

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Hotel berkonsep syariah mulai berkembang seiring dengan besarnya pasar konsumen muslim dan seiring berkembangnya perkembangan wisata halal di Indonesia Hal ini menjadi peluang bagi para pelaku bisnis wisata halal dari berbagai sektor, seperti kuliner, destinasi wisata, sampai properti berupa hotel atau jenis tempat penginapan lain. Perkembangan ini memicu munculnya konsep baru dalam managerial hotel, yaitu hotel berkonsep syariah.

Di daerah Yogyakarta, Bisnis hotel syariah juga mulai berkembang meskipun belum sebesar pertumbuhan hotel konvensional. Saat ini baru terdapat 20 hotel syariah di Yogyakarta. *SoyanInn* Hotel Unisi Yogyakarta merupakan hotel yang didirikan oleh Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia untuk menyediakan pelayanan hospitality yang berkonsep syariah dan telah diakui oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Hotel ini menggunakan bendera usaha PT. Unisi Kreasi Sejahtera yang didirikan pada tanggal 08 Oktober 2012 sesuai dengan Akte Notaris No.=3= dan telah mendapat pengesahan dari Kemenkum dan Ham pada tahun yang sama. SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta menerima tamu untuk pertama kalinya pada tanggal 16 September 2016 dan menjadi pioneer

hoteldengan prinsip Syariah Hospitality di kawasan Malioboro dalam pengelolaan hotel ini PT. Unisi Kreasi Sejahtera menggandeng operator hotel syariah yang telah mengantongi pengesahan dan pegakuan sebagai Lembaga Bisnis Syariah yaitu Sofyan Hospitality International (PT. Sofyan Hotels Tbk). Dengan melakukan kerjasama branding dan sistem operasional maka hotel yang dikelola PT. Unisi Kreasi Sejahtera memiliki merk dagang *SoyanInn* Hotel Unisi Yogyakarta.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Terwujudkan hotel Syariah yang unggul di Yogyakarta

Misi

1. Mengembangkan usaha hotel syariah yang selaras dengan Visi Misi Yayasan Badan Wakaf UII
2. Mengembangkan (syiar) manajemen hotel syariah dengan menyediakan berbagai manfaat bagi tamu, masyarakat, dan lingkungan.
3. Mencapai keuntungan yang barokah dan tingkat pertumbuhan usaha yang berkelanjutan serta berkontribusi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

3.1.3 Filosofi Usaha

Setiap langkah yang diambil harus dibuat dengan penuh tanggung jawab untuk melestarikan komitmen SYARIAH HOSPITALITY yang berpadu pada lingkungan dan perubahan global. Operasionalisasi

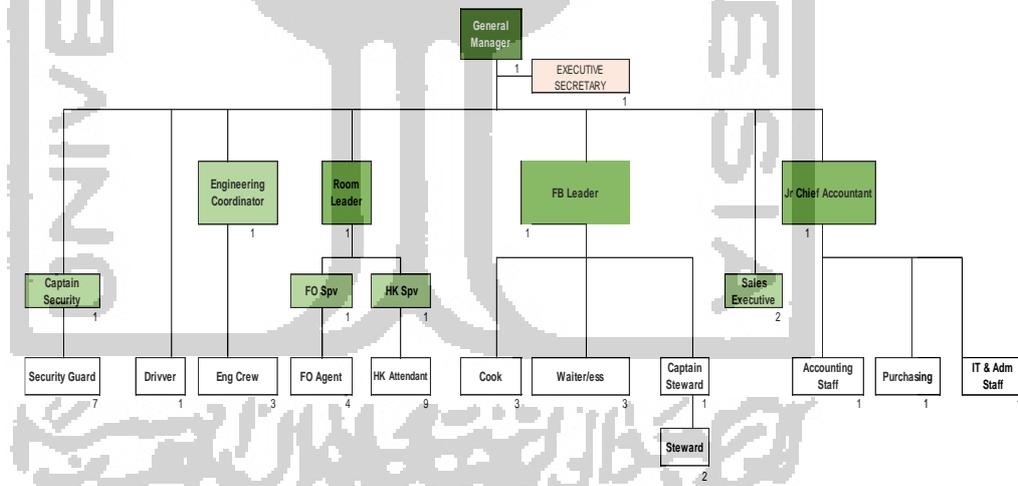
Perusahaan berpegang teguh kepada komitmen untuk menjalankan prinsip syariah Islam.

