

# HOSPITALITY

## Hard Skill & Soft Skill Standard

Prof. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos, MM, PhD.  
Mastuti Aksa, S.IP., M.I.Kom  
Windari Rahmawati  
Dinda Ayudya Kuncoro  
Badriatus Dia S  
Roosa Annisa Hapsari  
Ferry Koes Hermawan



# HOSPITALITY

## HARD SKILL & SOFT SKILL STANDARD

Prof. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos, M.M., Ph.D.

Mastuti Aksa, S.IP., M.I.Kom.

Windari Rohmawati

Dinda Ayudya Kuncoro

Badriatus Dia S

Roosa Annisa Hapsari

Ferry Koes Hermawan

---

## HOSPITALITY HARD SKILL & SOFT SKILL STANDARD

---

Ditulis oleh:

**Prof. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos, M.M., Ph.D.**

**Mastuti Aksa, S.IP., M.I.Kom.**

**Windari Rohmawati**

**Dinda Ayudya Kuncoro**

**Badriatus Dia S**

**Roosa Annisa Hapsari**

**Ferry Koes Hermawan**

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh

**PT. Literasi Nusantara Abadi Grup**

Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari

Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144

Telp: +6285887254603, +6285841411519

Email: literasinusantaraofficial@gmail.com

Web: [www.penerbitlitnus.co.id](http://www.penerbitlitnus.co.id)

Anggota IKAPI No. 340/JTI/2022



---

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

---

Cetakan I, Juni 2024

Perancang sampul: Rosyiful Aqli

Penata letak: Noufal Fahriza

**ISBN: 978-623-114-979-4**

viii + 172 hlm. ; 15,5x23 cm.

©Juni 2024



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT dan puji syukur kami panjatkan. Dengan berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan buku “Hospitality Hard Skill & Soft Skill Standard”. Buku “Hospitality Hard Skill & Soft Skill Standard” ditulis sebagai jawaban atas tantangan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas di industri perhotelan. Apakah kualitas pelayanan di sebuah hotel sangat bergantung pada struktur organisasi secara keseluruhan, karyawan dan karyawan yang berperan penting dalam pemberian pelayanan telah belajar melalui buku “Hospitality Hard Skill & Soft Skill Standard”, khususnya di industri perhotelan.

Kami berharap buku ini dapat membantu pembaca dalam meningkatkan proses pelayanan di hotel Anda. Penyusunan buku ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi konteks maupun isi, dan kami menerima saran dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam pembuatan buku ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku teks ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di dunia perhotelan.





## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v

### BAB 1

#### PENDAHULUAN ..... 1

Hospitality Industry.....	3
Hotel.....	3
Kepemilikan Hotel.....	5
Klasifikasi Hotel.....	6
Struktur Organisasi Hotel.....	10

### BAB 2

#### RUANG LINGKUP HOTEL.....13

Pengelolaan Hotel.....	14
Fasilitas Hotel.....	16
Pelayanan Hotel.....	24
Etika Bisnis.....	26

### BAB 3

#### HARD SKILL DAN SOFT SKILL DALAM INDUSTRI HOTEL.....31

Pengertian Hard Skill dan Soft Skill.....	32
Perbedaan Hard Skill dan Soft Skill.....	39
Keterkaitan antara Hard Skill dan Soft Skill dalam Industri Hotel.....	40

## **BAB 4**

### **ROOM DIVISION..... 45**

Mengenal <i>Room Division</i> .....	46
Struktur <i>Room Division</i> .....	47
Peran <i>Front Office</i> pada <i>Room Division</i> .....	48
Peran <i>Housekeeping</i> pada <i>Room Division</i> .....	50

## **BAB 5**

### **FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT ..... 53**

Pengertian <i>Food And Beverage Management</i> .....	54
Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Management</i> .....	60
Penjelasan Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Management</i> .....	61
Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Management</i> ..	67

## **BAB 6**

### **BACK OFFICE DEPARTMENT..... 69**

Human Resources Department.....	70
Finance and Accounting Department.....	75
Sales and Marketing Departement .....	87

## **BAB 7**

### **METODE, STRATEGI HARD SKILL & SOFT SKILL93**

Kunci Menjadi Human Resource yang Baik .....	94
Basic <i>Finance and Accounting Departement</i> .....	97
Keterampilan Kerja Sales and Marketing Department.....	114

## **BAB 8**

### **COMING UP CAREER PLAN / FUTURE..... 131**

Peluang Karir yang Menjanjikan di Industri Perhotelan.....	132
Career Plan Stabilization .....	144

## **BAB 9**

### **TANTANGAN DAN SOLUSI ..... 151**

Tantangan dalam Pengaplikasian Hard Skill dan Soft Skill dalam Industri Perhotelan .....	154
Solusi dalam Pengaplikasian Hard Skill dan Soft Skill dalam Industri Perhotelan .....	158

## **BAB 10**

### **MOTIVASI KERJA ..... 161**

Motivasi .....	162
Apakah Motivasi Karyawan itu Penting?.....	164
Cara Motivasi Karyawan .....	165
Daftar Pustaka .....	167
Biodata Penulis .....	171





## BAB 1

# PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata dari tahun ke tahun telah memperlihatkan perkembangan yang pesat. Akan banyak negara yang menjadikan kegiatan pariwisata sebagai aset negara dikarenakan pendapatan yang cukup besar, termasuk dengan negara Indonesia. Menurut data BPS tahun 2023 perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 143,41 % kunjungan dalam periode Januari–September, jumlah ini meningkat dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2022. Dunia pariwisata akan terus berkembang karena pariwisata merupakan kebutuhan hidup yang penting untuk merilekskan pikiran dari lelahnya bekerja. Di masa ini dan yang akan datang persaingan antar negara di sektor pariwisata amat sangat menikam di tengah banyaknya wisatawan dan berbagai pilihan tempat wisata. Untuk menghadapi persaingan antar negara ini, Indonesia harus memperluas daya minat dan kemampuan bersaing daerah wisata di Indonesia. Indonesia tidak bisa lagi hanya mengandalkan budaya serta kekayaan dan keindahan alamnya saja, banyak hal yang harus dikembangkan untuk memperkaya daya minat dan daya saing tersebut. Selain itu juga diperlukan sarana yang mendukung dunia pariwisata adalah hotel, sebagai sarana untuk wisatawan menginap saat berkunjung di daerah wisata yang dikunjunginya. Dengan ini pemerintah harus memiliki strategi agar industri pariwisata terus mengalami peningkatan dan mencegah penurunan tingkat kunjungan wisatawan mancanegara maupun domestik.

Dengan meningkatnya pariwisata yang memiliki dampak yang cukup besar pada industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang memiliki peran penting dalam perkembangan pariwisata dan ekonomi di Indonesia. Menurut data BPS tahun 2023 tingkat hunian kamar (okupansi) pada hotel berbintang pada bulan September 2023 mencapai 53,02 %, mengalami kenaikan 3,00 poin dari tahun ke tahun dan 0,56 poin dari bulan ke bulan. Faktor faktor yang dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar di hotel salah satunya pelayanan yang optimal, fasilitas yang memadai, lokasi hotel

yang strategis, dan tarif yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan, adapun faktor yang membuat okupansi menurun salah satunya adalah letak hotel yang kurang strategis, dan promosi yang kurang menarik.

## | Hospitality Industry

Secara umum *hospitality* diartikan sebagai keramahtamahan atau perilaku ramah. *Hospitality industry* merupakan suatu jenis usaha yang bergerak menyajikan pelayanan akomodasi, seperti tempat menginap, layanan makanan minuman, event, dan perjalanan, dalam *hospitality industry* berhubungan erat dengan penyambutan tamu secara ramah. pelayanan *hospitality industry* diberikan kepada orang-orang yang sedang berada diluar atau jauh dari tempatnya, yang sedang melakukan perjalanan berwisata maupun bisnis. Salah satu *Hospitality Industry* adalah Hotel, namun *hospitality industry* tidak hanya bergerak di hotel tetapi juga bergerak di jasa *Food and Beverage*, *tour* atau *travel* dan pariwisata.

## | Hotel

Secara literal hotel berasal dari kata *hospitium* dalam bahasa latin yang memiliki arti ruangan tamu, yang terdapat di suatu monastery (biara). Selanjutnya di Perancis Kata *hospitium* dikombinasikan dengan kata *hospes* kemudian menjadi *hospice*. Dari waktu ke waktu kata *hospice* berubah menjadi *hostel*, lama kelamaan kata *hostel* berubah menjadi *hotel*, yang hingga sekarang penyebutnya menjadi *hotel*. *hotel* memiliki cukup banyak definisi dan pengertian menurut sudut pandang masing-masing orang. Pengertian *hotel* menurut keputusan Menparpostel No.37/PW 304/MPPT 86, *Hotel* merupakan jenis akomodasi atau sebuah bangunan yang menyediakan pelayanan jasa menginap, kamar, pelayanan makan dan minum serta memiliki fasilitas penunjang lain di dalamnya yang dikelola secara komersial.



**Gambar 1.2.1** JW Marriot Surabaya Hotel

*Sumber: <https://jenishotel.info/jw-marriott-hotel-surabaya>*

Hotel sebagai suatu usaha komersial, sumber pendapatan terbesarnya ialah penjualan kamar serta penjualan makanan dan minuman. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% uang yang dikeluarkan wisatawan masuk ke dalam perusahaan perhotelan. Dengan fungsi utama hotel yaitu sebagai sarana akomodasi tempat menginap sementara para tamu yang datang dari berbagai tempat. Namun seiring berjalannya zaman, fungsi utama hotel bertambah banyak dengan dibangunnya bar, kolam renang, meeting room, bahkan ballroom yang mana ini juga semakin banyak menarik pengunjung untuk datang menginap setiap hotel memiliki ciri khasnya masing-masing. Karenanya, hotel menjadi tiang utama dalam industri pariwisata serta menjadi tolak ukur seberapa banyak wisatawan yang datang ke suatu tempat wisata dengan menginap di hotel tersebut. Selain fungsi utama hotel sebagai tempat penginapan sementara, hotel juga berfungsi sebagai tempat pertemuan bisnis atau yang biasa disebut dengan MICE (*Meeting,*

*Incentive, Conference, Exhibition*) yang termasuk ke dalam seminar, resepsi pernikahan, rapat tertutup, perayaan ulang tahun, hingga lokakarya.

Peranan hotel dalam industri pariwisata memanglah sangat penting. Karena hotel sendiri bergantung pada jumlah wisatawan yang datang ke hotel tersebut. Hubungan industri perhotelan dan kepariwisataan memiliki kaitan yang erat. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*) yang berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada jumlah wisatawan yang datang.

## | Kepemilikan Hotel

Bentuk kepemilikan hotel dibagi menjadi enam berikut ini adalah penjelasannya:

### **Dimiliki**

Hotel atau perusahaan yang memiliki properti hak milik

### **Disewakan**

Hotel dapat menyewa properti dari pemilik dan membayar sewa komersial. Pemilik harus menyetujui perubahan skematis, dan detail kontrak sewa bisa jadi rumit. Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan perhotelan besar telah menjual properti hak milik mereka dan kemudian menyewanya kembali untuk terus mengoperasikan bisnis hotel.

### **Kontrak manajemen dengan penyertaan saham**

Perusahaan manajemen hotel mengambil saham modal di properti, yang menunjukkan komitmen jangka panjang kepada pemilik dan bisnis. Jenis kontrak manajemen ini memungkinkan perusahaan manajemen untuk berbagi keuntungan dari setiap inflasi properti.

## **Kontrak manajemen bebas ekuitas**

Perusahaan manajemen hotel bertanggung jawab atas segala properti hotel atas nama pemilik. Kontrak manajemen ini tidak serumit kontrak kepemilikan ekuitas.

## **Franchise Hotel**

Pemilik franchise hotel akan menawarkan konsep bermerek kepada penerima franchise, yang mengoperasikan bisnis sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemilik. Penerima Franchise membeli franchise dan membayar sejumlah uang kepada pemilik franchise untuk pemasaran dan dukungan organisasi yang berkelanjutan.

## **Konsorsium**

Hotel independen yang ingin mendapatkan manfaat yang dinikmati oleh jaringan hotel milik grup dapat berafiliasi dengan konsorsium hotel. Konsorsium hotel merupakan bentuk kerjasama di antara beberapa perusahaan atau hotel di industri perhotelan yang bergabung untuk menciptakan suatu program bersama atau pun entitas baru.

## **| Klasifikasi Hotel**

World Tourism Organization (WTO) dan sebagian besar badan pariwisata nasional menggunakan sistem peringkat bintang yang diakui secara nasional untuk mengklasifikasikan hotel. Namun hotel tidak hanya diklasifikasikan berdasarkan kelas saja tetapi juga berdasarkan dengan kebutuhan, lokasi dan lama tamu menginap. berikut ini adalah penjabaran klasifikasi hotel:

1. Klasifikasi berdasarkan kelas  
Perbedaan pada kelas bintang di hotel umumnya dilihat dari tingkat fasilitasnya, cara pelayanannya. Setiap antar negara memiliki berbagai macam sistem kelas bintang di hotel, berikut adalah uraian perbedaan kelas bintang pada hotel:





## BAB 2

# RUANG LINGKUP HOTEL

## | Pengelolaan Hotel

Serangkaian kegiatan yang menyangkut perencanaan, pengorganisasian, pengarahan untuk mencapai tujuan dan keberlangsungan hotel. Di dalam pelaksanaan hotel harus memiliki kemampuan personal yaitu kepemimpinan, wawasan tentang bisnis perhotelan, dan memberikan suatu peningkatan hal baru dalam tren industri. manajer hotel memiliki peran penting dalam membentuk perubahan agar dapat memberikan tujuan yang berarti bagi pengunjung. Beberapa faktor penting dari pengelolaan hotel adalah sebagai berikut:

### 1. Perencanaan Strategis

Penetapan tujuan jangka panjang suatu organisasi dan memilih langkah langkah untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan strategis membantu suatu perusahaan untuk tetap selaras di pasar guna mencapai keunggulan persaingan. Hal ini merupakan cara penting untuk mencapai keberlanjutan inovasi dan pertumbuhan jangka panjang. Beberapa tahapan proses perencanaan strategis yaitu:

- Menetapkan Visi dan Misi.
- Menetapkan Tujuan dan Sasaran.
- Analisis Lingkungan Eksternal dan Internal.
- Pengembangan Strategi.
- Implementasi.
- Monitoring dan Evaluasi.

### 2. Penjualan dan Pemasaran

Kedua hal ini merupakan fungsi bisnis yang berfokus untuk menghasilkan revenue dan memasarkan nilai layanan dan produk kepada konsumen. Definisi dari penjualan merupakan rangkaian kegiatan yang dijalankan untuk menetapkan calon konsumen dengan membeli layanan atau produk, fokus utama penjualan adalah berinteraksi dengan konsumen untuk mengenali kebutuhan mereka, tujuan dari penjualan yaitu

untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan meningkatkan *revenue* dan memastikan kepuasan konsumen melalui penjualan yg efektif. Sedangkan pemasaran yaitu rangkaian kegiatan mempromosikan dan mengenalkan nilai produk kepada pelanggan, pemasaran hanya berfokus kepada penetapan harga, nilai produk, pengembangan produk, promosi untuk menarik minat pelanggan, tujuan pemasaran yaitu untuk membentuk citra positif suatu produk dan memperluas penjualan melalui strategi.

### 3. Sumber Daya manusia

Pada perkembangan teknologi menjadikan sumber daya manusia sebagai aspek yang penting untuk menentukan kemampuan perusahaan maupun organisasi dalam persaingan. Fungsi sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan kreativitas di dalam organisasi agar lebih kompetitif dalam mencapai tujuan.

### 4. Pengawasan

Rangkaian kegiatan untuk mengawasi dan mengendalikan berbagai faktor operasional untuk memastikan standar kualitas layanan terpenuhi. Pengawasan dilaksanakan oleh manajemen hotel guna menjaga efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Di dalam hotel pengawasan diperlukan perhatian yang rinci, responsibilitas yang tanggap dan cepat terhadap perubahan serta komunikasi yang baik. Pengawasan di hotel antara lain:

- Memastikan operasional harian di hotel berjalan lancar.
- Menanggapi komplain pelanggan serta memberikan solusi.
- Mengawasi pelayanan tamu dan berinteraksi untuk memastikan kepuasan mereka.
- Mengawasi kebersihan area lingkungan hotel di dalam maupun di luar.

- Menjaga keselamatan dan keamanan tamu, staff, serta properti hotel.
- Mengawasi kinerja karyawan serta memastikan tanggung jawab dan tugasnya sudah dilakukan sesuai standar operasional prosedur.

## | Fasilitas Hotel

Menurut (Susanti & Wahyuni, 2017) Fasilitas adalah barang atau jasa yang diberikan oleh pemilik layanan kepada tamu untuk memenuhi kebutuhan tamu dan mempermudah suatu kegiatan atau layanan tertentu, fasilitas hotel yang memadai dan menarik akan membuat tamu puas dan nyaman dan dapat mendorong tamu untuk menginap kembali ke hotel tersebut. berikut ini adalah fasilitas yang umumnya tersedia di hotel:

### 1. Fasilitas Kamar

Fasilitas yang pertama ditawarkan oleh hotel yaitu fasilitas kamar, sebagaimana fungsi hotel adalah tempat untuk tamu tinggal sementara. Beberapa tipe kamar yang disediakan oleh hotel sebagai berikut:

#### a. *Standard Room*



**Gambar 2.2.1** Standard Room

Sumber: <http://www.moscow-hotels.net>

Tipe kamar dengan fasilitas standar yang ditawarkan oleh hotel seperti tempat tidur, kamar mandi, AC, dan Tv. Kualitas tipe kamar *standard room* tiap bintang berbeda beda.

b. *Superior Room*



**Gambar 2.2.2** Superior Room

Sumber: Website El Hotel Jakarta

Tipe kamar hotel yang memiliki ukuran lebih luas dari *standard room*, untuk fasilitas didalam kamar superior tidak jauh beda dengan tipe kamar standar.

c. *Deluxe Room*



**Gambar 2.2.3** Deluxe Room

Sumber: <https://www.eastparchotel.com/id/>

Tipe kamar yang didesain lebih mewah, dengan ukuran yang lebih luas, serta menawarkan fasilitas tambahan di dalamnya seperti mini bar serta terdapat pilihan kasur, double bed ataupun twin bed.

d. *Twin Room*



**Gambar 2.2.4** Twin Room

Sumber: <https://www.satoriahotel.com/id/>

Tipe kamar yang menyediakan dua double bed dengan ukuran kasur single bed, kamar ini cocok digunakan saat sedang staycation bersama teman atau saudara yang berjumlah dua orang.

e. *Family Room*



**Gambar 2.2.5** Family Room

Sumber: <https://www.pyramidsuites.com/>

Tipe kamar ini disediakan untuk tamu yang menginap dengan jumlah dua orang lebih, kamar ini menggunakan *single bed* yang berjumlah tiga, yang biasanya disebut dengan *triple bed*.

f. *Junior Suite Room*



**Gambar 2.2.6** Junior Suite Room

Sumber: <https://www.sofitelbarucalablanca.com>

Tipe kamar yang memiliki ruang tamu kecil, yang berada dalam satu ruangan. Kamar ini memiliki ukuran lebih luas mencapai 50 m, serta kamar mandi terdapat *bathtub*.

g. *Suite Room*



**Gambar 2.2.7** Suite Room

Sumber: [https://www.tripadvisor.ie/Hotel\\_Feature](https://www.tripadvisor.ie/Hotel_Feature)

Tipe kamar dengan fasilitas yang lebih mewah dari junior suite room, yang memiliki ukuran kamar mencapai 80 m.

h. *Presidential Suite*



**Gambar 2.2.8** Presidential Suite

Sumber: <https://grandkemang.com/id/rooms/president-suite/>

Tipe kamar tertinggi yang terdapat di hotel dengan luas kamar mencapai 180 meter, dengan fasilitas di dalamnya seperti ruang tamu, ruang makan, kulkas, dan selebihnya fasilitas umumnya di hotel. Biasanya kamar ini terletak di lantai paling atas di hotel.

2. Restoran



**Gambar 2.2.9** Restaurant

Sumber: <https://www.hilton.com/id/hotels/jktdidi-doubletree-jakarta-diponegoro/dining/>

Menurut Wiyasha (2006;2) Restoran adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman bagi para tamu, restoran salah satu sumber pendapatan yang memberikan kontribusi yang cukup besar bagi bisnis hotel. Karena pada dasarnya selain menjual kamar, pendapatan terbesar selanjutnya dari hotel adalah *Food and Beverage*. Pada hotel bintang lima terdapat bermacam macam restoran seperti *Indonesian restaurant, Japanese restaurant, Chinese restaurant, Italian restaurant, European restaurant, hingga Mexican restaurant*. Banyak hotel bintang lima juga memiliki restoran yang beragam jenis, sementara untuk hotel bintang empat kebawah seringkali hanya memiliki European atau Indonesian restaurant.

