

PERANAN JOB POSITION DALAM MENDUKUNG MANAJEMEN SKY BLUE RESORT

Angely Olivia Putri¹, Septihani Michella Wijaya², Andi Wijaya^{3*}

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: angely.115200064@stu.untar.ac.id

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: michellaseptihani01@gmail.com

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta*
Email: andiw@fe.untar.ac.id

*Penulis Korespondensi

Masuk: 23-12-2023, revisi: 19-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 12-02-2024

ABSTRAK

Teknologi memberikan dampak yang penting terhadap bisnis, khususnya perhotelan dimana sekarang tamu memiliki ketergantungan secara digital dan menginginkan kemudahan serta fleksibilitas dalam pemesanan. Salah satunya dapat dilihat dari transaksi, pemesanan, dan layanan. Perubahan inilah menjadi salah satu alasan industri perhotelan perlu berinovasi dan kreatif dalam menciptakan ide baru melalui penggunaan teknologi dalam sistem hotel, penggunaan software aplikasi yang bekerja sama dengan programmer sehingga tamu dapat dengan mudah melakukan pemesanan secara langsung tanpa harus bertransaksi menggunakan uang tunai. Adanya perkembangan inilah yang mengharuskan hotel memiliki sumber daya yang handal sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing. Dengan demikian, *job position* menjadi faktor krusial yang harus diperhatikan untuk mendukung jalannya bisnis agar tidak salah penempatan dan sumber daya yang ada dapat berkontribusi secara maksimal untuk kemajuan hotel. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Pada penelitian ini diteliti peranan *job position* khususnya sebagai *cook* di *hotel commercial* dalam mendukung manajemen Sky Blue Resort dari segi proses bisnis, manajemen operasional, rekrutmen dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penempatan peran pekerjaan yang sesuai dapat mendukung proses bisnis pada perhotelan.

Kata Kunci: *job position*; perkembangan; perhotelan; sumber daya manusia; efektivitas

ABSTRACT

Technology has a significant impact on businesses, particularly in the hospitality sector, where guests now have a digital dependency and seek convenience and flexibility in reservations. This is evident in transactions, bookings, and services. This shift is one reason why the hospitality industry needs to innovate and be creative in generating new ideas through the use of technology within hotel systems, employing software applications that collaborate with programmers so guests can easily make direct bookings without cash transactions. This advancement necessitates hotels to have reliable resources aligned with their respective abilities and expertise. Therefore, job positions become a crucial factor that needs attention to support business operations, ensuring proper placement and optimal contribution of available resources for the hotel's progress. The research methodology employed here is qualitative. This study examines the role of specific job positions, particularly that of a cook in a commercial hotel, in supporting the Sky Blue Resort's management in terms of business processes, operational management, recruitment, and evaluation. The research findings indicate that placing individuals in suitable job roles can support the business processes in the hospitality industry.

Keywords: *job position*; development; hospitality; human Resources; effectiveness

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sky Blue Resort terletak di tepi Sungai Chao Phraya dan memiliki pemandangan yang indah ke Kuil Wat Arun. Sky Blue Resort menawarkan pengalaman menginap yang eksklusif dan mewah dengan kamar dan suite yang luas, furnitur mewah, dan dekorasi yang elegan (Booking.com,

2023). Sky Blue Resort adalah jaringan hotel bintang lima mewah yang memiliki cabang di seluruh dunia, termasuk di beberapa kota besar di dunia seperti London, New York, Tokyo, dan Hong Kong. Setiap hotel Sky Blue Resort menawarkan pengalaman menginap yang eksklusif dan mewah, dengan desain interior yang elegan dan modern, layanan yang sangat baik, serta berbagai fasilitas yang memenuhi kebutuhan para tamu.

Sky Blue Resort memiliki beberapa hotel di kota-kota komersial penting, seperti di kawasan Central Hong Kong, Canary Wharf di London, dan Time Warner Center di New York. Hotel ini biasanya menjadi pilihan bagi pelancong bisnis dan pejabat pemerintahan yang menginginkan akomodasi mewah dan fasilitas yang memadai (Expedia, 2023). Fasilitas yang ditawarkan oleh Sky Blue Resort bervariasi tergantung pada lokasi hotel, namun umumnya termasuk kolam renang, pusat kebugaran, spa, bar, lounge, ruang pertemuan dan acara yang dilengkapi dengan teknologi modern dan beberapa restoran yang menawarkan berbagai masakan internasional dan lokal. Selain itu, Sky Blue Resort juga menawarkan layanan eksklusif seperti concierge pribadi, layanan kamar 24 jam, dan layanan laundry. Hotel ini juga merupakan pilihan populer untuk acara dan pertemuan bisnis, dengan ruang pertemuan dan ballroom yang elegan dan dilengkapi dengan teknologi modern.

