

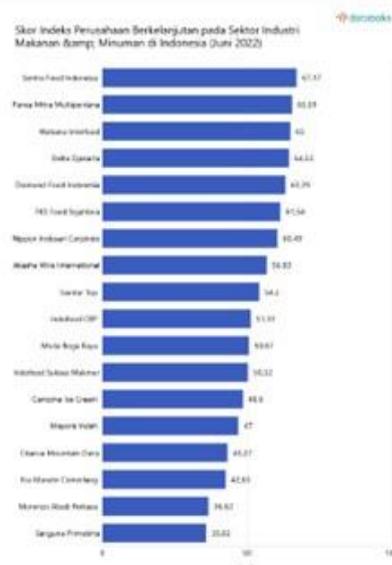
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri *Food & Beverage* (F&B) merupakan salah satu industri yang telah ada dan berkembang sejak lama. Jenis bisnis yang termasuk dalam kategori ini adalah bisnis yang menempatkan makanan atau minuman sebagai inti usahanya, termasuk layanan F&B (*F&B service*). Secara umum, pengertian *F&B service* adalah istilah yang menggambarkan layanan penyajian makanan kepada pelanggan. Biasanya, sebuah bisnis menawarkan layanan ini secara bersamaan dengan penjualan produk makanan atau minuman (*F&B product*).

Dalam konteks ini, *F&B service* mencakup berbagai aspek mulai dari penyajian, pelayanan, hingga pengalaman pelanggan saat menikmati makanan atau minuman di tempat usaha. Sementara *F&B product* mengacu pada berbagai jenis makanan dan minuman yang ditawarkan kepada pelanggan. Kombinasi dari layanan dan produk ini membentuk dasar dari bisnis F&B, yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen yang beragam.



Gambar 1.1 Skor Indeks Perusahaan Berkelanjutan pada Sektor Industri Makanan dan Minuman di Indonesia

Sumber: Databoks.com

Pada umumnya, dalam menghadapi persaingan kerja dan meningkatkan kualitas perusahaan, suatu perusahaan biasanya menitikberatkan pada kemampuan karyawannya dalam menghadapi masalah serta mencari solusi, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Oleh karena itu, *Human Resource Development (HRD)* hadir untuk meningkatkan mutu karyawan, baik karyawan baru maupun yang sudah bekerja di perusahaan. HRD berperan penting dalam mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa karyawan mampu menghadapi tantangan yang muncul dan berkontribusi secara efektif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Dengan demikian, HRD berfungsi sebagai pilar utama dalam strategi perusahaan untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara keseluruhan.

Sebagaimana telah diketahui, peran *Human Resource Development (HRD)* meliputi berbagai aspek yang berkaitan dengan karyawan, mulai dari proses rekrutmen, pengembangan, evaluasi, konsultasi, administrasi, hingga pemutusan hubungan kerja (PHK). Oleh sebab itu, suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi dan mengarahkan kemampuan anggota atau bawahan. Seorang pemimpin yang efektif wajib mampu memberi pengaruh positif serta mengarahkan dan mengawasi karyawan operasional agar mereka bekerja menuju tujuan organisasi. Pemimpin harus memiliki keterampilan dalam komunikasi, motivasi, dan pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa setiap karyawan berkontribusi secara optimal. Dengan demikian, keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya bergantung pada kebijakan dan strategi yang diterapkan, tetapi juga pada efektivitas pemimpin dalam mengelola dan memotivasi sumber daya manusia.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan serta memenuhi tanggung jawab sosial, baik terhadap lingkungan eksternal maupun internal, sangat bergantung pada kualitas kepemimpinannya. Pimpinan yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik akan membawa organisasi mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, organisasi membutuhkan pimpinan yang efektif, yaitu

pemimpin yang memiliki kemampuan untuk memengaruhi perilaku karyawan. Pimpinan yang efektif tidak hanya menetapkan visi dan tujuan organisasi, tetapi juga mampu menginspirasi dan memotivasi karyawan untuk bekerja menuju pencapaian tersebut. Mereka harus memiliki keterampilan komunikasi yang kuat, kemampuan untuk membuat keputusan yang tepat, serta kepekaan terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan. Dengan demikian, seorang pemimpin yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis, yang pada gilirannya akan mendorong keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Oleh karena itu, seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai pemimpin yang efektif jika ia mampu memengaruhi dan mengarahkan karyawan menuju pencapaian tujuan organisasi. Begitu pula, peran HRD pada umumnya adalah memberikan pelatihan kepada karyawan, baik karyawan baru maupun yang sudah lama, agar mereka dapat bekerja lebih baik dan merasa puas sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja dan memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam konteks ini, Model Kepuasan Kerja Herzberg menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan dalam industri F&B dapat ditingkatkan dengan fokus pada faktor intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab (Herzberg, 1966). Oleh karena itu, pengembangan karyawan harus mencakup pemahaman dan pengembangan kelebihan yang dimiliki organisasi.