3.1.4 Tujuan Usaha

1. Penyelenggaraan operasional hotel syariah untuk kepuasan pelanggan.
2. Mencapai keuntungan yang barokah untuk semua *stakeholder*.
3. Mencapai keunggulan atau ekselensi proses bisnis hotel syariah
4. Pertumbuhan dan pembelajaran bagi semua *stakeholder*

3.1.5 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi perusahaan SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta.



Gambar 3.1

Struktur Organisasi

Deskripsi pembagian tugas dan wewenang dalam struktur organisasi SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta, sebagai berikut:

a. *General Manager*

Orang yang berwenang dan bertanggung jawab membuat rencana, mengatur, memimpin dan mengendalikan pelaksanaannya untuk sasaran tertentu. Serta pemegang kewenangan tertinggi dalam mengambil keputusan perusahaan.

Tugas utamanya adalah mewakili pemilik perusahaan yang berada di daerah kerja hotel sehingga senantiasa menjaga nama baik perusahaan baik internal maupun eksternal. Melaksanakan dan mengamankan tugas khusus yang diberikan langsung oleh pemilik perusahaan. Serta memberikan solusi dari permasalahan yang ada di. Mengontrol keuangan, rumah tangga, kualitas pelayanan dan makanan, dekorasi dan interior hotel serta pembentukan norma-norma yang harus diikuti oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

b. *Eksekutif Secretary*

Orang yang membantu melaksanakan tugas administratif, seperti korespondensi, panggilan telepon dan janji pertemuan. Tugas utamanya adalah menulis dan mencatat surat-menyurat baik di internal maupun eksternal hotel

c. *Sales and Marketing*

Sales bertugas melakukan penjualan produk dan jasa yang ada di perusahaannya. Sedangkan *marketing* adalah orang yang melakukan pemasaran produk, baik berupa barang maupun jasa yang ada di hotel. Tugas utamanya adalah memberikan informasi tentang produk,

layanan dan promosi di hotel serta membuat rencana dan strategi tentang penawaran dan penjualan produk-produk yang ada di hotel.

d. *Accounting*

Accounting adalah orang yang mengatur dan mengelolah keuangan.

Tugas utamanya adalah mengelolah dan mendistribusikan uang yang ada di hotel, baik untuk keperluan belanja hotel maupun untuk gaji karyawan.

e. *IT (Information Technology)*

IT merupakan orang yang mengatur semua tentang sistem informasi perusahaan. Bertugas untuk mengawasi segala macam bentuk informasi yang berhubungan dengan teknologi ada didalam perusahaan.

f. *Purchasing*

Purchasing adalah orang yang mengatur tentang pengadaan barang hotel, baik dalam penerimaan barang masuk dan keluar terutama yang berkaitan dengan stok barang baku atau pun peralatan kebutuhan hotel.

Memiliki tanggung jawab dan wewenang mengatur segala bentuk persediann barang hotel dan saling koordinasi dengan semua department.

g. *Food and Beverage departement*

Food and Beverage departemen adalah bagian yang mengurus bahan makanan dan minuman di hotel. Tugas utamanya adalah

menyediakan barang-barang keperluan hotel baik di dapur maupun kebutuhan lain di dalam hotel.

h. *Waiter*

Waiter atau pelayan adalah orang yang melayani tamu. Tugas utama *waiter* adalah melayani dan menyajikan makan dan minum serta memberikan pelayanan terbaik untuk tamu dan wisatawan yang ada di restoran hotel.

i. *Kitchen Departemen*

Kitchen departemen adalah bagian dapur yang mengelolah bahan-bahan mentah menjadi masakan. Tugas utamanya adalah mengelolah bahan-bahan mentah menjadi makanan yang disajikan baik untuk staf atau pegawai hotel maupun tamu dan wisatawan.

j. *Steward*

Membantu pekerjaan di bagian dapur atau *kitchen* serta restoran dalam hal kebersihan. Tugas utamanya adalah membantu membersihkan dan menyiapkan peralatan yang digunakan oleh *kitchen*

berupa alat masak, piring dan keperluan lain yang di butuhkan oleh *kitchen* maupun *food and beverage* departemen.

k. *Front Office Agent*

Front office agent atau dalam istilah lain adalah resepsionis adalah orang yang bertugas di bagian kantor depan. Tugas utamanya adalah menerima tamu yang *check in* (masuk) maupun *check out* (keluar)

hotel, serta membantu tamu dalam hal pemesanan kamar dan bagian-bagian penting lain yang dibutuhkan oleh tamu.