Sky Blue Resort telah menerima banyak penghargaan dan pengakuan internasional, termasuk penghargaan sebagai Hotel Terbaik di Dunia versi majalah Travel + Leisure pada tahun 2020. Dengan fasilitas dan layanan mewahnya, Sky Blue Resort menawarkan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi para tamunya baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi.

Gambar 1
Sky Blue Resort



Meskipun menawarkan berbagai keunggulan, industri perhotelan memiliki persaingan yang sangat ketat mengingat ada banyak hotel yang menawarkan keunggulan serupa dan bahkan lebih menarik lagi. Oleh karena itu, agar keunggulan yang sudah ada dapat dipertahankan dan mengalami kemajuan diperlukan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan proses bisnis. Salah satunya adalah penetapan *job position* yang sesuai bagi setiap pekerja. *Job position* merupakan kesesuaian penempatan dengan posisi pekerjaan yang diminati. Ketika setiap pekerja menempati posisi yang sesuai dengan keahlian mereka maka bisnis akan berjalan dengan maksimal. Jika dilihat dari perhotelan, jika seorang dengan latar belakang jurusan manajemen ditempatkan di bagian sales and marketing maka dapat dikatakan sesuai dengan posisi kerja yang seharusnya namun jika ditempatkan di bagian dapur maka dapat dikatakan tidak sesuai dikarenakan Ia tak akan mengerti apa yang harus dikerjakan dan bukan keahliannya. Dengan demikian, *job position* penting untuk diperhatikan agar perusahaan tetap konsisten dan efektif.

Dalam industri perhotelan, setiap posisi memiliki peranan penting dalam menunjang jalannya proses bisnis. Posisi dalam pekerjaan bertanggung jawab untuk menangani kebutuhan setiap divisi yang sesuai dengan keahlian masing-masing. Namun seringkali, *job position* kurang diperhatikan oleh perusahaan dimana seringkali seseorang dengan latar belakang dan kualifikasi yang berbeda dengan jabatan ditempatkan begitu saja. Terdapat banyak faktor salah satunya adalah koneksi, kebutuhan mendesak dan kosongnya posisi jabatan menjadikan pekerja dengan kualifikasi yang tidak sesuai ditempatkan sehingga mengganggu jalannya proses bisnis. Dengan demikian, melalui penelitian ini dibahas terkait dengan *job position* khususnya sebagai *cook* di *hotel commercial* dalam mendukung manajemen perusahaan jika dilihat dari perannya serta bagaimana agar perusahaan dapat menempatkan pekerja sesuai dengan posisinya.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam mengumpulkan data. Menurut Sale, *et al.* (2002) metode kualitatif dapat mewakili pandangan peneliti sehingga mampu merefleksikan sudut pandang yang sesuai dengan realita yang ada. Selain itu, metode kualitatif mampu menjelaskan secara mendalam terkait suatu fenomena yang mampu menjawab penelitian ini. Dalam penelitian Kasinath (2013) dikemukakan tiga alasan untuk menggunakan metode kualitatif, yaitu (a) pandangan peneliti terhadap fenomena di dunia (*a researcher's view of the world*), (b) jenis pertanyaan penelitian (*nature of the research question*), dan (c) alasan praktis berhubungan dengan sifat metode kualitatif (*practical reasons associated with the nature of qualitative methods*).

Sementara itu, menurut McCusker & Gunaydin (2015), mengungkapkan bahwa metode kuantitatif cocok untuk digunakan untuk melihat atau memahami isu tertentu. Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan data sesuai dengan kualitas penelitian. Dengan demikian, penelitian ini mampu memperoleh data yang sesuai dengan kriteria yang dapat mendukung argumentasi. Kualitatif mendorong pemahaman atas substansi dari suatu peristiwa. Maka dari itu, dapat memberikan gambaran/penjelasan secara mendalam sehingga perlu dengan pengetahuan yang memadai terkait permasalahan yang akan ditelitinya (Sofaer, 1999).

