PERAN *HUMAN RESOURCES* (HR Manager) DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA DEPPARTEMEN SECURITY di NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan Pada Program Studi Diploma III Pariwisata

Oleh:

Belinda I. Manoppo

NIM : 21061027

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

TAHUN 2024

ABSTRAK

Belinda Imanuella Manoppo 2024 "*Peran Human Resources Development (HR* Manager) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Departemen Security di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center". Jurusan Pariwisata, Program Studi Diploma III Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, Pembimbing I : Drs. Agustinus Lumettu, MAP dan Pembimbing II : Benny I. Towoliu, SE., Mpar.

Peran Human Resources Development (*HR Manager*) memiliki tugas penting dalam mengelola sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan. Tujuan dari *Human Resources Development (HR Manager)* adalah untuk mengola keahlian, meningkatkan, dan memotivasi mereka untuk mencapai kinerja yang baik, serta memastikan karyawan tetap berkomitmen pada perusahaan. Peran dari *Human Resources Development (HR Mananger)* sangat berpengaruh di dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan didalamnya, dimana HRD ikut turun serta dalam membantu perusahaan mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas agar perusahaan dapat berkembang dengan dimilikinya sumber daya manusia tersebut. Penelitian ini dilakukan di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center, hasil penelitian menunjukan peranan *Human Resources Development (HR Manager)* sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena tanpa adanya HRD, tidak ada jembatan penghubung anatara perusahaan dengan karyawan, kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah peran *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan bahwa adanya keterkaitan yang signifikan antara peran *Human Resources Development (HR Manager)* dan kinerja karyawan. Diwujudkan melalui peran HRD dapat membuat kinerja karyawan meningkat, peran HRD juga sangat berpengaruh dalam penilaian kinerja karyawan melalui adanya penilaian kinerja.

Kata Kunci : *Human Resources Development (HRD),* Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Belinda Imanuella Manoppo 2024 ***"The Role of Human Resources Development (HR Manager) in Improving Employee Performance in the Security Department at Novotel Manado Golf Resort & Convention Center".*** *Department of Tourism, Diploma III Tourism Study Program, Manado State Polytechnic, Supervisor I: Drs. Agustinus Lumettu, MAP and Supervisor II: Benny I. Towoliu, SE., Mpar.*

The role of Human Resources Development (HR Manager) has an important task in managing human resources within a company. The aim of Human Resources Development (HR Manager) is to develop skills, improve and motivate them to achieve good performance, and ensure employees remain committed to the company. The role of Human Resources Development (HR Manager) is very influential in the company to improve the performance of its employees, where HRD participates in helping the company get quality human resources so that the company can develop with these human resources. This research was conducted at Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, the results of the research show the importance of Human Resource Development (HR Manager) is very important in improving employee performance, because without HRD, there is no bridge between the company and employees, the conclusion of the results of this research is the role of Human Resources Development (HR Manager) in improving employee performance that there is a significant relationship between the role of Human Resources Development (HR Manager) and employee performance. Realized through the role of HRD, it can improve employee performance. The role of HRD is also very influential in assessing employee performance through performance appraisals.

Keywords: Human Resource Development (HRD), Employee Perf

POLITEKNIK NEGERI MANADO

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul

PERAN HUMAN RESOURCES (HR Manager) DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA DEPARTEMEN SECURITY di NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTATION CENTER

Oleh

Nama	:	Belinda Imanuella Manoppo
NIM	:	21061027
Program Studi	:	D3 Pariwisata

Disetujui untuk diuji

Manado, 26 Juli 2024

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Agustinus Lumettu	Benny I. Tololiu, SE., Mpar
NIP. 1959 0801 199903 1001	NIP. 1973 0921 200604 1008

Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata

Silvana A. Mewengkang, SE.,M.Si

NIP. 19721012 200604 2 001

POLITEKNIK NEGERI MANADO

PROGRAMM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN
Tugas Akhir Dengan Judul

PERAN HUMAN RESOURCES (HR Manager) DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA DEPARTEMEN SECURITY di NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CENVENTION CENTER

Telah dipertahankan dihadapan sidang Tim Penguji Akhir pada hari Jumat 26 Juli 2024, pada pukul 13:00 – 14:30 di Jurusan Pariwisata

Oleh
Belinda Imanuella Manoppo
2101027

Dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Akhir

Ketua Penguji:	Altje Ellen Tuwaidan, SE., MM NIP. 19710417 199903 2001	.....
Anggota	Dra. Selvie R. Kalele , SE., M.Si NIP. 19710709 199903 2002	.....
Anggota	Mirjam P. Tenda P. Tenda, Spd, M.Hum NIP. 1968 0604 199903 1001	.....
Anggota	Drs. Agustinus Lumettu, MAP NIP. 19590801 199003 1001	.....
Anggota	Benny I. Towoliu, SE., Mpar NIP. 1973 0921 200604 1008	.....

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata	Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata
Dr. Bernadain D. Polii, M.Pd	Silvana A. Mewengkang, SE., M.Si
NIP. 19681208 200501 2 001	NIP. 19721012 200604 2 001

MOTTO :

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu.

(1 Korintus 10:13)

Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu!

(2 Tawarikh 15:7)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

(Amsal 23:18)

PERSEMBAHAN:

Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada :

- *Tuhan Yesus Kristus, hanya oleh karena kemurahan bahkan cinta kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini*
- *Kedua orang tua yang terkasih, Papa (Wenny Manoppo) & Mama (Henny Momuat) yang senantiasa selalu memberikan motivasi bahkan dukungan kepada penulis sehingga penulis boleh menyelesaikan Tugas Akhir ini*
- *Keluarga, teman-teman yang selalu mendukung bahkan memberikan semangat terhadap penulis selama melakukan penelitian dan menyelesaikan Tugas Akhir*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Belinda Imanuella Manoppo
Nim	:	21061027
Jurusan	:	Pariwisata
Program Studi	:	DIII Pariwisata
Judul Tugas Akhir	:	Peran Human Resources Development (HR Manager) Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan Pada Departemen Security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya

Manado, 26 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Belinda Imanuella Manoppo
NIM. 21061027

