HR IN TOURISM BUSINESS

Pendekatan Kompetensi SDM Perhotelan

DUMMY BOOK

Moh. Hatta Alwi Hamu

HR IN TOURISM BUSINESS
(Pendekatan Kompetensi SDM Perhotelan)

DUMMY BOOK

PENULIS

Moh. Hatta Alwi Hamu

TANGGUH DENARA JAYA

UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

DUMMY BOOK

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
ii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
iii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan
iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

HR IN TOURISM BUSINESS
(Pendekatan Kompetensi SDM Perhotelan)

Moh. Hatta Alwi Hamu

TATA LETAK:
Wahyuni Putri Adeningsi

DESAIN SAMPUL:
Rachmadiansyah

SUMBER:
www.tangguhdenarajaya.com

ISBN:
978-623-8209-49-1

DUMMY BOOK

UKURAN:
iii + 114 Hal; 15.5 cm x 23 cm

CETAKAN PERTAMA:
Juni 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Dilarang menggandakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

ANGGOTA IKAPI: 006/NTT/2022
PENERBIT TANGGUH DENARA JAYA
Jl. Timor Raya No. 130 B Oesapa Barat, Kelapa Lima
Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur
E-mail: tangguhdenarajaya@gmail.com
Telepon: 0380-8436618/081220051382

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami sampaikan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan buku ini dengan judul "**HR IN TOURISM BUSINESS (Pendekatan Kompetensi SDM Perhotelan)**".

Buku ini menunjukkan bagaimana kompotensi menjadi suatu hal penting yang perlu dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja di suatu perusahaan, begitupula bagi orang yang akan mencari pekerjaan. Kompotensi yang di miliki oleh setiap orang, juga dapat meningkatkan motivasi dalam dirinya untuk berkinerja dengan baik.

Terwujudnya buku ini adalah bekat bantuan berbagai pihak yang telah banyak memberikan kontribusi dalam penyusunan bukuini, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku bermanfaat bagi pembaca sekalian.

DUMMY BOOK

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

BAB II RUANG LINGKUP ILMU MANAJEMEN.....15

BAB III KOMPETENSI (KEAHLIAN) SUMBER DAYA MANUSIA.....20

BAB IV MOTIVASI KERJA.....32

BAB V KEPUASAN KERJA 37

BAB VI KINERJA KARYAWAN.....44

BAB VII PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN HOTEL 48

BAB VIII PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL.....56

BAB IX PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL 62

BAB X PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL.....68

BAB XI PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL 76

BAB XII PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL.....81

BAB XIII PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA MELALUI MOTIVASI KERJA KARYAWAN HOTEL 87

DUMMY BOOK

BAB XIV PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL..... 92

BAB XV PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL..... 98

DAFTAR PUSTAKA..... 103

BIOGRAFI PENULIS 114

DUMMY BOOK

BAB I
PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran yang sangat penting dalam perusahaan, karena itu sudah sewajarnya bila pihak perusahaan memberikan perhatian melalui kebijakan-kebijakan yang diambil untuk meningkatkan kinerja karyawan. Saat ini banyak masalah yang muncul berkaitan dengan ketenagakerjaan terutama kinerja karyawan, oleh karena itu masalah yang berkaitan dengan kinerja perlu dicari jalan keluarnya. Setiap karyawan dalam suatu perusahaan dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja perusahaan tergantung pada kinerja karyawannya. Kinerja adalah tingkat para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif Simambora (2006). Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

DUMMY BOOK

Setiap perusahaan mengharapkan keberhasilan, untuk mencapai keberhasilan tersebut dibutuhkan adanya karyawan yang berkualitas sehingga kinerja perusahaan akan baik sesuai yang diharapkan. Untuk menciptakan karyawan yang berkualitas, dibutuhkan suatu dorongan yang kuat dari seorang pimpinan maupun dari karyawan itu sendiri. Dorongan tersebut dapat berupa pemberian motivasi kepada karyawan, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja.

Karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk memperoleh karyawan yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja. Mangkuprawira dan Hubeis (2007) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ektrinsik. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertical dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyeliaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, system hukuman dan sebagainya.

Perencanaan sumber daya manusia khususnya pada sector perhotelan menjadi hal yang bersifat sangat penting dan tidak mudah. Perusahaan yang bergerak di sektor perhotelan wajib mendukung terwujudnya proses sumber daya manusia yang berkualitas. Peran manajemen sumber daya manusia tidak kecil, karena sebagai pusat pengelola dan penyedia sumber daya manusia untuk departemen lainnya yang berada pada departemen di perhotelan.

DUMMY BOOK

Perusahaan yang bergerak pada industri jasa perhotelan terdapat beberapa departemen yang membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman pada bidangnya, seperti di departemen *Food and Beverage* Product (makanan dan minuman), departemen *Housekeeping* (tata graha), *Food and Beverage Service* (tata hidang), departemen *Marketing and Sale* (pemasaran dan penjualan), engineering dan departemen human resource (personalia), membutuhkan

tenaga kerja yang berkompeten pada bidangnya masing-masing.

Sumber daya manusia yang bergerak di sektor perhotelan perlu mendapatkan perhatian dan pengkajian lebih tajam dan diberi bobot yang lebih besar oleh perusahaan karena sumber daya manusia di perhotelan memegang kunci dalam kegiatan perusahaan, memprediksi, dan menentukan kesuksesan serta kemunduran perusahaan. Sektor perhotelan diharapkan mampu untuk memecahkan masalah-masalah sosial ekonomi yang mendasar, salah satu perannya adalah memperluas kesempatan kerja yang dapat menanggulangi masalah pengangguran, memperluas kesempatan berusaha, memeratakan pendapatan masyarakat serta mempercepat pengentasan kemiskinan.

Menurut Wahab (1992) jasa pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selain itu banyak sekali makna yang dapat diambil dalam pengembangan sektor pariwisata, salah satunya adalah menggalang persatuan bangsa yang rakyatnya memiliki daerah yang berbeda, dialek, adat istiadat dan cita rasa yang beraneka ragam.

DUMMY BOOK

Adapun klasifikasi hotel, jumlah hotel, jumlah tenaga kerja dan tingkat penghunian kamar hotel berbintang adalah sebagai berikut:

1. Klasifikasi Hotel dan Jumlah Tenaga Kerja

Klasifikasi hotel dan jumlah hotel serta jumlah tenaga kerja perhotelan di salah satu Kota yang tercatat sebagai anggota Persatuan Hotel Restoran Indonesia (PHRI), adalah sebagai berikut: