfungsi untuk melakukan rekrutmen dan seleksi untuk karyawan baru, mengelola administrasi karyawan, mengembangkan karyawan, memastikan kesejahteraan karyawan, serta manajemen konflik dan menyediakan konseling.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Manajemen

Manajemen menurut Robbins & Coulter (2021) adalah suatu proses yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap seluruh aktivitas pekerjaan yang dilakukan, umumnya melalui proses pengawasan dan koordinasi yang diarahkan kepada orang lain dengan tujuan penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Efektif mencakup kemampuan perusahaan untuk membuat keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan mereka. Dan efisien mencakup kemampuan perusahaan untuk menggunakan sumber daya yang tersedia dengan bijak untuk mencapai tujuan mereka. Kinicki & Williams (2020) berpendapat

bahwa manajemen merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien melalui penggabungan pekerjaan para karyawan dengan fungsi *planning*, *organizing*, *leading*, dan *controlling* terhadap sumber daya yang dimiliki.

Berdasarkan definisi yang telah diberikan oleh para ahli diatas, penulis menggunakan definisi manajemen yang dinyatakan oleh Robbins & Coulter (2021), yaitu proses yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap seluruh aktivitas pekerjaan yang dilakukan, umumnya melalui proses pengawasan dan koordinasi yang diarahkan kepada orang lain dengan tujuan penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

2.3.2 Proses Manajemen

Terdapat empat fungsi manajemen menurut Robbins & Coulter (2021), yaitu:

1. *Planning*

Fungsi manajemen dimana manajer menetapkan arah dan mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Planning juga berfungsi sebagai pengembangan strategi koordinasi dan mengalokasikan sumber daya yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. *Organizing*

Fungsi manajemen dimana pemimpin harus bertanggung jawab untuk menyusun pekerjaan yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Fungsi ini juga memungkinkan manajer untuk menentukan tugas mana yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas dikelompokkan, kepada siapa tugas dilaporkan, dan keputusan yang akan diambil.

3. Leading

Fungsi manajemen dimana manajer dapat mengarahkan bawahan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan. Manajer juga berfungsi untuk membantu bawahannya menyelesaikan konflik yang ada, memotivasi, dan melakukan komunikasi yang efektif.

4. Controlling

Fungsi manajemen dimana manajer dapat melakukan pemantauan aktivitas, perbandingan dan koreksi kinerja anggota organisasi untuk memastikan segalanya berjalan sesuai dengan rencana. Manajer kemudian dapat mengevaluasi semua kegiatan yang dilakukan oleh anggota organisasi.

2.3.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Collings et al. (2019) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia dalam organisasi. Strategi ini memperhatikan berbagai aspek, seperti pengembangan dan kinerja karyawan, serta pengelolaan hubungan antara karyawan dan organisasi. Manajemen SDM juga meliputi aktivitas seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan karyawan, manajemen kinerja, penggajian, tunjangan, dan manajemen hubungan kerja. Menurut Dessler (2020) manajemen sumber daya manusia mengacu pada proses menghasilkan, melatih, mengevaluasi, memberikan kompensasi, mempertimbangkan kesehatan karyawan, memastikan keselamatan tempat kerja, membangun hubungan antar karyawan, dan menjunjung tinggi hak semua karyawan.

Berdasarkan definisi yang telah diberikan oleh para ahli, penulis menggunakan definisi manajemen sumber daya manusia yang dinyatakan oleh Collings et al. (2019), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia dalam organisasi. Strategi ini memperhatikan berbagai aspek, seperti pengembangan dan kinerja karyawan,

serta pengelolaan hubungan antara karyawan dan organisasi. Manajemen SDM juga meliputi aktivitas seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan karyawan, manajemen kinerja, penggajian, tunjangan, dan manajemen hubungan kerja.

2.3.4 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Robbins & Coulter (2021) membagi proses manajemen sumber daya manusia menjadi delapan tahapan yaitu:

1. *Human Resource Planning*

Merupakan proses di mana manajer memastikan bahwa mereka memiliki jumlah dan jenis karyawan yang tepat pada waktu yang tepat. Terdapat dua tahap untuk mengimplementasikan proses ini: menilai sumber daya manusia saat ini dan menentukan kebutuhan sumber daya manusia di masa depan.