BIODATA MAHASISWA

Nama	:	Belinda Imanuella Manoppo
Nim	:	21061027
Tempat, tanggal lahir	:	Tombatu, 14 Juni 2002
Alamat	:	Kali oki, Jaga IV
Nama Ayah	:	Wenny Jopie Manoppo
Nama Ibu	:	Henny Astry Momuat
Alamat Orang Tua	:	Tombatu tiga timur, Jaga IV
Daerah Asal	:	Minahasa Tenggara, Kec. Tombatu, Kel. Kali oki, Jaga IV
Judul Tugas Akhir	:	Peran Human Resources Development (HR Manager) Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan Pada Departemen Security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center
Dosen Pembimbing	:	1. Drs. Agustinus Lumettu, MAP 2. Benny I. Towoliu, SE., M.Par
Dosen Penguji	:	1. Altje Ellen Tuwaidan, SE.,MM 2. Selvi R. Kalele, SE.,M.Si 3. Dr. Mirjam P. Tenda, S.Pd, M.Hum
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir	:	Jumat, 26 Juli 2024 13:00 – 14:30 Wita (R.1 Lt.1 Jurusan Pariwisata)

Manado, Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Belinda Imanuella Manoppo
NIM. 21061027

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Tugas Akhir ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Tugas Akhir ini bertujuan untuk menyelesaikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam Tugas Akhir ini dibahas bagaimana Peran Human Resources Development (HR Manager) Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan Pada Departemen Security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center. Penyelesaian penelitian sampai penyusunan Tugas Akhir, penulis menyadari bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis dalam penyelesaian Tugas akhir ini:

1. Dra. Maryke Alelo.,MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Ibu Julia Wuwungan, selaku Talent & Culture (HRManager) Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
3. Dr. Bernadain Polii.,M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
4. Margaretha N. Waroka, SE., MBA, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
5. Silvana A. Mewengkang, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi DIII Pariwisata Politeknik Negeri Manado
6. Dr. Seska Mengko, MPd, selaku Ketua Panitia Tugas Akhir
7. Drs. Agustinus Lumettu, MAP, selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas akhir
8. Benny I. Towoliu, SE., M.Par, selaku Dosen Pembimbing 2 Tugas akhir
9. Tim Penguji
10. Wenny Manoppo (Papa), Henny Momuat (Mama), Cintia & Andre Manoppo (Kakak), Helena Kowombon (Oma) yang selalu memberi motivasi dan mendorong penulis untuk terus semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Seluruh dosen & staf administrasi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado .
12. Teman-teman angkatan 2021 program studi DIII Pariwisata Politeknik Negeri Manado yang telah membantu penulis juga semangat semasa perkuliahan

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidaksempurnaan dalam Tugas akhir ini, maka dari itu penulis mengharapkan adanya pihak yang berkenan untuk dapat menyempurnakannya lewat kritik dan saran yang konstruktif sehingga Tugas akhir ini dapat menjadi lebih baik dan lebih sempurna. Semoga dengan adanya Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah yang akan datang.

Manado, 26 Juli 2024



Belinda Iamanuella Manoppo
Nim. 21061027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
ABSTRAK ii
ABSTRACK iii
LEMBAR PERSETUJUAN iv
LEMBAR PENGESAHAN v
MOTTO & PERSEMBAHAN vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR vii
BIODATA MAHASISWA viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL .....
DAFTAR GAMBAR .....

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 2
1.4 Perumusan Masalah 2
1.5 Tujuan Penelitian 2
1.6 Manfaat Penelitian 3
BAB II LANDASAN TEORI 4
2.1 Teori Hotel 4
2.2 Kinerja Karyawan 4
2.2.1 Pengertian Kinerja 4
2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja 5
2.2.3 Pihak-pihak yang Mendapatkan Manfaat Penilaian Kinerja 6
2.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja 6
2.2.5 Pengukuran Kinerja 7
2.2.6 Indikator Kinerja 7
2.3 Human Resources Development 7
2.3.1 Pengertian Human Resources Development 7

2.3.2 Fungsi-fungsi Human Resources Development 7
2.3.3 Uraian Tugas & Tanggung Jawab 9
2.3.4 Penelitian Terdahulu 10

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 12

3.1 Jenis Penelitian 12
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 12
3.3 Jenis dan Sumber Data 12
3.4 Teknik Pengumpulan Data 13

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 14

4.1 Gambaran Umum Hotel 14
4.2 Alamat Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center 15
4.3 Visi Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center 15
4.4 Fasilitas-fasilitas 15
4.5 Struktur Organisasi 16
4.6 Hasil Penelitian 18
4.6.1 Hasil Wawancara 18
4.6.2 Hasil Observasi 21
4.7 Pembahasan 22

BAB V PENUTUP 23

5.1 Kesimpulan 23
5.2 Saran 23

DAFTAR PUSTAKA 24

LAMPIRAN 24

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menjual jasa atau layanan menginap bagi orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernys dengan layanan tempat tidur beserta fasilitas makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan, Sulastiyono (2011).

Seiring berjalannya waktu, kemajuan perusahaan sangat ditentukan dari kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan, maka dari itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia di dalam perusahaan. Hamali (2018:2) berargumen bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, serta motivasi. Karyawan dituntut untuk memiliki sikap profesional dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki sikap professional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta focus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya.

Kinerja merupakan suatu perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan dengan perannya dalam suatu perusahaan. Kinerja yang tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian tugas yang telah dibebankan kepada karyawan di dalam perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari peranan Human Resources Development (HR Manager). Tujuan dari Human Resources Development (HR Manager) yaitu meningkatkan kinerja individu sehingga memberikan kontribusi langsung untuk tujuan kinerja organisasiNovotel Manado Golf Resort & Conventation Center adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan terhadap tamu yang berkunjung maupun yang menginap. Membicarakan tentang Peran *Human Resources Development (HR Manager*) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Departemen Security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center, pemimpin dan karyawan di Novotel Manado menyadari seberapa pentingnya keberadaan HRD di dalam perusahaan. Novotel Manado memiliki karyawan yang berjumlah 117 orang, meliputi General Manager, atasan tiap masing divisi, sales, accounting, housekeeping, receptionist, F&B product dan service, security, dan engineering. Jumlah karyawan yang terbilang cukup banyak di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center, maka peran dari Human Resources Development (HR Manager) sangat diperlukan dalam hal penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Novotel Manado. Adanya kelalaian dalam menjalankan tugas terlebih pada departemen security membuat kualitas kinerja yang dihasilkan tidak memuaskan dan dapat berdampak pada penilaian kinerja karyawan nantinya. Selain itu kurangnya *knowledge* atau pengetahuan dalam pekerjaan juga menjadi

salah satu pemicu terjadinya kesalahan dalam bekerja terlebih pada departemen security yang dapat kita ketahui bersama bahwa departemen security memegang peran penting dalam menjaga keamanan yang ada di suatu perusahaan jadi ketika sudah sering terjadinya kelalaian maka diperlukan peran dari bagian *Human Resources Development (HR Manager)*. Dalam hal ini, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti pentingnya *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul "Peran *Human Resources Development (HR Manager)* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Departemen Security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center"