Pengamatan mendalam digunakan dalam metode kualitatif sehingga penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Penelitian kualitatif yang memperhatikan humanisme atau individu manusia dan perilaku manusia merupakan jawaban atas kesadaran bahwa semua akibat dari perbuatan manusia berpengaruh pada aspek-aspek internal individu. Aspek internal tersebut seperti kepercayaan, pandangan politik, dan latar belakang sosial dari individu yang bersangkutan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Job Position

Manajer SDM di Hotel Commercial Sky Blue Resort memiliki tugas untuk membuat sebuah desain SDM terhadap satu posisi sebagai seorang *cook* dalam operasi Sky Blue Resort. Seorang *cook* atau koki adalah seorang profesional yang terlatih dalam seni memasak dan mempersiapkan makanan. Tugas utama seorang *cook* adalah memasak dan mengolah bahan-bahan makanan untuk membuat hidangan yang lezat dan sehat. Mereka juga bertanggung jawab untuk memilih dan membeli bahan-bahan makanan yang berkualitas tinggi, serta memastikan kebersihan dan sanitasi dapur.

Seorang *cook* harus memiliki pengetahuan yang luas tentang teknik-teknik memasak, bahan-bahan makanan, dan cara-cara menggabungkan bahan-bahan tersebut untuk menciptakan hidangan yang unik dan lezat. Mereka juga harus mampu mengukur dan menghitung bahan-bahan dengan presisi untuk menciptakan rasa yang tepat dan konsisten. Selain itu, seorang *cook* harus mampu bekerja dalam tekanan yang tinggi dan memiliki keterampilan manajemen waktu yang baik. Mereka harus dapat bekerja dengan cepat dan efisien untuk memastikan bahwa hidangan dapat disajikan dalam

waktu yang tepat dan dengan kualitas yang terbaik. Keterampilan interpersonal dan kemampuan bekerja dalam tim juga sangat penting bagi seorang cook, terutama jika mereka bekerja dalam dapur yang sibuk dan padat. Seorang cook harus dapat berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan rekan kerja dan menghormati tanggung jawab dan tugas masing-masing.

Sebagai Manajer SDM, berikut ini adalah beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam merancang desain SDM untuk posisi sebagai *cook* di *hotel commercial*:

1. Kualifikasi dan pengalaman:

Pastikan calon cook memiliki kualifikasi dan pengalaman yang sesuai untuk posisi tersebut. Mereka harus memiliki pengetahuan yang luas tentang teknik-teknik memasak, bahan-bahan makanan, dan cara-cara menggabungkan bahan-bahan tersebut untuk menciptakan hidangan yang lezat dan sehat. Pengalaman kerja di industri perhotelan juga dianggap sebagai nilai tambah.

2. Kriteria seleksi:

Tentukan kriteria seleksi yang jelas untuk mencari calon cook yang tepat, misalnya tingkat pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan teknis, dan keterampilan interpersonal.

3. Pelatihan dan pengembangan:

Pastikan bahwa calon cook mendapatkan pelatihan dan pengembangan yang cukup setelah direkrut. Pelatihan harus mencakup keterampilan teknis dalam memasak dan mengelola dapur, serta keterampilan interpersonal dan manajemen waktu. Dalam industri perhotelan, pelatihan lanjutan dan sertifikasi dapat membantu meningkatkan kredibilitas dan kemampuan koki.

4. Gaya kepemimpinan:

Pilih gaya kepemimpinan yang tepat untuk manajer dapur atau head cook yang bertanggung jawab atas mengatur dan memimpin karyawan dapur. Kepemimpinan yang baik dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan menyenangkan.

5. Kebijakan dan prosedur:

Tentukan kebijakan dan prosedur yang jelas terkait dengan tugas dan tanggung jawab cook, termasuk prosedur keamanan makanan dan sanitasi. Pastikan bahwa kebijakan dan prosedur ini dipatuhi dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan dapur.

6. Pengukuran kinerja:

Tetapkan metrik kinerja yang jelas dan obyektif untuk mengukur kinerja cook. Metrik ini dapat mencakup kualitas hidangan, efisiensi produksi, kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur, dan keterampilan interpersonal. Pengukuran kinerja yang baik dapat membantu mengidentifikasi area untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja dapur secara keseluruhan.

Job Documentation: Job Analysis, Job Description, Job Specification

Job analysis adalah proses mengidentifikasi dan menganalisis informasi terkait dengan sebuah pekerjaan untuk memahami persyaratan pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab yang terkait. Tujuan dari *job analysis* adalah untuk mengidentifikasi kompetensi yang dibutuhkan untuk pekerjaan, menentukan tingkat keterampilan yang diperlukan, dan memastikan bahwa pekerjaan tersebut didefinisikan dengan jelas.

Job analysis seorang *cook* di *hotel commercial* meliputi beberapa tugas dan tanggung jawab yang terkait dengan pekerjaan tersebut. Berikut adalah beberapa contoh tugas dan tanggung jawab yang biasanya terkait dengan pekerjaan *cook* di *hotel commercial*:

1. *Cook* bertanggung jawab untuk menyiapkan semua bahan makanan yang dibutuhkan untuk menu yang ditawarkan oleh hotel commercial. Hal ini termasuk memotong, membersihkan, dan mempersiapkan bahan-bahan makanan sebelum dimasak.

