

## Proses Evaluasi Kinerja Pada Department Human Resource Development (HRD) dan Administrasi Engineering Swiss-Belhotel Silae Palu

Rianto Hermawan <sup>1</sup>, Moh Ali Murad <sup>2</sup>, Wiri Wirastuti <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Management Department, Faculty of Economics and Business, Tadulako University  
Jl. Soekarno Hatta Km.9 Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia. Postal code: 94118

Email : [jurananurdin@gmail.com](mailto:jurananurdin@gmail.com)

### Abstract

*One of the supporters of the Ministry of Tourism and Creative Economy in improving the economy, especially in the field of tourism destinations, namely the Hospitality Industry. The main objective of the hospitality industry is as a means of accommodation for temporary accommodation for guests who come from various places. In competing in the hotel industry, a strong management structure is needed, especially in the human resources (HR) department. The implementation method is carried out through the dedication and assistance method in the Human Resource Development (HRD) and Engineering Administration departments. The results obtained show that the role of the Department of Human Resource Development (HRD) and the Department of Engineering in the hotel industry is an effort to improve the performance and quality of the performance of its employees because they play an important role in the hospitality industry, which aims to increase the productivity of the company's work, because a company can to develop and progress, of course, not only due to capital factors and a strong business strategy, but also great human resources (HR) and also fixing facilities if something is damaged or has an error.*

**Keywords :** Performance Evaluation, HR, Human Resource Development, Engineering Administration

### Abstrak

Salah satu diantara pendukung Kemenparekraf dalam meningkatkan perekonomian khususnya di bidang destinasi pariwisata yaitu Industri Perhotelan. Tujuan utama industri perhotelan sebagai sarana akomodasi tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat. Dalam bersaing di industri perhotelan dibutuhkan struktur manajemen yang kuat, khususnya pada bagian sumber daya manusia (SDM). Metode pelaksanaan yang dilakukan melalui metode pengabdian dan pemdampingan pada bagian department Human Resource Development (HRD) dan Administrasi Engineering. hasil yang diperoleh bahwa peranan Department Human Resource Development (HRD) dan Department Engineering dalam industri perhotelan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan performa dan kualitas kinerja karyawannya karena sangat berperan penting dalam industri perhotelan, yang bertujuan untuk meningkatkan produktifitas kerja perusahaan tersebut, karena Sebuah perusahaan dapat menjadi berkembang dan maju tentunya tidak hanya dikarenakan faktor permodalan dan strategi bisnis yang kuat saja, melainkan sumber daya manusia (SDM) yang hebat dan juga membenarkan fasilitas jika ada yang rusak atau error.

**Kata Kunci :** Evaluasi Kinerja, SDM, Human Resource Development, Administrasi Engineering

## **PENDAHULUAN**

Saat dunia mengalami pandemi wabah covid-19, pada tanggal 23 desember 2020 pemerintah Indonesia membentuk Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia atau disingkat Kemenparekraf RI adalah kementerian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan keparawisataan. tercatat dalam undang-undang tentang Kepariwisataaan tertuang pada nomor 10 tahun 2009 (Bahrudin & Fauziah, 2022).

Salah satu pendukung Kemenparekraf dalam meningkatkan perekonomian khususnya di bidang destinasi pariwisata yaitu Industri Perhotelan. Industri Perhotelan pada dasarnya merupakan industri jasa penginapan yang memadukan usahanya melalui penjualan produk nyata meliputi fasilitas Kamar Hotel, *Restaurant* dan Bar, *Meeting Room*, Sarana Olahraga, Kolam Renang, Hiburan, *Laundry* dan *Dry Cleaning* (Utama & SE, 2015).

Tujuan utama industri perhotelan sebagai sarana akomodasi tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat dan tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pesta pernikahan (resepsi), lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya. Selain itu peran industri perhotelan itu sangat membantu bagi para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan jasa penginapan yang disediakan hotel (Mardiko, 2021).

Dampak lain industri perhotelan yaitu membantu menciptakan sekaligus menambah lapangan pekerjaan (jasa hotel, angkutan, industri sandang pangan, pertanian, hiburan, cendramata), membantu perkembangan industri-industri kecil (objek wisata, restoran, tempat hiburan, dan objek lainnya), memungkinkan terjaganya kelestarian alam serta kebudayaan, dan menimbulkan rasa saling mengenalkan keindahan negara antar negara sehingga mempererat hubungan antar manusia pencinta keindahan dan kedamaian (Shadrina, 2018).

Pada umumnya dalam menghadapi persaingan kerja dan meningkatkan kualitas perusahaan, suatu perusahaan biasanya menitik beratkan kemampuan karyawannya dalam menghadapi masalah perusahaan serta mencari jalan keluarnya baik itu berupa internal serta eksternal. Maka dari itu *Human Resource Development* (HRD) ada untuk meningkatkan mutu karyawan sendiri baik karyawan yang akan bergabung (baru) maupun karyawan yang telah berada di dalam perusahaan (Irmawati, 2015).

Sebagaimana telah diketahui bahwa peran HRD adalah untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan karyawan, mulai dari proses rekrutmen, pengembangan evaluasi, konsultasi, administrasi, hingga PHK. Oleh sebab itu, suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi kemampuan anggota atau bawahan. Dengan kata lain, seorang pemimpin wajib memberi pengaruh dan mampu mengarahkan dan mengawasi karyawan operasional ke arah tujuan organisasi (Ambarwati, 2015).