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah sebagimana telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa penting keberadaan *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center?
2. Apakah kinerja karyawan pada departemen security akan berpengaruh positif dan signifikan jika ada atau tidaknya peran *Human Resources Development (HR Manager)* di industry?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan maka dibatasi ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini. Batasan masalah ini hanya sebatas pada peran *Human Resources Development (HR Manager)* terhadap kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah dibahas di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu "Bagaimana pengaruh peran *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado?"

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah untuk menjelaskan peran *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Manado
   Diharapkan dengan adanya Tugas Akhir ini dapat memmbantu dan mempermudah mahasiswa untuk mencari informasi tentang kinerja karyawan yang ada di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center
2. Bagi Penulis
   Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan ilmu, wawasan serta dapat memberikan teori dengan fakta mengenai kinerja karyawan, serta menjadi sarana referensi penulis memahami topik penelitian.
3. Bagi Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center
   Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi industry agar selalu mempertahankan kinerja pada karyawan terlebih pada departemen security

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Teori Hotel

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Hotel adalah sebuah kata benda yang memiliki bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola komersial, disediakan untuk setiap orang untuk mendapat pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Definisi hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial (Suarthana, 2006). Menurut Sulastiyono (2008), hotel dapat digolongkan dalam tiga jenis mengacu pada United States Lodging Industry yaitu Residential Hotel, Transit Hotel, dan Resort Hotel. Terkait dengan penelitian ini, dari ketiga jenis hotel tersebut yang digunakan adalah pengertian dari Resort Hotel. Resort Hotel adalah hotel yang biasanya menampung orang-orang yang melakukan perjalanan untuk berlibur dan biasanya terletak di tempat-tempat peristirahatan seperti di pegunungan dan di daerah pantai (Sulastiyono, 2008).

2.2. Kinerja

2.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian performance, dan ada juga yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan hasil kerja atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Rismawati dan Mattalata (2018:2), kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dann dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perushaan serta mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan opersional.

Sedangkan menurut Sutrisno (2018:123), mengatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Kaswan, (2017:278) kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.

Kinerja dapat berarti hasil yang ingin dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tangung jawab yang diberikan kepadannya, selain itu kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh tingkat Pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, dan motivasi karyawan. Hasil kerja seseorang akan

memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik. Pendidikan mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif dan berinovasi dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

2.2.2. Manfaat Penilaian Kinerja

Dalam penelitian ini, dijelaskan mengenai manfaaat penilaian kinerja yang digolongkan menjadi dua yaitu, penilaian kinerja menurut pada ahli dan penilaian kinerja secara umum.

1) Manfaat Penilaian Kinerja Menurut Para Ahli
    a) Menurut Sedarmayanti (2017:64)
    Manfaat dari penilaian kinerja karyawan adalah sebagai media ukur untuk menentukan kenaikan jabatan dari karyawan yang bersangkutan. Perusahaan dapat menilai kinerja karyawan dengan *review* sebelum akhirnya dapat diputuskan karyawan berhak untuk mendapatkan kenaikan jabatan.
    b) Menurut Wibowo (2017:192)

    Menjelaskan manfaat penelitian kinerja adalah untuk meningkatkan bahwa seorang karyawan sering kali lupa dalam membicarakan untuk apa sebenarnya *performance appraisal* di dalam suatu perusahaan.
    c) Menurut Greenberg & Baron dalam Rozarie (2017:64)
    Menyebutkan bahwa penilaian kinerja dipergunakan untuk sejumlah kepentingan organisasi, dalam menentukan penilaian kinerja karyawan maka manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang sumber daya manusia.

2) Manfaat Penilaian Kinerja Secara Umum
    Manfaat penilaian kinerja secara umum sebagai berikut:
    a) Sebagai Media Ukur Untuk Menentukan Kenaikan Jabatan
    Perusahaan dapat menilai karyawan dengan melakukan *review* sebelum akhirnya diputuskan bahwa karyawan tersebut berhak untuk mendapatkan kenaikan jabatan.
    b) Mendorong Motivasi Karyawan
    Perusahaan melakukan penilaian kinerja karyawan untuk melihat seberapa besar bobot pekerjaan mereka dan berapa banyak bonus yang diberikan perusahaan. Adanya system kerja yang demikian, karyawan akan merasa termotivasi dalam bekerja untuk mendapatkan penilaian kinerja yang baik.
    d) Menjadi Bahan Evaluasi
    Penilain kinerja karyawan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi. Evaluasi berlaku baik dari sisi perusahaan maupun karyawan. Adanya evaluasi dipergunakan untuk membangun perusahaan dan karyawan kea rah yang lebih baik. Selain itu perusahaan dapat

menggunakan hasil evaluasi untuk membuat goal selanjutnya yang ingin dicapai bersama.

2.2.3. Pihak-pihak yang Mendapatkan Manfaat Penilaian Kinerja

Terdapat dua pihak yang mendapatkan manfaat penilaian kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan, yaitu:

1) Karyawan
   Manfaat penilaian kinerja untuk karyawan yaitu:
   a) Memperbaiki performa kinerja dan melihat prestasi secara nayata
   b) Mendapatkan pelatihan
   c) Mendapatkan *Feedback* dari perusahaan
   d) Mencegah kesalahpahaman dalam berkomunikasi
2) Perusahaan
   Manfaat penilaian kinerja bukan hanya untuk karyawan, namun manfaat penilaian kinerja sangat berpengaruh untuk perusahaan agar mampu menilai kinerja yang dihasilkan dari sumber daya manusia yang dimiliki. Manfaat penilaian kinerja untuk perusahaan adalah sebagai berikut:
   a) Mengidentifikasi keberhasilan system kerja
   b) Melihat peluang kompetensi karyawan
   c) Memudahkan pemberian *reward*
   d) Membantu penentuan dalam retensi karyawan
   e) Meningkatkan dan menjaga kualitas perusahaan
   f)

2.2.4. Tujuan Penilaian Kinerja

Wibowo (2017:43) berpendapat bahwa tujuan kinerja adalah tentang arah secara umum yang bersifat luas, tanpa Batasan waktu yang tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Hamali (2018:120) menyatakan tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

1) Administrasi penggajian
2) Umpan balik kinerja
3) Identifikasi kekuatan dan kelemahan individu
4) Mendokumentasikan keputusan karyawan
5) Penghargaan terhadap kinerja individu
6) Mengidentifikasi kinerja buruk
7) Membantu dan mengidentifikasi tujuan
8) Menetapkan keputusan promosi
9) Pemberhentian karyawan
10) Mengevaluasi pencapaian tujuan

Kegiatan penilaian kinerja bertujuan untuk mengukur kinerja masing-masing karyawan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga diambilnya tindakan yang efektif semisal pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang dirasa kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan.

2.2.5. Pengukuran Kinerja

Wibowo (2017:155) menyatakan bahwa pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan customer telah terpenuhi, mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan, serta mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitori tingkat kinerja. Mahmudi (2019:45) berpendapat terkait penetapan ukuran kinerja adalah untuk menilai kesusksesan atau kegagalan dalam mencapai target kinerja dan tujuan organisasi yang ditetapkan.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa ahli pengukuran kinerja merupakan gambaran mengenai sejauh mana keberhasilan atau kegagalan perushaaan dalam menjalankan tugas serta fungsi pokok dalam rangka mewujudkan sasaran, visi, baik secara deskripsi gambaran tentang kekuatan dan kelemahan dari seorang atau kelompok untuk ekonomis dan efisiensi serta efektivitas perusahaan.

2.2.6. Indikator Kinerja

Afandi (2018:89) menyatakan bahwa indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1) Kuantitas hasil kerja
2) Kualitas hasil kerja
3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas
4) Disiplin kerja
5) Inisiatif
6) Ketelitian
7) Kepemimpinan
8) Kejujuran
9) Kreativitas

2.3. Human Resources Development (HRD)

2.3.1. Pengertian Human Resources Development

HRD adalah akronim dari Human Resource Development yang artinya Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Arti HRD adalah divisi yang membantu karyawan dalam mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan pribadi dan organisasi mereka. Pengembangan Sumber Daya Manusia mencakup beberapa bidang seperti pelatihan karyawan, pengembangan karir karyawan, manajemen dan pengembangan kinerja.

2.3.2. Fungsi-fungsi Human Resources Development

Human Resources Development dipandang penting untuk meningkatkan produktivitas dan profitabilitas perusahaan serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara karyawan dengan perusahaan. Human resources (HRD) sendiri dipergunakan untuk mengatur, merencanakan, serta mengontrol jalannya suatu

perusahaan sehingga dapat mencapai target (goals) yang diinginkan.Adapun fungsi-fungsi Human Resources menurut Edwin B. Flippo (2013:30) yaitu:

1. Fungsi manajerial terdiri dari:
   a. Perencanaan (*planning)*
      Perecanaan dapat diartikan sebagai proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dan mengambil langkah-langkah strategis guna mencapai tujuan tersebut
   b. Pengorganisasian (*organizing)*
      Pengorganisasian adalah proses untuk menumbuhkan semangat pada karyawan agar dapat bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien
   c. Pengendalian (*controlling*)
      Pengendalian dimaksudkan untuk melihat apakah kegiatan organisasi sudah sesuai dengan rencana sebelumnya
2. Fungsi operasional terdiri dari:
   a. Pengadaan tenaga kerja terdiri dari:
      - Perencanaan sumber daya manusia
      - Analisis jabatan
      - Penarikan pegawai
      - Penempatan kerja
      - Orientasi kerja
   b. Pengembangan tenaga kerja mencakup:
      - Pendidikan dan pelatihan
      - Pengembangan karier
      - Penilaian prestasi kerja
   c. Kompesansi/pemberian balas jasa mencakup:
      - Kompesansi langsung yang terdiri dari gaji/upah
      - Kompensasi tidak langsung yang terdiri dari keuntungan (benefit) dan pelayanan/kesejahteraan
   d. Pengintegrasian mencakup mencakup :
      - Kebutuhan karyawan
      - Motivasi karyawan
      - Kepuasan karyawan
      - Disiplin kerja
   e. Pemeliharaan tenaga kerja mencakup :
      - Komunikasi kerja
      - Kesehatan dan keselamatan kerja
      - Pengendalian konflik kerja
      - Konseling kerja
   f. Pemutusan hubungan kerja yang mencakup pemberhentian karyawan terdiri dari :
      - Pensiun

- Pemberhentian atas permintaan sendiri
- Pemberhentian langsung oleh perusahaan
- Pemberhentian sementara

Berdasarkan uraian diatas, menunjukan bahwa fungsi Human Resources (HRD) adalah tugas-tugas yang dilakukan dalam rangka menunjang tugas perusahaan dalam menjalankan roda organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3.3. Uraian Tugas & Tanggung Jawab Human Resources Development

Berikut ini beberapa uraian tugas dan tanggung jawab dari Human Resources Development

1) Bertanggung jawab mengola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.
2) Membuat SOP, Job Description, training and development system yang efektif dan efisien
3) Bertanggung jawab penuh dalam perekrutan karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga proses seleksi
4) Melakukan seleksi, promosi, transferring dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu
5) Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan, dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan
6) Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan
7) Membuat kontrak kerja dengan karyawan serta memperbaharui masa berlaku kontrak yang telah habis
8) Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.

Peran Human Resources Development

Menurut Abu Ahmadi (1982) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status, fungsi sosialnya. Menurut Soerjono Soekanto (2002:243), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Adapun peran dari Human Resources Development sebagai berikut :

- Pengawasan sumber daya manusia
- Melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia
- Merekrut karyawan, melakukan pembinaan dan pelatihan terhadap karyawan
- Bertanggung jawab dalam hal absensi karyawan
- Melakukan disipliner terhadap karyawan

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya atau *literature review* adalah tahap awal dalam penelitian yang penting untuk memahami teori dan hasil penelitian terdahulu, mengidentifikasi masalah yang belum terpecahkan, serta menyediakan landasan teoritis yang kuat bagi penelitian yang akan dilakukan.

Menurut Creswell (2014) *literature review* adalah suatu rangkuman dan sintesis dari penelitian-penelitian yang telah dilakkukan sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Penelitian sebelumnya dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan, kekuatan, dan kesenjangan penelitiansebelumnya serta untuk memperlihatkan bagaimana penelitian tersebut dapat membantu dalam memecahkan masalah penelitian yang dihadapi.

Menurut Fink (2010), penelitian sebelumnya atau *literature review* adalah proses pengumpulan, penelaahan, dan sintesis informasi dari sumber-sumber yang relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan.Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dijalankan.

Tabel 2.4 Penelitian sebelumnya

No	Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Judul
1.	Yusriadi	Menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan	Divisi *Human Resources Development* (HRD) merupakan divisi yang bertanggung jawab terhadap kondisi dan stabilitas pegawai dalam bekerja, serta peran divisi HRD sangat berpengaruh dalam kondisi Covid-19. Divisi HRD harus terus menerus mensosialisasikan mengenai kondisi New Normal, dengan senantiasa meminta pegawai dapat menjaga kesehatan fisik, mental, dan spiritual. Hal yang harus diperhatikan perusahaan dan departemen HRD dalam menghadapi krisis dan penyebaran Covid-19 serta menjalani kehidupan New Normal adalah organisasi perusahaan perlu menyusun protocol baru yang harus dijalankan dengan	Peranan *Human Resources Development* (HRD) Dalam Uapaya Meningkatkan Kompetensi Pegawai Disaat Pandemic Covid-29 dan Era New Normal pada Organisasi Perusahaan

			memberiperan pada departemen HRD untuk memetakankembali kebutuhan kuantitas dan kualitas SDM. Divisi HRD harus memahami keterampilan dan kompetensi baru yang harus dimiliki pegawai disaat pandemic Covid-19.	
2.	Yuni Kasmawati	Memakai metode kualitatif dengan tinjauan literatur	Studi empiris yang berkaitan dengan hubungan anatara *Human Capital* dalam berbagai aspek dan kinerja perusahaan khususnya kinerja karyawan telah mengalami perkembangan yang pesat. Kinerja yang baik dari karyawan sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan nilai perusahaan yang dapat memuaskan semua pihak, terutama *stockholders*. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa keuntungan yang diperoleh perusahaan sebenarnya berasal dari *Human Capital*, dan tidak melihat srgala aktivitas perusahaan dari perspektif semata, melainkan lebih memandang perusahaan sebagai sebuah unit yang berisi pengetahuan dan keterampilan yang unik atau seperangkat yang unik.	*Human Capital* dan Kinerja Karyawan

Pada penelitian yang penulis lakukan, terdapat beberapa faktor yang membedakan dengan penelitian sebelumnya yaitu, waktu, lokasi penelitian, hasil penelitian dan tinjauan penelitian dalam penelitian Yuni Kasmawati (2017) tinjauan yang digunakan yaitu literatur yang memfokuskan hubungan antara *Human Capital* dan kinerja karyawan, dan pada penelitian Yusriadi (2017) menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan dalam pengumpulan data, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode yang sama dengan penelitian Yusriadi (2017), dimana menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara, hasil deskriptif kualitatif, dan dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, merupakan penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh

Menurut Moelong (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak memerlukan pengukuran numerik, melainkan menggunakan metode analisis teks, gambar, atau suara yang menghasilkan data deskriptif.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Lokasi penelitian ini dilakukan di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center
b. Waktu penelitian ini dilakukan 4 bulan selama penulis melakukan program intership yang terhitung dari 06 Februari 2024 - 30 Mei 2024.



Gambar 3.2 Peta Lokasi Penelitian Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center

Sumber: (Google Earth, 2024)

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer
   Menurut Sugiyono (2017), data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya dengan menggunakan instrument penelitian yang dibuat oleh peneliti sendiri, juga menurut Creswell (2014), data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri melalui wawancara,

pengamatan, atau percobaan, dan biasanya tidak pernah dipublikasikan sebelumnya. Berdasarkan kesimpulan diatas, bisa disimpulkan bahwa data primer adalah data yang didaptkan langsung oleh penulis dari sumber atau informan yang berhubungan langsung dengan topik penelitian penulis.
Data primer yang akan penulis peroleh berupa data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa melalui wawancara. Untuk penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan *Talent & Culture (HR Manager).*

2. Data Sekunder
   Menurut Cresswell (2014), data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan disimpan oleh seseorang atau organisasi lain sebelumnya dan kemudian digunakan oleh peneliti untuk tujuan tertentu. Data sekunder yang penulis gunakan berasal dari buku-buku dan dokumen-dokumen.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling penting dalam melakukan penelitian. Sugiyono (2017) menjelaskan ada beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang palng strategis dalam penelitian, Teknik pengumpulan data dalam penelitian inii yaitu :

1. Observasi
   Marshall dalam Sugiyono (2017) melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung, kegiatan observasi yang dilakukan adalah melakukan tanya jawab dengan karyawan pada departemen security di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center.
2. Wawancara
   Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2017) ada tiga macam jenis wawancara yaitu, terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara semistruktur dimana partisipan diminta untuk mengutarakan pendapat dalam pengambilan data. Hasil dari wawancara ini memberikan informasi mengenai seberapa penting peran dari HRD dalam meningkatkan kinerja karyawan secara khusus di departemen security.
3. Dokumentasi
   Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristwa yang sudah berlalu. Hasil wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen berbentuk foto untuk menambah informasi untuk penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel



Gambar 4.1 Bangunan Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dimiliki oleh PT. Wenang Permai Sentosa serta dioperasikan oleh PT. Accor Asia Pasifik. pada pengelolaan hotel berbintang, PT. Wenang Permai Sentosa diwakili oleh Bapak Widijanto yang juga merupakan salah satu direktur, sedangkan PT. Accor Asia Fasific diwakili oleh Mr. Gerard Guiloute. PT. Wenang Permai Sentosa merupakan perusahaan perseroan terbatas, yang membeli nama Novotel, dari group Accor untuk mengelola manajemen bisnis perhotelan. Novotel merupakan sebuah merek hotel bersekala menengah milik group Accor. Novotel mempunyai 400 hotel dan resort pada 60 negara yang terletak distrik-distrik keuangan dan destinasi pariwisata di sejumlah kota ternama dunia, salah satunya pada Kota Manado Indonesia, yaitu Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Hotel ini merupakan hotel dalam skala nasional berbintang lima dan berdasarkan skala internasional (Asia) hotel berbintang empat.