2. *Cook* harus memiliki keterampilan dalam memasak berbagai hidangan seperti makanan pembuka, hidangan utama, dan hidangan penutup. Mereka harus mengetahui teknik-teknik

memasak yang berbeda dan harus dapat memperkirakan waktu yang diperlukan untuk memasak setiap hidangan.

3. *Cook* di *hotel commercial* diharapkan untuk dapat mengembangkan menu baru yang dapat menarik minat pelanggan hotel. Mereka juga harus dapat membuat rekomendasi kepada pelanggan mengenai menu yang sesuai dengan preferensi mereka.
4. *Cook* harus memastikan kebersihan dapur dan peralatan masak untuk memastikan makanan yang disajikan bersih dan aman untuk dikonsumsi. Mereka harus mengetahui tentang sanitasi dan keamanan makanan serta mengikuti protokol kebersihan yang ditetapkan oleh hotel commercial.
5. *Cook* di *hotel commercial* mungkin juga bertanggung jawab atas memimpin tim dapur, termasuk mengatur jadwal kerja dan memberikan instruksi kepada staf dapur.
6. *Cook* harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan pelanggan hotel serta staf hotel lainnya. Hal ini meliputi memberikan rekomendasi menu, menjelaskan cara memasak hidangan, dan menyelesaikan masalah yang mungkin terjadi.

Job description atau deskripsi pekerjaan adalah dokumen yang menjelaskan tugas, tanggung jawab, persyaratan, kualifikasi, dan lingkup kerja dari sebuah posisi pekerjaan. Dokumen ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang diharapkan dari seorang pekerja dalam posisi tersebut.

Cook di *hotel commercial* bertanggung jawab untuk mempersiapkan, memasak, dan menyajikan hidangan untuk para tamu hotel. *Cook* diharapkan untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai berbagai jenis makanan dan teknik memasak, serta mampu mengembangkan menu baru yang menarik minat pelanggan hotel. *Cook* juga bertanggung jawab atas menjaga kebersihan dapur dan peralatan masak, serta memastikan makanan yang disajikan bersih dan aman untuk dikonsumsi.

Job specification atau spesifikasi pekerjaan adalah dokumen yang menjelaskan kualifikasi, keahlian, dan persyaratan lain yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab yang dijelaskan dalam deskripsi pekerjaan. Dokumen ini bertujuan untuk membantu dalam seleksi calon karyawan dan memastikan bahwa orang yang direkrut memiliki kualifikasi yang sesuai dengan posisi pekerjaan yang dibutuhkan. Berikut adalah contoh *job specification* untuk posisi cook di hotel commercial:

Kualifikasi:

1. Minimal lulusan SMK bidang kuliner atau jurusan yang terkait
2. Memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun sebagai cook di hotel commercial atau restoran yang serupa

Keterampilan:

1. Mampu memasak berbagai jenis hidangan, termasuk makanan pembuka, hidangan utama, dan hidangan penutup
2. Pengetahuan yang luas mengenai teknik-teknik memasak yang berbeda
3. Keterampilan dalam mengembangkan menu baru yang dapat menarik minat pelanggan
4. Keterampilan dalam mengelola staf dapur dan mengatur jadwal kerja
5. Kemampuan untuk bekerja dengan cepat dan efisien dalam lingkungan yang sibuk
6. Kemampuan untuk bekerja dalam tim dan juga mandiri

Kualitas:

1. Memiliki kecintaan terhadap makanan dan minuman serta memiliki rasa ingin tahu yang tinggi terhadap jenis-jenis makanan yang berbeda
2. Memiliki inisiatif yang baik dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap situasi yang berubah-ubah
3. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan hotel dan staf hotel lainnya

4. Dapat bekerja dalam tekanan dan mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditetapkan
5. Memiliki sertifikat kesehatan dan keamanan makanan akan menjadi nilai tambah

Recruitment atau rekrutmen adalah proses untuk menarik dan memilih kandidat yang potensial untuk mengisi posisi kosong dalam organisasi atau perusahaan. Tujuan dari rekrutmen adalah untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan organisasi (Setiani, 2013). Proses *recruitment* biasanya dimulai dengan penentuan kebutuhan dan spesifikasi pekerjaan, kemudian dilanjutkan dengan pencarian kandidat melalui berbagai sumber seperti portal karir, media sosial, perusahaan headhunter, atau rekomendasi dari karyawan yang sudah ada di perusahaan (Setiani, 2013).