## **METODE**

Dalam kegiatan ini penulis menggunakan metode pengabdian dan pendampingan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### 1) Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini dilakukan selama 5 bulan 10 hari, yang dimulai pada tanggal 22 Agustus 2022-31 Januari 2023. Pengabdian ini dilakukan di Swiss-BelHotel Silae Palu dan dipercayakn sebagai pendamping di Departemen HRD dan *Engineering*.

### 2) Pendampingan

Dalam kegiatan pendampingan ini penulis membantu dan mengikuti arahan yang diberikan oleh pendamping di Departemen HRD dan *Engineering*.

Dalam dunia perhotelan, posisi HRD Hotel tentu saja bertanggung jawab terhadap karyawan untuk bisa memberikan pelayanan maksimal kepada setiap tamu yang datang (Nugraha, 2018). HRD Hotel memiliki job description yang banyak dan penting bagi keberlangsungan perusahaan atau hotel, karena berhubungan langsung dengan SDM. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab di masing-masing bagian yang ada di Pengembangan Sumber Daya Manusia :

### 1) *Preparation*

Tugas persiapan/ Preparation disini maksudnya seorang HRD Hotel perlu melakukan persiapan baik itu untuk faktor internal maupun eksternal.

Faktor internal meliputi persiapan jumlah kebutuhan SDM baru, struktur organisasi dan departemen terkait. Sementara faktor eksternal yaitu mempersiapkan tata hukum ketenagakerjaan, sistem kontrak, kondisi tenaga kerja dan lain sebagainya.

### 2) *Recruitment*

Salah satu tugas penting HRD, karena inilah pintu utama SDM di perusahaan atau hotel, yaitu proses rekrutmen. Sebagai wakil direktur atau CEO, HRD adalah portal masuknya seseorang yang nantinya dipilih menjadi karyawan atau SDM.

Fase awal SDM inilah yang menuntut HRD untuk mencari sosok “ *right man to the right place* ”. Mencari orang untuk satu posisi dengan latar belakang sebuah jurusan akademik terlihat mudah. Tetapi mencari orang yang tepat untuk posisi, bukanlah hal yang mudah. HRD akan menyebarkan info lewat media massa, baik *online* maupun *offline* . Menyeleksi berkas-berkas lamaran yang masuk, mengujinya dengan serangkaian tes. Mulai dari psikotes, tes yang berkaitan dengan posisi atau jabatan, hingga interview.

Ada perusahaan atau hotel yang menguji calon karyawan melalui beberapa tes. Ada juga yang hanya mengadakan *interview* . Biasanya, wawancara dilakukan sebagai pamungkas proses rekrutmen.

### 3) *Training and Development*

Tugas bagian HRD selanjutnya adalah program pelatihan dan pengembangan. Apalagi seperti dunia perhotelan. Karyawan juga perlu diberikan pelatihan, untuk karyawan baru biasanya diberikan basic training. Karyawan-karyawan lama pun berhak mendapatkan pelatihan . Karena hal tersebut juga dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan pengembangan karir mereka kedepan.

### 4) *General Affair (GA)*

HRD juga memiliki tugas yang berhubungan dengan dunia luar perusahaan atau hotel. HRD juga harus “luwes” dalam membangun *external relation* , seperti kantor pajak, badan perizinan, Dinas Tenaga Kerja, BPJS dan sebagainya. Tanggung jawab bagian urusan umum juga mengurus kepentingan operasional hotel secara keseluruhan. Sebut saja dalam membuat surat-surat perizinan atau legalitas.

Tak hanya itu, HRD juga dituntut untuk bisa menjalin hubungan baik dengan masyarakat yang ada di sekitar perusahaan atau hotel tersebut. Untuk itu, dalam pekerjaannya HRD hotel dibantu oleh HR Coordinator, admin HRD, staff sampai dengan *chief security*.

Bahkan tidak jarang HRD hotel menjadi ladang curhat para karyawan. Menjadi seorang HRD hotel berarti menjadi manusia yang bisa mengetahui dan dituntut untuk memahami banyak karakter serta ide/gagasan yang berbeda.

#### 5) *Retention*

Retensi/Retention sendiri menurut bahasa berarti penyimpanan. Sedangkan untuk urusan perusahaan atau hotel, retensi menjadi usaha dalam mempertahankan karyawan yang berkualitas atau unggul, agar mereka tetap loyal dengan perusahaan. Maka dari itu, saat proses rekrutmen karyawan, HRD harus menjelaskan secara detail kepada peserta yang lolos. Penjelasan yang juga dikenal dengan proses *dealing*, tentang gaji, tunjangan kerja, jenjang karir atau jalur karir.

Pemberian *reward* kepada karyawan yang loyal atau yang memberikan kontribusinya dengan maksimal demi tercapainya tujuan perusahaan, menjadi sebuah bentuk retensi. Pemberian *reward* bisa memacu karyawan untuk semakin lebih baik kedepannya. Sehingga terciptanya persaingan sehat yang nantinya bisa semakin memajukan hotel atau perusahaan, termasuk juga mencapai visi misi dan target. Karena itulah salah satu *Key Performance Indicator* (KPI) dari tim atau bagian HRD adalah memperkecil terjadinya pergantian staf (karyawan yang menyelesaikan diri / resign).

Tabel 1 Form Penilaian Kinerja Pada Departemen *Human Resource*

Dept. Human Resource						
No	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
1.	<i>Grooming</i> ( Penampilan Diri )					
a.	<i>Kerapian</i> dalam berpenampilan saat bekerja					
b.	Komunikasi dan tutur kata yang diucapkan sehari - hari dalam lingkungan bekerja					
2.	<i>Self Confident</i> ( Percaya Diri )					
a.	Karyawan memiliki ide kreatif					
b.	Karyawan memiliki kepercayaan diri					
3.	<i>Attitude</i> ( Sikap )					
a.	Karyawan memiliki kejujuran, ramah, dan empati dalam bekerja					
b.	Karyawan dapat bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan					
c.	Karyawan dapat mengambil keputusan disaat keadaan mendesak					
4.	<i>Teamwork</i> ( Bekerja dalam tim )					
a.	Karyawan dapat bekerja sama sesama tim					
5.	<i>Skill &amp; Knowledge</i> ( Keterampilan & Pengetahuan )					
a.	<i>Preparation</i>					
b.	<i>Recruitment</i>					
c.	<i>Training and Development</i>					
d.	<i>General Affair</i>					
e.	<i>Retention</i>					

Tabel 2 Keterangan *Rating Scale*

Keterangan Penilaian	
1	Sangat buruk
2	Buruk
3	Rata-rata
4	Baik
5	Sangat baik

Sumber: *Departmant HRD* Swiss-Belhotel Silae Palu

*Engineering* Hotel atau departemen teknik adalah departemen yang memiliki tugas dan berwenang untuk menangani hal -hal teknis yang berkaitan erat dengan kelancaran penggunaan fasilitas dan aset sehingga dapat lebih efektif dan efisien. Baik di hotel, villa, *resort* , gedung, pabrik ataupun apartemen sebenarnya hampir sama. Mereka adalah orang yang memiliki kemampuan dibidang teknik untuk mengatasi berbagai masalah seperti AC mati, listrik padam, pipa tersumbat, gas kamar bocor dan memperbaiki fasilitas hotel lainnya jika terjadi kerusakan.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab di masing-masing bagian yang ada di departemen teknik:

1) Prosedur Kerja Bagian Engineering

Untuk semua staff engineering, bekerja harus sesuai jadwal waktu yang dibagi menjadi 3 shift:

*Shift* pagi yaitu jam 07.00 – 15.00

*Shift* siang yaitu jam 15.00 – 23.00

*Shift* malam yaitu jam 23.00 – 07.00

Hadir di kantor sebelum jam kerja mulai. Laporkan semua pekerjaan kepada atasan, baik yang sudah maupun yang belum selesai. Operator harus memastikan kondisi pintu tertutup dan terkunci saat meninggalkan area teknik. Laporkan atau izin pada atasan ketika akan pulang. Setiap bagian harus menjalankan tugas sesuai meja kerjanya dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab.

2) Prosedur Percakapan Via Telefon dengan Tamu

Ada beberapa etika yang harus dilakukan staff engineering saat menerima dan berbicara lewat sambungan telepon dari pelanggan (tamu).

- a. Awal dengan Salam. Ucapkan selamat pagi / siang / sore / malam. Sampaikan identitas kita dari departemen mana dan sambutan “Ada yang bisa kami bantu?” dengan ramah.
- b. Pembicaraan dengan tamu / pelanggan di telepon adalah pembicaraan serius yang formal, bukan untuk basa-basi atau bercanda.
- c. Ketika menerima telepon dari tamu yang mengajukan keluhan, maka dengarkan, pahami, dicatat (jika perlu) dan jangan membantah atau mendebat.
- d. Jangan memberikan penjelasan teknis via telepon, agar tidak membuat tamu kesal. Jika memungkinkan, sampaikan penjelasan teknis secara langsung (bertemu) dengan tamu tersebut.

3) Kondisi yang Harus Diperhatikan Saat Akan Melakukan Perbaikan

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika melakukan perbaikan di daerah keberadaan (yang sedang ada/ditempati) tamu.

- a. Kondisikan diri kita dengan mengenakan pakaian serta sepatu yang rapi dan bersih.

- b. Pastikan tubuh bagian luar (tangan, wajah, rambut) juga dalam keadaan rapi dan bersih, agar tidak mengganggu pekerjaan atau mengotori alat dan bagian yang sedang dikerjakan.
- c. Siapkan dan bawa semua peralatan kerja di dalam tool box, sehingga tampak lebih rapi dan ringkas.
- d. Kalau ada, bawalah surat mandat (perintah kerja misalnya) yang bisa ditunjukkan untuk meyakinkan tamu jika kita adalah petugas utusan hotel.
- e. Tekan tombol bel atau ketuk pintu sebelum masuk ke kamar tamu, maksimal 3x dengan jarak 4 – 5 detik per ketukan/pencet.
- f. Jika melakukan perbaikan di kamar, tetapi tamu sedang tidak di dalamnya, maka pengerjaan harus ditemani *room boy* atau SPV atau petugas yang terkait. Minta petugas tersebut untuk menemani sampai pekerjaan kita selesai.
- g. Agar tidak terlalu mengganggu tamu dan mengurangi kebisingan, khusus untuk pengerjaan di dalam kamar, cukup sedikit petugas / engineer saja.

#### 4) Prosedur Perbaikan Kamar Jika Ada Penghuninya

Jika kita akan melakukan perbaikan kamar yang di dalamnya sedang ada tamu, berikut SOP yang harus dipahami.

- a. Ketuk atau tekan bel maksimal 3x dan beri salam dengan ramah saat tamu sudah membukakan pintu. Katakan serta minta izin pada tamu jika kita adalah engineer yang ditugasi untuk melakukan perbaikan dan langsung fokus pada pekerjaan kita.
- b. Jika saat itu tamu dalam kondisi mood yang kurang baik atau sedang marah, bekerjalah dengan cepat tapi cermat, sehingga hasilnya tetap baik dan segera dengan sopan tinggalkan kamar.
- c. Ketika kita bekerja bersama, jangan saling menyalahkan atau bergurau, sehingga tamu tidak terganggu dan pekerjaan cepat selesai.
- d. Buktikan pada tamu jika kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan selama mereka menginap di hotel.
- e. Segera meninggalkan kamar jika pekerjaan sudah selesai, tidak perlu berbasa-basi pada tamu.
- f. Jika tamu memberikan uang tip karena kepuasannya atas pekerjaan kita, maka boleh saja menerima, tetapi juga jangan terlalu berharap akan diberi.



5) Prosedur Pengadaan Suku Cadang (*Spare Part*)

Selain itu, untuk masalah suku cadang (*spare part*) sebagai instrumen penting dalam pekerjaan teknik, ada beberapa sistem pengadaan yang dapat dilakukan, diantaranya:

- a. Pembuatan *General Store Requisition*, yaitu ketika stok suku cadang di engineering sudah habis dan sangat dibutuhkan operasional di semua shift.
- b. Pengajuan *Purchase Requisition (PR)*, yang harus dibuat saat stok di engineering dan general store sudah habis dan kami benar-benar membutuhkan penggantian dalam pekerjaan yang sedang dilakukan.
- c. Sistem penyimpanan, dapat dibuat dengan menyediakan suku cadang dalam jumlah secukupnya, yang dibutuhkan oleh operasional.
- d. Membeli suku cadang langsung dengan uang kas (*petty cash*) hanya pada saat mendesak dan darurat (*urgent*) saja, dengan nominal pembelian yang dimaksimalkan per nota

Tabel 3 Form Penilaian Kinerja Pada Departemen *Engineering*

Dept. Engineering						
No.	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
1.	<i>Grooming</i> ( Penampilan Diri )					
a.	Kerapian dalam berpenampilan saat bekerja					
b.	Komunikasi dan tutur kata yang diucapkan sehari-hari dalam lingkungan bekerja					
2.	<i>Self Confidence</i> ( Percaya Diri )					
a.	Karyawan dapat menyelesaikan sendiri pekerjaan yang diberikan dengan baik					
b.	Karyawan dapat melayani pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan					
3.	<i>Attitude</i> ( Sikap )					
a.	Karyawan memiliki kejujuran, ramah, dan empati dalam bekerja					
a.	Karyawan dapat bekerja keras sesuai jadwal yang telah dibuat					
4.	<i>Teamwork</i> ( Bekerja dalam tim )					
a.	Karyawan dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya					
5.	<i>Skill &amp; Knowledge</i> (Keterampilan & Pengetahuan)					
a.	Melindungi biaya Investasi dan mengontrol operasional agar berjalan efektif dan efisien.					
b.	Memaksimalkan pelayanan hotel.					
c.	SOP Teknik hotel (Engineering)					

Tabel 4 Keterangan *Rating Scale*

Keterangan Penilaian	
1	Sangat buruk
2	Buruk
3	Rata-rata
4	Baik
5	Sangat baik

Sumber: *Department Engineering Swiss-Belhotel Silae Palu*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam setiap perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan mitra bisnisnya, hal ini menyebabkan sumber daya manusia dituntut untuk memberikan performa yang terbaik sehingga perusahaan mampu bersaing dengan para kompetitornya, hal tersebut tidak hanya berlaku kepada pihak karyawan saja tetapi berlaku juga kepada pihak yang melakukan pelatihan/magang, Untuk mengoptimalkan hal tersebut di perlukannya evaluasi kinerja terutama pada departement *Human Resource Development* (HRD) dan *Engineering* yang mana sebagai tempat berlangsungnya kegiatan selama mengikuti magang/praktik kerja.

Setiap perusahaan pasti sering melakukan banyak cara untuk meningkatkan performa kinerja karyawannya, yang bertujuan untuk meningkatkan produktifitas kerja perusahaan tersebut, karena Sebuah perusahaan dapat menjadi berkembang dan maju tentunya tidak hanya dikarenakan faktor permodalan dan strategi bisnis yang kuat saja, melainkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang hebat. Dalam hal ini SDM memiliki artian para karyawan atau pekerja.

Swisbell-hotel silae palu juga melakukan evaluasi/penilaian kinerja karyawannya dengan mengamati laporan kerja harian yang disampaikan oleh kepala departement masing-masing yang diperoleh dari *briefing* rutin setiap pagi dimana laporan tersebut dapat mengandung progres pekerjaan setiap department.

(Anggrainy et al., 2018) Menyebutkan kinerja itu berasal dari kata performance yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu pula dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung. Sedangkan Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu.

Setelah mempelajari hal tersebut penulis melakukan beberapa evaluasi kinerja selama berlangsungnya kegiatan magang/praktik kerja.