### 3. Swimming Pool



**Gambar 2.2.10** *Swimming Pool*

Sumber: <https://www.booking.com/hotel/id/>

Fasilitas yang disediakan hotel untuk tamu, yang ingin berenang atau sekedar bersantai di pinggir kolam. *Swimming pool* ini terbuka untuk umum dan untuk tamu yang menginap, tergantung pada kebijakan masing-masing hotel.

#### 4. Spa



**Gambar 2.2.11 Spa**

Sumber: <https://www.hilton.com/en/hotels/jktdidi-doubletree>

Fasilitas yang disediakan untuk tamu, menawarkan pijat atau relaksasi. Seperti *swimming pool*, *spa* juga terbuka untuk umum dan tamu yang menginap, tentunya dengan harga yang berbeda sesuai dengan kebijakan masing-masing hotel.

#### 5. Fitness Center



**Gambar 2.2.12 Fitness Center**

Sumber: <https://padmahotelbandung.com/facilities/fitness-centre.php>

Fasilitas umum yang disediakan untuk berolahraga menjaga kesehatan dan kebugaran. Seringkali *fitness center* di hotel ini menggunakan member khusus jika ingin menggunakan ruangan, dan ada diskon khusus bila disertai menginap di hotel tersebut.

## 6. Meeting Room



**Gambar 2.2.13 Meeting Room**

Sumber: <https://www.jakartapondokindah.intercontinental.com/>

Fasilitas hotel yang disediakan sebagai tempat untuk rapat secara formal maupun informal, diskusi dan sekedar berkumpul untuk maksud tertentu. Pada *meeting room* ini, setiap hotel telah menyediakan paket khusus dengan harga berbeda-beda tergantung acara dan jumlah tamu yang akan datang.

## 7. Ballroom



**Gambar 2.2.14 Ballroom**

Sumber: <https://padmahotelsemarang.com/events/pandanaran-grand-ballroom.php>





## BAB 3

# HARD SKILL DAN SOFT SKILL DALAM INDUSTRI HOTEL

## | Pengertian Hard Skill dan Soft Skill

Sebelum seseorang terjun ke dalam industri perhotelan, tentu saja harus menempuh pendidikan formal, pelatihan, ataupun training terlebih dahulu untuk diajarkan *soft skill* dan *hard skill*. Kedua hal ini seringkali diajarkan secara teori dengan praktik sebagai perbandingan nantinya antara di pendidikan formal dengan industri perhotelan itu sendiri. Sangat penting bagi karyawan di industri perhotelan untuk memiliki hard skill karena industri ini membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan teknis atau hard skill yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Kemampuan atau keterampilan teknis yang spesifik dan dapat diukur yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan tertentu disebut hard skill. Hard skill dalam perhotelan adalah keterampilan teknis atau keterampilan khusus yang diperlukan untuk bekerja di industri perhotelan. Ini sangat penting bagi karyawan di bidang operasional hotel seperti *food and beverage service*, *room attendant*, *engineering*, resepsionis, dan telepon operator.

Hard skill, juga dikenal sebagai kompetensi, adalah komponen yang dapat diukur sebagai tolak ukur kualifikasi seorang pencari kerja untuk memenuhi syarat kemampuan yang telah ditetapkan industri. Hard skill didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk industri perhotelan dan sangat penting untuk pertumbuhan hotel. Hotel harus memberikan pelatihan atau pelatihan kepada semua karyawannya agar karyawannya menjadi lebih produktif. Pelatihan, menurut Andrew dan Youmil (2020), membantu karyawan memahami pengetahuan praktis dan bagaimana menggunakannya untuk meningkatkan sikap, keterampilan, dan keahlian yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Hotel dapat melatih karyawannya, baik yang sudah bekerja maupun yang baru.. Karena manajemen memiliki kemampuan untuk mengubah

prosedur operasi standar, karyawan yang sudah bekerja memerlukan pelatihan. Sangat penting bagi karyawan baru untuk mendapatkan pengetahuan mendasar tentang pekerjaan yang akan mereka lakukan.

Sumber daya manusia (SDM) yang kompeten sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Kompetensi, menurut Salamah (2020), adalah kualitas penting yang dimiliki seorang pekerja agar mereka dapat mencapai hasil terbaik dari pekerjaan mereka. Sumber daya manusia (SDM) adalah kemampuan seseorang yang mencakup kemampuan, pengetahuan, dan moral yang diperlukan untuk bekerja. Karena permintaan SDM yang terus meningkat di industri perhotelan, lembaga pendidikan vokasi bekerja sama dengan industri untuk mempersiapkan mahasiswa untuk pekerjaan di dunia nyata. Untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang berkelanjutan, dunia industri, pendidikan formal, dan non-formal, harus berinteraksi satu sama lain. Jenis pengetahuan atau tindakan yang perlu diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melakukan tugasnya dengan baik disebut kemampuan sulit, juga disebut kemampuan sulit. Menurut Ningsih et al. (2022), kemampuan teknis yang keras didefinisikan sebagai pengetahuan teknis dan kemampuan kognitif yang terkait dengan kemampuan seseorang untuk menguasai bidang mereka. Dalam upaya untuk mengembangkan produk dan layanan baru, pengetahuan teknis mencakup pemahaman tentang desain, fitur unik suatu produk, pengembangan teknologi, kemampuan untuk menyelesaikan masalah, dan analisis manfaat produk (Manara, 2014). Keterampilan dapat menghasilkan karyawan hotel yang berkualitas tinggi. Tujuan pelatihan dan pengembangan SDM adalah untuk mencapai tujuan perusahaan dan memenuhi standar efektifitas dan efisiensi.

Di antara kemampuan yang sangat penting yang harus dimiliki dan dikuasai oleh profesional adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan untuk mengelola sistem reservasi dan manajemen hotel, termasuk penggunaan software hotel dan pengetahuan tentang manajemen keuangan hotel

2. Kemampuan untuk mengelola layanan pelanggan seperti menerima tamu, melakukan reservasi, dan menangani keluhan
3. Kemampuan untuk merencanakan dan mengorganisasikan operasi kebersihan dan pemeliharaan hotel, yang mencakup kebersihan kamar dan area publik, perawatan fasilitas, dan manajemen lahan.
4. Kemampuan untuk memantau operasi keamanan hotel, seperti pemahaman tentang sistem keamanan dan keselamatan hotel dan pengawasan terhadap tamu dan karyawan hotel.
5. Kemampuan untuk merencanakan dan melaksanakan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pemasaran hotel, seperti merencanakan strategi pemasaran, menguasai promosi online dan media sosial, serta kemampuan untuk berbicara dan melakukan negosiasi.

Selain di atas, ada beberapa contoh lain hard skill yang harus dikuasai dalam industri perhotelan diantaranya:

1. Bahasa Asing  
Dalam industri perhotelan yang melayani tamu dari berbagai negara, kemampuan berbicara dan menulis dalam berbagai bahasa asing seperti bahasa Inggris, Mandarin, dan Jepang sangat penting.
2. Manajemen Perhotelan  
Kemampuan mengelola operasi hotel seperti manajemen karyawan, pemasaran, keuangan, dan layanan pelanggan.
3. Teknologi Informasi  
Kemampuan untuk mengoperasikan perangkat lunak hotel, sistem manajemen reservasi, aplikasi mobile, dan teknologi lainnya.
4. Keahlian di *Kitchen*  
Kemampuan untuk memasak, mengelola stok, merencanakan menu, dan mengelola operasi dapur hotel.

5. Housekeeping

Kemampuan untuk membersihkan kamar tamu, making bed, dan menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu.

6. Food and Beverage

Kemampuan untuk menyiapkan makanan dan minuman, melayani tamu, dan mengelola operasi restoran hotel.

7. Keamanan

Kemampuan untuk memantau keamanan hotel dan tamu, mengelola situasi darurat, dan mematuhi peraturan dan standar keselamatan.

Selain *hard skill* yang sudah disebutkan diatas, ternyata sanitasi dan hygiene juga termasuk ke dalam hard skill yang harus dimiliki seseorang yang bekerja di industri perhotelan. Karena konsekuensi dari praktik yang tidak sehat, kebersihan dianggap sangat serius dalam industri perhotelan. Staf dapur Anda dapat menginfeksi makanan mentah dengan bakteri dan kuman berbahaya jika mereka tidak membersihkan tangan dengan benar. Pelanggan mungkin ragu untuk kembali jika toilet dan area makan Anda kotor. Jika inspektur kesehatan setempat menerima laporan yang mengganggu tentang bisnis Anda, mereka mungkin akan menandai Anda. Untuk mencegah hal ini terjadi, pastikan staf Anda terlatih dengan baik dalam membersihkan dan memelihara hotel atau restoran Anda. Ini adalah contoh keterampilan keras yang mungkin terasa biasa bagi orang-orang di industri perhotelan, namun sering kali diabaikan untuk peningkatan keterampilan atau pelatihan ulang.

Itu hanyalah beberapa contoh keterampilan yang dibutuhkan dalam industri perhotelan. Keterampilan yang berbeda-beda diperlukan untuk setiap pekerjaan di hotel, yang bervariasi tergantung pada ukuran, jenis, dan lokasi hotel. Untuk menjalankan operasi hotel dengan baik dan memberikan pengalaman yang baik kepada tamu, para pekerja hotel harus mempelajari dan menguasai semua kemampuan hard skill tersebut.

Salah satu kebanggaan Indonesia adalah pariwisata dan *hospitality*. Sektor perhotelan dan wisata kita membutuhkan tenaga profesional untuk memanfaatkan banyak peluang yang tersedia. Selain keterampilan keras, keterampilan halus juga sangat penting. Sumber Daya Manusia (SDM) yang tanggap terhadap tantangan global dan memiliki keterampilan yang mumpuni merupakan salah satu peluang karir di industri perhotelan. Untuk dapat mengikuti perkembangan zaman, siswa zaman sekarang harus mengasah keterampilan halus mereka. Karena lingkungan kerja saat ini sangat kompetitif. Jika Anda ingin menang dalam persaingan, Anda tidak hanya perlu memiliki kemampuan akademik. Banyak keterampilan halus yang berkaitan dengan cara kita berinteraksi dengan orang lain atau sifat yang dapat kita tanamkan dalam diri kita sendiri melalui pengembangan pribadi. *Soft skill* sangat penting, tetapi sulit untuk mengukurnya karena tidak ada banyak ujian atau sertifikat yang tersedia. Selain itu, orang akan menghargai berbagai keterampilan Anda, termasuk hal-hal yang mungkin Anda tidak pernah anggap Anda bisa melakukan. Banyak keterampilan halus yang berkaitan dengan cara kita berinteraksi dengan orang lain atau sifat yang dapat kita tanamkan dalam diri kita sendiri melalui pengembangan pribadi. Keahlian halus sangat penting, tetapi sulit untuk mengukurnya karena tidak ada banyak ujian atau sertifikat yang tersedia. Selain itu, orang akan menghargai berbagai keterampilan Anda, termasuk hal-hal yang mungkin Anda tidak pernah anggap Anda bisa melakukan. Meskipun mendefinisikan *soft skill* mungkin sulit, ini juga berarti bahwa banyak *soft skill* dapat berpengaruh pada berbagai tempat kerja, kursus, dan bahkan kehidupan pribadi Anda. Meningkatkan *soft skill* Anda dapat bermanfaat dalam karir perhotelan dan pekerjaan lainnya, serta di banyak bidang lain. Meskipun sulit untuk mendefinisikan *soft skill*, ada beberapa kategori umum yang mencakupnya. Hal ini tercakup pada:

1. **Kolaborasi dengan tim** – Hampir setiap pekerjaan di industri perhotelan membutuhkan kolaborasi. Misalnya, jika Anda





## BAB 4

# ROOM DIVISION

## | Mengetahui *Room Division*

*Room Division* tidak hanya satu departemen melainkan kombinasi dari beberapa departemen pada operasional hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan reservasi, pelayanan tamu, kebersihan, makanan, perawatan, dan beberapa pemeliharaan area hingga barang hotel. Sesuai dengan pernyataan di atas *room division* dibagi menjadi dua departemen yaitu *Front Office* dan *Housekeeping*, pembagian ini akan dikelompokkan lagi berdasarkan *section* yang ada di FO dan HK.

Seorang yang menjadi manajer *room division* memiliki tanggung jawab memimpin dan mengatur segala aspek *front office* dan *housekeeping* di hotel, mereka juga memiliki kewajiban untuk memastikan semua tamu merasa nyaman dan senang ketika menetap serta memberikan respon baik melihat kinerja dari karyawan. *Manager room division* juga harus memiliki kemampuan mengelola dengan tegas untuk mengelola anggaran, sumber daya, dan anggota tim dengan efektif. Mereka juga harus mampu menyelesaikan masalah, *customer service*, dan memilah tren yang harus dijual untuk memastikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

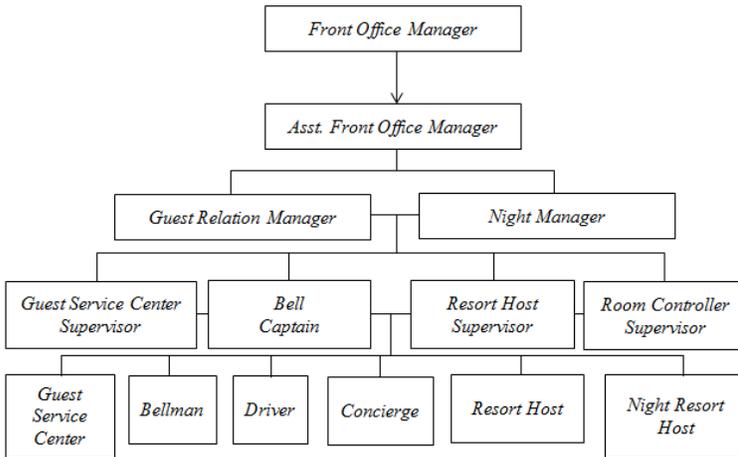
Dengan adanya perkembangan industri perhotelan banyak tuntutan yang ditemukan dari *traveling vacation* atau para pebisnis, berbagai pekerjaan seperti departemen yang ada pada *room division* menjadi semakin penting keberadaannya. Pada departemen yang ada di *Front Office* terdapat berbagai *section* yaitu *Reception*, *Reservation*, *Bellboy*, *Telephone Operator*, *Guest Relation Officer*, *Bell Driver*, *Concierge*, *Front Office Cashier*. Untuk *housekeeping* terdapat *section* seperti *Room Section*, *Public Area*, *Laundry*, *Linen*, *Order taker*. Adanya pembagian ini agar operasional yang berjalan lebih mudah, semakin lengkap dan banyak *section* maka semakin bagus bintang hotel tersebut.

## Struktur Room Division

Karena room division memiliki dua departemen sehingga akan ada dua struktur organisasi agar yaitu Front Office dan Housekeeping.

### 1. Struktur Organisasi *Front Office Department*

Gambar Struktur Organisasi *Front Office Department*



**Gambar 4.1.1** Struktur Organisasi *Front Office Department*

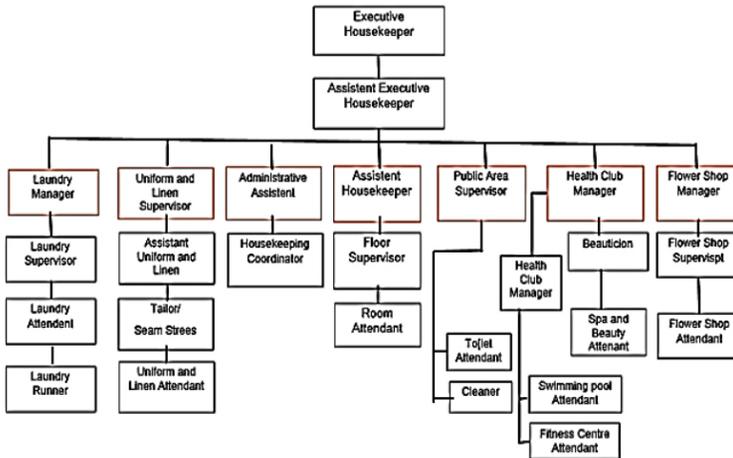
Sumber: <https://hotelris.blogspot.com>

Penjelasan bagan:

Kepala atau sering disebut dengan Head Of Department dari front office dipimpin oleh front office *manager* dengan dibantu oleh *Assistant front office manager*

## 2. Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

Gambar Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



**Gambar 4.1.2** Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

Sumber: <https://lukmannuzulhakimofficial.wordpress.com>

Penjelasan bagan:

Berbeda dengan *front office* struktur organisasi tertinggi dari *housekeeping* diawali dari *executive housekeeping* yang dibantu oleh *assistant executive housekeeping*.

### | Peran *Front Office* pada *Room Division*

Secara umum *front office* memiliki tanggung jawab atas pelayanan tamu seperti melakukan reservasi *check in* hingga *check out* tamu, menerima komplain, dan yang paling utama yaitu menjadi *image* utama hotel. Ingin menjadi bagian dari *front office* harus memiliki beberapa kemampuan dasar seperti melakukan reservasi kamar, melakukan *telephone operator*, menangani komplain, memeriksa tagihan tamu hingga membuat laporan harian.

#### 1. Pelayanan kedatangan

Pelayanan ini diberikan berdasarkan tamu yang akan datang, tamu diperinci menjadi dua jenis yaitu tamu individu dan



## BAB 5

# FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT

## Pengertian Food And Beverage Management

### **Apa yang dimaksud dengan industri *food and beverage*?**

Industri *food and beverage* adalah bisnis apa pun yang terlibat dalam pemrosesan, pengemasan, distribusi, dan penyajian bahan makanan hingga sampai ke tangan konsumen untuk dikonsumsi. Perusahaan dalam industri *food and beverage* adalah semua jenis bisnis yang mengedepankan makanan atau minuman sebagai inti bisnisnya, termasuk layanan F&B. Contoh dari Indonesia yaitu: restoran, kafe, kedai kopi, makanan cepat saji, makanan cepat saji, bar, toko kelontong, layanan belanja makanan *online*, perusahaan makanan, layanan pesan antar makanan dan lain-lain.

Pengoperasian organisasi makanan dan minuman identik dengan kinerja fungsi manajemen produksi dan pemasaran. Kegiatan pengendalian produksi meliputi analisis, desain, pembuatan dan penyediaan fasilitas untuk berbagai makanan dan minuman, layanan ahli dengan layanan khusus dan mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan melalui penggunaan sumber daya manusia, bahan baku dan modal secara efektif. Di sini, efisien berarti dapat mencapai daya maksimum dengan input tertentu, karena semua yang efisien adalah berdaya guna, tetapi tidak selalu yang berdaya guna adalah efisien. Alat untuk mencapai efisiensi adalah manajemen, jadi kami mencoba menciptakan efisiensi melalui manajemen. Untuk mencapai tujuan fungsional, organisasi makanan dan minuman bertujuan untuk menciptakan pelanggan dengan dua fungsi utama.

### **Kegiatan Produksi**

- Membuat rencana
- Pengorganisasian
- Pengarahan

- Melakukan koordinasi
- Pemantauan berkelanjutan

### **Kegiatan pemasaran**

- Mencari dan menemukan peluang bisnis makanan dan minuman. Mendistribusikan produk ke segmen pasar dengan bekerja sama dengan departemen pemasaran.
- Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan baru dan yang sudah ada serta mengidentifikasi kebutuhan mereka akan produk yang diinginkan.
- Meningkatkan tingkat penjualan produk melalui kerja sama yang saling menguntungkan dengan agen-agen utama:
  1. Agen perjalanan
  2. Kepala Departemen Keuangan/Kepala Departemen Umum Lembaga Pemerintah, Perusahaan dan Kedutaan Besar.
  3. Pemimpin organisasi massa dan sosial serta organisasi pendidikan, dll.

Penerapan manajemen *food and beverage* pada dasarnya sama, yaitu bagaimana seorang manajer dapat mencapai tujuan manajemen makanan dan minuman melalui bawahannya. sejumlah definisi kepemimpinan yang dikemukakan para ahli manajemen terlihat berbeda namun pada dasarnya sama, yaitu merencanakan-mengorganisasikan-mengarahkan-mengkoordinasikan-mengendalikan. Semua ini untuk memastikan industri makanan dan minuman berjalan dengan baik di bawah sistem manajemen yang profesional dan berjenjang.

### **Hotel-hotel besar memiliki 3 (tiga) tingkatan manajemen:**

1. Manajemen puncak yang merupakan manajer umum hotel.
2. Manajemen administratif, yaitu manajer industri, misalnya manajer makanan dan minuman, manajer pemasaran, manajer departemen kamar.
3. Manajemen operasional, yaitu para kepala departemen

*General manager* hotel adalah mempersiapkan dan menentukan rencana umum bisnis hotel yang akan dilaksanakan dan mengambil keputusan-keputusan penting. Manajer F&B sebagai salah satu manajer eksekutif hotel yang bertanggung jawab dan bertanggung jawab untuk menyiapkan rencana aksi sebagai keputusan terpenting yang diputuskan oleh CEO hotel bersama dengan rencana implementasi.