Setelah calon karyawan ditemukan, mereka akan melalui proses seleksi yang meliputi tes keterampilan, wawancara, verifikasi referensi, dan pemeriksaan latar belakang. Selama proses seleksi, perusahaan akan mengevaluasi kandidat dan memilih karyawan yang paling cocok untuk posisi yang tersedia. Proses *recruitment* yang efektif dan efisien sangat penting untuk memastikan perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas dan dapat memenuhi tujuan bisnis perusahaan. Proses rekrutmen untuk posisi cook di hotel commercial bisa dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

1. Perencanaan rekrutmen:

Menentukan jumlah karyawan cook yang dibutuhkan, jenis kualifikasi yang dibutuhkan, sumber daya yang dapat digunakan untuk merekrut, dan strategi rekrutmen yang akan digunakan. Misalnya, hotel dapat mempertimbangkan apakah perlu merekrut cook yang berpengalaman atau yang baru lulus dari sekolah kuliner.

Menyebarkan informasi tentang lowongan kerja cook di hotel commercial, baik melalui situs rekrutmen online, media sosial, atau melalui brosur atau pengumuman di sekolah kuliner.

Setelah mendapatkan pelamar, seleksi dokumen dilakukan untuk mengevaluasi kelayakan calon cook untuk melanjutkan ke tahap seleksi berikutnya. Hal ini bisa dilakukan dengan melihat CV, portofolio, atau surat lamaran yang dikirimkan oleh calon kandidat.

Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk lebih mengenal calon cook dan mengevaluasi kualitas dan kemampuan yang dimiliki. Calon cook dapat diwawancarai oleh manajer dapur atau HRD.

Calon *cook* juga perlu diuji kemampuan keterampilannya dalam memasak. Tes ini bisa dilakukan dengan memberikan ujian praktikum di dapur hotel.

Dalam tahap ini, hotel dapat meminta referensi dari tempat kerja sebelumnya, sekolah kuliner, atau orang yang mengenal calon cook secara pribadi.

Setelah proses seleksi selesai, hotel akan menawarkan posisi cook kepada calon kandidat yang dianggap paling cocok dan sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan.

Setelah kandidat menerima tawaran kerja, tahap onboarding dilakukan untuk memperkenalkan kandidat pada budaya perusahaan, sistem kerja, dan karyawan lain di hotel. Tahap ini bertujuan untuk memastikan calon cook siap dan terintegrasi dengan baik dalam organisasi.

Selection atau seleksi merupakan proses memilih kandidat terbaik dari pelamar yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan. Tujuan seleksi adalah untuk menemukan calon karyawan yang memiliki kemampuan, keterampilan, pengalaman, dan karakter yang sesuai dengan persyaratan pekerjaan (Wiyono, 2016). Proses seleksi meliputi beberapa tahap, seperti tes keterampilan, wawancara, verifikasi referensi, dan pemeriksaan latar belakang. Setiap tahap seleksi ini dapat membantu perusahaan untuk mengevaluasi kandidat dan memilih karyawan yang paling cocok untuk posisi yang tersedia (Wiyono, 2016). Proses seleksi untuk posisi cook di hotel commercial bisa dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

Setelah mendapatkan pelamar, seleksi dokumen dilakukan untuk mengevaluasi kelayakan calon cook untuk melanjutkan ke tahap seleksi berikutnya. Calon *cook* perlu mengirimkan CV, portofolio, atau surat lamaran yang berkaitan dengan posisi *cook* di *hotel commercial*.

1. Seleksi wawancara:

Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk lebih mengenal calon cook dan mengevaluasi kualitas dan kemampuan yang dimiliki. Calon *cook* dapat diwawancarai oleh manajer dapur atau HRD. Pertanyaan yang diajukan bisa berkaitan dengan pengalaman kerja, keterampilan memasak, serta kemampuan untuk bekerja dalam tim.

2. Seleksi tes keterampilan:

Calon *cook* perlu diuji kemampuan keterampilannya dalam memasak. Tes ini bisa dilakukan dengan memberikan ujian praktikum di dapur hotel. Selain kemampuan memasak, hotel juga bisa mengevaluasi kemampuan calon cook dalam mengelola bahan makanan dan menyajikan makanan dengan baik.

3. Seleksi rujukan:

Dalam tahap ini, hotel dapat meminta referensi dari tempat kerja sebelumnya, sekolah kuliner, atau orang yang mengenal calon *cook* secara pribadi. Hal ini dilakukan untuk memastikan kualitas dan reputasi calon *cook*.