### ***1. DEPARTMENT HRD***

Dari hasil perhitungan penilaian/evaluasi kinerja departemen HRD nilai tersebut didapat dari beberapa penilaian indikator yang diberikan, terdapat nilai yang berbeda-beda dengan rincian sebagai berikut :

#### ***1) Grooming ( Penampilan Diri )***

##### **a. Kerapian dalam berpenampilan saat bekerja**

Penilaian berdasarkan *Grooming* selalu berdasarkan dengan bagaimana cara berpenampilan karyawan pada saat bekerja meskipun bagian departemen HRD tidak selalu bertemu dengan konsumen tetapi perusahaan memiliki SOP yang harus dilakukan, kerapian ditempat kerja secara berkelanjutan menjadi salah satu cara sederhana yang dapat dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 4 (baik) dikarenakan karyawan yang berada pada departemen HRD selalu menjaga kerapian dalam berpenampilan terlebih saat bertemu dengan tamu ataupun pada saat meeting.

##### **b. Komunikasi dan tutur kata yang diucapkan sehari-hari dalam lingkungan bekerja**

Membiasakan diri bertutur kata yang baik tentu orang akan lebih senang mendengar kita menyampaikan pendapat,berkomunikasi dengan cara yang tepat juga dapat membuat orang lain mudah percaya dan yakin dengan apa yang kita sampaikan. Pada departemen HRD sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 5 (sangat baik) dikarenakan departemen HRD hanya memiliki 2 karyawan didalamnya dan memiliki jabatan kunci yang berada dalam departemen HRD dan keduanya sudah sangat berpengalaman dibidangnya menjadikan tutur kata yang diucapkan sudah sangat baik.

#### ***2) Self Confident ( Percaya Diri )***

##### **a. Karyawan memiliki ide kreatif**

Dengan kata lain ide kreatif merupakan gagasan ide atau pemikiran yang dimiliki individu dalam menciptakan hal-hal baru atau cara-cara baru yang berbeda dengan segala hal yang sudah ada sebelumnya. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 5 (sangat baik) dikarenakan pada

dunia perhotelan sering terjadi pergantian karyawan menjadikan ide kreatif dan gagasan yang dibawa oleh setiap karyawan yang baru tentunya berbeda-beda ini menjadikan hal positif dalam penyelesaian masalah atau mencoba hal baru. Hal tersebut juga terjadi pada departemen HRD Swiss-Belhotel Silae Palu yang dimana terdapat jabatan pada departemen office HRD yaitu *Human Resorce Manager* (HRM) sering berganti yang menjadikan setiap pemegang jabatan baru memiliki ide kreatif yang berbeda-beda hal tersebut tentunya berdampak positif pula terhadap pemilihan ide atau penyelesaian masalah yang beragam jika dibutuhkan.

b. Karyawan memiliki kepercayaan diri

Kemampuan dalam meyakinkan diri pada kemampuan yang kita miliki atau kemampuan untuk mengembangkan penilaian positif baik untuk diri sendiri ataupun lingkungan sekitar, banyak faktor yang dapat mempengaruhi percaya diri seseorang baik dari faktor eksternal maupun internal. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 5 (sangat baik) dikarenakan departemen HRD dituntut untuk memiliki kepercayaan diri yang lebih karena merupakan pusat informasi dan bertanggung jawab dalam mengelola karyawan yang berada didalam lingkup perhotelan yang mengharuskan untuk selalu berkomunikasi kesemua departemen lainnya untuk meningkatkan kinerja dan skill karyawan.

3) *Attitude* ( Sikap )

a. Karyawan memiliki kejujuran, ramah, dan empati dalam bekerja

Karyawan yang jujur akan memudahkan dalam segala urusan baik pekerjaan dan kehidupan, kejujuran dan ikhlas dalam menjalankan pekerjaannya tanpa mengeluh dan selalu lapang dada, kemampuan untuk memahami perasaan dan pengalaman yang dialami oleh orang lain. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 5 (sangat baik) dikarenakan attitude yang dimiliki HRD tidak perlu diragukan lagi karena HRD merupakan pelopor atau contoh bagi sumber daya manusia (SDM) untuk karyawan atau disebuah perusahaan, yang mengharuskan untuk selalu bertutur kata yang baik, sopan dan jujur.

b. Karyawan dapat bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan

Karyawan yang baik tidak pernah ragu mengambil tanggung jawab atau posisi yang memiliki tanggung jawab lebih, semangat dalam bekerja akan mendorong karyawan untuk menyelesaikan berbagai tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 5 (sangat baik) dikarenakan departemen HRD tempat dimana tugas dan tanggung jawab banyak dibebankan, jika ada masalah yang mencakup perhotel merupakan tanggung jawab HRD untuk menyelesaikannya mencari jalan keluar dan menjadi penengah agar mendapatkan solusi yang sebaik-baiknya

c. Karyawan dapat mengambil keputusan disaat keadaan mendesak

Proses menemukan satu pilihan dari beragamnya alternatif pilihan terbaik yang dilakukan secara rasional, sehingga dalam proses pengambilan keputusan ini merupakan suatu proses yang mungkin terjadi begitu saja dalam waktu yang singkat. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 5 (sangat baik) dikarenakan mengambil keputusan tentunya sudah menjadi tugas dan tanggung jawab bagi departemen HRD, tidak terkecuali keputusan dalam keadaan mendesak sebagai contoh yaitu pada saat terjadinya masalah atau kecelakaan kerja pada saat bekerja, departemen HRD dituntut mengambil keputusan atau jalan keluar dari masalah tersebut secepat mungkin. Dan hal tersebut sudah terpenuhi dengan sangat baik pada departemen HRD Swiss-Belhotel Silae Palu.