1. *Housekeeping*

Housekeeping adalah orang yang menjaga kebersihan dan kerapian hotel baik di dalam maupun di luar lingkungan hotel. Tugas utamanya adalah membersihkan dan merapikan area kamar tamu, mengganti linen, handuk dan perlengkapan-perengkapan lain yang dibutuhkan oleh tamu.

m. *Cleaning Service*

Cleaning Service adalah orang yang menjaga kebersihan dan kerapian area hotel, tugas utamanya adalah membantu *housekeeping* dalam membersihkan dan merapikan area hotel baik di dalam maupun di luar bangunan.

n. *Engineering*

Engineering adalah orang yang bertugas membantu dan memperbaiki alat-alat mesin dan barang-barang elektronik yang ada di seluruh area hotel.

o. *Security*

Security adalah orang yang menjaga keamanan dan kenyamanan di lingkungan hotel baik di dalam maupun di luar gedung hotel.

3.1.6 Fasilitas Hotel

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang berfungsi untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan operasional sebuah organisasi. Dalam sebuah organisasi pasti memiliki fasilitas dan sarana penunjang yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Soyann Hotel Unisi Yogyakarta bagi para pengunjung dan karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Bergerak dalam bidang pengadaan jasa perhotelan, Soyann Hotel Unisi Yogyakarta memiliki 71 kamar dengan dua jenis kamar hotel bertipe *deluxe* dan *superior* dengan luas kamar 18m²
- b. Soyann Hotel Unisi Yogyakarta memiliki restoran yang terletak dilantai 2 dan booth makanan dan minuman diluar sebagai tempat untuk menikmati makanan dan minuman bagi para tamu hotel.
- c. Tempat parkir kendaraan, adapun tempat parkir yang dimiliki oleh Soyann Hotel Unisi Yogyakarta terdiri dari area parkir kendaraan untuk sepeda motor dan minibus atau kendaraan pribadi.
- d. Pelayanan *Laundry* yang dimiliki Soyann Hotel Unisi Yogyakarta bekerjasama dengan perusahaan laundry disekitar lokasi hotel. Dengan tarif barang perunit.

- e. *Wifi*, fasilitas ini diberikan secara cuma-cuma oleh pihak *SoyanInn* Hotel Unisi Yogyakarta kepada semua pengunjung tamu hotel yang tersebar sampai lingkungan hotel.
- f. Penawaran destinasi wisata terdekat, untuk mendukung kegiatan tamu hotel pihak *SoyanInn* Hotel Unisi Yogyakarta memberikan informasi terkait destinasi wisata terdekat yang berada disekitar kota Yogyakarta.
- g. Serta, fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, lift, alat pemadam kebakaran, *bellboy*, dan mushola.

Selain beberapa fasilitas penunjang bagi para pengunjung tamu hotel diatas, *SoyanInn* Hotel Unisi Yogyakarta juga melengkapi beberapa fasilitas pendukung untuk kebutuhan kerja para karyawannya, seperti:

- a. Dalam upaya untuk mendukung kegiatan oprasional perusahaan, *SoyanInn* Hotel Unisi Yogyakarta memiliki ruang kerja masing-masing unit divisi seperti, bagian *Block Office (BO)*, *linen*, *Food and Beverage (FB)*, *Front Office (FO)*, *kitchen*, *engineer*, dan kewan yang dilengkapi dengan peralatan dan alat tulis kantor seperti computer, printer, AC, kalkulator dll.
- b. Selain beberapa ruang kerja diatas, untuk memudahkan karyawan *SoyanInn* Hotel Unisi Yogyakarta juga memiliki loker khusus karyawan, dan kantin (EDR).

- c. Sebagai bagian dari perusahaan yang dikelola secara professional, karyawan SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta mendapatkan jaminan BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Tahapan Proses Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta

Seiring dengan perkembangan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) mendorong organisasi untuk dapat menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola pengetahuan setiap karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang diembannya. Melalui melalui pelatihan dan pengembangan, setiap karyawan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam meghadapi tantangan di era persaingan. Serta, melakukan penyesuaian diri terhadap perubahan zaman yang sangat cepat untuk kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuannya maupun kebutuhan indivdu sendiri.