2. *Recruitment and Decruitment*

Recruitment adalah proses di mana manajer mencari, mengidentifikasi, dan memilih kandidat yang berkualifikasi untuk kebutuhan perusahaan. *Decruitment* adalah proses di mana manajer memberlakukan pembatasan perekrutan pada karyawan seperti *firing, layoffs, early retirements*, dan *transfers*.

3. *Selection*

Sebuah proses yang dilakukan oleh manajer untuk memilih kandidat terbaik yang memiliki kualitas kerja yang sesuai dengan posisi tertentu.

4. *Orientation*

Proses di mana karyawan baru diperkenalkan oleh manajer terhadap lingkungan dan pekerjaannya.

5. *Training*

Proses pelatihan yang diberikan kepada karyawan untuk membantu mengembangkan keterampilan kerja karyawan.

6. *Performance Management*

Suatu sistem yang menetapkan dan menerapkan standar kinerja yang menjadi pedoman untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan.

7. *Compensation and Benefits*

Metode yang bertujuan untuk membantu perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang berbakat dengan memberi kompensasi dan tunjangan kepada karyawan yang pantas untuk mendapatkannya. Jenisnya adalah gaji pokok, gaji tambahan, bonus kinerja, *benefit*, dan *service*.

8. *Career Development*

Metode yang dilakukan perusahaan untuk karyawan yang berbakat dan produktif dengan meningkatkan posisi karyawan menjadi lebih tinggi, tanggung jawab yang lebih besar dan penghasilan yang lebih tinggi.

2.3.5 Rekrutmen dan Seleksi

Menurut Armstrong (2017) adalah proses pencarian karyawan yang cocok untuk suatu posisi tertentu dalam organisasi, sementara seleksi adalah proses pemilihan karyawan yang paling cocok untuk posisi tersebut. Menurut Dessler (2020) rekrutmen adalah tentang menemukan karyawan potensial untuk mengisi posisi tertentu dan mendorong orang untuk melamar ke perusahaan. Seleksi adalah tentang memilih karyawan terbaik dari kandidat yang telah melewati tahap perekrutan.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menggunakan definisi yang disampaikan oleh Dessler (2020) rekrutmen adalah proses menyediakan orang dalam suatu organisasi melalui seleksi. Kemudian mencari karyawan potensial dan kemudian mendorong mereka untuk melamar posisi dalam organisasi. Seleksi adalah tentang pengidentifikasian, di antara para kandidat, individu-individu yang memiliki kualifikasi dan kualifikasi yang diperlukan untuk mengisi posisi dalam suatu organisasi.

2.3.6 Tahapan Rekrutmen dan Seleksi

Armstrong (2017) mengidentifikasi tahapan-tahapan yang terdapat dalam proses rekrutmen dan seleksi sebagai berikut:

1. *Manpower Planning*

Merupakan tahapan penentuan kebutuhan karyawan. Pada tahapan ini dilakukan perencanaan kebutuhan karyawan berdasarkan tujuan organisasi.

2. *Recruitment*

Pada tahapan ini dilakukan pencarian kandidat karyawan dari berbagai sumber seperti iklan, platform lowongan kerja, dan job fair.

3. *Selection*

Tahapan yang dilakukannya evaluasi terhadap kandidat karyawan melalui wawancara, psikologi tes, tes keterampilan, dan penilaian referensi.

4. *Placement and Adaptation*

Tahapan yang terakhir merupakan tahapan di mana kandidat yang terpilih ditempatkan pada posisi yang sesuai dan membantu mereka menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan lingkungan kerja.

2.3.7 Administrasi Perkantoran

Proses kerjasama di dalam kantor untuk mencapai tujuan kantor yang telah ditetapkan sebelumnya dikenal sebagai administrasi perkantoran (Suparjati, 2000). Menurut Terry (1996) administrasi perkantoran adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan di sebuah perusahaan serta membantu orang yang menjalankannya mencapai tujuan.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA