

Review

Praktik kerja industri bidang management human resources department Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport

Made Bintang Nadiva Prameswari ^{1,*}, I Gusti Agung Gede Witarsana ² 

¹ PolTekPar Bali; Jl. Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua - 80363;

² PolTekPar Bali; Jl. Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua - 80363;

* Correspondence: Bintangnadiva@gmail.com ; Tel.: (+62 853 3329 9977)

Received Date: May 11, 2023

Revised Date: July 31, 2023

Accepted Date: July 31, 2023

Cite This Article:

Prameswari, M. B. N., Witarsana, I. G. A. G. (2023). Praktik kerja industri bidang management human resources department Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. *Social, Ecology, Economy for Sustainable Development Goals Journal*, 1(1), 18-23. <https://doi.org/10.61511/seesdgj.v1i1.2023.64>



Copyright: © 2023 by the authors.

Submitted for possible open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Abstract

Every organization must, of course, have a workforce who will handle or manage the organization so that the organization's goals can be successfully achieved. Without the role of humans in it, the company network cannot be implemented. Every organization must, of course, have a workforce who will handle or manage the organization so that the organization's goals can be successfully achieved. Without the role of humans in it, the company network cannot be implemented. In this research, the Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport Hotel management scheduled 4 working days and 3 days off a week during this pandemic; in 1 day, the author worked 9 hours with details of 8 hours of work and 1 hour of rest. The Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport Hotel requires all training participants to participate in an Orientation Day, which is held for 1 day at the start of implementing industrial work practices, which aims to provide an introduction to the hotel, such as discussing history, facilities, regulations and knowledge about safety and security. Undergoing this Practical program, the author realized that the author had the opportunity to meet and socialize with workers and was given the trust to complete administrative tasks in the Human Resources department. Seniors kindly shared their insights and knowledge with the author, allowing the author to submit ideas opinions, and think creatively.

Keywords: human resources; hotel; work practices

Abstrak

Setiap organisasi tentunya harus memiliki tenaga kerja yang akan menangani atau mengurus jalannya organisasi agar tujuan organisasi dapat sukses tercapai. Tanpa adanya peran manusia didalamnya maka jalannya perusahaan tidak bisa terlaksana. Setiap organisasi tentunya harus memiliki tenaga kerja yang akan menangani atau mengurus jalannya organisasi agar tujuan organisasi dapat sukses tercapai. Tanpa adanya peran manusia didalamnya maka jalannya perusahaan tidak bisa terlaksana. Pada penelitian ini, manajemen dari Hotel Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport menjadwalkan 4 hari kerja dan 3 hari libur dalam seminggu di masa pandemic ini, dalam 1 hari penulis bekerja dalam waktu 9 jam dengan rincian 8 jam kerja dan 1 jam istirahat. Hotel Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport mewajibkan seluruh trainee untuk mengikuti Orientation Day yang diadakan selama 1 hari pada awal memulai pelaksanaan praktek kerja industri, yang bertujuan untuk memberikan pengenalan mengenai hotel seperti membahas sejarah, fasilitas, peraturan, dan pengetahuan mengenai safety & security. Menjalani program Praktek ini, penulis menyadari bahwa penulis mendapatkan kesempatan untuk bertemu dan bersosialisasi dengan para pekerja, diberikan kepercayaan untuk menyelesaikan tugas-tugas administrasi di departemen Human

Resources, para senior dengan ramah berbagi dan memberikan wawasan dan pengetahuannya kepada penulis, memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengajukan ide, pendapat, serta berpikir kreatif.

Kata Kunci: *human resource*; hotel; praktik kerja

1. Pendahuluan

Setiap organisasi tentunya harus memiliki tenaga kerja yang akan menangani atau mengurus jalannya organisasi agar tujuan organisasi dapat sukses tercapai. Tanpa adanya peran manusia didalamnya maka jalannya perusahaan tidak bisa terlaksana. Oleh karena itu, manusia merupakan bagian penting untuk keberlangsungan dan keberhasilan organisasi. Tidak hanya fisik sebagai tenaga kerja, kompetensi dan kualitas dari sumber daya manusia yang sesuai dengan standar yang dibutuhkan industri pun tetap diperlukan. Untuk menciptakan kualitas sumber daya manusia yang baik dan berkompeten agar dapat memenuhi kriteria yang diperlukan industri, diperlukan berbagai upaya dan salah satunya yang dilakukan oleh pihak sekolah dan universitas yakni memberikan murid atau peneliti kesempatan untuk mengikuti dan menjalani program Praktek Kerja Industri atau training atau *internship*. Program tersebut dapat menjadi sarana dan fasilitas bagi para murid dan peneliti untuk memahami dasar pengetahuan mengenai aktivitas industri, ruang lingkup bidang pekerjaan, *service quality*, serta hubungan antar departemen.