Manajer paling senior dalam organisasi *food and beverage* adalah manajer makanan dan minuman, yang dikenal sebagai FBM. Secara administratif, FBM menyiapkan rencana bisnis keseluruhan untuk organisasi makanan dan minuman dan membuat keputusan penting untuk kemajuan kedepan dari rencana aksi tahun fiskal saat ini dan rencana aksi kepala divisi, serta rencana pendapatan dan keuangan. FBM juga bertanggung jawab atas strategi pemasaran, periklanan, dan layanan untuk setiap bagian organisasi makanan dan minuman.

#### 1. Perencanaan

Perencanaan adalah keputusan yang dibuat sekarang yang akan diimplementasikan di masa depan dengan merencanakan prioritas dan jadwal pelaksanaannya, dan juga merupakan indikator arah kemana organisasi makanan dan minuman akan pergi.

##### a. Menetapkan tujuan

Tujuan utama dari organisasi makanan dan minuman adalah untuk menciptakan sejumlah pelanggan yang dapat dijangkau dalam waktu tertentu, yang dilakukan bersama-sama oleh semua karyawan industri *food and beverage*, dari FBM hingga pramuja.

##### b. Ketetapan dan strategi

Menentukan tindakan spesifik untuk mencapai tujuan yang diimplementasikan melalui pernyataan tertulis atau tidak tertulis yang dilaksanakan, sedangkan strategi adalah langkah-langkah adaptif agar hasil yang dicapai tepat

waktu dan tepat sasaran sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

c. Prosedur dan Aturan

Untuk memudahkan pelaksanaan seluruh kegiatan yang ada, diperlukan aturan main untuk memudahkan agar apa yang perlu dilakukan terlaksana sesuai program. Program dan rencana implementasi program adalah gabungan dari kebijakan, prosedur, aturan dan mandat dengan anggaran sesuai rencana pelaksanaan kerja.

Manfaat perencanaan food and beverage:

- Mengarahkan kegiatan asosiasi makanan dan minuman pada jalur yang benar untuk mencapai tujuan.
- Mendorong karyawan untuk bekerja secara efisien dan menghemat biaya dan waktu.
- Mengurangi ketidakpastian untuk meminimalisir perubahan di masa depan.
- Mengukur keberhasilan pekerjaan yang telah dilakukan dengan mudah.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah proses mencocokkan karyawan dengan pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi *food and beverage*. Pengorganisasian ini lebih menitikberatkan pada pemanfaatan karyawan secara tepat sesuai dengan potensi yang dimiliki, yang sering dikenal dengan istilah *the right man in the right place*, sehingga sinergi dan produktivitas dapat ditingkatkan dengan hasil kerja yang berkualitas.

Proses penyalarsan ini terjadi dengan cara membagi tugas kerja ke dalam kelompok-kelompok individu kemudian mengkoordinasikan aktivitas individu mereka ke dalam aktivitas kelompok dan memberikan wewenang yang jelas untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

### 3. Pengarahan

Pengarahan adalah proses manajemen yang melibatkan bawahan untuk memahami dan siap melaksanakan pekerjaan seperti tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi pangan. Pengarahan adalah proses mengarahkan dan memotivasi orang untuk mencapai keselarasan kerja. Kunci dari seorang pemimpin dan kesuksesan terletak pada kepemimpinannya, dan salah satu cirinya adalah kemampuan untuk mempengaruhi dan membuat bawahan bekerja sama untuk menciptakan pelanggan sebagai tujuan dari organisasi makanan dan minuman. Ada dua hal utama dalam menjalankan fungsi kepemimpinan:

#### a. Orientasi

Memahami sebaik mungkin tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh para manajer dan wewenang yang harus dipenuhi, sehingga tidak menyimpang dari petunjuk organisasi *food and beverage*. Rasa kebersamaan dan keinginan untuk berkolaborasi dengan manajer lain untuk menciptakan klien.

#### b. Motivasi

Dorongan yang membuat orang ingin mencapai tujuan, baik pribadi maupun organisasi. Melibatkan para pelaksana dalam membentuk keputusan yang dibuat oleh organisasi. Pengakuan dan evaluasi kinerja untuk meningkatkan moral, sikap dan komitmen terhadap pekerjaan. Pembayaran penghasilan atas jasa yang diberikan.

### 4. Koordinasi

Koordinasi adalah proses di mana pendapat yang berbeda dari orang yang berbeda didamaikan sehingga tercipta situasi yang harmonis untuk mencapai tujuan organisasi *food and beverage*.

## 5. Pengamatan

Pengamatan adalah proses membandingkan sesuatu yang telah diselesaikan atau dikerjakan dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengendalian diterapkan pada setiap tahap untuk memudahkan manajer melakukan perbaikan dan jika terjadi penyimpangan, manajer dapat melakukan perubahan mendasar, seperti:

- Membuat rencana baru
- Mengatur acara baru
- Menetapkan target pendapatan dan pelanggan
- Perubahan dalam deskripsi pekerjaan
- Perubahan dalam struktur organisasi *food and beverage*
- Perubahan dalam daftar menu dan minuman

Dengan melakukan perubahan ini, FBM harus belajar dari kelemahan desain sebelumnya dan dapat melakukan tindakan pencegahan dini dengan mengantisipasi gejala-gejala awal penyimpangan yang dapat dideteksi tepat waktu. Langkah-langkah untuk memantau kegiatan organisasi *food and beverage*:

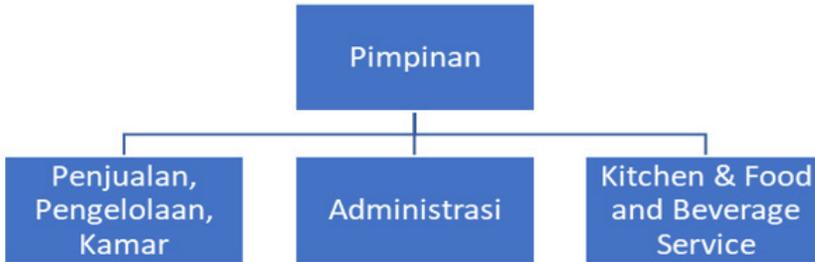
- Menetapkan standar
- Membandingkan hasil dengan standar
- Melakukan koreksi, perbaikan dan perubahan

Agar hasil tinjauan eksekutif berhasil, hal-hal berikut ini harus ada:

- Pengawasan harus objektif, menyeluruh dan sesuai dengan model manajemen makanan dan minuman.
- Pengawasan harus ekonomis, mudah dimengerti dan dapat dilaporkan.
- Setelah pengawasan, koreksi dan solusi dibuat untuk mengatasi dan memecahkan masalah

# Struktur Organisasi *Food And Beverage Management*

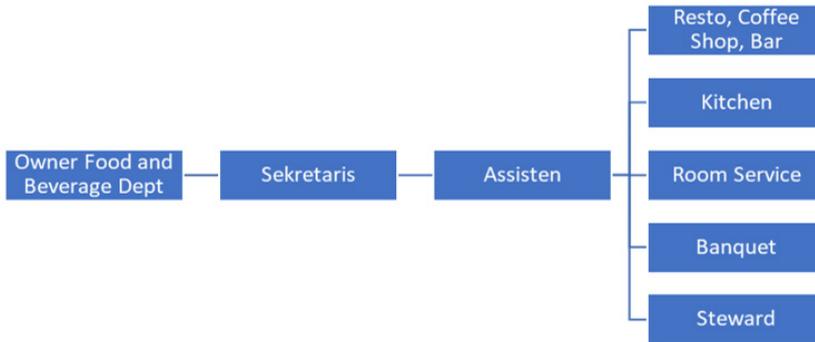
## Gambar Bagan Struktur Hotel Kecil



**Gambar 5.2. 1** Struktur Hotel Kecil

*Sumber: Buku Manajemen Food & Beverage Hotel. Soekresno,(2001)*

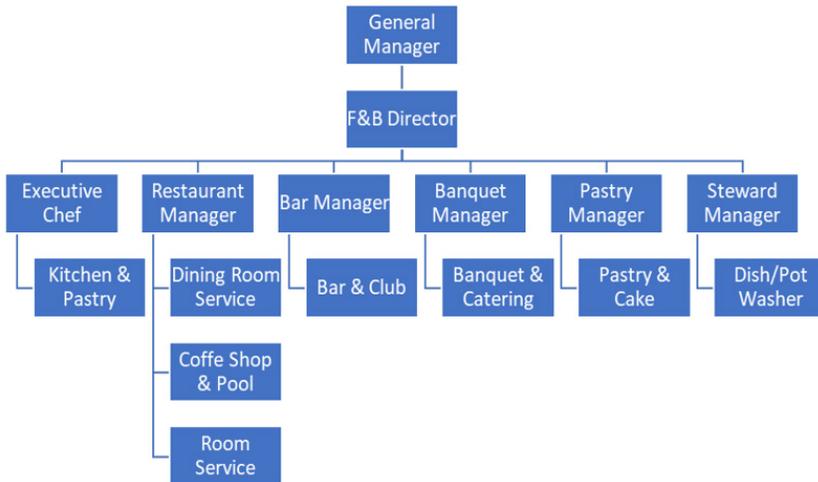
## Gambar Bagan Struktur Hotel Menengah



**Gambar 5.2.2** Struktur Hotel Menengah

*Sumber: Buku Manajemen Food & Beverage Hotel. Soekresno,(2001)*

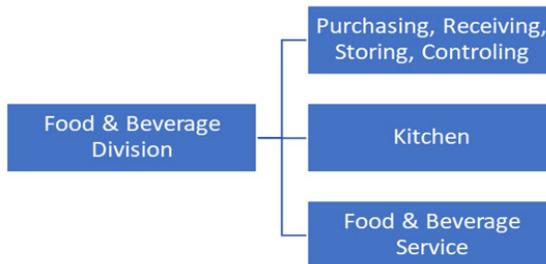
## Gambar Bagan Struktur Hotel Bintang Lima



**Gambar 5.2.3** Struktur Hotel Bintang Lima

Sumber: *Buku Manajemen Food & Beverage Hotel. Soekresno,(2001)*

## Gambar Bagan Fungsi *Food and Beverage Division*



**Gambar 5.2.4** Bagan Fungsi Food and Bverage Division

Sumber: *Buku Manajemen Food & Beverage Hotel. Soekresno,(2001)*

## Penjelasan Struktur Organisasi *Food And Beverage Management*

1. *General Manager*: Seorang profesional yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi operasi makanan dan minuman dari sebuah bisnis atau hotel. Tanggung jawabnya termasuk

mengelola operasi harian, mengembangkan menu, membeli persediaan, melatih dan mengawasi staf, menjaga standar kesehatan dan keselamatan, dan menerapkan strategi untuk memaksimalkan penjualan dan profitabilitas. Seorang manajer bisnis F&B juga harus memiliki keterampilan manajemen proyek, pengalaman manajemen makanan dan minuman, dan kemampuan untuk menggunakan perangkat lunak seperti POS dan lainnya. Umumnya, *General Manager* F&B bertanggung jawab atas seluruh departemen F&B, termasuk dapur, restoran, bar, dan layanan kamar.

2. *Food and Beverage Director*: Seorang profesional yang bertanggung jawab atas pekerjaan seluruh Departemen Food and Beverage yang terdiri dari *F&B Service* dan *F&B Kitchen*. Manajer *Food and Beverage* juga berperan dalam mengelola pemrosesan transaksi serta menyeimbangkan anggaran dan keuntungan. Tugasnya meliputi persiapan menu, sistem layanan, strategi penjualan, panduan implementasi dan evaluasi keberhasilan, analisis pesaing, penganggaran dapur produksi F&B, layanan F&B dan Stewarding, perumusan prinsip-prinsip manajemen biaya operasi, penanganan masalah yang memerlukan penanganan langsung, penciptaan hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan pelanggan, mengatur sesi informasi di departemen dan jika perlu mengusulkan perubahan pada *supervisor* dalam metode dan praktik operasi departemen food and beverage.
3. *Executive Chef*: Posisi utama di dapur adalah koki eksekutif, atau kepala koki, yang bertanggung jawab atas semua yang terjadi di dapur, termasuk mengatur sistem memasak di dapur, membuat menu, memasak, proses memasak, dan mengembangkan menu. Mengarahkan dan mengelola semua operasi dapur, termasuk mengatur pekerjaan setiap karyawan, mendefinisikan deskripsi pekerjaan untuk setiap posisi dan membuat jadwal kerja.



**BAB 6**

# **BACK OFFICE DEPARTMENT**

Istilah “*back office*” dalam konteks hotel mengacu pada fungsi administratif dan pendukung yang penting untuk kelancaran operasional hotel tetapi tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang berhubungan dengan tamu. *Back office* adalah tulang punggung hotel, menangani berbagai tugas di belakang layar. Berikut adalah beberapa departemen yang ada di *back office* yang umum di sebuah hotel:

1. *Human Resources*

*Human Resources* di *back office* bertanggung jawab untuk merekrut, melatih, dan mengelola staf hotel. Ini termasuk menangani kontrak karyawan, penggajian, administrasi tunjangan, dan menangani personalia.

2. *Finance and Accounting Departement*

Mengelola keuangan hotel, termasuk hutang, piutang, penganggaran, pelaporan keuangan, dan audit, merupakan fungsi *back office* yang penting. Departemen ini memastikan kesehatan keuangan dan kepatuhan hotel.

3. *Sales and Marketing Department*

Meskipun aktivitas pemasaran yang berhubungan dengan tamu sangat penting, ada juga komponen *back office* yang melibatkan perencanaan strategis, analisis data, dan koordinasi kampanye pemasaran.

Mengoperasikan *back office* yang efisien sangat penting bagi kesuksesan sebuah hotel secara keseluruhan, karena hal tersebut berkontribusi terhadap efektivitas organisasi, kepatuhan terhadap peraturan, dan penyampaian layanan tamu yang lancar.

## | *Human Resources Department*

### **Fungsi dan Tanggung Jawab**

*Human Resources Department* di sebuah hotel memainkan peran penting dalam mengelola tenaga kerja dan memastikan bahwa sumber daya manusia organisasi selaras dengan tujuan dan sasarannya.

Berikut adalah fungsi dan tanggung jawab utama departemen HR di sebuah hotel:

1. Rekrutmen dan kepegawaian:
  - Mengidentifikasi kebutuhan staf dan merencanakan perekrutan.
  - Melakukan wawancara, memilih kandidat, dan merekrut karyawan baru.
2. Pelatihan dan pengembangan:
  - Merancang dan melaksanakan program pelatihan bagi karyawan.
  - Memberikan peluang pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.
3. Hubungan Karyawan:
  - Mengatasi masalah dan konflik di tempat kerja.
  - Mempromosikan lingkungan kerja yang positif dan menumbuhkan semangat kerja karyawan yang kuat.
4. Manajemen kinerja:
  - Menerapkan sistem penilaian kinerja.
  - Melakukan tinjauan kinerja secara berkala dan memberikan umpan balik yang konstruktif.
5. Kompensasi dan keuntungan:
  - Menyelenggarakan program gaji dan tunjangan.
  - Memastikan praktik kompensasi yang kompetitif dan adil.
6. Perencanaan Tenaga Kerja:
  - Mengantisipasi dan merencanakan perubahan kebutuhan tenaga kerja.
  - Menerapkan strategi perencanaan suksesi dan manajemen talenta.
7. Keterlibatan Karyawan:
  - Mengembangkan dan menerapkan inisiatif untuk meningkatkan keterlibatan karyawan.

- Melakukan survei dan sesi umpan balik untuk memahami kepuasan karyawan.
8. Pengembangan dan Kepatuhan Kebijakan:
    - Mengembangkan dan memperbarui kebijakan dan prosedur SDM.
    - Memastikan kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan.
  9. Kesehatan dan keselamatan:
    - Menerapkan dan menegakkan kebijakan kesehatan dan keselamatan.
    - Menyelenggarakan pelatihan tentang prosedur keselamatan.
  10. Keberagaman dan Inklusi:
    - Mempromosikan tempat kerja yang beragam dan inklusif.
    - Melaksanakan program untuk menumbuhkan keberagaman dan mencegah diskriminasi.
  11. Hubungan kerja:
    - Mengelola hubungan dengan serikat pekerja jika memungkinkan.
    - Merundingkan dan melaksanakan perjanjian perundingan bersama.
  12. Administrasi Tunjangan Karyawan:
    - Mengelola asuransi kesehatan, program pensiun, dan tunjangan karyawan lainnya.
    - Mengkomunikasikan informasi tunjangan kepada karyawan.
  13. Program Pengakuan Karyawan:
    - Mengembangkan dan menerapkan program untuk mengakui dan menghargai kontribusi karyawan.
    - Merayakan pencapaian dan pencapaian.
  14. Wawancara Keluar dan *Offboarding*:
    - Melakukan wawancara keluar untuk mengumpulkan umpan balik dari karyawan yang keluar.

- Mengelola proses *offboarding* dan melakukan prosedur keluar.
15. Sistem Informasi SDM (HRIS):
- Menerapkan dan mengelola HRIS untuk pengelolaan data yang efisien.
  - Menyederhanakan proses SDM melalui teknologi.

Human Resources department di sebuah hotel sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, menarik dan mempertahankan talenta, dan memastikan bahwa organisasi mematuhi undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan. Departemen SDM yang berfungsi dengan baik berkontribusi terhadap kesuksesan dan reputasi hotel secara keseluruhan dengan mendukung kebutuhan dan kesejahteraan tenaga kerjanya.

### **Struktur Human Resources**

Struktur *Human Resources department* di sebuah hotel dapat bervariasi tergantung pada ukuran hotel, jenis propertinya, dan kebijakan internal perusahaan. Berikut adalah struktur umum dari departemen HR di sebuah hotel:

1. *Chief Human Resources Officer / HR Director*
  - Bertanggung jawab atas semua kegiatan SDM di hotel.
  - Berpartisipasi dalam pengambilan keputusan strategis terkait SDM dengan manajemen senior hotel.
2. *HR Manager*
  - Melakukan pengelolaan operasional sehari-hari departemen SDM.
  - Mengelola rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan manajemen kinerja karyawan.
3. *Recruitment Specialist*
  - Bertanggung jawab untuk proses rekrutmen dan seleksi karyawan baru.

- Menangani pengumuman pekerjaan, wawancara, dan pemilihan kandidat.
4. *Training and Development Specialist*
    - Mengelola program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan.
    - Merancang program pengembangan karir.
  5. *Compensation and Benefits Manager*
    - Bertanggung jawab atas administrasi gaji dan manfaat karyawan.
    - Menangani program kompensasi dan manfaat untuk memastikan kesejahteraan karyawan.
  6. *Employee Relations Specialist*
    - Menangani masalah hubungan karyawan dan konflik di tempat kerja.
    - Melakukan penyelidikan dan penyelesaian masalah.
  7. *Performance Manager*
    - Bertanggung jawab atas pengelolaan kinerja dan penilaian karyawan.
    - Mengembangkan strategi untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja individu.
  8. *HR Administrator*
    - Menangani tugas administratif, seperti pemeliharaan rekaman karyawan dan dokumentasi SDM.
    - Memberikan dukungan operasional kepada tim HR.
  9. *HR Compliance Specialist*
    - Memastikan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan ketenagakerjaan dan hukum terkait.
    - Menyusun kebijakan dan prosedur yang sesuai.
  10. *HR Assistant*
    - Memberikan dukungan administratif umum kepada tim HR.

- Menangani pertanyaan dan permintaan karyawan terkait administrasi HR.

Penting untuk diingat bahwa struktur ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik hotel dan ukuran organisasi. Beberapa hotel mungkin juga memiliki posisi khusus terkait dengan aspek keberlanjutan, keanekaragaman, atau inisiatif khusus lainnya. Struktur ini memberikan gambaran umum tentang posisi yang umumnya ditemukan dalam departemen SDM di hotel.

## | *Finance and Accounting Department*

Bagian Keuangan dan Akuntansi dalam sebuah hotel memiliki tanggung jawab untuk mengelola kegiatan operasional keuangan. Jumlah staf di bagian akuntansi akan bervariasi tergantung pada pengelolaan keuangan dan skala operasional yang dimiliki oleh hotel tersebut. Staf di bagian akuntansi bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan mengirimkan data serta melakukan perhitungan operasional secara akurat.

Sebagai contoh, daftar waktu karyawan dapat dilanjutkan di kantor instansi, di mana daftar gaji karyawan ditarik dan dikirim kembali ke bagian akuntansi setiap hari, minggu, atau sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel tersebut.

Laporan pendapatan kemudian disusun dan dikirim ke kantor pusat. Pihak yang terkait bertanggung jawab untuk membayar semua rekening, mengirimkan laporan, menerima pembayaran (rekening yang diterima), menghitung informasi daftar gaji, dan menyusun daftar gaji. Mereka juga bertugas untuk mengumpulkan data operasional, termasuk pendapatan dan biaya, serta menyusun laporan pendapatan bulanan.

Selain itu, staf di bagian keuangan dan akuntansi hotel memiliki tanggung jawab untuk membuka rekening bank, mengamankan uang perusahaan, dan mengatur semua kegiatan di dalam departemen

akuntansi. Keseluruhan proses ini bertujuan untuk memastikan kelancaran dan akurasi dalam manajemen keuangan hotel.