Gambar 4.2 Pendiri Accor Grup

Accor adalah kisah dua orang sahabat, Paul Dubrule dan Gérard Pélisson, yang membuka Novotel pertama mereka pada tahun 1967 pada saat belum ada seorang pun di Prancis yang percaya pada model bisnis hotel baru ini. Melalui kreativitas dan keberanian mereka, mereka mendorong batasbatas dari apa yang mungkin terjadi. Kini impian mereka akan industri perhotelan telah menjadi Accor. Keingin akan berkembang terus hingga lebih dari 5.487 tempat di 110 negara. Dengan bangga mewarisi visi para pendiri, setiap hari lebih dari 300.000 orang berbakat, terus menciptakan keramahtamahan masa depan dan mewujudkan semangat mereka terhadap tamu.

NOVOTEL
MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER

Gambar 4.3 Logo Hotel

4.2. Alamat Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center

Nama Hotel	:	Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center
Alamat	:	A.A Maramis Kayuwatu, Kairagi Dua, Manado, Sulawesi Utara 95254
Telephone	:	+62431818889
E-mail	:	INFO@NOVOTELMANADO.COM
Website	:	https://all.accor.com/lien_externe.svlt?goto=fiche_hot

4.3. Visi Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center

- Keramahan kami memiliki hati, Kami menawarkan sambutan yang memicu pengalaman penuh inspirasi di mana pun.
- Apakah Anda ingin hidup, bekerja atau bermain, Kami mengubah momen seharihari menjadi hubungan yang menyentuh hati.
- Ketika merek-merek kuat memberikan pengalaman dan nilai luar biasa, Kami membentuk masa depan di mana keramahtamahan membuka kehidupan yang dijalani dengan penuh semangat.
- Berinovasi dengan bakat dan kreativitas untuk memberikan sentuhan kemanusiaan yang ramah, Kami memberikan kontribusi berkelanjutan kepada satu planet dan banyak komunitas.
- Karyawan kami, mitra kami, tamu kami, dan komunitas lokal kami semuanya terhubung saat mereka menghabiskan waktu bersama kami,
- Accor menyatukan orang-orang untuk merasa diterima di dunia yang lebih luas, di mana emosi mempunyai kekuatan untuk mengubah segalanya.

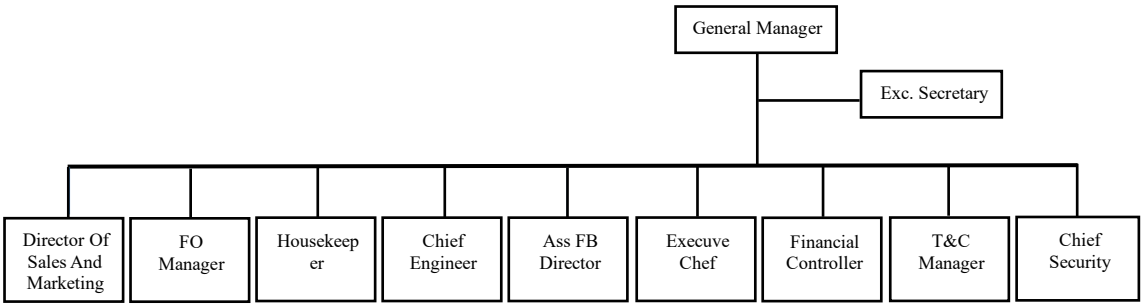
4.4. Fasilitas Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center

- *Swimming Pool*
- *Square Restaurant*
- *Fitness Center*
- *Spa*
- *Laundry*
- *Clabat Café*
- *Wedding Capel*
- *Meeting Room*
- *Room Service 24 Hours*
- *Room*

Jumlah kamar yang dimiliki adalah 199 kamar dengan empat tipe kamar yang berbeda.

a). *Superior Twin & Double*	141 Kamar
b). *Deluxe Twin & Double*	27 Kamar
c). *Superior King Double*	30 Kamar
e). *Executive Suite*	2 Kamar

4.5. Struktur Organisasi Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center



Tabel 4.5 Struktur Organisasi Hotel

• **General Manager**
- Mengelolah Hotel secara baik dan terkonsep
- Menjalankan proses Visi Misi yang direcanakan
- Mempertahakan kelangsungan tujuan
- Fokus pada system tujuan yang sudah terkonsep

• **Exc. Secretary**
- menanganani komunikasi, pengelolaan jadwal, persiapan pertemuan, dan tugastugas administratif tingkat eksekutif lainnya

• **Director of sales & Marketing**
- Membuat Strategi pemasaran dan penjualan

- Bertanggung jawab dengan segala pekerjaan
- Memperkenalkan hotel dengan fasilitasnya sekaligus melakukan kerja sama kepada calon pengguna jasa hotel
- Memastikan Penjualan kamar memenuhi Target
- Bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan

• **Front office Manager**
- Bertanggung jawab terhadap semua aktivitas di Front office
- Mengoptimalkan dan memaksimalkan occupancy rate hotel
- Membuat laporan kamar check-in /check-out
- Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pemesanan kamar melaksanakan pendaftaran dan penentuan kamar
- Memberikan informasi tentang pelayanan hotel
- Mengkoordinasi pelayanan tamu dan menjadi penghubung antara bagianbagian hotel, menagani berbagai masalah dari keluhan tamu
- Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasi penjualan kamar dengan bagian housekeeping
- Melayani pembayaran tamu

• **Executive Housekeeper**
- Mengkoordinasi kerja kepada semua bagian staff section
- Melakukan program rancangan kerja serta angaran
- Sebagai pengawas rancangan kerja

• **Chief Engineer**
- Bertanggung jawab atas pengawasan dan koordinasi seluruh kegiatan teknis di suatu proyek atau organisasi
- Terlibat dalam pengambilan keputusan strategis terkait teknologi infrastruktur

• **Asst FB Director**
- Merekrut dan mengelola karyawan secara efektif
- Mengawasi oprasional menangani keluhan pelanggan dan membuat laporan kuangan
- Menagani apabila ada complain tamu .