4. Tes kesehatan:

Pada tahap ini, hotel dapat melakukan tes kesehatan untuk memastikan calon *cook* dalam kondisi sehat dan bebas dari penyakit menular yang dapat membahayakan kesehatan tamu.

Setelah proses seleksi selesai, hotel akan memilih calon cook yang dianggap paling cocok dan sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk posisi cook di *hotel commercial*.

Orientation atau orientasi kerja adalah proses pengenalan perusahaan dan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan baru. Tujuan dari *orientation* adalah untuk membantu karyawan baru beradaptasi dengan lingkungan kerja, mengenali tugas dan tanggung jawab, serta menjelaskan nilai-nilai dan budaya perusahaan (Suherman, 2019).

Proses *orientation* atau pengenalan kerja untuk seorang cook di hotel commercial bisa dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

1. Pengenalan perusahaan:

Pada tahap ini, karyawan baru akan diberikan pengenalan tentang perusahaan seperti sejarah, visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan. Selain itu, karyawan juga diberikan penjelasan tentang struktur organisasi, tata nilai, dan aturan-aturan yang berlaku di *hotel commercial*.

2. Pengenalan dapur:

Pada tahap ini, karyawan baru akan diberikan pengenalan tentang dapur dan peralatan yang digunakan dalam proses memasak. Karyawan baru juga akan diberikan informasi mengenai tata letak dapur, daftar menu, dan standar pengelolaan bahan makanan.

3. Pelatihan keterampilan:

Pada tahap ini, karyawan baru akan diberikan pelatihan keterampilan untuk memasak, menyiapkan bahan makanan, dan mengelola dapur. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan baru dalam memenuhi standar kualitas dan keamanan makanan yang ditetapkan oleh hotel.

4. Pelatihan keamanan dan kesehatan:

Pada tahap ini, karyawan baru akan diberikan pelatihan mengenai keamanan dan kesehatan kerja di dapur, termasuk pencegahan kecelakaan dan tindakan pertolongan pertama pada saat terjadi kecelakaan.

5. Penilaian kinerja:

Setelah selesai tahap *orientation*, karyawan baru akan dinilai kinerjanya dalam proses kerja. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah karyawan baru telah mampu memahami dan mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya dengan baik.

Dengan melakukan proses *orientation* yang baik, diharapkan karyawan baru dapat lebih cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja dan menjadi karyawan yang produktif dan berkontribusi positif bagi *hotel commercial*.

Training atau pelatihan adalah proses untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja karyawan agar lebih kompeten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pelatihan dapat diberikan untuk meningkatkan keterampilan teknis atau non-teknis karyawan. Dalam konteks seorang cook di *hotel commercial*, pelatihan dapat diberikan untuk meningkatkan kemampuan dalam memasak, mengelola dapur, dan menjaga keamanan makanan (Hayati & Yulianto, 2021). Berikut adalah tahapan yang dapat dilakukan dalam proses pelatihan cook di *hotel commercial*:

1. Identifikasi kebutuhan pelatihan: Manajer dapur atau HRD dapat melakukan identifikasi kebutuhan pelatihan dengan cara melakukan evaluasi kinerja dan mengidentifikasi keterampilan yang perlu ditingkatkan.
2. Perencanaan pelatihan: Setelah melakukan identifikasi kebutuhan, manajer dapur atau HRD dapat merencanakan pelatihan dengan menentukan tujuan pelatihan, materi pelatihan, jadwal pelatihan, dan metode pelatihan yang akan digunakan.
3. Pelaksanaan pelatihan: Pada tahap ini, dilakukan pelatihan dengan cara memberikan materi pelatihan, baik dalam bentuk teori maupun praktikum, serta memberikan penjelasan mengenai standar pengelolaan dapur dan keamanan pangan.
4. Evaluasi pelatihan: Setelah pelatihan selesai, dilakukan evaluasi pelatihan untuk mengetahui efektivitas dari pelatihan tersebut. Evaluasi dilakukan dengan cara mengukur kemampuan karyawan setelah menjalani pelatihan, serta menganalisis efek dari pelatihan terhadap produktivitas dan kualitas kerja.

Dengan adanya proses pelatihan yang baik, diharapkan karyawan cook di *hotel commercial* dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam mengelola dapur, memasak, dan menjaga keamanan pangan. Hal ini akan berdampak pada kualitas makanan yang dihasilkan, kepuasan tamu, dan produktivitas dapur.

