

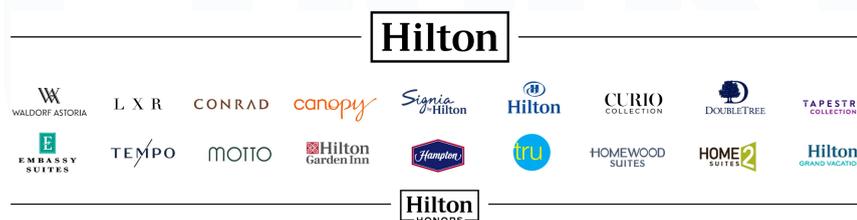
## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hilton Hotels Corporation adalah *brand* hotel yang asal Amerika yang didirikan oleh Conrad Hilton. Pada tahun 1925, hotel Hilton pertama kali dibuka di Dallas, Texas. Hilton seiring berkembangnya waktu memperluas cabangnya dengan mendirikan Waco Hilton, membeli 2 (dua) hotel di New York, Hilton International, membeli Waldorf Astoria, dan masih banyak lagi. Hilton menjadi pelopor dalam memberikan fasilitas yang maksimal bagi para tamu, seperti pada tahun 1920, Hilton menghadirkan air dingin dan pendingin ruangan untuk sebagai fasilitas kamarnya.

Selanjutnya, pada tahun 1969, DoubleTree Hotels membuka hotel pertama mereka di Scottsdale, Arizona. Pada tahun 1996, DoubleTree mengakuisisi Red Lion Hotels. Satu tahun setelahnya, DoubleTree dan Promus Hotel Corporation melakukan merger. Akhirnya, pada tahun 1999, Hilton Hotels Corporation mengakuisisi Promus Hotel Corporation. Dengan ini, Hilton memperluas *brand* miliknya dengan menambahkan DoubleTree, Hampton Inn, Embassy Suites, dan Homewood Suites. Saat ini, Hilton Worldwide mengelola 18 *brand* yang tersebar di berbagai negara di dunia.



Gambar 2.1 Hotel di Bawah Naungan Hilton Corporation

Sumber: Website Hilton

DoubleTree atau yang saat ini dikenal dengan DoubleTree by Hilton adalah hotel yang berkembang dengan cepat dengan hampir 700 hotel dengan lebih dari 155.000 kamar dari 59 negara di dunia. Hotel ini cocok bagi tamu yang ingin menginap untuk *business trip* atau berlibur. DoubleTree by Hilton terkenal

akan *chocolate chip cookies* yang hangat dan *fresh* yang disajikan kepada tamu saat akan melakukan *check-in*.

Tagline dari hotel ini adalah “*when you care, it shows*”. DoubleTree sebagai bagian dari Hilton menunjukkan kepeduliannya dalam melayani tamunya (*customer service*). Dalam berorganisasi, DoubleTree by Hilton memiliki budaya bekerja yang sangat melekat dengan budaya Hilton, seperti budaya Make it Right, THRIVE at Hilton, dan lainnya.

Budaya Make it Right artinya karyawan Hilton atau biasa disebut *Team Members* (TM) mengingat atau *recognize* tamu-tamu baik dari nama tamu ataupun *special request* tamu, menyediakan kebutuhan tamu, dan menyelesaikan masalah tamu. Saat menyelesaikan masalah, Hilton menggunakan HEART method, yaitu Hear; Empathize; Apologize; Respond; dan Thank (HEART). *Team Members* perlu mengidentifikasi masalah, mengatasi, dan menyelesaikan masalah.

DoubleTree by Hilton juga membentuk CARE community sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat. Contohnya, CARE community di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya bersama-sama membersihkan Sungai Ciputat dari sampah-sampah dan membuat *river barrier* untuk menyaring sampah-sampah di Sungai Ciputat. Selain CARE community, Hilton juga memiliki budaya Thrive at Hilton, yakni komitmen Hilton dalam menciptakan tempat kerja yang baik bagi *Team Members*, seperti hiltolympics, departement recognition, seminar, *gathering*, dan masih banyak lagi. Contohnya, DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya pada bulan Februari melakukan *department recognition month* untuk departemen Food & Beverages. Hal ini bertujuan untuk mengapresiasi kinerja departemen tersebut.

DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya adalah tempat magang penulis yang letaknya strategis dimana mudahnya akses dari dan ke bandara, jalan tol langsung ke area Jakarta bebas hambatan, serta akses langsung ke Bintaro Xchange Mall. Jenis kamar di hotel ini adalah Kamar Tamu Twin, Kamar Tamu Twin (*high floor*), Kamar Tamu King, Kamar Tamu King (*high floor*), Kamar Tamu King (ramah penyandang disabilitas), Kamar Tamu Deluxe King, Suite Deluxe King, dan Suite Premium.

Fasilitas di hotel ini juga beragam, seperti OPEN} Restaurant, The Koffee, kolam renang, *event room*, fitness 24 jam, *concierge*, dan *EV charger*. Bagi tamu yang ingin mengadakan pernikahan, akad, rapat, atau kegiatan lainnya, DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya menyediakan *event room*, seperti MapleTree 1 (308 m<sup>2</sup>), MapleTree 2 (288 m<sup>2</sup>), MapleTree 3 (288 m<sup>2</sup>), MapleTree 4 (43 m<sup>2</sup>), MapleTree 5 (43 m<sup>2</sup>), MapleTree 6 (43 m<sup>2</sup>), MapleTree 7 (43 m<sup>2</sup>), WattleTree (120 m<sup>2</sup>), dan ElmTree (28 m<sup>2</sup>).