• **Executive chef**
- Berkolaborasi dengan maajer restoran untuk menetapkan harga menu
- Menjaga dapur dan sekitarnya dalam kondisi yang memenuhi standart perusahaan dan peraturan kesehatan setrta keamanan

• **Financial Controller**
- Mengelola, menganalisis, dan menilai sistem akuntansi suatu perusahaan .
- Membantu menyusun dan memberikan saran kepada petinggi perusahaan dalam menyusun anggaran.
- Memastikan data dan laporan keuangan perusahaan kredibel dan akurat

• **T&C Manager**
- Melibatkan penyusunan, pembaruan, dan pemeliharaan syarat dan ketentuan suatu produk atau layanan

- Memastikan kepatuhan hukum, berkomunikasi dengan internal dan eksternal
- Menganalisis risiko, melaporkan kinerja, dan mengelola perubahan syarat dan ketentuan.

Chief Security

Membantu Manajemen, karyawan, dan tamu dalam segala hal yang konsisten dengan tujuan perlindungan dan pencegahan.

•Melaksanakan program ALERT untuk mendidik karyawan tentang cara menanggapi keadaan darurat dan insiden secara efektif.

•Melaksanakan semua investigasi kriminal, melampirkan dokumen investigasi dan melaporkan kasus yang terjadi di dalam Hotel.

4.6. Hasil Penelitian

Kinerja karyawan di suatu perusahaan/industry terlebih di hotel sangat penting khususnya pada Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center. Jika kinerja karyawan yang buruk, hal ini tentu akan menimbulkan berbagai macam kesalahan yang dapat juga berpengaruh nantinya pada penilaian kinerja karyawan tersebut. Selama melakukan penelitian di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center, penulis menemukan masalah yang menyangkut dengan kinerja kerja karyawan.

Berdasarkan temuan penulis, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan untuk menanyakan beberapa hal yang terkait dengan kinerja kerja karyawan khususnya pada departemen security dan juga penulis melakukan kegiatan observasi selama melakukan praktek kerja lapangan yang penulis ikuti pada bulan Februari 2024 sampai dengan Mei 2024 di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center.

4.6.1. Hasil Wawancara

Menurut Gomes (2003:142) terdapat delapan dimensi Atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam mengukur kinerja.

Tabel 4.6.1 Hasil wawancara

No	Indikator	Pertanyaan	Kurang	Baik	Sangat Baik	Jumlah Responden
1.	Quantity of work	Apakah dalam melaksanakan tugas kerja di hotel staf/karyawan tersebut memiliki kesiapan dan daya tanggap yang cepat?	✓			4

2.	Quality of work	Apakah staf/karyawan sudah mampu memahami tugas pekerjaan yang sudah menjadi kewajibannya?	✓			4
3.	Job knowledge	Apakah pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan dari para staf/karyawan sudah luas?	✓			4
4.	Dependability	Apakah staf/karyawan memiliki kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran danmenyelesaikan pekerjaan?	✓			3
5.	Creativeness	Apakah dalam menyelesaikan permasalahan sudah memenuhi dengan standart kinerja yang seharusnya?	✓			4
6.	Cooperation	Apakah staf/karyawan sudah mampu bekerja sama dengan orang lain?		✓		2
7.	Initiative	Apakah staf/karyawan menunjukan semangat dalam melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya?	✓			4
8	Personal qualities	Apakah dalam hal kepribadian,didalamnya menyangkut kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi dari staf/karyawan sudah baik?		✓		3

Untuk mengetahui kinerja karyawan pada departemen security berdasarkan 8 dimensi kinerja karyawan yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Quantity of work (kuantitas kerja)

Berdasarkan hasil wawancara tentang kuantitas kerja, untuk mengetahui tingkat capaian kinerja karyawan di departemen security yang ada di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center tergolong kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan dan daya tanggap staf/karyawan yang kurang, misalnya visitor yang datang ke hotel untuk bertemu langsung dengan bagian HRD langsung diarahkan ke ruangan HRD tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dengan pihak terkait yaitu HR Manager dan masih ada karyawan yang minim pengalaman karena baru bekerja, dan banyaknya tugas juga menjadi faktor pemicu, ini yang menyebabkan kuantitas kerja kurang maksimal terhadap hasil yang dicapai.

2. Quality of work (kualitas kerja)
   Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan menunjukan kondisi kualitas kerja di departemen security belum optimal dilihat dari sisi pengetahuan, karyawan sudah mampu memahami tugas pekerjaan apa yang menjadi kewajibannya tetapi dalam pengamatan atau observasi peneliti staf/karyawan sering mendapat kesulitan dan melakukan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya contohnya, kurang ketatnya penjagaan di area lobby maupun loading dock sehingga memungkinkan orang lain dengan bebas mengakses area-area tertentu yang semestinya tidak bebas dikunjungi oleh orang-orang dari luar sekalipun dengan alasan sudah terbiasa karena memiliki kenalan yang bekerja di hotel, hal ini dikarenakan sebagian informan tidak melakukan analisi pekerjaan untuk menentukan tindakan yang tepat dan mencari alternative solusi apabila masalah muncul ketika pekerjaan berlangsung sehingga karyawan harus mencari solusi seketika itu juga pada saat permasalahan muncul dan pada akhirnya pekerjaan menjadi lamban ditangani.

3. Job knowledge (pengetahuan mengenai pekerjaan)
   Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian peneliti terhadap pengetahuan dari karyawan departemen security tentang pengetahuan mengenai pekerjaan juga belum luas hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyak karyawan yang duduk santai bermain HP pada saat di pos penjagaan yang sebenrnya SOP yang berlaku tidak memperbolehkan menggunakan HP pada saat jam bekerja, hal itu disebabkan oleh karena minimnya pengetahuan mengenai pekerjaan yang dilakukan.
4. Dependability (kepercayaan/bisa diandalkan)
   Banyak terjadi fenomena diperushaan/industry yang apabila pimpinan tidak ada di tempat maka bawahan seringnya mengabaikan pekerjaannya karena tidak ada yang mengawasi. Di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center masih sering terjadi hal demikian. Masih banyak karyawan security yang meinggalkan pos penjagaan di area loading dock sehingga ketika ada visitor yang datang tidak diarahkan langsung oleh security dan kebanyakan visitor yang datang menunggu sampai karyawan datang kembali ke pos penjagaan. Dependability untuk mengetahui tingkat capaian kinerja karyawan yang ada di departemen security tergolong

belum baik. dibuktikan dengan masih adanya karyawan yang meninggalkan pos penjagaan ketika atasan tidak ada walaupun dengan alasan yang kurang tepat.