Demikian juga, apa yang dilakukan oleh manajemen SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta dalam melakukan proses pelatihan dan pengembangan karyawan yang dalam hal ini di pegang langsung oleh seorang *General Manager* (GM). Dalam pelaksanaannya, proses pelatihan dan pengembanga karyawan di SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta berpedoman kepada prosedur umum internal hotel (buku panduan) yang berlandasrakan pada Al-Quran dan Hadist.

Salah satunya terdapat dalam surat At-Tin ayat 4.

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ٤

Artinya: *Sesungguhnya, Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya.* (Q.S At-Tin: 4)

Berikut ini adalah mekanisme proses pelatihan dan pengembangan karyawan pada SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta yang didapatkan pada saat melakukan kegiatan magang melalui metode wawancara dan pengamatan secara langsung (observasi).

Sebelum menentukan program pelatihan dan pengembangan karyawan, seorang *general manager* biasanya melakukan beberapa analisa terkait program pelatihan dan pengembangan yang akan dijalankan dan diikuti oleh setiap karyawan, tentunya dengan divisi masing-masing melalui cara dan metode yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan operasional maupun individu.

Berikut beberapa tahapan-tahapan proses pelatihan dan pengembangan karyawan yang diterapkan oleh SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta, seperti

1. Analisa penentuan kebutuhan

Penentuan kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan karyawan di SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta merupakan langkah awal yang harus ditentukan sebelum akan melakukan program pelatihan dan pengembangan kepada karyawan. Berdasarkan data yang diperoleh, dalam menentukan penentuan kebutuhan pelatihan dan pengembangan seorang *general manager* biasanya memperhatikan beberapa faktor

analisa seperti: penilaian kinerja karyawan, strategi perusahaan, dan kebutuhan sosial.

a. Kinerja karyawan

Mengetahui bahwa penilaian kinerja sebuah proses mengukur dan menilai tingkat kinerja setiap pemegang jabatan dalam organisasi, sebagai cara organisasi untuk mengembangkan sumber daya manusianya. SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta menerapkan sistem penilaian kinerja karyawan berdasarkan penilaian kinerja bersifat terbuka (*open management policy*) dengan cara pengamatan dilapangan (*field review method*) dan uji praktek kerja (*performance test method*) serta wawancara (*interview method*) yang biasanya dilakukan terhadap tiga kelompok pemegang jabatan yakni, kelompok pekerja (*rank & file employee*), kelompok penyelia (*supervisor*) dan kelompok pimpinan (*manager*). Serta dengan masing-masing enam belas (16) butir kategori yang mewakili tanggung jawab mereka terhadap keberhasilan terhadap organisasi melalui

1. Cara mereka melakukan pengelolaan (*managerial responsibility*)
2. Cara bagaimana mereka membina hubungan baik dengan bawahan atau atasan (*human responsibility*)
3. Cara bagaimana mereka saling menjaga kualitas produk/jasa (*product responsibility*)

4. Ciri-ciri keperibadian (*personality*)

Pegukuran kinerja (*scoring*) karyawan pada SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta dilakukan dengan menjawab pertanyaan menggunakan skala *anchorage scale* dari angka satu (tidak pernah) sampai dengan angka lima (selalu). Penilaian kinerja dilakukan satu tahun sekali pada periode Desember. Selain, untuk dapat menentukan penentuan kebutuhan pelatihan dan pengembangan penilaian kinerja dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam peningkatan jabatan, atau promosi serta pemberhentian kerjasama.

Berikut ini adalah contoh penjumlahan nilai-nilai pengukuran kinerja (*scoring*) SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta.

Tabel 3.1
Pengukuran kinerja (*scoring*)

| | | |
|---|-------------------------|---|
| A | Baik sekali (91-100) | <i>Excellent</i> (Luar biasa) |
| B | Baik (75-90) | <i>Above average</i> (Diatas rata-rata) |
| C | Cukup (60-74) | <i>Average</i> (Rata-rata) |
| D | Kurang (40-59) | <i>Below average</i> (Dibawah rata-rata) |
| E | Kurang sekali (0-39) | <i>Poor</i> |

b. Strategi perusahaan

Dalam menetapkan penentuan kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan di SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta, strategi perusahaan dapat menentukan apakah layak tidaknya program pelatihan dan pengembangan dilakukan bagi karyawan. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang dilakukan pada periode satu bulan sekali untuk menetapkan strategi ataupun tujuan yang hendak dicapai dalam kurun waktu periode jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Serta, rapat umum internal perusahaan yang dapat menentukan arah kebijakan perusahaan dan penentuan kebutuhan pelatihan dan pengembangan perusahaan.