4) *Teamwork* ( Bekerja dalam tim )

a. Karyawan dapat bekerja sama sesama tim

Kemampuan untuk bekerja bersama dalam menuju visi dan misi bersama, kerjasama tim merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam mengarahkan dan mendorong para individu dalam menuju dan meraih tujuan organisasi secara bersama-sama. Pada departemen HRD (*Teamwork* dalam office HRD) sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 3 (rata-rata) dikarenakan diidunia perhotelan sering terjadi pergantian karyawan, begitupun di departemen office HRD yang hanya memiliki dua staff didalamnya dimana terdapat jabatan yaitu Human Resorce Manager (HRM) yang sering berganti yang membuat kerjasama tim di departemen HRD kurang

begitu baik, renggang waktu yang singkat membuat komunikasi dalam departemen HRD sering terjadi miskomunikasi antara HRM dan Asst HRM karena sering terjadinya pergantian HRM

#### *5) Skill & Knowledge ( Keterampilan & Pengetahuan )*

##### *a. Preparation*

Tugas persiapan/ Preparation disini maksudnya seorang HRD Hotel perlu melakukan persiapan baik itu untuk faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi persiapan jumlah kebutuhan SDM baru, struktur organisasi dan departemen terkait. Sementara faktor eksternal yaitu mempersiapkan tata hukum ketenagakerjaan, sistem kontrak, kondisi tenaga kerja dan lain sebagainya.

Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 4 (baik) pada departemen HRD persiapan dalam melakukan tugas sangat di perlukan agar segala sesuatunya dapat berjalan dengan lancar tetapi pada departemen HRD Swiss-Belhotel Silae Palu terkadang proses persiapan yang dilakukan berjalan cukup lambat contohnya dalam faktor kebutuhan SDM yang terkadang proses recruitment perlu waktu yang cukup lama.

##### *b. Recruitment*

Merupakan suatu proses atau tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk mendapatkan tambahan pegawai melalui beberapa tahapan yang mencakup identifikasi dan evaluasi sumber-sumber penarikan tenaga kerja, menentukan kebutuhan tenaga kerja, proses seleksi, penempatan dan orientasi tenaga kerja. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 4 (baik) tentunya tidak perlu diragukan lagi departemen HRD mengenai recruitmen karyawan dikarenakan hal tersebut merupakan salah satu pekerjaan utama dari HRD yang mengharuskan mampu melakukan penyaringan dan seleksi pelamar agar mendapatkan tenaga kerja yang profesional tetapi pada departemen HRD Swiss-Belhotel Silae Palu seperti yang disebutkan sebelumnya terkadang proses persiapan yang dilakukan berjalan cukup lambat.

*c. Training and Development*

Program yang membantu karyawan belajar dan memperoleh keterampilan baru serta pengetahuan yang diperlukan untuk memajukan karier mereka, membantu melatih karyawan menjadi individu yang proaktif sehingga mampu bekerja dalam situasi apapun. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 5 (sangat baik) salah satu pekerjaan utama departemen HRD harus sering melakukan training kepada seluruh karyawan perhotelan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Di Swiss-Belhotel Silae Palu selalu mengadakan training rutin setiap hari rabu dibulan berjalan yang dipimpin langsung oleh HRD untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan didalam lingkup kerja agar tamu selalu merasa nyaman

*d. General Affair*

HRD juga memiliki tugas yang berhubungan dengan dunia luar perusahaan atau hotel. HRD juga harus “luwes/fleksibel” dalam membangun external relation , seperti kantor pajak, badan perizinan, Dinas Tenaga Kerja, BPJS dan sebagainya. Tanggung jawab bagian urusan umum juga mengurus kepentingan operasional hotel secara keseluruhan. Sebut saja dalam membuat surat-surat perizinan atau legalitas. Tak hanya itu, HRD juga dituntut untuk bisa menjalin hubungan baik dengan masyarakat yang ada di sekitar perusahaan atau hotel tersebut. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 5 (sangat baik) Dikarenakan pada departemen HRD hal tersebut berjalan sebagaimana mestinya dan dilakukan dengan sangat baik, walaupun terkadang terdapat kendala hal tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

*e. Retention*

Retensi/Retention sendiri menurut bahasa berarti penyimpanan. Sedangkan untuk urusan perusahaan atau hotel, retensi menjadi usaha dalam mempertahankan karyawan yang berkualitas atau unggul, agar mereka tetap loyal dengan perusahaan. Pada departemen HRD sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 3 (cukup) Dikarenakan pada dunia perhotelan sering terjadinya pergantian karyawan hal tersebut membuat departemen HRD cukup sulit dalam mempertahankan karyawannya terlebih untuk karyawan yang berasal dari luar daerah, hal tersebut yang membuat skala penilaian Retensi/Retention 3 (cukup).