Adapun tugas HRD meliputi:

1. **Rekrutmen dan Seleksi Karyawan:** Memastikan bahwa proses rekrutmen dan seleksi berjalan efektif untuk mendapatkan kandidat yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. **Pengembangan dan Pelatihan:** Menyediakan program pelatihan yang tepat bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka.
3. **Pemeliharaan Kondisi Kerja yang Kondusif:** Menjaga lingkungan kerja yang mendukung dan kondusif untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

Dengan demikian, HRD memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa karyawan merasa puas dan termotivasi, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi.

Masalah produktivitas karyawan, yang sering menghambat kemajuan dan pengembangan organisasi, bisa menjadi tantangan yang signifikan. Kurangnya produktivitas dapat berdampak pada daya saing karyawan dan persepsi masyarakat terhadap perusahaan. Dalam konteks ini, Teori Motivasi McClelland menawarkan pandangan yang relevan dalam meningkatkan produktivitas dan motivasi karyawan, terutama dalam industri F&B (McClelland, 1961).

Teori Motivasi McClelland mengidentifikasi tiga kebutuhan utama yang memotivasi individu, yaitu kebutuhan akan pencapaian, afiliasi, dan kekuasaan. Dalam industri F&B, penerapan teori ini dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas karyawan dengan memahami dan memenuhi kebutuhan motivasional mereka.

1. **Kebutuhan akan Pencapaian:** Karyawan yang memiliki kebutuhan akan pencapaian cenderung termotivasi oleh pencapaian target dan prestasi pribadi. Dengan memberikan target yang jelas dan memungkinkan karyawan untuk merasakan keberhasilan dan pertumbuhan pribadi, organisasi dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas mereka.
2. **Kebutuhan akan Afiliasi:** Karyawan yang memiliki kebutuhan akan afiliasi cenderung termotivasi oleh hubungan sosial dan kerjasama tim. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan memperkuat hubungan interpersonal antar karyawan, organisasi dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan komitmen karyawan terhadap perusahaan.
3. **Kebutuhan akan Kekuasaan:** Karyawan yang memiliki kebutuhan akan kekuasaan cenderung termotivasi oleh pengaruh dan kontrol atas lingkungan kerja. Dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tanggung jawab dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang relevan, organisasi dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka.

Dengan memahami dan mengakomodasi kebutuhan motivasional karyawan sesuai dengan Teori Motivasi McClelland, organisasi F&B dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik, yang pada gilirannya akan mendukung kemajuan dan daya saing perusahaan.

Teori Model Keterlibatan Karyawan Hackman & Oldham menyoroti pentingnya merancang pekerjaan yang memenuhi karakteristik tertentu untuk meningkatkan keterlibatan karyawan, terutama dalam industri F&B (Hackman & Oldham, 1976).

Model ini menekankan bahwa pekerjaan yang dirancang dengan baik harus memiliki keragaman keterampilan, otonomi, makna pekerjaan, umpan balik, dan dampak pekerjaan.

1. **Keragaman Keterampilan:** Pekerjaan harus menantang dan membutuhkan berbagai keterampilan dan kompetensi dari karyawan. Dalam industri F&B, ini dapat mencakup berbagai tugas, mulai dari persiapan makanan hingga pelayanan pelanggan, yang memungkinkan karyawan untuk terus mengembangkan keterampilan mereka.
2. **Otonomi:** Karyawan harus memiliki sejumlah otonomi dalam melaksanakan tugas mereka. Ini berarti memberi mereka kebebasan dalam membuat keputusan dan mengatur cara kerja mereka sendiri, yang dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan motivasi.
3. **Makna Pekerjaan:** Pekerjaan harus memiliki makna yang jelas dan relevan bagi karyawan. Dalam industri F&B, ini bisa berarti menyajikan makanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan atau memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan.
4. **Umpan Balik:** Karyawan harus mendapatkan umpan balik yang jelas dan teratur tentang kinerja mereka. Ini membantu mereka memahami seberapa baik mereka melakukan pekerjaan mereka dan memberi mereka peluang untuk terus meningkatkan kinerja mereka.

5. **Dampak Pekerjaan:** Karyawan harus dapat melihat dampak langsung dari pekerjaan mereka terhadap keseluruhan organisasi atau pelanggan. Dalam industri F&B, ini bisa berarti melihat pelanggan menikmati hidangan yang disajikan atau mendapatkan umpan balik positif tentang layanan mereka. Dengan merancang pekerjaan yang memenuhi karakteristik ini, organisasi F&B dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, meningkatkan kepuasan kerja, dan menghasilkan kinerja yang lebih baik secara keseluruhan.

HRD memang memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan tujuan organisasi, dan mereka berperan aktif dalam memastikan bahwa struktur organisasi, kompetensi karyawan, dan kebijakan SDM sejalan dengan pencapaian tujuan tersebut. Sebagai mitra strategis bagi manajemen, HRD terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan inisiatif yang bertujuan untuk mendukung pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang perusahaan.

Dalam perannya sebagai mitra strategis, HRD tidak hanya mengelola sumber daya manusia, tetapi juga berkontribusi aktif dalam memajukan visi dan misi perusahaan. Mereka bekerja sama dengan manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan SDM yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan, dan merancang strategi pengembangan karyawan serta kebijakan SDM yang mendukung.

Selain itu, HRD juga terlibat dalam membangun budaya kerja yang mendukung nilai-nilai perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Mereka berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, kolaboratif, dan inovatif, di mana karyawan merasa didukung dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka.

Dengan demikian, HRD bukan hanya bertanggung jawab atas manajemen sumber daya manusia, tetapi juga berperan sebagai agen perubahan dan penggerak utama di balik keberhasilan strategis perusahaan. Melalui kerja sama yang erat dengan manajemen dan karyawan, HRD membantu memastikan bahwa organisasi dapat mencapai tujuan bisnisnya dengan efektif dan efisien dalam jangka waktu yang panjang.

Dalam industri layanan makanan dan minuman (F&B), fungsi Sumber Daya Manusia (HRD) memainkan peran penting dalam penjualan dan operasi outlet. HRD bertanggung jawab untuk merekrut karyawan yang sesuai dengan kebutuhan outlet, melakukan seleksi yang ketat untuk memastikan kualitas tenaga kerja, serta memberikan pelatihan yang diperlukan agar karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, HRD juga bertanggung jawab untuk memelihara hubungan baik dengan karyawan, termasuk memantau absensi mereka dan menangani berbagai aspek administratif seperti penggajian, pemberian tunjangan, serta pemberian bonus. Dengan keterlibatan HRD yang efektif, outlet F&B dapat memastikan bahwa operasional mereka berjalan lancar dan karyawan tetap termotivasi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Peran HRD tidak hanya terbatas pada mengelola sumber daya manusia di perusahaan, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan pada operasi keseluruhan perusahaan. Dengan memastikan kebutuhan tenaga kerja terpenuhi secara efisien dan efektif, HRD membantu menjaga kelancaran operasional head office serta mendukung kinerja seluruh mitra perusahaan. Melalui strategi rekrutmen yang tepat, pelatihan dan pengembangan karyawan, serta manajemen kinerja yang baik, HRD berperan sebagai penghubung antara berbagai divisi dan entitas dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, peran HRD tidak hanya sebagai bagian dari struktur perusahaan, tetapi juga sebagai penyokong utama dalam keberhasilan dan pertumbuhan bisnis secara keseluruhan.

Pemilihan tempat magang umumnya dipertimbangkan berdasarkan kesesuaian dengan bidang studi yang sedang ditekuni. Sebagai contoh, bagi mahasiswa yang mengambil spesialisasi dalam bidang sumber daya manusia (SDM), mencari pengalaman magang di departemen SDM suatu perusahaan dapat menjadi pilihan yang paling relevan. Hal ini disebabkan oleh potensi bahwa magang di bidang yang sesuai dengan spesialisasi individu dapat memberikan pengalaman praktis yang sesuai dan memperluas pemahaman serta keterampilan yang relevan dengan bidang studi yang diambil. Begitu pula bagi saya yang memilih spesialisasi dalam sumber daya manusia, mencari pengalaman magang di departemen HR suatu perusahaan