Politeknik Pariwisata Bali adalah lembaga pendidikan yang berdiri di bawah Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Lembaga ini mendidik dan mempersiapkan peneliti dan mahasiswi menjadi sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional yang akan diperlukan di dalam dunia industri pariwisata berdasarkan program studi masing - masing. Program studi Administrasi Hotel memberikan kesempatan bagi penelitiannya untuk melakukan operasional training di semester 4 dan management training di semester 7 sebagai bekal bagi peneliti saat kelak sudah berkecimpung di dunia industri. Pada saat semester 7 atau masa program Management Training ini, peneliti diharapkan dapat belajar dan memperoleh pengalaman, pengetahuan, dan wawasan baru dengan menerapkan ilmu praktik maupun teori yang selama ini sudah didapatkan dan dipelajari di kampus sebagai persiapan memasuki dunia kerja. Untuk dapat memasuki industri yang sangat kompetitif, membutuhkan tenaga kerja terampil dan berkualitas, yang menjadikan program management training ini sangat penting untuk dijalani sebagai tambahan ilmu yang akan didapatkan di lapangan kerja yang sebenarnya dan menjadi pelengkap pembelajaran di Politeknik Pariwisata Bali. Peneliti harus siap dalam menghadapi berbagai kemungkinan yang akan terjadi saat melakukan kegiatan Management Training, dimana peneliti harus bisa bersosialisasi dengan para pekerja, mengetahui bagaimana cara untuk berkomunikasi yang baik dengan senior maupun rekan kerjanya, mengatasi dan mengambil keputusan atas kemungkinan adanya permasalahan yang muncul sehingga dapat menjaga nama baik diri sendiri maupun Politeknik Pariwisata Bali, sehingga dengan program ini peneliti menjadi pribadi yang dapat dipercaya, bertanggung jawab, berkompeten, dan berkualitas, sehingga, peneliti Politeknik Pariwisata Bali dapat unggul bersaing ketika terjun di dunia industri kelak.

Peneliti juga dapat membandingkan pembelajaran teori dan praktek di kampus dengan hotel, sehingga lebih banyak mengetahui tentang kinerja yang lebih modern, efektif, dan efisien dari hotel tempat melaksanakan praktek kerja nyata. Peneliti berkesempatan memelajari dan mendapatkan pengetahuan yang lebih mendalam di bidang manajemen

sumber daya manusia atau human resources department. Selain memberikan kesempatan peneliti untuk mempelajari mengenai bidang yang digeluti, program ini juga membantu peneliti untuk mencari pengalaman kerja kepada peneliti sehingga peneliti dapat memperoleh kesempatan meniti karir dalam dunia industri pariwisata.

2. Methods

Pada penelitian ini, manajemen dari Hotel Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport menjadwalkan 4 hari kerja dan 3 hari libur dalam seminggu di masa pandemic ini, dalam 1 hari penulis bekerja dalam waktu 9 jam dengan rincian 8 jam kerja dan 1 jam istirahat. Hotel Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport mewajibkan seluruh *trainee* untuk mengikuti Orientation Day yang diadakan selama 1 hari pada awal memulai pelaksanaan praktek kerja industri, yang bertujuan untuk memberikan pengenalan mengenai hotel seperti membahas sejarah, fasilitas, peraturan, dan pengetahuan mengenai safety & security. Setelah selesai menjalani program orientasi, penulis dijadwalkan masuk menjalani training tanggal 19 Juli 2021. Selama melaksanakan management training di Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport, penulis telah melaksanakan beberapa kegiatan yang memang menjadi tanggung jawab Trainee di Human Resources Department. Kegiatan dan pekerjaan yang penulis lakukan yakni berkaitan dengan administrasi dalam departemen Human Resources dan membantu Assistant Human Resources Manager dalam menjalani tugasnya. Dalam menjalani masa training, penulis mendapat kesempatan untuk mengikuti beberapa program Hilton yakni Team Member Appreciation Week atau disingkat TMAW yang diadakan 1 tahun. Program ini dirancang untuk memberikan *reward* kepada karyawan dengan melakukan perayaan untuk memaksimalkan guest satisfaction. Kegiatan Team Member Appreciation Week dipersiapkan oleh komite BRIGHTHEARTED. Diakhir masa management training, departemen Human Resources mengadakan *Trainee Graduation*, dimana, acara ini diperuntukkan untuk mengapresiasi para *trainee* yang akan mengakhiri masa trainingnya.

3. Hasil dan Diskusi

Pada Penelitian yang telah dilaksanakan, terdapat kegiatan dan hasil yang telah diamati. Selama pelaksanaan praktek kerja industri penulis mendapat kesempatan untuk mempelajari terkait pekerjaan yang dilakukan oleh human resources admin dalam bisnis perhotelan. Penulis diberi beberapa tugas setiap harinya untuk:

- Memeriksa keadaan (fungsi, kebersihan, kerapian, kelengkapan, ketersediaan) fasilitas karyawan dan property hotel yang berada di area private karyawan.
- Memperbaharui dan memeriksa kelengkapan data seluruh karyawan, daily worker, dan trainee pada sistem Excel, SIAPP, dan personal file.
- Mengontrol masing-masing departemen untuk mengisi meal calculation (absensi makan karyawan).

Adapun pengetahuan yang penulis dapatkan selama Praktek Kerja Lapangan, yakni:

- Menggunakan beberapa fitur di system SIAPP+. Pada departemen Human Resources, hal-hal yang penulis pelajari pada system ini adalah system ini digunakan untuk jurnal data identitas karyawan, untuk keperluan payroll, dan membuat jadwal karyawan.
- Mempelajari sistem dan perhitungan iuran BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan yang dibayarkan perusahaan maupun iuran yang dibayarkan karyawan.
- Mempelajari strategi-strategi yang dibuat untuk kepuasan kerja karyawan. Penulis mempelajari bahwa untuk mencapai employee satisfaction, pihak hotel menyadari

bahwa hal-hal penting seperti lingkungan yang baik, karir yang baik, dan penghargaan dibutuhkan untuk mencapai kepuasan kerja karyawan.

Masalah pokok yang terjadi saat *trainee* menjalani program prakerin di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport yakni kurangnya tenaga kerja pada beberapa department yang mulai dirasakan pada saat *pre-opening* dan setelah hotel kembali buka dan menerima tamu dengan jumlah yang banyak.

Pihak departemen human resources pun mengalami kesulitan untuk mencari tenaga kerja yang kompeten, sesuai dengan klasifikasi yang dibutuhkan hotel, dan menerima penawaran yang diberikan hotel di masa pandemi dalam waktu yang singkat. Penulis telah menemukan beberapa masalah yang terjadi, yakni sebagai berikut:

- Kurangnya tenaga kerja pada beberapa departemen. Kurangnya tenaga kerja dirasakan setelah hotel kembali beroperasi dan menerima tamu grup atau tamu dengan jumlah yang banyak. Kekurangan tenaga kerja tersebut dirasakan oleh beberapa departemen namun, hal tersebut dapat diatasi dengan, merekrut kembali karyawan yang sebelumnya resign.
- Sulitnya mencari tenaga kerja khususnya *trainee* yang kompeten dan sesuai dengan klasifikasi yang dibutuhkan hotel.
- Terbatasnya loker karyawan yang siap pakai karena banyak dari kunci loker yang tidak tercantum nomor, kunci hilang, kunci tidak dikembalikan oleh karyawan resign dan loker tidak layak pakai (*broken*).
- Keterlambatan pengumpulan *training attendance* setiap minggunya dari setiap departemen. *Training attendace* seharusnya diserahkan ke departemen *Human Resources* setiap minggunya agar pihak Human Resources Leader dapat memberikan weekly report ke General Manager terkait training yang sudah terlaksana dan juga untuk mendata jumlah jam training yang diikuti setiap karyawan.
- Terdapat beberapa kasus mengenai absensi karyawan yang tidak tercatat atau tercatat lebih di sistem *fingerprint* yang mengakibatkan terulurnya waktu dalam penyelesaian tugas.

Menurut pendapat penulis, penyebab terjadinya masalah pokok diatas yakni sebagai berikut:

- Kondisi di masa mendatang yang tidak menentu dan sulit diprediksi di situasi pandemic Covid-19 ini. Sehingga, sulit untuk memprediksi secara dini jumlah karyawan yang dibutuhkan kedepannya.
- Ekspetasi dari calon karyawan/*trainee/daily worker* yang tidak sesuai dengan penawaran yang diberikan pihak hotel.
- Perekrutan *trainee* yang tidak sesuai dengan periode masa training yang ditetapkan oleh sekolah masing-masing kandidat.

Untuk mengatasi kekurangan dan sulitnya mencari tenaga kerja, pihak Human Resources memiliki beberapa solusi untuk menangani masalah pokok tersebut. Hal-hal yang dilakukan pihak Human Resources yakni sebagai berikut:

- Pihak human resources tetap aktif dan rutin untuk menyebarluaskan job vacancy yang tersedia. Yang dilakukan agar informasi terkait *job vacancy* tersebar yakni dengan meminta bantuan karyawan untuk mem-posting dan menyebarkan dari mulut ke mulut, menginformasikan kepada sister hotels, memberikan informasi ke setiap

universitas dan sekolah, membuat flyer untuk disebarluaskan di media sosial, website job & career provider, dan dipajang di announcement board.

- Merekrut karyawan/*trainee/daily worker* yang sebelumnya sudah pernah bekerja di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.
- Beberapa karyawan memberikan support ke departemen lain, seperti karyawan food and beverage dipindahkan sementara ke departemen security yang sedang kekurangan tenaga kerja.

Untuk mengatasi masalah pokok ini, penulis sebagai Human Resources trainee terlibat untuk:

- Membuat dan mengedit design *job vacancy flyer* dan membantu menyebarkan dengan cara memposting di sosial media, menempelkan flyer di *announcement board*, dan melalui e-mail.
- Membantu melakukan *screening* CV khususnya untuk kandidat *trainee* yang masuk melalui email, maupun CV yang dikirim langsung ke property hotel.
- Membantu menyusun jadwal interview dan menghubungi kandidat.
- Melakukan *references check* terhadap calon karyawan dan memberikan laporan ke Asst. HRM.

4. Kesimpulan

Selama menjalankan program Praktek Kerja Industri di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport, penulis mendapatkan banyak pengalaman baru khususnya pengalaman bekerja sebagai Human Resources Admin dan merasakan bekerja di dunia kerja secara real. Wawasan dan pengetahuan penulis terkait dengan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh Human Resources pun bertambah.

Menjalani program Prak ini, penulis menyadari bahwa penulis mendapatkan kesempatan untuk bertemu dan bersosialisasi dengan para pekerja, diberikan kepercayaan untuk menyelesaikan tugas-tugas administrasi di departemen Human Resources, para senior dengan ramah berbagi dan memberikan wawasan dan pengetahuannya kepada penulis, memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengajukan ide, pendapat, serta berpikir kreatif.

Hambatan dan masalah yang terjadi saat menjalankan program Prakerin menjadi tantangan tersendiri bagi penulis agar dapat membantu pihak hotel dengan melakukan yang terbaik dan semaksimal mungkin. Dengan demikian, penulis bisa mendapatkan pengetahuan lebih untuk menyelesaikan hambatan dan masalah yang ada dan jika penulis mendapatkan kasus atau permasalahan yang serupa di kemudian hari saat berkecimpung di dunia industri, penulis mendapatkan referensi untuk melakukan problem solving. Penulis menyadari pengalaman praktek kerja industri ini sangatlah berguna di masa yang akan datang saat terjun di dunia industri, khususnya *hospitality*.

References

Hanggraeni, D. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Universitas Indonesia Publishing. https://books.google.com/books/about/Manajemen_Sumber_Daya_Manusia.html?id=Z-UGEAAAQBAJ

-
- Marnis, P. (2008). Manajemen sumber daya manusia. *Sidoarjo: Zifatama Publisher*.
<https://www.binadarma.ac.id/wp-content/uploads/2016/03/1.-BUKU-MSDM-PRI-MARNIS.pdf>
- Tim Dosen Mata Kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia Teknik Industri Universitas Wijaya Putra. (2009). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Universitas Wijaya Putra. <http://digilib.uwp.ac.id/digilib/files/disk1/1/--timpengaja-16-1-msdm.pdf>