### **Tugas dan Tanggung Jawab *Finance and Accounting* Department di Hotel**

1. **Pembukuan Keuangan:**  
Memastikan pencatatan keuangan kantor dilaksanakan dengan tepat dan sesuai dengan target yang telah ditentukan.
2. **Posting Jurnal Operasional:**  
Menjamin bahwa posting jurnal operasional ke dalam sistem dilakukan secara akurat dan efisien.
3. **Pelaporan Keuangan:**  
Menjamin ketersediaan dan distribusi laporan keuangan perusahaan kepada manajemen dengan cara yang terorganisir.
4. **Input Data Akuntansi:**  
Memastikan bahwa seluruh data jurnal akuntansi diinput ke dalam sistem perusahaan tanpa ada yang terlewat.
5. **Pemeriksaan dan Verifikasi:**  
Memastikan bahwa pemeriksaan dan verifikasi kelengkapan dokumen terkait transaksi keuangan dilaksanakan dengan teliti dan sesuai prosedur.
6. **Rekonsiliasi dan Penyesuaian:**  
Bertanggung jawab atas pelaksanaan rekonsiliasi dan penyesuaian data finansial untuk menjamin akurasi dan konsistensi.
7. **Pengawasan Pendapatan dan Pengeluaran:**  
Mengawasi dan mengontrol aktivitas pendapatan dan pengeluaran hotel untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan.
8. **Pembukuan Pembelian Barang:**  
Membuat catatan pembukuan atas seluruh transaksi pembelian barang di hotel.

9. Laporan Keuangan Hotel:

Bertanggung jawab atas penyusunan laporan keuangan hotel, mencakup baik pendapatan maupun pengeluaran, untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai performa keuangan.

Tugas dan tanggung jawab ini dirancang untuk memastikan integritas, ketelitian, dan keteraturan dalam pengelolaan keuangan hotel, yang pada gilirannya mendukung pengambilan keputusan manajemen yang informasional dan tepat waktu.

### **Struktur Organisasi Finance and Accounting Department Hotel**

1. Finance Manager/Finance Controller

- a. Mengesahkan laporan keuangan (Neraca, R/L):  
Bertanggung jawab untuk menyetujui laporan keuangan, termasuk Neraca dan Rugi-Laba, sebelum disetujui oleh General Manager. Laporan ini kemudian diserahkan kepada Direktur untuk evaluasi lebih lanjut.
- b. Menyetujui pemasukan dan pengeluaran uang:  
Memastikan persetujuan terhadap transaksi pemasukan dan pengeluaran uang dalam kegiatan operasional hotel. Keputusan ini menjadi tanggung jawab utama dalam menjaga keseimbangan keuangan perusahaan.
- c. Menyetujui *Goods Request* dan *Store Room Request*:  
Menyetujui permintaan barang dari berbagai departemen (*Goods Request*) dan pengeluaran barang dari gudang (*Store Room Request*). Hal ini dilakukan untuk memastikan ketersediaan dan keberlanjutan pasokan barang yang diperlukan untuk operasional hotel.
- d. Memimpin seluruh SDM *Accounting*:  
Bertanggung jawab atas kepemimpinan dan pengelolaan seluruh staf di departemen akuntansi sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Mengawasi pekerjaan tim

untuk memastikan akurasi dan ketaatan terhadap kebijakan perusahaan.

- e. Bertanggung Jawab langsung kepada General Manager:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada General Manager. Melaporkan secara berkala mengenai kondisi keuangan, transaksi, dan perkembangan lainnya dalam departemen akuntansi.

## 2. Accounting Supervisor

- a. Pembuatan laporan keuangan (Neraca, Rugi-Laba):  
Bertanggung jawab untuk menyusun laporan keuangan, termasuk Neraca dan Rugi-Laba. Laporan tersebut kemudian diajukan kepada *Financial Administration Manager* untuk diperiksa dan disahkan.
- b. Pengawasan terhadap pekerjaan *Accountant* dan Bawahan:  
Melibatkan diri dalam pengawasan langsung terhadap pekerjaan *Accountant* dan staf bawahannya. Memastikan bahwa proses akuntansi berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan bahwa pekerjaan dilakukan dengan akurat dan tepat waktu.
- c. Bertanggungjawab langsung kepada *Financial Administration Manager*:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Financial Administration Manager*. Melaporkan secara berkala mengenai kemajuan, kendala, dan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh departemen akuntansi.

## 3. Night Audit

- a. Pengelolaan kasir operasional:  
Menginstruksikan seluruh kasir operasional untuk melaporkan pekerjaan mereka pada akhir setiap hari, memastikan pencatatan transaksi secara rapi.

- b. Pembuatan ringkasan pendapatan (*Summary Revenue*) pada Malam Hari:  
Bertanggung jawab untuk menyusun ringkasan pendapatan pada malam hari, mencakup seluruh transaksi yang terjadi selama hari tersebut.
- c. Penyerahan *Summary* dan uang ke *Accounting Back Office*:  
Menyerahkan ringkasan pendapatan beserta lampirannya (bills) dan uang yang terkumpul kepada *Accounting Back Office* pada keesokan hari setelah ditandatangani oleh *Chief Cashier*.
- d. Bertanggung Jawab langsung kepada *Financial Administration Manager/Internal Auditor*:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Financial Administration Manager* dan *Internal Auditor*. Melakukan pelaporan dan koordinasi terkait operasional keuangan dengan mereka.
- e. Pemeriksaan data akuntansi:  
Memeriksa secara menyeluruh semua data akuntansi setelah transaksi dilakukan, memastikan integritas dan ketepatan data dari awal hingga akhir proses.
- f. Bekerjasama dengan *Accounting Supervisor*:  
Bekerja sama atau membantu *Accounting Supervisor* dalam pembuatan laporan keuangan dan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan manajemen akuntansi.
- g. Pelaporan temuan penyimpangan keuangan:  
Melaporkan temuan penyimpangan keuangan kepada *Finance Manager*, memberikan informasi yang relevan untuk tindakan korektif.
- h. Bertanggung Jawab langsung kepada *Financial Administration Manager*:  
Kembali menegaskan bahwa individu ini memiliki tanggung jawab langsung kepada *Financial Administration Manager*,

memastikan keselarasan dan konsistensi dalam operasional keuangan.

4. Cost Controller

- a. Pelaksanaan pekerjaan akuntansi dan keuangan pra-transaksi:

Melibatkan diri dalam pekerjaan akuntansi dan tugas-tugas keuangan sebelum terjadi transaksi, termasuk persiapan data dan analisis yang mendukung pengambilan keputusan.

- b. Pemeriksaan dan persetujuan *Goods Request*:

Meneliti, memeriksa, dan menyetujui *Goods Request* dari berbagai departemen sebelum diserahkan kepada *Financial Manager* untuk persetujuan akhir.

- c. Pemeriksaan *Invoice* dari *Supplier*:

Memeriksa semua tagihan atau *invoice* dari *supplier* sebelum pembayaran dilakukan, memastikan keakuratan dan kepatuhan terhadap perjanjian kontrak.

- d. Pemeriksaan permintaan *maintenance* atau pembuatan barang oleh ME:

Meneliti permintaan *maintenance* atau pembuatan barang oleh departemen *Mechanical and Electrical* (ME) sebelum disetujui oleh *Financial Manager*.

- e. Penyusunan dan Perubahan Tarif Produk Hotel:

Bertanggung jawab untuk menyusun atau mengubah semua tarif produk hotel sebelum informasinya dipublikasikan, memastikan konsistensi dan kesesuaian dengan kebijakan perusahaan.

- f. Bertanggung Jawab Langsung kepada *Financial Manager*:

Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Financial Manager*, melaporkan dan mendiskusikan hasil pemeriksaan serta keputusan terkait kebijakan keuangan.

5. Purchasing Supervisor
  - a. Pemeriksaan Goods Request yang sudah disetujui:  
Memeriksa *Goods Request* yang telah disetujui untuk proses pengadaan barang dari *supplier*, memastikan kesesuaian dan ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan.
  - b. Pemahaman harga-harga barang kebutuhan hotel di pasar:  
Mengetahui seluruh harga barang kebutuhan hotel di pasar untuk memastikan pengetahuan yang komprehensif dalam pembuatan *Purchase Order*. Hal ini melibatkan pemahaman terhadap fluktuasi harga dan persediaan di pasar.
  - c. Pembuatan *Summary* pembelian bulanan:  
Menyusun ringkasan pembelian bulanan untuk dilaporkan kepada *Financial Manager*. Ringkasan ini mencakup semua pembelian barang yang telah dilakukan selama bulan tersebut.
  - d. Bertanggung Jawab langsung kepada *Financial Manager*:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Financial Manager*. Melakukan pelaporan berkala mengenai kegiatan pengadaan barang dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan keuangan perusahaan.
6. Store Room Supervisor
  - a. Pengelolaan barang di gudang:  
Menjaga dan mengelola semua barang yang ada di gudang hotel. Ini melibatkan pemantauan kondisi barang, kebersihan gudang, serta penataan barang agar mudah diakses.
  - b. Pengaturan alur keluar-masuk barang:  
Mengatur dan memonitor alur keluar-masuk barang di gudang. Memastikan bahwa setiap transaksi keluar-masuk tercatat dengan akurat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
  - c. Pembuatan *summary* bulanan (*Inventory*):  
Menyusun *summary* bulanan (*inventory*) barang yang ada di gudang untuk dilaporkan kepada *Financial Manager*.

Ringkasan ini mencakup jumlah barang yang masuk, keluar, dan sisa persediaan pada akhir bulan.

- d. Bertanggung Jawab langsung kepada *Financial Manager*:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Financial Manager*. Melaporkan secara berkala mengenai status persediaan barang, perubahan jumlah, serta kondisi gudang.
7. Chief Cashier
- a. Kepemimpinan *Outlet Cashier*:  
Memimpin semua *outlet Cashier*, termasuk di dalamnya *Room, Restaurant, Room Service, Sport & Recreation, dan Drugstore*. Bertanggung jawab atas kinerja dan efisiensi operasional di setiap *outlet*.
  - b. Kerjasama dengan *Night Audit*:  
Bekerja sama dengan tim *Night Audit* untuk memastikan kelancaran transaksi keuangan dan pemantauan keuangan pada waktu malam.
  - c. Pembuatan *Summary* harian dan bulanan:  
Membuat ringkasan harian dan bulanan untuk dilaporkan kepada *Financial Manager*. Ringkasan ini mencakup transaksi keuangan dan performa keuangan dari semua outlet yang dipimpin.
  - d. Bertanggung Jawab langsung kepada *Financial Manager*:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Financial Manager*. Melakukan pelaporan secara teratur mengenai kinerja operasional, pencapaian target, dan hal-hal lain yang relevan dengan aspek keuangan.
8. Accountant
- a. Bantuan untuk pekerjaan *Accounting Supervisor*:  
Memberikan bantuan dalam menjalankan pekerjaan *Accounting Supervisor*, termasuk dalam proses akuntansi dan tugas-tugas lainnya yang terkait.

- b. Kepemimpinan pekerjaan bawahan:  
Memimpin pekerjaan dari bawahan di dalam departemen akuntansi. Bertanggung jawab atas pengelolaan tim untuk mencapai tujuan dan menjaga kinerja yang optimal.
  - c. Penyusunan laporan keuangan dengan *Accounting Supervisor*:  
Menyusun laporan keuangan bersama dengan *Accounting Supervisor*. Hal ini melibatkan kolaborasi dalam proses penyusunan, pemeriksaan, dan persetujuan laporan keuangan.
  - d. Bertanggung Jawab langsung kepada *Accounting Supervisor*:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Accounting Supervisor*. Melaporkan secara berkala mengenai kemajuan pekerjaan, masalah yang muncul, dan pencapaian target.
9. City Ledger
- a. Pemeriksaan pendapatan kredit untuk pembuatan *invoice*:  
Melakukan pemeriksaan terhadap semua pendapatan yang berasal dari transaksi kredit untuk persiapan pembuatan *invoice* kepada pelanggan. Memastikan akurasi dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku.
  - b. Pengelolaan penagihan kepada pelanggan:  
Bertanggung jawab untuk melakukan penagihan kepada pelanggan (pemakai jasa hotel) yang tidak membayar secara tunai atau menggunakan kredit. Memastikan proses penagihan dilakukan secara efisien dan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
  - c. Pembuatan daftar piutang untuk *Accountant*:  
Membuat daftar piutang sebagai laporan yang akan diserahkan kepada *Accountant*. Daftar ini mencakup informasi mengenai pelanggan yang masih memiliki kewajiban pembayaran.

- d. Bertanggung Jawab langsung kepada *Accountant*:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Accountant*.  
Melakukan pelaporan secara berkala mengenai status piutang, transaksi penagihan, dan masalah terkait keuangan.

10. Account Receivable

- a. Pemeriksaan data uang masuk/*Bill/Outlet* dari *Night Audit*:  
Melakukan pemeriksaan terhadap semua data uang masuk, *Bill*, dan transaksi dari outlet yang diperoleh dari *Night Audit*.  
Memastikan keakuratan dan kelengkapan data sebelum proses selanjutnya.
- b. Pembuatan *Summary Revenue*:  
Membuat ringkasan pendapatan (*Summary Revenue*) berdasarkan data yang diperoleh. Ringkasan ini mencakup informasi tentang pendapatan yang dihasilkan dari berbagai sumber atau *outlet*.
- c. Pemberian data *Bill Cash* kepada *Book Keeper* dan penyerahan uang kontan ke *General Cashier*:  
Memberikan data *Bill cash* kepada *Book Keeper* untuk pencatatan dan menyerahkan uang kontan yang diperoleh dari transaksi kepada *General Cashier*.
- d. Penyerahan *Bill Credit* kepada *City Ledger* untuk Penagihan:  
Menyerahkan data *Bill credit* kepada *City Ledger* untuk proses penagihan kepada pelanggan yang menggunakan kredit. Memastikan bahwa proses ini dilakukan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- e. Bertanggung Jawab langsung kepada *Accountant*:  
Memiliki tanggung jawab langsung kepada *Accountant*.  
Melakukan pelaporan dan berkomunikasi secara teratur mengenai hasil pemeriksaan data, proses pendapatan, dan kegiatan keuangan lainnya.



## BAB 7

# METODE, STRATEGI HARD SKILL & SOFT SKILL

## *Kunci Menjadi Human Resource yang Baik*

Seorang individu yang bergerak dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) harus memiliki berbagai metode, strategi, hard skill, dan soft skill untuk menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara efektif. Dalam konteks ini, berikut adalah sejumlah aspek yang perlu dimiliki oleh seorang HR:

### **Metode:**

1. Proses Rekrutmen dan Seleksi:
  - Pendekatan wawancara kerja yang efisien.
  - Evaluasi keterampilan dan uji psikometrik sebagai metode seleksi.
  - Pemanfaatan teknologi untuk mendukung proses rekrutmen online.
2. Pengembangan Karyawan:
  - Implementasi program pelatihan dan pengembangan yang efektif.
  - Penerapan pembelajaran online sebagai bentuk pengembangan.
  - Pemanfaatan mentoring dan model pembelajaran berbasis kolaborasi.
3. Manajemen Kinerja:
  - Penerapan metode penilaian kinerja yang obyektif dan transparan.
  - Pendekatan bimbingan dan pengembangan prestasi.
  - Sistem umpan balik berkelanjutan sebagai metode penilaian kinerja.
4. Manajemen Konflik:
  - Penggunaan metode mediasi dan penyelesaian konflik secara efektif.

- Program pelatihan manajemen konflik sebagai upaya pencegahan.
- Komunikasi efektif sebagai sarana meredakan ketegangan.

**Strategi:**

1. Strategi Rekrutmen dan Pemilihan:
  - Pengembangan strategi merek perekrut untuk menarik bakat terbaik.
  - Pemanfaatan sumber daya rekrutmen yang beragam dan inklusif.
  - Implementasi strategi diversifikasi tim untuk mencapai keberagaman.
2. Pengembangan Karyawan:
  - Pembentukan strategi pengembangan karir yang transparan.
  - Fokus pada pembelajaran berkelanjutan dan adaptasi.
  - Identifikasi dan pengembangan bakat internal sebagai strategi pengembangan.
3. Manajemen Kinerja:
  - Penerapan sistem insentif yang mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan.
  - Penggunaan strategi pengakuan dan penghargaan sebagai penguat kinerja.
  - Inklusi karyawan dalam strategi untuk menciptakan keterlibatan yang optimal.
4. Manajemen Konflik:
  - Penciptaan budaya perusahaan yang mempromosikan dialog terbuka.
  - Implementasi kebijakan penanganan konflik sebagai strategi preventif.
  - Fokus pada pencegahan konflik melalui komunikasi proaktif dan pemberdayaan tim.

### ***Hard Skill:***

1. Analisis Data:  
Penggunaan keterampilan analisis data untuk mendukung keputusan strategis di bidang rekrutmen dan pengelolaan karyawan.
2. Pemahaman Hukum Ketenagakerjaan:  
Pemahaman mendalam terhadap regulasi hukum ketenagakerjaan yang berlaku.
3. Penilaian Keterampilan:  
Penguasaan dalam penilaian keterampilan dan kepribadian secara komprehensif.
4. Pemahaman Sistem HRIS (Human Resources Information System):  
Pemahaman dan penggunaan sistem HRIS untuk pengelolaan administrasi yang efisien.

### ***Soft Skill:***

1. Komunikasi Efektif:  
Keterampilan komunikasi yang jelas dan persuasif, baik secara lisan maupun tertulis.
2. Empati:  
Kemampuan memahami dan merespons kebutuhan serta perspektif karyawan.
3. Negosiasi:  
Kemampuan bernegosiasi dengan kebijakan dan penyelesaian konflik yang adil.
4. Pemecahan Masalah:  
Keterampilan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif.

5. Keterampilan Interpersonal:  
Kemampuan membangun hubungan interpersonal yang positif dengan berbagai tipe individu.
6. Manajemen Waktu:  
Keterampilan pengelolaan waktu yang efisien untuk meningkatkan produktivitas.

### **Kesimpulan:**

Seorang profesional SDM yang berhasil memerlukan kombinasi metode yang tepat, strategi yang cerdas, hard skill yang relevan, dan soft skill yang kuat untuk mengelola dan mendukung keberhasilan tim serta organisasi secara keseluruhan. Keberhasilan seorang HR juga sangat bergantung pada kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan dinamika organisasi.

## *Basic Finance and Accounting Departement*

### **Metode:**

Untuk meraih karir sebagai akuntan di industri hotel, beberapa langkah dan strategi dapat diambil. Berikut adalah panduan rinci untuk memperoleh kualifikasi dan pengalaman yang diperlukan:

1. Pendidikan dan Kualifikasi:
  - a. Pendidikan Formal:
    - Meraih gelar sarjana di bidang Akuntansi atau Keuangan.
    - Pilihan untuk melanjutkan studi ke tingkat magister atau memperoleh sertifikasi seperti Certified Public Accountant (CPA) atau Chartered Accountant (CA).
  - b. Pengakuan Profesional:  
Memperoleh sertifikasi profesional untuk menunjukkan keahlian di bidang akuntansi.

2. Pengalaman Kerja:
  - a. Pengalaman Awal:

Mengambil kesempatan magang atau pekerjaan paruh waktu di bidang akuntansi selama masa studi.
  - b. Praktik Lapangan:

Mencari pengalaman praktik lapangan di industri perhotelan untuk memahami konteks dan dinamika khusus yang terkait dengan akuntansi hotel.
3. Pengembangan Keterampilan Teknis:
  - a. Menguasai Perangkat Lunak Akuntansi:

Memperdalam pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan perangkat lunak akuntansi standar industri.
  - b. Analisis Keuangan:

Meningkatkan keterampilan analisis keuangan untuk menafsirkan laporan keuangan hotel dengan akurat.
  - c. Manajemen Inventaris:

Memahami konsep dan prinsip manajemen inventaris yang berlaku di industri perhotelan.
4. Pemahaman Mendalam tentang Aspek Khusus Akuntansi Hotel:
  - a. Pendapatan dan Biaya Operasional:

Mendalami cara mengelola pendapatan dari berbagai layanan hotel dan menghitung biaya operasional yang terkait.
  - b. Pajak dan Regulasi:

Memahami tata cara perpajakan dan regulasi khusus yang berlaku dalam konteks industri perhotelan.
  - c. Reconciliations Hotel:

Menyelaraskan dan menyeimbangkan data keuangan hotel, termasuk laporan pendapatan dan pengeluaran.

5. Jaringan dan Pengembangan Karier:
  - a. Bergabung dengan Asosiasi Profesional:  
Menjadi anggota aktif dalam asosiasi akuntansi atau perhotelan untuk memperluas jaringan dan memahami perkembangan terkini di industri.
  - b. Partisipasi dalam Kegiatan Industri:  
Menghadiri seminar, konferensi, dan acara industri untuk terus belajar dan berinteraksi dengan para profesional terkemuka.
6. Pekerjaan di Industri Hotel:
  - a. Melamar Posisi Akuntansi:  
Melamar posisi akuntansi di hotel atau perusahaan terkait dengan industri perhotelan.
  - b. Program Pengembangan Karier:  
Mengikuti program pengembangan karier di hotel untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang operasi dan kebutuhan keuangan khusus dalam konteks hotel.
7. Pembaruan Berkelanjutan:
  - a. Pendidikan Lanjutan:  
Terus mengikuti kursus atau pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan tetap memahami perkembangan terbaru di bidang akuntansi dan industri perhotelan.
  - b. Pembacaan dan Penelitian:  
Rutin membaca literatur terbaru, jurnal, dan riset terkait dengan akuntansi hotel untuk menjaga keterkiniannya dalam dinamika industri.