Evaluation atau evaluasi adalah proses untuk mengevaluasi hasil kerja karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks seorang cook di *hotel commercial*, evaluasi dapat dilakukan untuk mengevaluasi kinerja karyawan dalam memasak, mengelola dapur, dan menjaga keamanan pangan (Fatimah, 2021). Berikut adalah beberapa langkah yang dapat dilakukan dalam proses evaluasi kinerja cook di *hotel commercial*: Penetapan standar kinerja: Standar kinerja harus ditetapkan terlebih dahulu agar karyawan tahu apa yang diharapkan dari mereka dalam pekerjaannya. Standar kinerja dapat berupa target kinerja yang harus dicapai dan tindakan yang harus diambil untuk mencapainya. Pengumpulan data: Data dapat dikumpulkan melalui pengamatan langsung, wawancara, atau penilaian dari pihak lain yang bekerja dengan karyawan cook tersebut. Analisis data: Data yang telah dikumpulkan dapat dianalisis untuk menentukan kinerja karyawan dan menemukan area yang perlu ditingkatkan. Pemberian umpan balik: Setelah analisis data dilakukan, karyawan harus diberikan umpan balik mengenai kinerjanya dan bagaimana cara meningkatkannya. Umpan balik dapat diberikan secara tertulis atau lisan. Penentuan rencana tindakan: Setelah umpan balik diberikan, karyawan cook harus membuat rencana tindakan untuk meningkatkan kinerjanya. Rencana tindakan harus jelas dan terukur. *Monitoring* dan evaluasi ulang: Setelah rencana tindakan dilaksanakan, kinerja karyawan harus dipantau dan dievaluasi ulang untuk melihat efektivitas dari rencana tindakan.

Dengan adanya evaluasi kinerja yang baik, manajer dapur atau HRD dapat mengetahui sejauh mana kinerja karyawan cook di *hotel commercial* sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini juga dapat membantu untuk menemukan area yang perlu ditingkatkan dalam kinerja karyawan dan memberikan umpan balik serta rencana tindakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Compensation atau kompensasi adalah bentuk penghargaan atau imbalan yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Dalam konteks seorang cook di *hotel commercial*, kompensasi dapat berupa gaji, tunjangan, bonus, dan insentif lainnya

(Kadarisman, 2011). Berikut adalah beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam menetapkan kompensasi untuk cook di *hotel commercial*:

Penting untuk mengetahui standar kompensasi di industri hotel dan restoran agar dapat menawarkan kompensasi yang kompetitif dan mempertahankan karyawan cook yang berkualitas. Kompensasi yang ditawarkan harus sesuai dengan pengalaman dan kualifikasi karyawan cook. Karyawan yang lebih berpengalaman dan berkualifikasi biasanya membutuhkan kompensasi yang lebih tinggi.

Kompensasi juga dapat bervariasi tergantung pada lokasi hotel commercial. Biasanya, kota-kota besar atau daerah yang lebih ramai akan memiliki kompensasi yang lebih tinggi daripada daerah yang lebih kecil.

Kompensasi juga dapat berbeda tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan cook, misalnya cook yang bertanggung jawab atas pengelolaan dapur atau cook yang bertanggung jawab atas pengaturan menu.

Kompensasi juga harus mencerminkan kondisi kerja yang dihadapi oleh karyawan cook, termasuk waktu kerja yang panjang, tekanan kerja yang tinggi, dan kemungkinan terpapar bahan-bahan berbahaya di dapur.

Dalam menetapkan kompensasi untuk karyawan cook di *hotel commercial*, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor di atas dan menawarkan kompensasi yang adil dan sesuai dengan kontribusi karyawan cook dalam menjalankan operasional dapur dan mencapai tujuan perusahaan.

Termination atau pemutusan hubungan kerja adalah proses dimana hubungan kerja antara karyawan dan perusahaan diakhiri, entah itu secara sukarela atau paksa. Sedangkan, *separation* atau pemisahan merujuk pada saat seorang karyawan berhenti dari pekerjaannya di perusahaan, baik itu karena pensiun, pindah kerja, atau dipecat (Sudjudiman & Najicha, 2020). Dalam konteks cook di *hotel commercial*, *termination* atau *separation* dapat terjadi karena beberapa alasan, seperti:

Jika karyawan cook melanggar kode etik atau kebijakan perusahaan, maka perusahaan dapat mengambil tindakan pemutusan hubungan kerja.

Jika karyawan cook tidak mampu memenuhi standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan, maka perusahaan dapat memutuskan hubungan kerja dengan karyawan tersebut.

Jika perusahaan mengalami kesulitan finansial, maka perusahaan dapat mengambil tindakan untuk memutuskan hubungan kerja dengan karyawan cook yang dianggap tidak penting untuk operasional perusahaan.