c. Kebutuhan sosial

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat mengakibatkan berbagai kebutuhan sosial pegawai harus dapat terpenuhi. Begitupun akan kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan, faktor kebutuhan sosial merupakan salah satu diantara beberapa faktor-faktor penentunya. SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta mempertimbangkan beberapa kebutuhan-kebutuhan sosial para pegawai, seperti: usia, pendidikan, pengalaman kerja dll.

1. Usia

Keterampilan, kemampuan, produktivitas dan kinerja seorang pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor,

diantaranya ialah faktor usia. Sehingga, dalam menentukan apakah seorang pegawai secara individu dapat melakukan dan menjalani program pelatihan dan pengembangan usia merupakan faktor terpenting dalam sebuah organisasi. Berikut ini adalah beberapa data usia karyawan SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta.

Tabel 3.2
Data Usia Karyawan

| No | Nama | Departemen | Usia |
|----|-------------------|-------------------------|----------|
| 1 | Kukuh Wibawanto | GM (BO) | 40 Tahun |
| 2 | Deni Ayu | <i>Marketing</i> (BO) | 27 Tahun |
| 3 | Arief Novianto | <i>Purchasing</i> (BO) | 34 Tahun |
| 4 | Iska Dwi Lestari | <i>Accounting</i> (BO) | 39 Tahun |
| 5 | Dhika Ervianto | IT (BO) | 31 Tahun |
| 6 | Astri Dita M | <i>Secretary</i> (BO) | 39 Tahun |
| 7 | Handi Pusdiana | (FBS) | 32 Tahun |
| 8 | Thofiq Effendy | (FBS) | 31 Tahun |
| 9 | Sugeng Rismiyanto | <i>Supervisor</i> (HK) | 35 Tahun |
| 10 | Fajar Hariyanto | (HK) | 32 Tahun |
| 11 | Renaldo Wisang S | (HK) | 23 Tahun |
| 12 | Agus Budi | (HK) | 35 Tahun |
| 14 | Anggoro Heri P | <i>Supervisor</i> (ENG) | 36 Tahun |
| 15 | Sulistyo Pamuji | (ENG) | 35 Tahun |
| 16 | Setiawan S | (ENG) | 33 Tahun |
| 17 | Restu Bintoro | (FO) | 28 Tahun |
| 18 | Wahyu Wulandari | (FO) | 24 Tahun |
| 19 | Pratama Sakti | (FO) | 26 Tahun |

2. Pendidikan

Bagi SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta, selain tingkat pendidikan seorang pegawai yang biasanya dapat digunakan untuk menentukan posisi penempatan kerja juga dapat dijadikan sebagai landasan penentuan kebutuhan pelatihan ataupun pengembangan untuk dapat menjadi *stimulus* bagi perusahaan.

3. Pengalaman kerja

Menyelesaikan tugas dan pekerjaan merupakan tanggung jawab seorang pegawai dalam sebuah organisasi. Tidak jarang bahwa, seorang pegawai yang memiliki segudang pengalaman akan lebih baik secara efisiensi dan efektifitas dalam upaya menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat. Hal tersebut juga yang menjadikan pengalaman kerja sebagai salah satu faktor penentu akan kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dilakukan, tidak terkecuali bagi SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta.

2. Mendesain program

Setelah mengetahui dari hasil analisa jenis kebutuhan yang dibutuhkan para karyawan dalam melakukan pelatihan dan pengembangan. Selanjutnya, *general manager* melakukan dan mendesain program yang akan dilakukan oleh karyawan yang membutuhkan pelatihan dan pengembangan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang terbagi atas tiga desain program, seperti meningkatkan

kemampuan dan keterampilan teknis dalam mengerjakan pekerjaan (*technical skills*), meningkatkan kemampuan kecakapan memimpin (*managerial skills*) dan meningkatkan keterampilan konseptual (*conceptual skills*). Desain program pelatihan dan pengembangan SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta.