Mengikuti langkah-langkah ini dapat membantu seseorang membangun karir yang sukses sebagai akuntan di industri hotel. Akan tetapi sebagai langkah awal sebelum menjalankan semua diatas, jika ingin menjadi seorang akuntan maka harus memahami siklus akuntansi terlebih dahulu

Siklus akuntansi perhotelan merupakan serangkaian proses lengkap yang mencakup pelaporan keuangan dari seluruh transaksi jurnal akuntansi yang terjadi dalam periode tertentu, baik itu harian maupun dalam jangka waktu tertentu. Dalam konteks ini, kita juga akan membahas mengenai aspek terkait dengan pencatatan jurnal akuntansi yang menjadi kunci dalam industri pariwisata dan perhotelan.

Desain sistem akuntansi perhotelan memiliki tujuan utama yakni memberikan panduan yang komprehensif dalam penyusunan dan penyajian data keuangan. Sistem ini juga bertindak sebagai panduan dasar untuk praktik akuntansi keuangan, yang sejalan dengan prinsip-prinsip yang diterapkan secara umum dalam sistem akuntansi di berbagai sektor industri. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar yang mendasari perencanaan keuangan, proses pelaporan, dan evaluasi kinerja keuangan di dalam lingkup operasional hotel.

Di ranah manajemen hotel, sistem akuntansi perhotelan memiliki peran ganda. Pertama, sebagai alat panduan yang memberikan kejelasan dan kemudahan dalam menganalisis sistem keuangan bagi pihak manajemen. Kedua, sistem ini berfungsi sebagai sarana yang lebih rinci dan terperinci dalam menyajikan data keuangan, membentuk dasar yang kokoh untuk pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan keuangan hotel yang lebih progresif di masa mendatang.

Lebih lanjut, melalui pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip dasar akuntansi keuangan, manajemen dapat secara optimal memanfaatkan informasi yang dihasilkan oleh sistem akuntansi perhotelan. Informasi tersebut menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih terinformasi dan terperinci dalam mengelola aspek keuangan hotel. Dengan demikian, siklus akuntansi perhotelan bukan semata sebagai proses pelaporan, melainkan juga sebagai instrumen strategis yang mendukung pengambilan keputusan keuangan yang efektif dan pembangunan kebijakan yang berkelanjutan dalam industri pariwisata dan perhotelan.

**Berikut adalah tentang siklus akuntansi perhotelan yang harus diketahui:**

Pentingnya siklus akuntansi perhotelan sebagai pilar utama dalam manajemen keuangan industri perhotelan tidak dapat diabaikan. Saat kita merinci sistem pencatatan akuntansi perhotelan, proses ini dapat dibagi lebih lanjut menjadi dua bagian krusial.

Bagian pertama melibatkan format dan persyaratan penyajian laporan yang terkait dengan berbagai aspek keuangan dan elemen lainnya. Laporan-laporan ini disajikan secara mendalam, baik melalui narasi yang rinci maupun format khusus yang telah disiapkan oleh aplikasi catatan keuangan yang digunakan.

Bagian kedua menitikberatkan pada pemberian nama pada rekening dan pembentukan chart of accounts. Tahap ini membantu dalam mengorganisir secara struktural berbagai rekening yang terlibat, menciptakan dasar yang kokoh untuk pemahaman yang lebih baik dan analisis menyeluruh terhadap kondisi keuangan.

Siklus akuntansi pada bisnis hotel atau industri perhotelan, pada dasarnya, mengikuti pola yang sejajar dengan siklus akuntansi di berbagai sektor usaha. Setiap periode akuntansi dimulai dengan pencatatan transaksi dan diakhiri dengan penyusunan post-closing trial balance.

Proses akuntansi, baik dilakukan secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi komputer, membuka peluang yang sama. Meskipun demikian, pilihan untuk menggunakan aplikasi akuntansi komputer khusus memberikan keuntungan signifikan dalam hal efisiensi dan akurasi. Keunggulan teknologi ini memungkinkan proses pencatatan, analisis, dan pelaporan keuangan berjalan lebih efisien, membebaskan manajemen hotel untuk lebih fokus pada pengambilan keputusan strategis yang lebih efektif.

Transaksi akuntansi hotel dalam operasionalnya mencakup beberapa kegiatan kunci yang perlu dicatat dengan cermat. Berikut adalah beberapa transaksi penting dalam akuntansi hotel:

1. Penjualan Produk dan Jasa:
  - Transaksi penjualan produk dan jasa dicatat harian dalam buku penjualan untuk efisiensi dan kelancaran pekerjaan di bagian akuntansi.
  - Pada akhir periode akuntansi, jurnal akuntansi pariwisata dan perhotelan khusus penjualan dibuat untuk merekap transaksi tersebut.
  - Usaha hotel menghasilkan pendapatan utama dari penjualan kamar (Room Revenue), makanan, dan minuman (Food and Beverage Revenue). Penjualan ini melibatkan kombinasi barang dan jasa.
2. Penerimaan Kas dan Pengeluaran Kas (Cash Disbursement):
  - Transaksi penerimaan kas dari penagihan dan penjualan tunai dicatat dalam buku kas dan bank.
  - Pengeluaran kas harian juga dicatat untuk mencatat hasil penagihan dan penjualan tunai serta pengeluaran kas yang terkait.
3. Pembelian Produk dan Jasa:
  - Transaksi pembelian produk dan jasa dicatat dalam buku jurnal khusus pembelian untuk efisiensi dan kelancaran pekerjaan di bagian akuntansi.
  - Pada akhir periode, jurnal pembelian dibuat untuk merekap transaksi pembelian tersebut.
4. Sistem Gaji (Payroll):

Bagian personalia membuat rekapitulasi daftar gaji, upah, dan pajak penghasilan PPh pasal 21 sesuai dengan departemen dimana karyawan bekerja, karena hotel terdiri dari beberapa departemen.

Pentingnya mencatat transaksi ini terletak pada pemeliharaan akuntansi yang akurat dan rapi, memungkinkan manajemen hotel untuk memantau kesehatan keuangan, melakukan analisis kinerja, dan mengambil keputusan strategis dengan lebih baik.

## Soft Skill

### 1. Perhatian terhadap detail & mahir mengorganisir

Seorang akuntan memainkan peran krusial dalam mengantisipasi kemungkinan masalah yang mungkin timbul. Keahlian dalam memahami setiap detail kecil menjadi esensi untuk mencapai pekerjaan yang presisi, sehingga dapat menghindari kesalahan fatal. Dengan memberikan perhatian maksimal terhadap aspek-aspek terkecil, seorang akuntan dapat memitigasi risiko terjadinya kesalahan yang dapat memiliki dampak besar pada hasil akhir pekerjaannya.

Selain itu, keterampilan dalam mengorganisir dokumen juga menjadi kunci keberhasilan seorang akuntan. Kapabilitas ini mempermudah akses cepat dan efisien terhadap data yang diperlukan saat menyusun laporan. Dengan kemampuan untuk mengelola dokumen dengan baik, seorang akuntan dapat memastikan keakuratan informasi dan memfasilitasi proses analisis keuangan dengan lebih baik.

Sebagai seorang profesional, seorang akuntan juga diharapkan memiliki keterampilan pengaturan jadwal yang efektif. Situasi di mana waktu seringkali menjadi faktor kritis memerlukan kemampuan untuk bekerja dengan efisiensi dan menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Dengan mengelola jadwal secara optimal, seorang akuntan dapat memberikan hasil pekerjaan yang optimal dan tepat waktu.

### 2. Mampu berkolaborasi & berkomunikasi serta kreatif

Peran seorang akuntan tidak dapat disederhanakan hanya sebagai pelaku dalam dunia angka dan pengguna perangkat lunak akuntansi. Kemampuan seorang akuntan melampaui kerangka teknis, melibatkan aspek interpersonal dan keterlibatan aktif dengan rekan kerja serta klien. Dalam menjalankan tugasnya, keterampilan berinteraksi secara efektif dan berkolaborasi

dengan berbagai pihak menjadi aspek sentral yang membentuk kunci keberhasilan.

Dalam konteks manajemen proyek, seorang akuntan dihadapkan pada kebutuhan untuk membina keterbukaan terhadap pertukaran ide dan pandangan dengan anggota tim. Memahami dan menghargai beragam perspektif dari tim dapat menjadi landasan berharga untuk merinci kebutuhan klien dan merancang solusi yang paling optimal. Kemampuan berkomunikasi yang baik, baik secara lisan maupun tertulis, menjadi pilar utama dalam menjelaskan konsep-konsep yang kompleks kepada klien atau rekan kerja.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, kemampuan untuk berkomunikasi melalui media digital juga menjadi esensial. Seorang akuntan perlu memiliki keterampilan dalam mengelola komunikasi melalui email, pesan instan, dan platform digital lainnya untuk memastikan kelancaran kolaborasi dalam lingkungan kerja modern yang terus berkembang.

Selain itu, seorang akuntan perlu mempertahankan tingkat kreativitas dan keterbukaan terhadap inovasi. Meskipun dunia akuntansi telah terbangun di atas landasan prosedur dan aturan yang mapan, terdapat ruang untuk eksplorasi metode dan pendekatan baru guna mencapai hasil yang lebih baik. Fleksibilitas dan sikap terbuka terhadap perubahan menjadi poin kunci dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja yang terus berubah. Oleh karena itu, seorang akuntan diharapkan bukan hanya sebagai ahli di bidang teknisnya, tetapi juga sebagai individu yang dapat beradaptasi dan berkolaborasi secara efektif di tengah kompleksitas dunia bisnis yang terus berkembang.

3. Mampu untuk bekerja di bawah tekanan

Pada kenyataannya, tak terbantahkan bahwa pekerjaan seorang akuntan memang dihadapkan pada berbagai tekanan yang signifikan. Profesi ini tidak hanya menuntut dedikasi tinggi terhadap jam kerja yang panjang, tetapi juga mengharuskan

pencapaian standar kualitas tinggi dalam setiap tindakan, sambil selalu siap memberikan saran dan informasi yang sangat dibutuhkan oleh klien maupun rekan kerja. Tekanan dalam dunia akuntansi bukanlah sekadar momen sesaat, melainkan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari rutinitas sehari-hari di lapangan ini.

Kemampuan untuk berfungsi optimal di bawah tekanan bukanlah sekadar aspek kemampuan tambahan, melainkan menjadi salah satu penentu utama yang membedakan akuntan yang dapat diandalkan. Situasi-situasi mendesak dan tuntutan pekerjaan yang konstan telah menjadi bagian integral dalam lingkup pekerjaan akuntan, di mana kemampuan untuk tetap tenang dan memberikan hasil dengan konsistensi tinggi di tengah kondisi yang menekan menjadi nilai tambah yang sangat dihargai. Hal ini tidak hanya mencerminkan kehandalan seorang akuntan dalam menghadapi berbagai tantangan pekerjaan, melainkan juga menjadi bukti konkret bahwa akuntan tersebut dapat menjadi fondasi kepercayaan di tengah dinamika pekerjaan yang kompleks.

## **Hard skill**

### **1. Pemahaman Matematika & *Software* Akuntansi**

Kemahiran matematis yang mendalam menjadi pondasi utama yang tidak bisa diabaikan oleh seseorang yang berkeinginan menjadi seorang akuntan. Kemampuan untuk mengelola dan memahami data numerik yang rumit adalah aspek krusial dalam penyusunan laporan keuangan yang membutuhkan tingkat akurasi yang tinggi.

Dalam era kemajuan teknologi, pemanfaatan perangkat lunak akuntansi semakin meluas di berbagai perusahaan. Oleh karena itu, penguasaan terhadap perangkat lunak akuntansi menjadi sangat krusial bagi seorang akuntan. Perangkat lunak tersebut tidak hanya berperan sebagai alat bantu, melainkan

menjadi inti dari efisiensi operasional dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari.

Memahami dan menerapkan perangkat lunak akuntansi bukan hanya tentang pengetahuan terhadap fitur-fitur yang dimilikinya, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk menggunakannya secara efektif dalam berbagai situasi pekerjaan. Keahlian ini semakin menjadi fokus utama, mengingat perangkat lunak akuntansi telah menjadi pondasi utama dalam menjalankan berbagai proses akuntansi di era modern.

## 2. Pemahaman Sistem Keuangan Entitas Bisnis

Mempertajam pemahaman terhadap sistem keuangan suatu entitas bisnis adalah aspek kunci yang harus dimiliki oleh seorang akuntan. Meskipun setiap bisnis memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang unik, terdapat pula prosedur standar yang bisa diaplikasikan secara umum.

Kemampuan untuk memahami dengan mendalam regulasi dan undang-undang keuangan merupakan suatu keharusan agar dapat melakukan analisis informasi dengan tepat dan memberikan saran yang signifikan. Selain itu, pemahaman komprehensif terhadap bagaimana kondisi masyarakat, politik, dan ekonomi dapat memberikan dampak pada performa suatu entitas bisnis juga menjadi hal yang krusial.

Seorang akuntan perlu terus mengikuti perkembangan terkini agar dapat mengantisipasi perubahan yang mungkin akan terjadi di masa yang akan datang. Hal ini memastikan bahwa seorang akuntan selalu memiliki wawasan terkini dan relevan, sehingga mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam menjalankan tanggung jawabnya.

## 3. Soft skill dan hard skill yang harus dimiliki untuk menjadi *Finance Manager*

Tentu saja, untuk mencapai posisi sebagai manajer keuangan dan akuntansi membutuhkan sejumlah keterampilan dan kemampuan

yang dapat memberikan dukungan optimal dalam menjalankan tugas-tugas tersebut. Secara keseluruhan, kedua profesi ini mengharuskan adanya penguasaan dua jenis keterampilan utama, yaitu Soft Skills dan Hard Skills, dan keduanya memiliki peran yang sangat vital dalam konteks perusahaan.

#### 4. Soft Skill

Dalam rangka mencapai posisi manajer keuangan atau akuntan, terdapat beberapa keterampilan personal yang sangat vital. Berikut adalah daftar keterampilan ini dan poin-poin pentingnya:

##### a. Keterampilan Komunikasi yang Efektif:

Seorang manajer keuangan dan akuntansi harus dapat berkomunikasi secara tajam dan cerdas. Ini tidak hanya mencakup kemampuan berbicara dan menulis yang baik, tetapi juga keterampilan untuk menjelaskan data dan informasi secara jelas, termasuk dalam membuat rekomendasi.

##### b. Keterampilan Koordinasi:

Manajer keuangan dan akuntansi harus memiliki kemampuan koordinasi yang kuat untuk mengelola banyak karyawan dan tugas sekaligus.

##### c. Kepemimpinan yang Efektif:

Dalam perannya sebagai pemimpin di departemennya, seorang manajer keuangan dan akuntansi perlu berkoordinasi dengan eksekutif untuk membahas tujuan perusahaan. Mereka juga bertanggung jawab merencanakan dan memotivasi seluruh tim di divisi keuangan dan akuntansi untuk mencapai tujuan perusahaan.

##### d. Ketelitian dan Fokus pada Detail:

Dengan tanggung jawab untuk mengontrol dan memantau keuangan perusahaan, seorang manajer keuangan dan akuntansi harus memiliki kemampuan untuk bekerja dengan detail. Ini mencakup kemampuan untuk memeriksa data keuangan dengan teliti dan mengoreksi setiap kesalahan

dalam pelaporan keuangan atau penganggaran dana perusahaan.

#### 5. Hard Skill

Meskipun keterampilan interpersonal dan manajerial sangat penting, namun seorang manajer keuangan atau akuntansi juga harus unggul dalam keterampilan teknis. Berikut adalah rangkuman keterampilan teknis yang sangat dibutuhkan:

- a. Keterampilan Akuntansi:  
Sebagai dasar dari profesi ini, memahami prinsip-prinsip akuntansi menjadi hal yang krusial. Ini membantu manajer keuangan dan akuntansi untuk memahami dengan baik dan membahas laporan keuangan.
- b. Keterampilan Teknis:  
Di era teknologi yang terus berkembang, manajer keuangan harus memiliki keterampilan teknis yang memadai untuk mengoperasikan berbagai teknologi keuangan yang digunakan oleh perusahaan.
- c. Analisis Data dan Keuangan:  
Kemampuan analisis kuantitatif dan analitis sangat diperlukan. Manajer keuangan harus dapat menyelidiki data keuangan perusahaan dan pasar dengan cermat untuk mengidentifikasi risiko dan peluang yang mungkin muncul.
- d. Pelaporan Keuangan:  
Tanggung jawab manajer keuangan dan akuntansi mencakup memastikan bahwa laporan keuangan perusahaan sesuai dengan semua peraturan dan undang-undang yang berlaku. Mereka bertanggung jawab untuk menyusun, menganalisis, dan menyajikan laporan keuangan agar dapat digunakan dalam pengambilan keputusan bisnis oleh perusahaan.

#### **Syarat dan Cara Menjadi Manajer Keuangan dan Akuntansi**

Berikut adalah persyaratan dan langkah-langkah untuk menjadi seorang manajer keuangan dan akuntansi yang hebat di masa depan:

## 1. Motivasi diri sendiri

Menghadapi tantangan untuk memunculkan motivasi dalam diri sendiri bukanlah tugas yang mudah, mengingat sebagian besar orang sering kali terpengaruh oleh suasana hati mereka. Namun, terdapat beberapa cara yang dapat Anda lakukan untuk meningkatkan motivasi pribadi:

### a. Positif *Self-Talk*:

Mulailah dengan berbicara pada diri sendiri secara positif dan penuh keyakinan. Yakinlah bahwa Anda memiliki potensi untuk menjadi seorang manajer keuangan yang unggul di perusahaan. *Self-talk* yang positif dapat menjadi pemicu bagi pikiran bawah sadar Anda, menciptakan aura positif dan membentuk komitmen.

### b. Visualisasi Kesuksesan:

Gambarkan secara jelas dalam pikiran Anda bagaimana kesuksesan sebagai manajer keuangan terlihat. Visualisasikan pencapaian tujuan Anda dengan detail. Ini tidak hanya membantu dalam memunculkan motivasi, tetapi juga membangun fokus dan tekad.

### c. Tetap Komitmen:

Tetapkan komitmen yang kuat terhadap tujuan Anda. Komitmen ini dapat mendorong Anda untuk terlibat lebih aktif dalam aktivitas-aktivitas yang mendukung perjalanan Anda menjadi manajer keuangan dan akuntansi yang sukses.

### d. Pencapaian Bertahap:

Buka langkah-langkah kecil yang dapat Anda ambil untuk mencapai tujuan Anda. Fokus pada pencapaian bertahap dan rayakan setiap kemajuan. Ini akan memberikan dorongan tambahan untuk terus melangkah maju.

### e. Jalin Dukungan:

Bicarakan tujuan Anda dengan teman, keluarga, atau mentor yang dapat memberikan dukungan. Mendiskusikan impian

Anda dengan orang-orang terdekat dapat menciptakan lingkungan positif dan memotivasi.

Melalui pendekatan ini, Anda dapat menciptakan lingkungan mental yang positif dan memulai serangkaian aktivitas yang mendukung perjalanan Anda menuju kesuksesan sebagai seorang manajer keuangan dan akuntansi.

## 2. Berorganisasi

Menjaga ketertiban dan kedisiplinan dalam berbagai aspek kehidupan adalah hal yang krusial, terutama bagi mereka yang mengincar peran sebagai Manajer yang luar biasa. Gaya kepemimpinan yang Anda pilih akan memainkan peran kunci dalam penilaian dari atasan dan rekan-rekan kerja. Oleh karena itu, memiliki sifat berorganisasi menjadi suatu langkah yang sangat penting untuk memastikan bahwa Anda siap menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul di dunia profesional.

Sifat berorganisasi tidak hanya sebatas pada kemampuan menyusun tata letak kantor atau mengelola waktu dengan efisien. Lebih dari itu, hal ini melibatkan kemampuan untuk menetapkan prioritas, mengelola proyek dengan efektif, dan menjaga ketertiban dalam pemikiran dan tindakan.

Dengan demikian, menjadi individu yang berorganisasi dapat menjadi kunci kesuksesan Anda dalam menghadapi berbagai situasi di lingkungan kerja. Dengan memiliki kemampuan ini, Anda akan secara alami terlatih untuk menghadapi tantangan dan mampu menyelesaikan tugas-tugas dengan efisien, yang pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan dari atasan dan mendapatkan kepercayaan dari rekan-rekan kerja.

## 3. Pendidikan yang Berkualitas

Pendidikan yang solid merupakan landasan yang kuat untuk setiap karier yang bergantung pada pengetahuan. Hanya memiliki gelar sarjana atau meraih gelar Master of Business

Administration (MBA) tidak cukup untuk dianggap memiliki pendidikan yang berkualitas.