bisa menjadi pilihan yang tepat. Hal ini karena magang di tempat yang sesuai dengan peminatan dapat memberikan pengalaman praktis yang relevan dan memperluas pengetahuan serta keterampilan dalam bidang yang diinginkan.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Magang atau internship merupakan program yang umumnya diselenggarakan oleh lembaga pendidikan tinggi seperti Universitas atau Perguruan Tinggi. Melalui kegiatan kerja magang, mahasiswa tidak hanya mendapat pengetahuan yang bersifat teoritis, melainkan juga praktis. Mahasiswa diwajibkan mengikuti kegiatan kerja magang yang sesuai dengan latar belakang studinya, hal ini dengan maksud untuk memperoleh pengalaman dan keterampilan yang relevan dengan tuntutan dunia kerja. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk memberikan pemahaman tentang aktivitas sumber daya manusia di sektor *Food and Beverages*. Beberapa tujuan konkretnya antara lain:

1. Menambah pengalaman dan wawasan mahasiswa.
2. Mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah.
3. Beradaptasi dengan lingkungan kerja dan memperluas jaringan relasi.
4. Memahami proses kerja di Departemen *Human Resources* PT Tahoee Pranata Indonesia.
5. Mengimplementasikan kemampuan dan pengetahuan tentang *Human Capital* dalam konteks Departemen *Human Resources* di PT Tahoee Pranata Indonesia.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang atau internship dimulai pada tanggal 8 Januari 2024 dan berakhir pada 7 Juli 2024, dengan durasi keseluruhan selama enam bulan. Selama periode tersebut, penulis diharapkan melaksanakan tugasnya di PT Tahoee Pranata Indonesia dengan metode *Work From Office*. Aktivitas ini dijadwalkan setiap hari Senin hingga Jumat, dimulai pukul 08.30 hingga 17.30. Total durasi kerja yang diwajibkan adalah sebanyak 640 jam, sesuai dengan

ketentuan yang terdapat dalam Panduan MBKM Magang *Track 1* serta petunjuk yang diberikan oleh Program Studi Manajemen.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

A. Proses Administrasi Kampus (UMN)

1. Penulis mengikuti kegiatan pembekalan magang yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen via zoom meeting.
2. Penulis meminta kepada pihak *Student Services* untuk mendapatkan transkrip nilai dari semester 1 (satu) hingga semester 5 (lima) melalui website Gapura.
3. Mengisi KRS internship di myumn.ac.id dengan syarat merupakan mahasiswa aktif, minimal ipk 2,50, telah menempuh 90 sks, tidak ada nilai D & E, dan telah mengikuti pembekalan magang.
4. Penulis mengisi Form KM-01 yang diminta sebagai persyaratan penerbitan KM-02.
5. Penulis mengirimkan Transkrip Nilai dan Form KM-01 kepada karyawan Biro Akademik (BIA), kemudian karyawan BIA menerbitkan Form KM-02 sebagai surat pengantar magang.
6. Penulis mengisi dan mensubmit pada kolom registrasi di website merdeka.umn dengan data perusahaan.
7. Penulis melakukan pengunduhan form KM-03 (*Daily Task*), KM-04 (Lembar Verifikasi Laporan Magang), dan Form Konsultasi Magang untuk kebutuhan proses pembuatan laporan magang.

B. Proses Pengajuan dan Penerimaan Tempat Kerja Magang

1. Penulis melakukan pendaftaran internship dengan mengirim email ke hrd.tahooe@gmail.com pada tanggal 4 Desember 2023 serta melampirkan *Curriculum Vitae* (CV).
2. Penulis melakukan beberapa tahap seleksi untuk berhasil menjadi Human Resources Karyawan *Intern*, seperti:

- 1) Tahap Psikotest (4 Desember 2023)
- 2) Tahap Tes Kemampuan Potensi Akademik dan *Interview User* (19 Desember 2023)
3. Penulis menerima *offer letter* melalui email perusahaan pada tanggal 28 Desember 2023, dan mengirim balasan penerimaan tawaran di hari yang sama.
4. Penulis menerima pesan lolos seleksi melalui email perusahaan PT Tahoee Pranata Indonesia pada tanggal 2 Januari 2024.
5. Penulis mendapatkan surat penerimaan magang pada tanggal 8 Januari 2024 yang ditanda tangani oleh pihak HRD PT. Tahoee Pranata Indonesia yaitu Ibu Nurhayati.

C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

1. Pada kegiatan internship ini penulis mendapatkan posisi sebagai HR Karyawan di Departemen *Human Resources*.
2. Penulis melakukan pekerjaan sesuai dengan arahan yang diberikan dari supervisor lapangan, Ibu Nurhayati selaku *Head Of Human Resources*.