## 2. DEPARTMENT ENGINEERING

Departemen *Engineering* ini berperan dibelakang layar, tidak sering untuk pelanggan berkomunikasi langsung dengan bagian departemen ini karena yang dikerjakan yaitu membenarkan fasilitas jika ada yang rusak atau *error*. Dalam penilaian penampilan tetap dibutuhkan agar pandangan pelanggan tidak buruk terhadap karyawan meskipun tidak selalu berhadapan dengan pelanggan, percaya diri yang dinilai yaitu karyawan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Dari hasil perhitungan penilaian/evaluasi kinerja departemen engineering nilai tersebut didapat dari beberapa penilaian indikator yang diberikan, terdapat nilai yang berbeda-beda dengan rincian sebagai berikut :

### 1) *Grooming* ( Penampilan Diri )

#### a. Kerapian dalam berpenampilan saat bekerja

Penilaian berdasarkan *Grooming* selalu berdasarkan dengan bagaimana cara berpenampilan karyawan pada saat bekerja meskipun bagian departemen *Engineering* tidak selalu bertemu dengan konsumen tetapi perusahaan memiliki SOP yang harus dilakukan, kerapian ditempat kerja secara berkelanjutan menjadi salah satu cara sederhana yang dapat dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Pada departemen *Engineering* sendiri berdasarkan indikator penilaian yang diberikan mendapatkan skala penilaian 4 (baik) dikarenakan karyawan yang berada pada departemen *Engineering* selalu menjaga dan diharuskan untuk selalu berpenampilan rapih dan bersih walaupun departemen *Engineering* bisa dikatakan jarang bertemu langsung dengan tamu, tapi terkadang ada waktu yang mengharuskan *Engineering* berkomunikasi langsung dengan tamu seperti contohnya memperbaiki tv, aliran listrik ataupun saluran air panas dikamar tamu.

#### b. Komunikasi dan tutur kata yang diucapkan sehari-hari dalam lingkungan bekerja

Membiasakan diri bertutur kata yang baik tentu orang akan lebih senang mendengar kita menyampaikan pendapat, berkomunikasi dengan cara yang tepat juga dapat membuat orang lain mudah percaya dan yakin dengan apa yang kita sampaikan. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 3 (rata-rata) dikarenakan departemen *Engineering* memiliki staff yang kurang mengakibatkan tidak seimbang dengan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan, dari hal tersebut departemen *Engineering* sering terjadi *mis communication* dengan staff yang lainnya



disebabkan jarang mereka bertemu di office untuk *over handle* karena sibuk dengan pekerjaan masing-masing

2) *Self Confidence* (Percaya Diri)

a. Karyawan dapat menyelesaikan sendiri pekerjaan yang diberikan dengan baik.

Karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik tidak pernah ragu mengambil tanggung jawab atau posisi yang memiliki tanggung jawab lebih. Semangat dalam bekerja akan mendorong karyawan untuk menyelesaikan berbagai tugas-tugasnya. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 4 (baik) dikarenakan kurangnya staff yang dimiliki departemen *Engineering* mengharuskan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan sendiri, *Engineering* memiliki peran penting dalam hotel dikarenakan fasilitas yang ada membutuhkan campur tangan *Engineering* untuk memperbaiki, memasang dan mengontrol apa yang telah diperintahkan dan diharuskan untuk diselesaikan oleh sebab itu *Engineering* selalu dituntut menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

b. Karyawan dapat melayani pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Dalam melakukan pelayanan harus sesuai dengan standar-standar operasional/SOP dan juga harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 4 (baik) dikarenakan *Engineering* tidak selalu bertemu dengan tamu seperti halnya departemen yang lainnya akan tetapi ada saat *Engineering* juga dibutuhkan dan bertemu langsung dengan tamu untuk melayani tamu sesuai kebutuhan seperti contohnya melakukan persiapan dan perbaikan dikamar tamu ataupun selama ada kegiatan event dan juga mengatur sound system yang akan digunakan selama event berlangsung.

3) *Attitude* (Sikap)

a. Karyawan memiliki kejujuran, ramah, dan empati dalam bekerja

Karyawan yang jujur akan dimudahkan dalam segala urusan baik pekerjaan dan kehidupan, kejujuran dan ikhlas dalam menjalankan pekerjaannya tanpa mengeluh dan selalu lapang dada, kemampuan untuk memahami perasaan dan pengalaman yang dialami

oleh orang lain. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 4 (baik) dikarenakan pada departemen *Engineering* hal tersebut merupakan keharusan yang harus dilakukan dalam bekerja harus ramah jika bertemu dengan tamu, jujur dalam menjalankan tugas yang diberikan dan empati terhadap sesama karyawan jika membutuhkan bantuan dan hal tersebut sudah dilakukan dan diterapkan di departemen *Engineering*.

b. Karyawan dapat bekerja keras sesuai jadwal yang telah dibuat

Kerja keras merupakan perilaku yang menunjukkan upaya sungguh-sungguh dalam mengatasi berbagai hambatan belajar, tugas dan menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 5 (sangat baik) dikarenakan *Engineering* selalu bekerja keras dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan walaupun kurangnya staff dalam departemen *Engineering* akan tetapi mereka selalu bekerja keras sesuai jadwal yang diberikan, mengerjakan pekerjaan sendiri dalam skala besar maupun kecil bekerja sesuai prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan.