Mulailah dengan mengajak diri Anda sendiri untuk terus mengambil kursus profesional di tingkat yang paling tinggi. Tindakan ini akan membawa pengetahuan Anda ke tingkat yang lebih tinggi dan memastikan bahwa Anda selalu relevan dalam bidang Anda.

Dengan terlibat dalam kursus profesional baru yang menantang, Anda dapat membangkitkan semangat untuk mencapai tingkat pendidikan yang lebih baik. Penting untuk diingat bahwa memiliki pendidikan yang baik tidak selalu terkait dengan prestise sekolah atau perguruan tinggi ternama. Sebaliknya, kualitas pendidikan sering kali berasal dari inisiatif dan semangat individu. Semangat ini akan memotivasi Anda untuk terus belajar, mengembangkan keterampilan baru, memahami berbagai bidang, dan mengikuti perkembangan teknologi.

Kecuali jika Anda memiliki dorongan intrinsik yang kuat terhadap pembelajaran dan pendidikan, sulit untuk menjadi seorang konsultan yang berkualitas. Sebagai contoh, bagi seorang akuntan atau manajer keuangan, kecenderungan yang kuat untuk terus belajar dan berinovasi akan sangat mendukung peran sebagai konsultan keuangan yang unggul.

#### 4. Mendalami Teori Akuntansi Menengah (Intermediate) & Lanjutan (advance)

Apabila Anda telah mencapai semester 3 hingga semester 7 di perguruan tinggi, kemungkinan besar Anda sudah mengikuti mata kuliah seperti analisis laporan keuangan, akuntansi keuangan, dan akuntansi keuangan lanjutan. Sebagai tindakan yang bijaksana bagi calon manajer yang berpotensi, sangat disarankan untuk memperdalam pemahaman Anda terhadap materi-materi tersebut. Dengan melakukan hal ini, pengetahuan dan wawasan Anda akan mengalami peningkatan yang signifikan.

Dalam proses pembelajaran ini, Anda dapat aktif terlibat dengan membaca literatur tambahan, melakukan riset independen, dan berpartisipasi dalam diskusi dengan dosen atau rekan sejawat. Memahami dengan mendalam mengenai analisis laporan keuangan dan konsep-konsep akuntansi keuangan memberikan pondasi yang kokoh untuk memasuki dunia manajemen keuangan.

Selain itu, manfaatkan sumber daya dan bahan ajar tambahan, seperti buku teks tingkat lanjutan, studi kasus aktual, atau webinar khusus yang berfokus pada materi-materi tersebut. Dengan pendekatan ini, Anda dapat memaksimalkan pemahaman Anda terhadap topik-topik yang relevan dengan bidang manajemen keuangan, suatu langkah yang sangat penting untuk mencapai keunggulan sebagai seorang manajer yang kompeten.

#### 5. Mengikuti Pelatihan Keuangan dan Akuntansi

Terlibat dalam berbagai program pelatihan keuangan dan akuntansi merupakan suatu investasi bernilai tinggi bagi perkembangan karir Anda. Penting untuk diingat bahwa kesuksesan tidak dapat dicapai secara instan, melainkan memerlukan proses yang melibatkan waktu dan upaya yang maksimal. Keterlibatan dalam pelatihan ini memiliki peran sentral karena dapat memberikan pengetahuan tambahan dan mengasah keterampilan Anda.

Anda dapat mempertimbangkan untuk mengikuti berbagai program pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga terkemuka, seperti Pelatihan Akuntansi Keuangan atau terlibat dalam kegiatan yang ditawarkan oleh Pusat Pengembangan Akuntansi Keuangan (PPAK). Selain itu, melibatkan diri dalam ujian Certified Public Accountant (CPA) juga dapat menjadi langkah yang strategis untuk mengukur dan mengakui kemampuan Anda di bidang akuntansi.

Partisipasi dalam pelatihan-pelatihan tersebut membantu Anda menyempurnakan keterampilan, mendalami pengetahuan,

dan memperluas jaringan profesional Anda. Semua ini akan membantu Anda menjadi seorang profesional keuangan dan akuntansi yang lebih kompeten, siap menghadapi tantangan bisnis yang terus berkembang.

## **Kesimpulan**

Pemahaman akan peran manajer keuangan dan akuntansi membawa pemahaman mendalam mengenai beragam tugas, syarat, dan kemampuan yang harus dikuasai. Peran sentral keduanya dalam menjalankan operasional perusahaan menjadikan kedua profesi ini sebagai incaran banyak individu, mengingat prospek dan peluang yang menjanjikan di masa depan.

Meskipun keduanya bergerak di dalam ranah keuangan, perbedaan tugas antara manajer keuangan dan akuntansi sangat nyata. Manajer keuangan lebih menitikberatkan pada pengambilan keputusan yang efektif untuk mengoptimalkan pengeluaran dan meningkatkan efisiensi operasional. Di sisi lain, manajer akuntansi memegang tanggung jawab terhadap pencatatan dan perhitungan transaksi keuangan harian perusahaan.

Meskipun kedua profesi ini menangani aspek yang berbeda, keduanya tetap saling bersinergi dalam menyusun dan menyajikan laporan keuangan. Oleh karena itu, keterampilan yang diperlukan oleh manajer keuangan dan akuntansi memiliki kesamaan, melibatkan penguasaan soft skills seperti komunikasi, koordinasi, kepemimpinan, dan ketelitian dalam menjalankan tugas.

Namun, tidak hanya itu, penguasaan hard skills juga sangat krusial untuk meningkatkan performa, mencakup keterampilan akuntansi, kemampuan teknis terutama dalam mengoperasikan teknologi keuangan, analisis data keuangan, dan pelaporan keuangan. Untuk mewujudkan impian Anda di dunia profesi ini, langkah-langkah seperti memotivasi diri sendiri, meningkatkan keterampilan organisasi, mengejar pendidikan berkualitas, mendalami teori akuntansi menengah dan lanjutan, serta mengasah kemampuan

melalui pelatihan keuangan dan akuntansi perlu ditempuh dengan sungguh-sungguh.

## Keterampilan Kerja Sales and Marketing Department

### **Metode:**

Berkarir sebagai profesional di bidang sales marketing hotel bukanlah tugas yang ringan. Pekerjaan ini menuntut kombinasi antara keramah tamahan, keterampilan berkomunikasi yang baik, dan kemampuan untuk menjual keunggulan hotel secara efektif kepada calon tamu. Untuk mencapai kesuksesan di dalam industri yang kompetitif ini, berikut adalah beberapa tips yang sederhana namun sangat profesional yang dapat menjadi panduan Anda:

1. **Berkomunikasi dengan Sikap Ramah dan Bijak**  
Dalam menjalankan peran sebagai sales marketing hotel, berinteraksi dengan berbagai jenis individu adalah suatu kejadian yang kerap terjadi. Masing-masing tamu memiliki karakter yang berbeda, mulai dari yang senang berbicara hingga yang lebih tertutup, sehingga kemampuan untuk berkomunikasi dengan sikap yang ramah dan bijak menjadi sangat vital. Tetaplah mempertahankan senyuman di wajah dan berikan perhatian penuh saat mendengarkan apa yang diinginkan oleh calon tamu. Dengan menerapkan gaya komunikasi yang santai namun tetap memberikan kesan profesional, Anda dapat membangun kepercayaan calon tamu dengan lebih efektif.
2. **Kuasai Produk dan Keunggulan Hotel**  
Sebagai seorang profesional di bidang sales marketing hotel, dibutuhkan upaya untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek yang ada di hotel tempat Anda bekerja. Mulai dari mengidentifikasi hingga mengenal setiap keunggulan yang dimiliki oleh hotel, seperti fasilitas unggulan, pelayanan

istimewa, lokasi yang strategis, atau ciri khas lainnya. Dengan memahami secara menyeluruh produk yang Anda tawarkan kepada calon tamu, Anda dapat memberikan jawaban yang komprehensif terhadap setiap pertanyaan yang mungkin muncul. Melalui pengetahuan yang mendalam ini, Anda dapat meyakinkan calon tamu mengenai kelebihan dan keunggulan yang membuat hotel Anda menjadi pilihan yang menarik dan istimewa.

3. Berikan Pelayanan Yang Maksimal

Menghadirkan pengalaman menginap di hotel melibatkan dimensi yang lebih komprehensif daripada sekadar menawarkan kamar tidur dan fasilitas. Pada dasarnya, tugas Anda adalah menjual seluruh kesan dan kepuasan kepada para tamu. Oleh karena itu, memberikan layanan yang sungguh-sungguh luar biasa kepada tamu menjadi kunci utama. Memulai dengan menyambut tamu dengan senyuman dan keramahan, membangun hubungan yang erat, hingga membantu mereka memenuhi setiap kebutuhan selama menginap di hotel. Pengalaman yang memuaskan ini tak hanya akan berdampak positif terhadap loyalitas tamu, tetapi juga mendorong mereka untuk memberikan rekomendasi hotel anda kepada orang lain.

4. Berikan Kreativitas dalam Pemasaran

Sebagai seorang ahli dalam industri penjualan dan pemasaran hotel, peran Anda tidak hanya terkait dengan menjual, melainkan juga memegang tanggung jawab strategis dalam merancang strategi pemasaran yang efektif. Untuk mencapai hasil terbaik, penting untuk memiliki keberanian dalam menghadapi tantangan dengan berinovasi dan memberikan sentuhan kreatif dalam pengembangan strategi pemasaran. Membuat promosi yang menarik, memaksimalkan potensi media sosial, dan membina kemitraan dengan bisnis lokal menjadi langkah-langkah yang sangat efektif. Dengan tetap memperhatikan tren

terkini dan selalu berpikir di luar batas konvensional, Anda dapat menciptakan kampanye pemasaran yang cerdas dan menarik minat calon tamu dengan efektif.

#### 5. Pelajari Teknologi yang Mendukung

Di era perkembangan teknologi yang terus berlangsung, peran teknologi semakin menjadi bagian tak terpisahkan dalam industri perhotelan. Sebagai seorang profesional sales marketing hotel, penting untuk memiliki pemahaman dan penguasaan yang baik terhadap berbagai teknologi yang mendukung pelaksanaan tugas-tugas Anda. Pelajari cara mengelola sistem reservasi online, ikuti perkembangan tren pemasaran digital, dan manfaatkan alat-alat seperti email, platform media sosial, dan analisis data untuk meningkatkan efektivitas penjualan. Dengan memanfaatkan teknologi secara cerdas, Anda dapat meningkatkan tingkat efisiensi dan produktivitas dalam menjalankan tanggung jawab Anda.

Dengan mengadopsi tips-tips yang sederhana namun tetap bersifat profesional ini, Anda dapat menjadi seorang sales marketing hotel yang sukses. Selalu ingatlah bahwa unsur keramahan dan sikap profesional tetap menjadi kunci utama untuk meraih kesuksesan dalam peran penting ini.

### **Cara Menjadi Sales Marketing Hotel**

Untuk mencapai kesuksesan sebagai seorang profesional dalam bidang sales marketing hotel, diperlukan beberapa langkah yang perlu diikuti:

#### 1. Pendidikan dan Keterampilan

Langkah pertama yang dapat diambil untuk meraih sukses sebagai seorang sales marketing hotel adalah memperoleh pendidikan yang relevan, seperti gelar sarjana di bidang pemasaran, perhotelan, atau bisnis. Pendidikan ini dapat menjadi nilai tambah signifikan ketika mencari pekerjaan dalam industri ini. Selain itu, diperlukan sejumlah keterampilan kunci,

termasuk kemampuan berkomunikasi yang efektif, keahlian dalam negosiasi, dan kepemimpinan yang kuat. Menguasai keterampilan-keterampilan ini akan membantu membangun fondasi yang solid untuk kesuksesan dalam karir sebagai sales marketing hotel.

2. Pengalaman Kerja di Industri Perhotelan

Gunakan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja di sektor perhotelan, seperti di hotel atau bidang terkait. Melalui pengalaman tersebut, Anda dapat memperdalam pemahaman mengenai berbagai proses operasional hotel, kebutuhan tamu, dan perkembangan pasar saat ini. Selain itu, pengalaman kerja akan memberikan kepercayaan diri yang lebih besar saat Anda mempromosikan produk dan layanan hotel. Oleh karena itu, carilah peluang-peluang pengalaman kerja yang relevan untuk membangun pemahaman yang kuat terhadap dinamika industri perhotelan.

3. Memahami Produk dan Layanan Hotel

Seorang profesional sales marketing hotel perlu memiliki pemahaman yang komprehensif terkait produk dan layanan yang ditawarkan di hotel. Ini mencakup pemahaman mendalam mengenai fasilitas hotel, struktur tarif kamar, paket perjalanan yang tersedia, serta program promosi yang sedang berlangsung. Dengan pengetahuan menyeluruh mengenai produk dan layanan hotel, Anda dapat memberikan jawaban yang memuaskan terhadap pertanyaan calon tamu dan membujuk mereka untuk melakukan pemesanan di hotel yang sedang Anda promosikan.

4. Membangun Jaringan dan Hubungan Bisnis

Seorang profesional sales marketing hotel perlu memiliki keterampilan membangun dan merawat hubungan serta jaringan bisnis yang solid. Ini termasuk kehadiran dalam berbagai acara industri perhotelan dan pariwisata, berpartisipasi dalam konferensi-konferensi terkait, dan aktif terlibat dalam asosiasi-

asosiasi industri yang bersangkutan. Dengan memperkuat koneksi positif dengan calon pelanggan, agen perjalanan, dan stakeholders bisnis lainnya di sektor perhotelan, Anda dapat menciptakan peluang bisnis baru dan meningkatkan performa penjualan hotel.

5. **Mengikuti Perkembangan Industri**

Industri perhotelan terus berkembang dan mengalami perubahan yang cepat. Seorang profesional sales marketing hotel yang berhasil harus senantiasa memperbarui pengetahuannya dan mengikuti perkembangan terbaru dalam industri ini. Hal ini melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan serta preferensi calon tamu, analisis persaingan, dan pemahaman penuh terhadap strategi pemasaran yang paling mutakhir. Dengan selalu terkini, Anda dapat memaksimalkan strategi pemasaran dan menjaga daya saing hotel.

**Tips Menjadi Sales Marketing Hotel yang Sukses:**

Menjadi seorang sales marketing hotel yang sukses memerlukan sejumlah langkah dan keterampilan tertentu. Berikut adalah beberapa tips yang dapat membantu Anda mencapai kesuksesan dalam peran ini:

1. **Peroleh Pendidikan yang Relevan:** Langkah awalnya adalah memperoleh pendidikan yang relevan di bidang pemasaran, perhotelan, atau bisnis. Gelar sarjana dalam salah satu bidang tersebut dapat menjadi nilai tambah dalam mencari pekerjaan sebagai sales marketing hotel.
2. **Kembangkan Keterampilan Komunikasi:** Keterampilan komunikasi yang baik, termasuk kemampuan berbicara, mendengarkan, dan bernegosiasi, sangat penting dalam peran ini. Berkomunikasilah dengan jelas dan ramah, baik secara lisan maupun tertulis.
3. **Pahami Industri Perhotelan:** Pengalaman kerja di industri perhotelan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang

proses operasional hotel, kebutuhan tamu, dan pasar yang sedang berkembang. Ini akan meningkatkan kepercayaan diri Anda dalam memasarkan produk dan layanan hotel.

4. **Ketahui Produk dan Layanan Hotel:** Memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk dan layanan hotel, termasuk fasilitas, tarif kamar, paket perjalanan, dan program promosi, memungkinkan Anda untuk secara efektif menjawab pertanyaan calon tamu dan meyakinkan mereka untuk memesan di hotel yang Anda promosikan.
5. **Bangun Jaringan dan Hubungan Bisnis:** Kembangkan kemampuan untuk membangun jaringan dan hubungan bisnis yang kuat. Hadiri acara perhotelan dan pariwisata, ikuti konferensi, dan berpartisipasi dalam asosiasi industri untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan potensial dan mitra bisnis.
6. **Selalu Up-to-Date dengan Tren Industri:** Industri perhotelan terus mengalami perkembangan dan perubahan cepat. Selalu ikuti tren terkini dalam industri, seperti kebutuhan dan preferensi tamu, analisis persaingan, dan strategi pemasaran terbaru, untuk menjaga daya saing hotel.
7. **Manfaatkan Teknologi:** Kuasai teknologi-teknologi yang mendukung pekerjaan Anda, termasuk sistem reservasi online, pemasaran digital, dan alat-alat analisis data. Pemanfaatan teknologi dengan baik dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam tugas Anda.
8. **Berinovasi dalam Pemasaran:** Jangan takut untuk berinovasi dalam strategi pemasaran. Ciptakan promosi menarik, manfaatkan media sosial, dan bangun kemitraan dengan bisnis lokal. Berpikirlah di luar kotak untuk menciptakan kampanye pemasaran yang cerdas dan memikat perhatian calon tamu.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini dan terus meningkatkan keterampilan serta pengetahuan Anda, Anda dapat menjadi seorang

sales marketing hotel yang sukses. Ingatlah bahwa kombinasi antara pendidikan, keterampilan komunikasi, pemahaman industri, dan inovasi dalam pemasaran dapat membawa kesuksesan dalam peran ini.

### **Kelebihan Menjadi Sales Marketing Hotel:**

Menjadi seorang sales marketing hotel memiliki beberapa kelebihan yang menarik, antara lain:

1. **Potensi Penghasilan yang Menjanjikan**  
Menjadi seorang sales marketing hotel membawa berbagai kelebihan yang dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dan membangun karir yang sukses. Berikut adalah beberapa kelebihan menjadi seorang sales marketing hotel:
2. **Interaksi dengan Berbagai Tipe Orang:**  
Sebagai sales marketing hotel, Anda akan berinteraksi dengan berbagai tipe orang, mulai dari tamu potensial hingga mitra bisnis dan rekan kerja. Ini memberikan pengalaman yang beragam dan memperluas jaringan sosial dan profesional Anda.
3. **Keterampilan Komunikasi yang Dikembangkan:**  
Peran ini membantu mengembangkan keterampilan komunikasi Anda, baik dalam berbicara, mendengarkan, maupun menulis. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik sangat penting dalam industri perhotelan.
4. **Pemahaman Mendalam tentang Industri Perhotelan:**  
Seiring dengan berjalannya waktu, Anda akan memperoleh pemahaman mendalam tentang industri perhotelan, termasuk tren terkini, kebutuhan tamu, dan dinamika pasar. Ini dapat menjadi modal berharga untuk kemajuan karir Anda.
5. **Kreativitas dalam Pemasaran:**  
Pekerjaan ini melibatkan aspek pemasaran, yang memungkinkan Anda untuk mengeksplorasi kreativitas Anda dalam merancang promosi, kampanye iklan, dan strategi pemasaran lainnya. Ini merupakan peluang untuk berinovasi dan memberikan nilai tambah.

6. **Pengalaman dalam Menjual Pengalaman:**  
Menjual produk atau layanan hotel bukan hanya sekedar menjual kamar tidur atau fasilitas. Anda menjual pengalaman menginap yang melibatkan emosi dan kepuasan tamu. Ini memberikan kesempatan untuk terlibat dalam penjualan yang lebih bermakna.
7. **Kemampuan untuk Mempengaruhi Keputusan Pembelian:**  
Sebagai sales marketing hotel, Anda memiliki peran dalam mempengaruhi keputusan pembelian calon tamu. Kemampuan untuk meyakinkan dan memberikan informasi yang dibutuhkan dapat memberikan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
8. **Berpartisipasi dalam Pengembangan Strategi Bisnis:**  
Anda mungkin terlibat dalam pengembangan strategi bisnis hotel, terutama dalam aspek pemasaran dan penjualan. Ini memberikan pengaruh dalam arah dan fokus bisnis hotel tersebut.
9. **Menghasilkan Potensi Pendapatan Tambahan:**  
Kesuksesan dalam penjualan dapat membawa potensi pendapatan tambahan melalui bonus atau insentif penjualan. Ini dapat menjadi motivasi ekstra untuk mencapai target penjualan Anda. Sales marketing biasanya lebih banyak mendapatkan pendapatan tiap bulannya dibanding department lain, karena sales marketing selain mendapatkan gaji pokok, mereka juga mendapat penghasilan tambahan dari target yang ditentukan.
10. **Pengakuan atas Kontribusi terhadap Keberhasilan Hotel:**  
Keberhasilan penjualan Anda memberikan kontribusi langsung terhadap keberhasilan hotel secara keseluruhan. Pencapaian target penjualan dapat memberikan pengakuan dan apresiasi atas upaya Anda.
11. **Peluang Pengembangan Karir:**  
Pengalaman dan keberhasilan dalam peran sales marketing hotel dapat membuka peluang untuk pengembangan karir lebih lanjut, seperti naik jabatan atau pindah ke peran manajemen yang lebih tinggi.