Gambar 2.2 Fasilitas DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya

Sumber: Website DoubleTree by Hilton

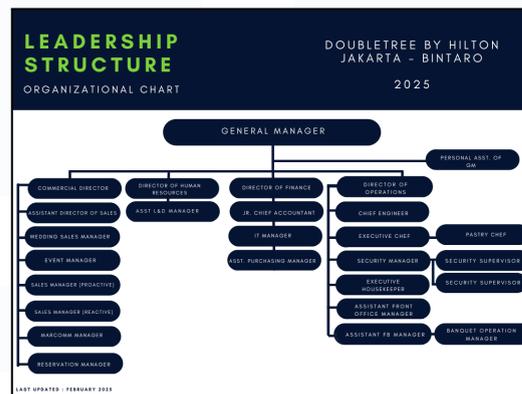
### 2.1.1 Visi Misi

DoubleTree by Hilton memiliki visi, yaitu *“To fill the earth with the light and warmth of hospitality - by delivering exceptional experiences - every hotel, every guest, every time”*. Sedangkan misi DoubleTree by Hilton adalah *“To be the most hospitable company in the world - by creating heartfelt experiences for Guests, meaningful opportunities for Team Members, high value for Owners and a positive impact in our Communities”*.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

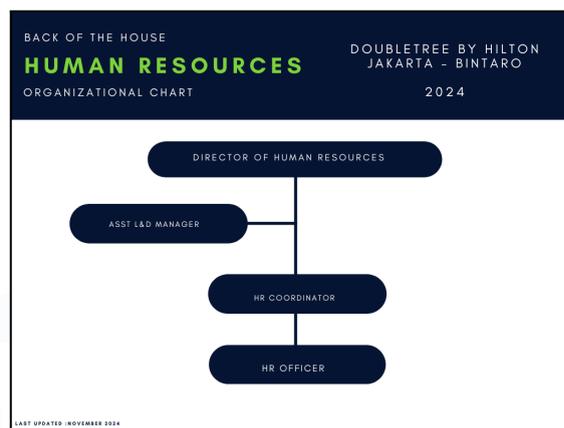
DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya dipimpin oleh seorang General Manager. Hotel ini memiliki 4 (empat) direktur yang biasa disebut 4D, yaitu Commercial Director, Director of Finance, Director of Operations, dan Director of Human Resources. Commercial Director akan memimpin departemen Commercial yang bertujuan untuk melakukan kegiatan pemasaran dan penjualan.

Selanjutnya Director of Finance memimpin departemen *finance* yang mengelola keuangan dan pembukuan perusahaan. Director of Operations akan memimpin departemen *engineering*, departemen *food & beverages kitchen*, departemen *food & beverages service*, departemen *security*, departemen *housekeeping*, dan departemen *front office*.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya  
Sumber: Data Perusahaan

Selanjutnya, Director of Human Resources bertanggung jawab atas departemen *human resources*. Dalam departemen ini, Director of Human Resources akan memimpin Assistant L&D Manager dan HR Coordinator. HR Coordinator akan memimpin HR Officer. Assistant L&D Manager, HR Coordinator, dan HR Officer akan menjadi mentor bagi HR Trainee selama masa kerja magangnya.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Departemen Human Resources  
Sumber: Data Perusahaan

## 2.3 Tinjauan Pustaka

### 2.3.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) atau Human Resource Management (HRM) adalah strategi perusahaan agar tercipta efisiensi dan efektivitas dalam mengelola sumber daya manusia supaya tujuan perusahaan tercapai (Putri, 2024). Human Resource Management (HRM) meliputi *acquiring*, pelatihan, penilaian, pemberian kompensasi, penanganan hubungan ketenagakerjaan, penanganan keselamatan dan kesehatan, dan keadilan saat bekerja (Dessler, 2019).

Departemen Human Resources akan bertanggung jawab untuk memastikan karyawan di perusahaan tersebut sesuai dengan kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan SDM dalam sebuah perusahaan, Human Resource (HR) bertugas untuk merancang struktur organisasi dan menentukan jenis kontrak yang digunakan (Torrington et al., 2020). Selain itu, HR juga bertugas dalam rekrutmen dan seleksi karyawan, memberikan orientasi dan pelatihan, memberikan penilaian, memberikan kompensasi; insentif; dan tunjangan, membangun relasi dan keterlibatan karyawan, melakukan *job analysis*, dan melakukan komunikasi dengan karyawan.

Tugas dari kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terdiri dari fungsi manajerial, fungsi operasional, dan fungsi pencapaian tujuan organisasi. Fungsi manajerial meliputi pengorganisasian, perencanaan, pengendalian dan pengarahan. Sedangkan fungsi operasional meliputi pemeliharaan, pengembangan, pengadaan, kompensasi, dan pemutusan hubungan kerja (Umar, 2019 dalam Putri, 2024).

Maka dapat disimpulkan, Manajemen Sumber Daya Manusia adalah strategi pengelolaan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dengan efisien dan efektif. MSDM atau HRM bertugas dalam rekrutmen, pelatihan, penilaian, kompensasi, pengelolaan hubungan kerja, pengelolaan keselamatan kerja, perencanaan struktur organisasi, dan pemeliharaan tenaga kerja karyawan.