Jika karyawan cook ingin berhenti dari pekerjaannya, maka mereka harus memberikan pemberitahuan kepada perusahaan dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam kasus *termination* atau *separation*, perusahaan harus memastikan bahwa tindakan yang diambil sesuai dengan hukum dan etika bisnis yang berlaku. Perusahaan juga harus memberikan kompensasi dan hak-hak yang sesuai kepada karyawan yang dipecat atau berhenti dari pekerjaannya. Selain itu, perusahaan harus mencoba untuk meminimalkan dampak negatif yang mungkin terjadi pada karyawan dan organisasi secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Job position memiliki peran penting dalam mendukung manajemen perusahaan dimana ketika penempatan sesuai akan mendukung jalannya pekerjaan dengan sesuai dan efektif. Selain itu, penempatan yang sesuai akan memberikan kemudahan bagi personil lain dalam mengintegrasikan tugas dan pekerjaan yang harus diselesaikan. Dalam penelitian ini diambil seorang peran cook di *hotel commercial* yang tak hanya memberikan hasil yang terbaik dari segi penyelesaian tugas memasak namun memastikan bahwa tamu merasa puas akan apa yang diberikan. Untuk mencapai *job position* yang sesuai diperlukan proses *recruitment* yang ketat, proses seleksi yang sesuai dan

tidak berdasarkan pada kesepakatan salah satu pihak namun dengan memperhatikan kualifikasi dan latar belakang, proses training yang jelas dan menyeluruh untuk memberikan pemahaman yang tepat, evaluasi berkala untuk melihat kinerja karyawan, kompensasi untuk memberikan penghargaan atau apresiasi atas kerja keras yang diberikan, dan pemberian kebijakan yang sesuai jika terdapat pemutusan hubungan kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan dengan adanya *job position* yang sesuai perusahaan dapat beroperasi dengan baik dan maksimal.

Penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

Perusahaan dapat lebih memperhatikan proses rekrutmen pada saat memilih kandidat yang tepat agar tidak salah dalam penempatan. Saat melakukan *training*, perusahaan dapat memberikan penjelasan dan arahan yang rinci dan jelas sehingga pekerja dapat memiliki pemahaman yang maksimal terkait dengan tugas mereka. Perusahaan dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk melihat kontribusi pekerja dan memberikan kompensasi yang sesuai untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang ada di hotel.

REFERENSI

- Booking.com. (2023). *Mandarin Oriental Bangkok - SHA Extra Plus*.
<https://www.booking.com/hotel/th/mandarin-oriental-bangkok.id.html>
- Expedia. (2023). *Find hotels by Mandarin Oriental Hotel Group in Canary Wharf*.
<https://www.expedia.com/Canary-Wharf-London-Hotels-Mandarin-Oriental-Hotel-Group.0-n179523-0--bMandarinOrientalHotelGroup.Travel-Guide-Filter-Hotels>
- Fatimah, F. N. D. (2021). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan* (Indah (ed.)). Anak Hebat Indonesia.
- Hayati, N., & Yulianto, E. (2021). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Journal Civics & Social Studies*, 5(1), 98–115.
<https://doi.org/10.31980/civicos.v5i1.958>
- Kadarisman, M. (2011). Pengertian dan Filosofi Manajemen Kompensasi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1–53.
- Setiani, B. (2013). Dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja Di Perusahaan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(1), 41.
- Sudjudiman, H., & Najicha, F. U. (2020). Pengaturan Pemutusan Hubungan Kerja (Phk) di Indonesia dan Singapura. *UIR Law Review*, 4(2), 40–50.
[https://doi.org/10.25299/uirrev.2020.vol4\(2\).6767](https://doi.org/10.25299/uirrev.2020.vol4(2).6767)
- Suherman, U. D. (2019). Orientasi dan Pengembangan Pegawai dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Pegadaian Syariah. *'Adliya*, 13(1), 1.
- Wiyono, F. (2016). PROSES PEREKRUTAN DAN SELEKSI KARYAWAN PADA PERUSAHAAN. *JURNAL MANAJEMEN*, 2(1), 11–40.
- Sale, M. J., Lohfeld, L. H., & Brazil, K. (2002). *Revisiting the quantitative-qualitative debate: Implication for mixed-method research*. *Quality and Quantity*, 36(1), 43–53.
- Kasinath, H. M. (2013). *Understanding and using qualitative methods in performance measurement*. *Journal of Educational Studies, Trend and Practices*, 3(1), 46–57.
- McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015). *Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research*. *Perfusion*. DOI: 10.1177/0267659114559116
- Sofaer, S. (1999). *Qualitative methods: what are they and why use them?*. *Health Services Research* 34:4 Part II (December 1999)