3. Evaluasi program

Selanjutnya, tahapan yang paling akhir dalam proses tahapan pelatihan dan pengembangan karyawan di SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta adalah mengevaluasi program pelatihan dan pengembangan yang dijalankan dan dilakukan oleh karyawan. Berikut ini adalah beberapa indikator yang biasanya di ukur dalam evaluasi program keberhasilan pelatihan dan pengembangan SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta berdasarkan hasil wawancara, sebagai berikut:

- a. Peningkatan produktivitas karyawan dalam menjalankan pekerjaan
- b. Efektivitas dan efisiensi kerja karyawan
- c. Presensi dan kehadiran karyawan
- d. Motivasi kerja
- e. Efektivitas biaya pelatihan dan pengembangan

3.2.2 Metode Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta

Setelah melakukan proses tahapan pelatihan dan pengembangan yang merupakan langkah awal sebuah organisasi dalam menentukan kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan. Selanjutnya

ialah memutuskan metode yang sesuai dengan kebutuhan karyawan masing-masing. Dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan di SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta berdasarkan informasi yang diperoleh menggunakan beberapa metode pelatihan dan pengembangan sesuai dengan tingkatan jabatan tertentu sebagai berikut, seperti,

1. *Off the job training*

Biasanya digunakan untuk departmen penyelia (*supervisor*) dan pimpinan seperti seorang *General Manager (GM)* dan *Block Office (BO)* department yang terdiri dari *marketing, accounting, purchasing, eksekutif secretary* dan IT yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat besar dalam sebuah perusahaan. SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta memberikan jenis pelatihan dan pengembangan lebih besar dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan kerja (*technical skills*), kemampuan memimpin (*leadership*) dan kemampuan konseptual (*conceptual skills*), dengan menggunakan beberapa teknik, seperti

a. Konferensi

Dilakukan oleh setiap karyawan dalam satu department tertentu, dengan mengikuti kelas seminar dalam sebuah acara.

Tujuan dari teknik ini untuk mengembangkan kecakapan dalam pemecahan masalah dan pengemabilan keputusan.

b. Pengembangan Eksekutif

Melaksanakan pengembangan eksekutif kepada setiap karyawan dalam satu department dengan cara mengikuti kegiatan

gathering atau komunitas tertentu yang biasanya dilakukan setiap satu bulan sekali, bertujuan untuk membahas situasi dan kondisi terkini terkait pekerjaan mereka dan permasalahan yang dihadapi. Berikut adalah contoh daftar kegiatan gathering *general manager* di SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta.

Tabel 3.3

Daftar Kegiatan *Gathering General Manager* (GM)

| No | Nama | Kegiatan | Komunitas |
|----|--------------------|------------------|---|
| 1 | Kukuh Wibawanto | <i>Gathering</i> | Indonesia Hotel General Manager Association (IHGMA) chapter Yogyakarta dan Perhimpunan Hotel & Restaurant Indonesia (PHRI). |

2. Metode *On the job training*

Merupakan metode latihan yang diberikan kepada karyawan tentang pekerjaan yang akan dikerjakan dengan didampingi langsung oleh supervisor yang bersangkutan. SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta biasanya memberikan pelatihan ini dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan kerja (*technical skills*) dan kemampuan konseptual (*conceptual skills*) untuk meningkatkan produktivitas kinerja, efisiensi dan efektifitas kerja. Metode pelatihan ini diberikan kepada kelompok pekerja (*rank & file employee*) seperti, *Housekeeping department*, *Food*

and Beverage Service (FBS), Front Office (FO), engineer dan kitchen.

Berikut ini adalah teknik yang digunakan dalam metode *on the job training* pada SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta, seperti:

a. Latihan intruksi pekerjaan

Seorang supervisor memberikan pengarahannya (intruksi) atau petunjuk pengerjaan secara langsung kepada karyawan dalam bidang department tertentu, bertujuan melatih karyawan melaksanakan pekerjaan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja.

b. *Coaching*

Memberikan bimbingan atau pendampingan secara langsung kepada karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Metode *coaching* biasanya digunakan dalam SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta untuk melatih para pekerja baru dengan menggunakan sistem pra kerja, dimana karyawan yang baru saja masuk diberikan arahan dan bimbingan selama kurun waktu tertentu sebelum mereka melaksanakan pekerjaan yang sebenarnya.

c. Rotasi jabatan

Penggunaan teknik rotasi jabatan dalam SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta dilakukan dengan tujuan untuk saling mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab setiap karyawan dalam satu department. Dalam pelaksanaannya setiap yang berada dalam satu department saling mambantu satu sama

lain, saling *back up* pekerjaan (rotasi jabatan) yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Selain digunakan pada karyawan yang membutuhkan *conceptual skill* dan *technical skill*, dalam kebutuhannya dapat juga digunakan pada tingkatan atas atau penyelia.