4) *Teamwork* ( Bekerja dalam tim )

a. Karyawan dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya

Kemampuan untuk bekerja bersama dalam menuju visi dan misi bersama,kerjasama tim merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam mengarahkan dan mendorong para individu dalam menuju dan meraih tujuan organisasi secara bersama-sama. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 4 (baik) dikarenakan kurang melakukan pekerjaan bersama disebabkan kendala kurangnya staff, mengakibatkan departemen *Engineering* sering melalukan pekerjaan sendiri tanpa adanya kerja sama dengan staff lain. Akan tetapi departemen *Engineering* memiliki kualitas *team work* yang baik,jika keadaan mengharuskan mereka untuk berkerja sama dalam tim, mereka akan melakukan kerja sama tim yang baik

5) *Skill & Knowledge* (Keterampilan & Pengetahuan)

- a. Melindungi biaya Investasi dan mengontrol operasional agar berjalan efektif dan efisien.

Untuk mencegah terjadinya kerugian bagi pemegang saham perusahaan (pemilik), maka segala sesuatunya harus diatur dan dicegah dengan cara melakukan pemeliharaan terhadap segala bentuk aset yang ada dan memastikan semua fasilitas dapat digunakan dengan baik. Seorang engineering hotel juga harus bisa mengontrol operasional agar penggunaannya bisa efisien, mampu menekan biaya energi dan meminimalkan terjadinya kerugian-kerugian dalam kegiatan operasional hotel. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 5 (sangat baik) dikarenakan hal tersebut sangat diperhatikan tim engineering dan merupakan hal wajib yang harus selalu di jaga pada hotel Swiss-Belhotel Silae Palu.

- b. Memaksimalkan pelayanan hotel.

Departemen Engineering harus bisa mendukung perusahaan dengan memastikan segala sesuatunya dapat berjalan lancar sehingga kepuasan tamu hotel bisa maksimal dengan cara perawatan dan kesediaan peralatan pendukung operasional hotel dan juga perbaikan jika adanya kerusakan fasilitas hotel. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 4 (baik) dikarenakan pada hotel Swiss-Belhotel Silae Palu terdapat sangat banyak fasilitas yang ada dan kurangnya staff engineering mengakibatkan proses perawatan terkadang kurang diperhatikan tetapi jika ada kerusakan tim engineering selalu sigap dalam mengatasinya.

- c. SOP Teknik hotel (Engineering)

SOP atau Standard Operating Procedure adalah kumpulan peraturan, pedoman, atau acuan yang dibuat suatu perusahaan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai fungsi dan tanggung jawab masing-masing dalam perusahaan. Pada departemen *Engineering* sendiri indikator penilaian yang diberikan mendapat skala penilaian 4 (baik) dikarenakan tim engineering selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang ada seperti kondisi saat akan melakukan perbaikan, prosedur pengadaan suku cadang (spare part) dan juga waktu dalam bekerja.

Setelah melakukan tahap perancangan dan penerapan penulis dapat menyimpulkan bahwa proses evaluasi yang dilakukan berjalan dengan baik yang dimana terdapat beberapa masalah yang dihadapi dan juga peningkatan skil selama mengikuti kegiatan magang/praktik kerja, Hal tersebut membuktikan bahwa proses evaluasi yang dilakukan dapat membantu dan berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari hasil evaluasi yang telah dilakukan selama kegiatan magang/praktik kerja, penilaian ini sangat diperlukan untuk mengetahui daya ukur kinerja yang dilakukan dan dapat dilakukan tahap berikutnya sesuai kebutuhan masing-masing.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa peranan *Department Human Resource Development* dan *Department Engineering* dalam industri perhotelan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan performa dan kualitas kinerja karyawannya karena sangat berperan penting dalam industri perhotelan, yang bertujuan untuk meningkatkan produktifitas kerja perusahaan tersebut, karena Sebuah perusahaan dapat menjadi berkembang dan maju tentunya tidak hanya dikarenakan faktor permodalan dan strategi bisnis yang kuat saja, melainkan sumber daya manusia (SDM) yang hebat dan juga membenarkan fasilitas jika ada yang rusak atau *error*.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ambarwati, N. (2015). Gaya Kepemimpinan Yang Efektif Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. Sumber Mas Indah Plywood. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3(3), 1689–1699.
- Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2018). Pengaruh fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja implikasinya pada prestasi kerja pegawai negeri sipil badan kepegawaian pendidikan dan pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 1–10.
- Bahrudin, B., & Fauziah, N. M. (2022). Politik Pariwisata: Analisis Peran Aktor Hexa Helix dalam Inovasi Kebijakan Pariwisata di Kabupaten Banyumas. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 6(2), 136–154.
- Irmawati, A. (2015). Peran Human Resource Development (HRD) Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di PT. Yanasurya Bhaktipersada. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 123–129.
- Mardiko, H. S. (2021). Laporan Kuliah Kerja Magang Laporan Kegiatan Penjualan Kamar dan Penerimaan Kas Pada Hotel Dewi Jombang. (Doctoral Dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).
- Nugraha, M. F. (2018). Service Excelent Concierge Section dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Hotel De Paviljoen Bandung. (Tugas Akhir Diploma III, Akademi Pariwisata BSI Bandung).
- Shadrina, H. N. (2018). Analisis Multiplier Effect Potensi Ekowisata Bahari Islam Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Pulau Pahawang. (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Utama, I. G. B. R., & SE, M. A. (2015). Pengantar industri pariwisata. Deepublish