## BAB 8

# COMING UP CAREER PLAN / FUTURE

## Peluang Karir yang Menjanjikan di Industri Perhotelan

*Hospitality Industry* adalah salah satu sektor yang paling cepat berkembang di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, permintaan akan pekerjaan di hotel semakin meningkat. Hal ini tidak mengherankan mengingat pariwisata di Indonesia semakin berkembang dan semakin banyak wisatawan yang berkunjung ke Indonesia. Bagi Anda yang tertarik untuk berkarir di industri perhotelan, bekerja di hotel bisa menjadi pilihan yang menjanjikan. Saat ini, hotel-hotel di Indonesia tidak hanya menawarkan akomodasi, tetapi juga berbagai fasilitas dan layanan berkualitas tinggi. Mereka mencari tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman untuk memenuhi kebutuhan tamu yang terus meningkat. Oleh karena itu, peluang karir di industri restoran sangat menjanjikan. Apakah Anda tertarik dengan perhotelan, manajemen hotel atau bahkan kuliner, hotel di Indonesia dapat menjadi tempat yang tepat untuk mengembangkan karir untuk kedepannya.

### **Kesempatan Berkarir di Kantor Depan**

Bagian depan merupakan ujung tombak dari sebuah hotel yang menawarkan pelayanan kepada para pengunjung. Posisi yang meliputi resepsionis, concierge, dan agen meja depan dilindungi di dalam departemen *Front Office*. Bekerja di departemen ini membutuhkan kemampuan pertukaran verbal yang tepat dan pengetahuan dalam melayani pengunjung dengan cara yang menyenangkan bagi pengunjung. Peluang karir di dalam bagian *front office* sangat luas, mulai dari menjadi seorang *supervisor* hingga manajer *front office*.

#### 1. Receptionist

Sebagai resepsionis, Anda akan menjadi karakter utama yang berinteraksi dengan pengunjung hotel. Tanggung jawab meliputi penerimaan tamu, *check-in/check-out*, dan memberikan informasi mengenai hotel dan fasilitasnya. Anda bahkan

akan mengkoordinasikan *reservasi* dan solusi pertanyaan pengunjung dengan cara yang menyenangkan. Di posisi ini, dapat meningkatkan kemampuan pertukaran verbal yang tepat dan kemampuan dukungan pelanggan.

## 2. Concierge

Sebagai concierge, bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada tamu hotel. Tugas yang harus dilakukan termasuk menginformasikan tentang tempat wisata, restoran, dan lingkungan sekitar hotel. Anda juga akan membantu pelanggan membeli tiket, membuat reservasi restoran, dan mengatur transportasi. Sebagai concierge, haruslah mengenal lingkungan sekitar dengan baik dan menjadi sumber informasi yang dapat diandalkan bagi para tamu.

## 3. Front Desk Agent

Fungsi yang sering kali menggabungkan tugas *resepsionis* dan *concierge*. Bertanggung jawab untuk menerima pengunjung, menyelesaikan *check-in/check-out*, memberikan fakta dan informasi yang tepat kepada pengunjung. Bahkan akan mengkoordinasikan *reservasi* dan membantu pengunjung dengan semua kebutuhan mereka. Sebagai *front desk agent*, harus memiliki kemampuan multitasking yang tepat dan mampu cekatan dalam situasi yang sibuk.

Kemungkinan karir di kantor kerja depan sangat menjanjikan. Dengan kemampuan yang menyenangkan dan tepat, dapat dipromosikan menjadi seorang *supervisor* atau mungkin manajer kantor kerja depan. Sebagai seorang pemimpin, mungkin bertanggung jawab untuk menangani operasi tempat kerja depan secara umum, yang mencakup mengawasi staf, mengatur jadwal, dan memastikan pembawa yang tepat untuk pengunjung.

## **Peluang Berkarir di Dalam Divisi Food and Beverage**

Departemen makanan dan minuman adalah salah satu divisi yang paling penting dalam sebuah hotel. Posisi seperti pelayan,

bartender, dan koki dilindungi di departemen ini. Bagi yang memiliki pengetahuan di bidang kuliner, bekerja di bagian makanan dan minuman bisa menjadi pilihan yang menarik. Peluang karir di departemen ini sangat beragam, mulai dari menjadi chef *de partie* hingga manajer makanan dan minuman.

1. Pelayan / Waiter

Sebagai seorang pelayan, bertugas melayani tamu dengan memesan makanan dan minuman, mengantarkan pesanan, dan membersihkan meja. Dapat juga membuat rekomendasi dari menu dan menjawab pertanyaan tamu tentang makanan dan minuman yang ditawarkan. Sebagai seorang pramusaji, harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bekerja dengan cepat dan mampu bekerja dalam kelompok.

2. Bartender

Sebagai bartender, bertanggung jawab untuk menyajikan minuman kepada tamu hotel. Tugas Anda termasuk meracik minuman sesuai resep, melayani tamu di bar dan menjaga kebersihan bar. Anda juga akan memberikan rekomendasi minuman kepada para tamu dan menyelesaikan situasi apa pun yang mungkin timbul di bar. Sebagai bartender, harus memiliki pengetahuan yang baik tentang jenis-jenis minuman dan keterampilan untuk meracik minuman dengan benar.

3. Koki/ Chef

Sebagai kepala koki, bertanggung jawab menyiapkan makanan untuk tamu hotel. Anda mengatur menu, memilih bahan-bahan berkualitas tinggi dan memastikan makanan disajikan dengan baik, selain itu juga bekerja dalam tim dengan koki lain dan staf dapur untuk memastikan kualitas makanan yang dihasilkan. Sebagai kepala koki, harus memiliki pengetahuan yang baik tentang teknik memasak, kreativitas dalam persiapan makanan dan kemampuan untuk mengelola dapur secara efektif.

Peluang karir di industri makanan dan minuman sangat beragam. Dengan pengalaman dan keterampilan yang baik, Anda dapat naik pangkat menjadi *master of ceremony*, *sous chef* atau bahkan *manager food & beverage*. Sebagai *manager food & beverage*, Anda akan bertanggung jawab untuk mengelola keseluruhan operasi industri makanan dan minuman, termasuk membeli bahan baku, mengelola menu, dan memastikan kualitas layanan tamu.

### **Peluang Karir di Industri Kebersihan dan Estetika**

Bagian kebersihan dan estetika atau tata graha, bertanggung jawab atas kebersihan dan ketertiban kamar hotel. Kategori ini mencakup misalnya tugas-tugas *room attendant*, *laundry and housekeeping*. Bagi yang menyukai pekerjaan yang detail dan rapi, bekerja di industri kebersihan mungkin merupakan pilihan yang tepat. Peluang karir di divisi ini antara lain posisi Manajer dan *supervisor*.

#### **1. Room Attendant**

Sebagai petugas kamar, kewajiban Anda terdiri dari membersihkan kamar, mengganti seprei dan handuk, dan memastikan bahwa pusat-pusat di dalam kamar dalam keadaan baik. Anda bahkan akan mendokumentasikan kerusakan atau kekurangan apa pun di dalam kamar kepada *housekeeper*. Sebagai petugas kamar, harus memiliki kemampuan berpikir dengan cepat dan cermat serta kemampuan berbicara dengan baik.

#### **2. Housekeeping**

Sebagai seorang *Housekeeping*, aktivitasnya adalah menjaga kamar agar tetap bersih dan terorganisir. Merapikan kamar, mengeluarkan spreai dan handuk, dan memastikan bahwa pusat-pusat di dalam kamar berfungsi dengan baik. Anda bahkan akan memeriksa kebersihan kamar yang telah dibersihkan melalui petugas kamar. Sebagai seorang *housekeeping*, harus memiliki kemampuan untuk melukis dengan baik dan teliti dan berpotensi untuk memanipulasi waktu secara efisien.

### 3. *Laundry*

Sebagai petugas *laundry* yaitu mencuci, mengeringkan, dan melipat linen. sebagai *laundry attendant* bertanggung jawab untuk menjaga agar area *laundry* tetap rapi dan teratur. Sebagai petugas *laundry*, Anda harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan mesin cuci, kemampuan untuk mengatur waktu secara efisien, dan pengetahuan dalam mengelola linen dengan baik.

Kemungkinan karir di dalam departemen pembersihan dan estetika sangat menjanjikan. Dengan kemampuan yang baik, maka peluang menjadi seorang *manager housekeeping* atau *supervisor*. Sebagai *house responsibilities manager*, akan bertanggung jawab untuk mengawasi tim *house responsibilities*, mengatur jadwal pengecatan, dan memastikan kebersihan kamar penginapan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan sebagai *government housekeeper*, merupakan puncak dari departemen *house responsibilities* dan bertanggung jawab untuk menangani operasi rata-rata departemen, yang meliputi pengadaan bahan pembersih, pelatihan pekerja, dan pengawasan kebersihan kamar dan area publik.

### **Kesempatan Berkarir di Manajemen Hotel**

Bagi yang memiliki hobi di bidang pengawasan penginapan, bekerja di departemen pengawasan penginapan dapat menawarkan peluang profesi yang signifikan. Posisi yang mencakup *general manager*, *assistant manager* dan *Operations Manager* tercakup dalam departemen ini. Di departemen ini, akan bertanggung jawab untuk menangani operasi umum penginapan, seperti kontrol ekonomi, pemasaran, dan sumber daya manusia.

#### 1. *General Manager*

Sebagai seorang manajer yang modis, merupakan pimpinan terbaik di dalam sebuah hotel dan bertanggung jawab untuk mengatasi semua faktor operasional dan strategis penginapan. Anda akan mengawasi semua departemen, mengontrol

anggaran, merencanakan strategi periklanan, dan memastikan keberlangsungan usaha komersial. Bahkan dapat berbicara langsung dengan pemilik *resort* atau hotel yang dikelola dan menjalin hubungan dengan mitra perusahaan komersial. Sebagai seorang manajer yang modis, harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang industri perhotelan, keterampilan pengambilan keputusan strategis, dan kemampuan manajemen yang kuat.

2. *Assistant Manager*

Sebagai asisten pengawas hotel bertugas membantu pengawas hotel dalam menangani operasional setiap hari. Anda akan bekerja sama dengan berbagai departemen untuk memastikan layanan pengunjung yang tepat, menyiapkan jadwal kerja, dan memeriksa kinerja pekerja. Anda juga dapat membantu mengatasi anggaran, membuat rencana dan mengkoordinasikan kegiatan di hotel, dan menangani keluhan pengunjung. Sebagai asisten manajer harus memiliki keterampilan manajemen yang tepat, keterampilan pengambilan keputusan, dan keterampilan pertukaran verbal yang tepat.

3. *Operations Manager*

Sebagai *Operational Manager*, bertugas mengawasi operasional hotel secara keseluruhan, yang meliputi layanan pengunjung, makanan dan minuman, kebersihan, keuangan, dan departemen aset manusia. Bertanggung jawab untuk menangani anggaran, membuat rencana strategi operasional, dan memastikan kelangsungan pelayanan yang baik untuk para tamu. Anda bahkan dapat berkolaborasi dengan manajer cabang yang berbeda dalam mengoptimalkan kinerja motel. Sebagai seorang *Operations Manager* harus memiliki pengetahuan yang baik tentang operasi hotel, kemampuan untuk membuat keputusan strategis, dan kompetensi untuk memanipulasi karyawan secara efektif.

## Peluang Karir di Divisi Penjualan dan Pemasaran

Departemen pendapatan dan periklanan bertanggung jawab untuk menjual hotel dan meningkatkan tingkat hunian. Posisi yang meliputi *executive sales*, *marketing coordinator*, *revenue manager* penjualan dilindungi di departemen ini. Bagi Anda yang memiliki hobi di bidang pendapatan dan periklanan, bekerja di departemen ini dapat menawarkan peluang profesi yang menarik.

### 1. *Executive Sales*

Sebagai seorang *executive sales* bertanggung jawab mencari kemungkinan pendapatan dan menjalin hubungan dengan pengunjung atau mitra perusahaan serta menampilkan layanan dan produk hotel kepada klien potensial, menangani negosiasi tarif, dan mengkoordinasikan pemesanan, menyaring kecenderungan pasar dan bersaing dengan penginapan yang berbeda untuk meningkatkan tingkat hunian. Sebagai eksekutif pendapatan, Anda harus memiliki keterampilan pertukaran verbal yang tepat, keterampilan negosiasi, dan informasi dalam mempertahankan hubungan perusahaan yang sesuai.

### 2. *Marketing Koordinator*

Sebagai koordinator pemasaran bertugas merencanakan dan mengimplementasikan strategi pemasaran untuk mempromosikan hotel. Mengatur kegiatan pemasaran seperti penggunaan media sosial, kampanye iklan, dan kerja sama dengan mitra bisnis. Sebagai seorang koordinator pemasaran akan mengumpulkan dan menganalisis data pemasaran untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif. Sebagai koordinator pemasaran, Anda harus memiliki pemahaman yang baik tentang pemasaran, Anda harus memiliki kreativitas dalam perencanaan kampanye dan kemampuan analisis yang baik.

### 3. *Revenue Manager*

Sebagai manajer penjualan, prosesnya menangani biaya hotel dan biaya hunian untuk meningkatkan penjualan. Anda akan

memeriksa fakta-fakta pendapatan, melihat tren pasar, dan menetapkan kebijakan harga. Anda juga dapat berkolaborasi dengan departemen pendapatan, periklanan dan pemasaran, dan operasi untuk mengoptimalkan penjualan motel. Sebagai manajer penjualan, Anda harus memiliki informasi yang hebat tentang analisis fakta, keterampilan pengambilan keputusan strategis, dan keterampilan pertukaran verbal yang tepat.

## **Karir di Departemen Teknologi dan Sistem Informasi Di Era Digital**

Hotel-hotel di Indonesia semakin mengandalkan teknologi informasi dan sistem untuk memudahkan operasional mereka. Divisi Teknologi Informasi dan Sistem bertanggung jawab untuk mengelola sistem IT dan jaringan komunikasi hotel. Divisi ini mencakup, antara lain, IT *support* dan manajer IT. Bagi Anda yang memiliki latar belakang IT, bekerja di bidang ini dapat menawarkan peluang karir yang menjanjikan.

### 1. *IT Support*

Sebagai dukungan IT, tugasnya adalah memberikan dukungan teknis kepada staf hotel dalam penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak sekaligus memecahkan masalah teknis yang potensial dan membantu menciptakan jaringan komunikasi. Bertanggung jawab atas keamanan hotel dan informasi serta sistem IT. Sebagai *support* IT, Anda harus memiliki pengetahuan teknologi informasi yang baik, pemecahan masalah, dan keterampilan komunikasi yang baik.

### 2. *Manajer IT*

Sebagai manajer IT, bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan hotel dan sistem IT, mengatur infrastruktur IT dan mengelola keamanan informasi dan mengawasi karyawan TI. Anda juga akan bekerja sama dengan departemen lain untuk memastikan bahwa sistem IT hotel bekerja dengan baik. Sebagai manajer IT, Anda harus memiliki pengetahuan yang mendalam

tentang teknologi informasi, keterampilan manajemen proyek, dan keterampilan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Peluang karir di industri teknologi informasi dan sistem sangat menjanjikan. Dengan pengalaman dan kemampuan yang baik, Anda bisa menjadi seorang manajer IT atau bahkan CTO. Sebagai *Chief Technology Officer*, Anda berperan sebagai kepala divisi IT dan sistem, bertugas mengelola strategi keseluruhan hotel dan IT, mengawasi pengembangan sistem TI dan memastikan penggunaan keamanan informasi dan teknologi yang efektif.

### **Prospek Karir di Departemen Keuangan**

Departemen keuangan bertanggung jawab atas manajemen keuangan hotel. Divisi ini mencakup, antara lain, kegiatan kepala akuntan, pengawas keuangan, dan pengawas biaya. Bagi mereka yang tertarik di bidang keuangan, bekerja di bidang ini dapat menawarkan karir yang menjanjikan.

#### **1. Kepala Akuntan**

Sebagai kepala akuntan, bertugas mengelola dan mengendalikan hotel dan keuangannya. Anda akan melakukan analisis keuangan, menyiapkan laporan keuangan dan mengelola pembayaran dan penerimaan hotel. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi keuangan. Sebagai kepala akuntan, Anda harus memiliki pengetahuan akuntansi yang mendalam, keterampilan analitis yang baik, dan pengetahuan tentang manajemen anggaran yang efektif.

#### **2. Pengawas Keuangan**

Sebagai pengendali keuangan, tugas Anda adalah mengawasi semua aspek keuangan hotel, mengatur dan mengelola anggaran serta melakukan analisis keuangan, dan memberi saran tentang keputusan keuangan. Selain itu dapat berkolaborasi dengan departemen lain dalam hal optimalisasi dan pembiayaan hotel. Sebagai penasihat keuangan, Anda harus memiliki pengetahuan

yang mendalam tentang manajemen keuangan, kemampuan untuk menganalisis data keuangan dan kemampuan untuk membuat keputusan strategis.

### 3. Pengendali Biaya

Sebagai pengendali biaya, tugasnya mengatur dan mengendalikan manajemen pengeluaran hotel. Melakukan analisis biaya, memantau penggunaan anggaran dan mengidentifikasi potensi penghematan. Anda juga akan berkolaborasi dengan departemen lain untuk mengoptimalkan biaya hotel tanpa mengorbankan kualitas layanan. Sebagai pengendali biaya, Anda harus memiliki pemahaman yang baik tentang manajemen biaya, kemampuan analisis dan negosiasi yang baik.

Peluang karir di sektor keuangan sangat menjanjikan. Dengan pengalaman dan kemampuan yang baik, Anda bisa naik pangkat menjadi Direktur Keuangan, CFO atau bahkan CEO. Sebagai Direktur Keuangan, Anda bertindak sebagai kepala departemen keuangan dan bertanggung jawab untuk mengelola semua masalah keuangan hotel dan memberikan saran strategis kepada manajemen hotel tentang keputusan keuangan.

## **Peluang Karir di Bidang SDM**

Departemen SDM bertanggung jawab atas manajemen hotel dan karyawan. Bagian ini mencakup posisi seperti *HR officer*, koordinator SDM dan manajer SDM. Bagi mereka yang tertarik dengan sumber daya manusia, bekerja di bidang ini dapat menawarkan peluang karir yang menarik.

### 1. *HR Officer*

Sebagai *HR officer*, tugas Anda adalah mengelola proses rekrutmen dan seleksi, mengatur manajemen SDM dan mendukung pengembangan SDM. Anda juga akan menangani masalah karyawan seperti kinerja dan manajemen konflik. Sebagai *HR officer*, Anda harus memiliki pengetahuan yang baik tentang undang-undang ketenagakerjaan, keterampilan





## BAB 9

# TANTANGAN DAN SOLUSI

Tenaga kerja adalah biaya terbesar bagi industri perhotelan. Namun, meskipun industri perjalanan dan pariwisata mungkin meningkat seiring dengan peningkatan kekayaan di seluruh dunia, banyak pengusaha di bidang perhotelan dan pariwisata menghadapi kekurangan tenaga kerja di seluruh sektor. Ini termasuk restoran, kapal pesiar, dan kasino.

Ini adalah beberapa faktor yang menyebabkan kekurangan tenaga kerja di industri perhotelan, dan faktor-faktor ini bekerja sama untuk menyebabkan kekurangan tenaga kerja ini. Beberapa yang paling menonjol adalah:

- **Upah:** Pekerja yang biasanya menerima upah yang rendah atau tidak tetap, misalnya di industri restoran, cenderung meninggalkan pekerjaan mereka dengan upah yang lebih tinggi daripada pekerja di industri lain karena upah yang lebih rendah.
- **Kelelahan:** Pekerja muda lebih menyadari pentingnya menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kesehatan mental, dan mereka mencari pekerjaan yang tidak terlalu membebani fisik dan mental mereka.
- **Gempa kecil yang disebabkan oleh COVID-19:** industri perhotelan mengalami kontraksi tajam pada tahun 2020 dan tahun-tahun setelah pandemi. Banyak pekerja yang dipecah karena situasi ini dan merasa takut.
- **Faktor generasi:** sebagai karyawan yang lebih tua yang telah bekerja di industri perhotelan selama bertahun-tahun sebelum pensiun.
- **Teknologi:** Diharapkan karyawan hotel semakin menggunakan teknologi, sehingga beberapa pekerja (termasuk yang lebih tua dan kurang akrab dengan teknologi) dipaksa keluar.

Jumlah pekerja terampil di hotel menurun selama pandemi dari tahun 2020 hingga awal 2022 kemarin. Seperti yang kita lihat selama pandemi, bisnis perhotelan terpaksa mempekerjakan kandidat yang tidak memiliki keahlian penuh yang dibutuhkan untuk posisi

tersebut, yang mengakibatkan kesenjangan keterampilan saat ini. Untuk mengatasi kesenjangan ini, beberapa hotel menggunakan teknologi. Banyak yang beralih ke teknologi memasak yang meningkatkan efisiensi, seperti item menu yang sudah diberi porsi dan disegel vakum, karena tim kuliner hotel sangat terpuak oleh kekurangan tenaga kerja terampil. Misalnya, menugaskan juru masak untuk membuat roti daripada menyewa tukang roti menurunkan kompleksitas atau membebani anggota tim yang sudah ada dengan lebih banyak pekerjaan untuk dilakukan. Contoh lain adalah “kamar hotel pintar”, yang meringankan beban staf meja depan dengan mengurangi interaksi tamu dengan alat seperti pramutamu otomatis dan kontrol cerdas dalam kamar lainnya. Ini memberikan tamu lebih banyak kebebasan dan menyederhanakan tugas staf.