3.2.3 Tujuan dan Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta

Setiap program pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan sebuah organisasi memiliki tujuan dan manfaat bagi perusahaan ataupun bagi karyawan, begitupun dengan SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta. Berikut ini adalah beberapa tujuan dan manfaat program pelatihan dan pengembangan karyawan, seperti

a. Tujuan pelatihan dan pengembangan

SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta memiliki beberapa tujuan dalam melakukan program pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan.

Secara umum tujuan utama adanya program pelatihan dan

pengembangan di lingkungan perusahaan SofyanInn Hotel Unisi

Yogyakarta ialah untuk menciptakan sumber daya manusia (SDM)

yang terampil, kompeten dan bernuansa syariah agar dapat

mengamalkan nilai-nilai keislaman dalam bekerja. Berikut ini adalah

uraian tujuan program pelatihan dan pengembangan karyawan, seperti

1. Memperbaiki kinerja diri

Bertujuan untuk memperbaiki kinerja setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan meminimalisir terjadinya kesalahan pada saat bekerja. Perbaikan kinerja setiap karyawan dirasa perlu oleh SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta disamping memiliki manfaat bagi perusahaan dalam mengoptimalkan pekerjaan, juga merupakan tanggung jawab sosial perusahaan kepada setiap karyawannya. Hal tersebut sesuai dengan Surat Al-Isra ayat 70

﴿ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾ (٧٠)

Artinya: *Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.* (Q.S Al-Isra: 70)

2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja

Dengan adanya pelaksanaan pelatihan dan pengembangan dalam SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta diharapkan setiap karyawan dapat meningkatkan kualitas kerja yang biasanya terlihat dari, disiplin kerja, keuletan, presensi dan kehadiran karyawan serta dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaan mereka masing-masing sesuai dengan aturan-aturan atau pedoman kerja yang berlaku dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi serta efektivitas kerja.

3. Mengoptimalkan keahlian karyawan

Selain untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja, pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan di SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta juga untuk mengoptimalkan setiap keahlian atau bakat lain yang dimiliki oleh karyawan. Ini bertujuan agar setiap karyawan dapat secara maksimal melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.

4. Sarana untuk mencapai tujuan perusahaan

Keberadaan karyawan dalam sebuah lingkup perusahaan merupakan modal yang sangat penting. Karyawan merupakan salah satu sarana untuk bagi perusahaan untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta sadar bahwa karyawan yang terampil dan kompeten hadir dan ada karena hasil dari program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan. Oleh karena itu, program pelatihan dan pengembangan memiliki tujuan atau sarana untuk dapat mencapai tujuan perusahaan.

5. Mempersiapkan karyawan promosi

Dengan dilaksanakannya program pelatihan dan pengembangan memungkinkan setiap karyawan menguasai keahlian dan keterampilan diluar untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya sekarang. SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta memiliki

tujuan dari program pelatihan dan pengembangan sebagai mempersiapkan karyawan untuk promosi jabatan ke jejang yang lebih tinggi.

6. Memotivasi karyawan

SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta sadar bahwa motivasi merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan. Tidak jarang bahwa banyak karyawan yang sering mengalami kejenuhan dengan pekerjaannya. Oleh sebab itu, SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta memberikan pelatihan dan pengembangan sebagai bagian untuk dapat memotivasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan menciptakan suasana kerja yang harmonis.

b. Manfaat pelatihan dan pengembangan

Penerapan program pelatihan dan pengembangan karyawan dalam perusahaan SofyanInn Hotel Unisi Yogyakarta memiliki berbagai manfaat yang didapatkan oleh karyawan bagi kebutuhan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Berikut ini adalah

beberapa manfaat program pelatihan dan pengembangan karyawan, seperti

1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia atau karyawan yang terampil, kompeten dan terlatih dalam mencapai produktivitas kerja
2. Adanya motivasi kerja karyawan yang tinggi
3. Menciptakan semangat kerja dalam lingkungan perusahaan

4. Mengurangi konflik dan stress kerja
5. Menemukan keahlian atau potensi lain karyawan