5. Creativeness (kreatifitas)
   Kreatifitas dalam menyelesaikan permasaahan pekerjaan juga masih kurang, dapat dilihat dari karyawan yang mengerjakan pekerjaan masih sesuai standart biasa, apa yang menjadi perintah dari atasan itu yang akan dikerjakan.
6. Cooperation (kerjasama)
   Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan hasil wawancara yang dilakukan di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center di departemen security menunjukan bahwa kerjasama telah dilakukan di lingkungan hotel. Hal ini ditunjukan dengan adanya kerjasama antara staf/karyawan dengan atasan. Kerjasama yang dilakukan yaitu berupa koordinasi dan pembinaan.
7. Initiative (inisiatif)
   Inisiatif untuk mengetahui tingkat capaian kinerja karyawan yang ada di departemen security dilihat dari indicator inisiatif karyawannya dalam melaksanakan tugas tanggung jawabnya sudah tergolong baik atau belum. Upaya dalam melaksanakan tanggung jawab sudah ada namun inisiafif yang timbul dari diri sendiri dalam melakukan pekerjaan sebelum diperintah atasan itu masih kurang.
8. Personal qualities (kualitas personal)
   Kualitas personal untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan yang ada di departemen security tergolong baik. Kriteria baik dapat dilihat bahwa karyawan sudah banyak yang sering extend/lembur dalam pekerjaannya.

4.6.2. Hasil observasi

Selama melaksanakan penelitian, penulis melakukan pengamatan terhadap bagaimana peran dari *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada departemen security. Berikut adalah hasil observasi yang penulis amati berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dari Februari 2024 sampai dengan Mei 2024

Tabel 4.6 Hasil Observasi

No	Indikator	Dilakukan	Tidak Dilakukan
1.	Memberikan pembinaan kepada karyawan yang lalai dalam melaksanakan tugas kerjannya	✓	
2.	Melaksanakan Training kepada seluruh karyawan departemen security untuk memastikan bahwa tidak ada kendala yang akan terjadi dikemudian hari	✓	

3.	Melakukan tindakan tegas terhadap karyawan yang sudah tidak menerapkan SOP dengan memberikan SP 1	✓	
4.	Mengecek dan mengontrol secara berkala terkait kinerja karyawan di departemen security	✓	

4.7. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait dengan peran *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan 2 karyawan pada departemen security Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center, diketahui bahwa peran *Human Resources Development (HR Manager)* sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan, dengan peran *Human Resources Development (HR Manager)* terbentuklah karyawan yang berkualitas tinggi dan berkompeten di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center. Berikut ini beberapa upaya *Human Resources Development* agar kinerja karyawan di Novotel Manado Golf Resort & Conventation Center dapat meningkat :

a) Kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado ditingkatkan melalui pelatihan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Gus selaku karyawan di departemen security, menjelaskan bahwa kinerja karyawan dapat meningkat setelah mereka mendapat pelatihan. Hal itu karena pelatihan mampu meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan karyawan dengan baik. Pelatihan itu dikhususkan kepada karyawan baru sehingga karyawan itu dapat menyelesaikan setiap tugas yang diberikan oleh atasan dengan baik dan tepat. Pelatihan tersebut dilakukan agar perusahaan mendapatkan karyawan yang kompeten maka karyawan dalam perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dari perusahaan tersebut.
b) Kinerja karyawan di departemen security ditingkatkan melalui kedisiplinan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haidir, dia menjelaskan bahwa karyawan harus diperlakukan selayaknya teman. Hal itu akan membuat para karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan tidak begitu tertekan. Adapun dengan itu maka lingkungan kerja dalam perusahaan dapat dibilang baik sehingga kinerja yang diberikan karyawan dapat lebih optimal karena mereka dapat berhubungan dan berinteraksi dengan baik dan nyaman dengan yang lainnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan yaitu kinerja yang diberikan oleh karyawan di departemen security sudah baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan kembali agar tidak terjadi kendala di kemudian hari dalam menjalankan tugas kerja. karena ditemukan masalah menyangkut dengan kinerja karyawan yang bertentangan dengan SOP yang ada maka hal-hal tersebut sangat berpengaruh pada kinerja karyawan nantinya maka dari itu peran dari *Human Resources Development (HR Manager)* sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar nantinya karyawan lebih optimal dalam melaksanakan pekerjaan.

5.2. Saran

Dari hasil penulis melakukan penelitian dilokasi, saran yang dapat penulis berikan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada departemen security adalah lebih konsisten dan memperhatikan setiap detail/bagian terkecil sekalipun yang ada ketika sedang bekerja agar supaya tidak terjadi kembali hal-hal yang tidak diinginkan dan supaya kinerja karyawan tetap memuaskan juga tidak akan ada kendala dikemudian hari yang dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sulastiyono. 2011 *"Manajemen Penyelengaraan Hotel"*, (Bandung : Penerbit Alfabeta)

A. Hamali. 2018 *"Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia",* (Yogyakarta : Penerbit PT. Buku Seru)

J. Creswell. 2014 *"Research Desain : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Apprachee"*, (Thousand Oaks, CA, Amerika Serikat : Penerbit Sage Publications)

Hj. Sedarmayanti. 2017 *"Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil"*

Wibowo. 2017 *"Manajemen Kinerja"*

L. Moleong. 2016 *"Metodologi Penelitian Kualtatif"*

Sugiyono. 2012 *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RD"*

Rismawati & Mattalata. 2018 *"Evaluasi Kinerja, Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Beriorentasi Kedepan" (Makasar : Penerbit Celebed Media Perkasa"*

A. Baron & J. Greenberg. 2017 *"Behavior in Organizations"* (Haboken : Penerbit Pearson)