Solusi-solusi ini pada dasarnya merupakan tindakan sementara, tetapi mereka memungkinkan para pelaku industri untuk mengimbangi jumlah tenaga kerja yang tidak seimbang. Meskipun teknologi memiliki potensi untuk menggantikan banyak tenaga kerja manusia, ada batasnya. Memberikan generasi pekerja baru keterampilan yang sesuai, mendorong mereka untuk bekerja di sektor perhotelan, dan memastikan bahwa mereka mempertahankan kondisi kerja yang unik adalah langkah terbaik untuk mencapai tujuan ini. Pertimbangkan bahwa karyawan dapat bekerja pada malam hari dan akhir pekan, yang membatasi waktu luang untuk dihabiskan bersama keluarga atau teman. Mereka juga diharapkan menangani pelanggan yang sulit dan menyelesaikan masalah dengan baik. Jika karyawan tidak meluangkan waktu untuk perawatan diri, mereka mungkin lelah dan meninggalkan pekerjaan untuk tugas yang lebih mudah.

## Tantangan dalam Pengaplikasian Hard Skill dan Soft Skill dalam Industri Perhotelan

Mahasiswa perhotelan dapat memanfaatkan keterampilan mereka yang terbatas untuk keuntungan mereka, terutama dalam hal hal-hal berikut: Soft skill tidak selalu diajarkan di sekolah, mereka merupakan bagian dari kewarganegaraan yang baik. Beberapa di antaranya adalah komunikasi, kepemimpinan, pemikiran kritis, pengorganisasian, tindak lanjut, fleksibilitas, kompetensi budaya, dan layanan pelanggan. Keramahtamahan tidak memiliki kemampuan ini.

1. Keramahtamahan memprioritaskan tamu. Meskipun ini sudah jelas, pernahkah Anda mempertimbangkan bagaimana Anda sebenarnya berinteraksi dengan tamu? Anda akan menjadi lebih produktif dan kreatif jika Anda memiliki keterampilan layanan pelanggan yang baik. Layanan pelanggan harus reorientasi untuk berinteraksi dengan masyarakat baik secara tatap muka maupun melalui telepon karena generasi muda saat ini sering berinteraksi melalui perangkat teknologi.
2. Pekerja perhotelan, yang sering kali bekerja dalam shift panjang dan harus siap membantu kapanpun diperlukan, sangat penting untuk multitasking dan tetap positif. Anda akan beruntung jika Anda dapat menguasai kemampuan ini karena pekerja yang menghadapi tantangan tanpa menunjukkan sikap negatif lebih mungkin dipromosikan.
3. Karyawan yang terorganisir memiliki kemampuan untuk menyelesaikan sejumlah besar tugas tanpa kehilangan pekerjaan penting. Secara teoritis, ini adalah kemampuan yang mudah. Namun, membutuhkan waktu untuk menjadi kebiasaan. Daftar periksa, misalnya, menawarkan cara untuk selalu mengingat

tugas penting sehingga Anda dapat memenuhi tugas Anda (dan mengesankan manajer Anda) apapun yang terjadi selama shift.

Keterbatasan keterampilan yang semakin besar di industri perhotelan dan pada tingkat bisnis perhotelan individu dapat berdampak negatif pada reputasi merek, loyalitas pelanggan, dan pendapatan Anda secara keseluruhan. Salah satu cara terbaik untuk mengatasi kesenjangan keterampilan ini adalah dengan berinvestasi dalam pendidikan generasi berikutnya dari karyawan perhotelan. Karena para pemberi kerja lebih mementingkan keterampilan soft daripada keterampilan hard yang dapat diajarkan di tempat kerja, kandidat yang paling cocok untuk posisi tersebut adalah mereka yang menunjukkan kecerdasan emosional dan keterampilan soft lainnya di resume mereka dan menunjukkan keterampilan mereka selama wawancara langsung atau telepon. Bahkan ketika wawancara berlangsung secara tidak terduga, kandidat yang paling unggul akan merespons dengan baik. Ini dapat dilakukan dengan memasukkan tugas atau permainan peran yang dirancang untuk menguji kecerdasan emosional kandidat dan kemampuan mereka untuk berinteraksi dengan orang lain. Jika mahasiswa program gelar Manajemen Perhotelan saat ini dapat memenuhi kebutuhan keterampilan yang semakin meningkat, mereka akan berada dalam posisi utama untuk menjadi pemimpin perhotelan masa depan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kepuasan pelanggan adalah salah satu dari sedikit industri yang berhasil. Karyawan perhotelan adalah simbol merek dan memproyeksikan nilai-nilai perusahaan. Jika karyawan perhotelan tidak senang, mereka tidak akan menawarkan layanan pelanggan yang baik, yang akan membuat orang kembali. Pelanggan dapat membahayakan kelangsungan hidup perusahaan perhotelan jika mereka tidak puas. Profesional manajemen sumber daya manusia di perusahaan perhotelan menghadapi berbagai tantangan yang berbeda setiap hari karena banyaknya tugas yang harus dilakukan. Perhotelan secara historis telah menghadapi





## BAB 10

# MOTIVASI KERJA

## | Motivasi

Motivasi diperlukan untuk setiap insan manusia di dunia dalam memberikan semangat demi mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi bisa berasal dari dalam diri maupun luar seperti lingkungan sekitar, sedangkan teori motivasi adalah belajar memahami apa yang mengendalikan seseorang dalam berusaha maju untuk sebuah tujuan atau hasil dari suatu tindakan. Hal ini juga berkaitan untuk masyarakat khususnya untuk para pebisnis, dikarenakan sebuah motivasi untuk karyawan membuat mereka dari produktif menjadi lebih produktif sehingga dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan. Menurut suwanto memberikan motivasi kepada karyawan ada 3 cara yaitu tradisional, hubungan manusia dan sumber daya manusia, berikut penjelasannya:

### 1. Tradisional

Motivasi tradisional merujuk pada dorongan yang berasal dari nilai, kepercayaan atau praktik yang telah ada dalam budaya atau masyarakat luas dan sering disebut norma masyarakat.

### 2. Hubungan manusia

Motivasi ini bisa berasal dari beberapa faktor seperti berinteraksi, berkomunikasi, dan memiliki hubungan baik antar manusia. Berbeda dengan tradisional hubungan antar manusia biasanya seperti mengakui hasil karya yang telah dilakukan dan membuat mereka merasa memiliki peran dan penting akan keberadaanya.

### 3. Sumber Daya Manusia

Salah satu motivasi yang memperlihatkan atas dasar produktivitas, kinerja, dan kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan. Dalam memotivasi karyawan supaya semangat bekerja perusahaan bisa memberikan insentif berupa uang maupun barang sebagai bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan yang antusias dalam bekerja. Hal ini bukti nyata perusahaan

memberikan motivasi kepada karyawan untuk menghargai sumber daya yang dimiliki karyawan tersebut.

Motivasi juga berasal dari dua arah yaitu berasal dari motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik memiliki fungsi untuk mendorong seseorang melakukan sesuatu melalui dalam diri individu, seperti pada umumnya manusia bekerja memiliki dorongan untuk mendapatkan uang sehingga bisa memenuhi kebutuhan hidup. Sedangkan motivasi ekstrinsik berasal dari luar individu seperti berasal dari lingkungan, maka dari itu mencari lingkungan yang baik dan sehat menjadi salah satu hal penting agar motivasi yang didapat juga memberikan pengaruh yang baik kepada setiap individu. Contoh motivasi ekstrinsik di perusahaan yang memberikan ruang untuk setiap karyawan bisa berkembang dan tumbuh, seperti melakukan promosi karyawan sehingga karyawan lain memiliki semangat bekerja dengan keras dan mendapatkan kenaikan jabatan. (Widayat, 2015)

Mendapatkan motivasi yang baik akan memberikan pengaruh positif pula, karena orang yang termotivasi cenderung akan memberikan kinerja yang maksimal dan akan lebih fokus dengan apa yang mereka kerjakan. Menimbulkan pemikiran yang kreatif dan inovatif setiap permasalahan baru datang, sehingga mau tidak mau harus menyelesaikan dan mendapatkan motivasi baru lagi.

Orang yang memiliki motivasi baik akan mendapatkan kesejahteraan psikologis yang lebih baik pula, mereka akan merasa lebih bahagia, puas, dan memiliki tingkat tekanan yang lebih rendah. Memiliki pencapaian tujuan yang lebih tinggi dibanding orang yang kurang diberi motivasi, banyak keuntungan yang akan didapat apabila porsi motivasi yang didapat juga berlimpah untuk setiap individu. Keinginan dalam mendapatkan sesuatu apabila diimbangi dengan motivasi yang cukup maka pencapaian akan terasa berharga dan bahagia, berbeda dengan pencapaian yang tidak diimbangi dengan motivasi yang cukup semua pekerjaan akan terasa menjadi tekanan dan hasil yang dicapai akan terasa lama dan tidak akan merasa bahagia.



## DAFTAR PUSTAKA

- Data BPS. 2023. Kunjungan wisatawan mancanegara pada September 2023 tumbuh 52,76 persen bila dibandingkan bulan yang sama pada tahun lalu. Diakses pada tanggal 7 Desember 2023.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar operasional prosedur *room service* Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15-21.
- Hasim Azhari. (2021). Ini Syaratnya Menjadi Manager Keuangan dan Akuntansi Hebat di Masa Depan. PT Zahir Internasional. <https://zahiraccounting.com/id/blog/ini-syaratnya-menjadi-manager-keuangan-dan-akuntansi-hebat-di-masa-depan/>
- Indonesia, P. (2021, September 8). Pentingnya Motivasi Semangat Kerja Di Perusahaan.
- Jeje. (2019). Department Hotel. Department Sales & Marketing di Hotel. <https://department-hotel.blogspot.com/2019/01/department-sales-marketing-di-hotel.html>
- Jogja, D.P. (2021, Februari sabtu). Tugas dan Tanggung Jawab *Accounting Department* di Hotel. <https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/119/tugas-dan-tanggung-jawab-accounting-department-di-hotel>
- Keraf, S., & Imam, R. H. (1998). Etika bisnis. *Yogyakarta: Kanisius*.
- Maghfirah, I. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Dan Marketing Syariah. *ADILLA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Syariah*, 5(1), 64-74

- Mahfud, T. (2017). Peta Kompetensi Soft Skill Program Pemagangan (*Apprenticeship Programme*) di Industri Perhotelan Balikpapan. *Seminar Nasional Pendidikan Vokasi ke 2*.
- Mufidah, L. (2019). ANALISIS KOMPETENSI HARD SKILL INDUSTRI HOTEL DALAM PENGEMBANGAN KURIKULUM BIDANG TATA BOGA. *JURNAL SOCIA AKADEMIKA*.
- Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: ANDI
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Pramono, J., & Dhyana, U. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1).
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. (2021). Hospitality Industry.
- Rahayu, E. (2022). RANCANGAN MATERI UNTUK KARYAWAN HOTEL GRASIA. *MABHA JURNAL*.
- SK Menparpostel No.KM 34/HK 103/MPPT-87. Pengertian Hotel.
- Sihite Richard S.Sos,(2000). PENGETAHUAN DASAR SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DAN PENDIDIKAN PROGRAM DIPLOMA JURUSAN PERHOTELAN. Surabaya: SIC
- Soekresno,(2001). MANAJEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE* HOTEL. Buku Panduan Sekolah Tinggi Pariwisata *Restaurant Supervisor & Manager*. Jakarta Selatan: PT Gramedia Pustaka Utama
- Tarigan, A. K., Butar-Butar, D. F., Setiawan, B., Tarigan, H. M., & Saragih, J. (2020, June). PENGARUH PERENCANAAN DAN PENGAWASAN PEMASARAN TERHADAP JUMLAH TAMU YANG MENGINAP DI SIANTAR HOTEL PEMATANGSIANTAR. In *Seminar Nasional Bidang Kesehatan, Ekonomi, Pendidikan dan Kemasyarakatan (SINAS TAMPAN)* (Vol. 2, No. 1, pp. 157-170).

- Training, E. E. (2023). *TOP 10 SKILLS ALL HOSPITALITY EMPLOYEES HAVE*. Workforce Australia. <https://etcltd.com.au/how-find-job/top-10-skills-all-hospitality-employees-have/>
- Jeje. (2019). Department Hotel. Department Sales & Marketing di Hotel. <https://department-hotel.blogspot.com/2019/01/department-sales-marketing-di-hotel.html>
- Hasim Azhari. (2021). Ini Syaratnya Menjadi Manager Keuangan dan Akuntansi Hebat di Masa Depan. PT Zahir Internasional. <https://zahiraccounting.com/id/blog/ini-syaratnya-menjadi-manager-keuangan-dan-akuntansi-hebat-di-masa-depan/>



## BIODATA PENULIS



Prof. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos, MM, PhD adalah staf pengajar, sekaligus Koordinator Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi (FV), Universitas Airlangga(Unair), Surabaya. Penulis menyelesaikan Program S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UNAIR. Setelah tamat S1, penulis melanjutkan Program S2 dan S3 di dua Universitas yang berbeda yaitu, The University of Technology Sidney Australia untuk program S2 di bidang pariwisata dan the University of Newcastle Australia untuk program S3 di bidang yang sama yaitu pariwisata. Penulis memiliki ketertarikan di bidang-bidang pariwisata, manajemen perhotelan, kewirausahaan sosial, dan partisipasi masyarakat. Penulis adalah seorang kontributor untuk berbagai jurnal dan buku, termasuk "Challenges of community participation in tourism planning in developing countries", "Motivasi Ekoturis dalam pariwisata berbasis alam", "Exploring IMC (Integrated Marketing Communication) Strategies in Tourist Destination ", "Host gazes from an Islamic island: challenging homogeneous resident perception orthodoxies" dan banyak lagi. Buku yang pernah dihasilkan di antaranya adalah "Partisipasi Masyarakat Lokal dalam Pembangunan Pariwisata", "Bisnis Sosial (Social Business) Untuk Pembangunan Inklusif", "Pengetahuan Perhotelan", dan lainnya. Penulis juga memiliki sertifikat kompetensi sebagai Certified Hospitality Educator (CHE), Certified Guest Service Professional (CGSP), Front Office Assessor, Service Excellence, Public Relations, dan Service Design in Tourism and Hospitality dari Nanyang Polytechnique International, Singapore.



Mastuti Aksa, S.IP., M.I.Kom. Lulusan Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, saat ini sebagai pengajar di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, juga aktif sebagai coach dan consultant serta instruktur beberapa Perusahaan dan Perguruan Tinggi, sangat menggandrungi dunia pelatihan dan fasilitasi khususnya bidang Public Relations, Customer Relations, dan Communication Skill. Beberapa buku ajar yang telah dihasilkan seperti; Manajemen Pemasaran Jasa, Etika Profesi, Public Relation, Pelayanan Prima dan Design Product and Packaging. Sebagai Asesor kompetensi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), Certified di bidang Public Relations, Public Speaking, Public Affairs Analyst, Perumusan Strategi Kehumasan, Instructor Methodlogy, Human Capital Staff, Pelaksanaan Rekrutmen, Service Excellent dan Marketing Communication Specialist. Selain itu juga aktif di Organisasi sebagai Ketua bidang Edukasi, Publikasi dan Kehumasan DPP Asosiasi Trainer Indonesia (AtrI), anggota Ikatan Asesor Profesional Indonesia (IASPRO) dan Sekretaris Communication Expert Indonesia (CEI).

# BIODATA PENULIS



Windari Rohmawati perempuan yang lahir di kota Lamongan pada tanggal 03 Maret 2003 seorang penulis berbakat dari Universitas Airlangga yang memiliki hobi dalam dunia tarik suara dan olahraga, menggabungkan kepekaan seni dan keahlian literer untuk menciptakan karya-karya yang memukau. Dengan latar belakang pendidikan yang kokoh, ia menggali inti emosi dan pemikiran dalam setiap kata, menciptakan narasi yang mendalam dan memikat pembaca didalam buku yang berjudul "HOSPITALITY HARD SKILL & SOFT SKILL STANDARD". Dedikasinya terhadap kata-kata membentuk karya-karya yang tak hanya mencerminkan kecerdasannya, tetapi juga keindahan batin yang memikat.



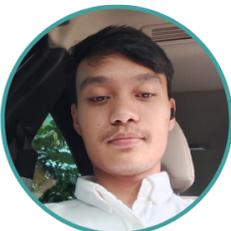
Dinda Ayudya Kuncoro, sering di panggil Dinda, Lahir di Sragen yang sekarang berusia 21 tahun. Seseorang yang sedang menempuh pendidikan di dunia perhotelan. Pernah mengikuti pelatihan kerja lapangan di hotel, dan juga mengasah keterampilan dengan melakukan pekerjaan lepas di salah satu hotel. Dengan latar belakang Pendidikan di Manajemen Perhotelan, Universitas Airlangga, Penulis membagikan ilmu yang telah di dapat dari Study dan pengalaman kerjanya di dalam buku "Hospitality Hard Skill & Soft Skill Standard". Sehingga membuat individu yang produktif, dan tanggung jawab yang memiliki motto hidup yaitu "jadilah orang yang terbaik hari ini, karena kesempatan terlahir dari hari ini, bukan kemarin ataupun hari esok".



Badriatus Dia S, penulis dari Universitas Airlangga membagikan ilmu dan pengalaman melalui beberapa carik kertas yang berharga. Memberikan ilmu kepada khalayak luar membuat ilmu dan pengalaman menjadi bermanfaat, seperti matahari yang memberikan banyak manfaat kepada umat insan di dunia. Bagitu pula dengan diri ini yang mengharapakan dari lahirnya buku berbobot ini bisa memberikan masa yang penuh perencanaan bagi para pembaca khususnya yang ingin menekuni di bidang perhotelan. Memberikan buku yang bermanfaat merupakan salah satu pencapaian dari banyak keinginan penulis yang hendak direalisasikan, saya penulis Badriatus Dia S, mengharapakan kesuksesan untuk pembaca yang akan menekuni di bidang perhotelan.



Roosa Annisa Hapsari, penulis yang berasal dari Universitas Airlangga ini membagikan sedikit ilmu yang telah diajarkan oleh tenaga pendidik ke dalam buku ini. Dengan harapan semoga buku ini bermanfaat bagi banyak orang, terutama bagi orang yang sedang tertarik ataupun sedang menekuni bidang manajemen perhotelan.



Ferry Koes Hermawan, memasuki di dunia perhotelan dari tahun 2021 di departemen Accounting dan FB menuliskan buku dengan pena yang penuh kepekaan, merangkai kisah-kisah penuh nuansa dari dunia hotel. Melalui buku ini penulis berharap pembaca meresapi keindahan dan kompleksitas kehidupan di balik lorong-lorong hotel mewah. Setiap halaman adalah perjalanan melintasi kisah pandangan unik tentang kehidupan di tempat yang sementara, namun begitu berkesan.

Perkembangan pariwisata dari tahun ke tahun telah memperlihatkan perkembangan yang pesat. akan banyak negara yang menjadikan kegiatan pariwisata sebagai aset negara dikarenakan pendapatan yang cukup besar, termasuk dengan negara Indonesia. Menurut data BPS tahun 2023 perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 143,41% kunjungan dalam periode Januari - September, jumlah ini meningkat dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2022.

Dunia pariwisata akan terus berkembang karena pariwisata merupakan kebutuhan hidup yang penting untuk merilekskan pikiran dari lelahnya bekerja. Di masa ini dan yang akan datang persaingan antar negara di sektor pariwisata amat sangat menikam di tengah banyaknya wisatawan dan berbagai pilihan tempat wisata. Untuk menghadapi persaingan antar negara ini, Indonesia harus memperluas daya minat dan kemampuan bersaing daerah wisata di Indonesia. Indonesia tidak bisa lagi hanya mengandalkan budaya serta kekayaan dan keindahan alam nya saja, banyak hal yang harus di kembangkan untuk merperkaya daya minat dan daya saing tersebut.

Selain itu juga diperlukan sarana yang mendukung dunia pariwisata adalah hotel, sebagai sarana untuk wisatawan menginap saat berkunjung di daerah wisata yang dikunjunginya. Dengan ini pemerintah harus memiliki strategi agar industri pariwisata terus mengalami peningkatan dan mencegah penurunan tingkat kunjungan wisatawan mancanegara maupun domestik.

# HOSPITALITY

## Hard Skill & Soft Skill Standard

 Penerbit



[literasinusantaraofficial@gmail.com](mailto:literasinusantaraofficial@gmail.com)  
[www.penerbitlitnus.co.id](http://www.penerbitlitnus.co.id)  
[@litnuspenerbit](https://www.facebook.com/litnuspenerbit)  
[literasinusantara\\_](https://www.instagram.com/literasinusantara_)  
085755971589

Manajemen

+17

ISBN 978-623-114-979-4



9 786231 149794