



Manajemen Sumber Daya Manusia Hospitality

MSDM PARIWISATA DI ERA GLOBALISASI

Sebagaimana pengelolaan SDM di organisasi atau perusahaan pada umumnya, pada industri pariwisata juga harus mengikuti perkembangan yang ada. Bagi manajemen industri pariwisata, penanganan SDM memerlukan perhatian secara khusus, karena SDM pariwisata ini memiliki ciri khas yang lebih banyak berurusan atau berhubungan dengan pelanggan, yaitu masyarakat atau wisatawan. Oleh karena itu, kompetensi SDM juga perlu disesuaikan dengan kebutuhan atau spesifikasi pekerjaan di bidang pariwisata. Beberapa kompetensi utama yang saat ini dibutuhkan dan perlu ditingkatkan di sektor pariwisata antara lain sebagai berikut:

1. Penguasaan Bahasa Asing
2. Penguasaan Teknologi
3. Berpikir kritis dan analitis
4. Kemampuan manajerial

Bagi para pelaku usaha atau pengusaha di bidang pariwisata, mempersiapkan SDM yang kompeten menjadi suatu kewajiban, sehingga dapat mendongkrak jumlah kunjungan wisatawan. Dengan kualitas layanan yang prima, maka tingkat kepuasan pengunjung akan tinggi. Adapun strategi yang perlu dilakukan oleh manajemen antara lain

1. Melakukan rekrutmen berdasarkan spesifikasi pekerjaan.
2. Melakukan seleksi calon karyawan yang sesuai dengan kompetensi.
3. Menempatkan karyawan dengan tepat.
4. Memberikan pelatihan bagi karyawan baru maupun karyawan lama.
5. Penerapan teknologi sesuai kebutuhan dan keinginan pasar.
6. Menerapkan manajemen ketenagakerjaan. SDM sesuai peraturan
7. Melakukan inovasi baru dalam pengelolaan SDM.

PERAN HUMAN RESOURCE DEPARTMENT

Peran *Human Resource Department* yaitu mendapatkan calon pegawai yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan perusahaan, melalui :

- Rekrutmen
- *Hirring at all level* (training / percobaan)
- *Maintaining dan improfing productivity*
- *Building employee morale and satisfaction*
- Praktik pengelolaan pegawai sesuai undang-undang
- Mempensiunkan pegawai (*retirement*)

PERSIAPAN OPERASIONAL

Sebelum suatu usaha dijalankan, HRD perlu membuat persiapan pre-operasional diantaranya :

1. Bagan organisasi disertai *manning table* (jumlah staf).
2. *Job deskripsi*
3. System kepegawaian (recruitment – pensiun)
4. *Training*
5. Peraturan-peraturan
6. System penggajian
7. *Corporate culture*
8. Standart Operasional Prosedur
9. Jadwal meeting untuk eksekutif, kepala department dan meeting operasional lainnya.
10. Program corporate Sosial Responsibility (CSR)

Departement-department dalam Bisnis Akomodasi

Divisi hotel adalah pelayanan, akan tetapi dalam pelayanannya dibedakan menjadi 2 (Sujatno, 2008) :

1. ***Front of the house***, secara sederhana merupakan istilah bagi divisi hotel yang memiliki kontak langsung untuk melayani tamu. Contoh : Front Office, F&B Service, Housekeeping.
2. ***Back of the house***, merupakan istilah bagi fungsi department yang tidak berhubungan secara langsung (kontak) dengan tamu. Contoh : Department Accounting, HRD, Engineering.

Fungsi department menurut prinsipnya dibedakan menjadi :

1. ***Cost Centers*** : Kelompok untuk divisi yang bertugas mengeluarkan uang/membelanjakan uang. Contoh : Engineering, Marketing.
2. ***Revenue Centers*** : Kelompok untuk divisi yang bertugas memberikan pelayanan kepada customer untuk menghasilkan uang (*generate revenue*). Contoh : Front Office, Food&Beverage Service.

Penilaian Kompetensi Pegawai Hotel

Kompetensi pegawai hotel merupakan penguasaan terhadap 3 aspek berikut :

1. **Product Knowledge**, Seluk beluk operasional akomodasi dan restoran, karakter produk dan fasilitas lain.
2. **Prospecting**, Mempunyai pandangan ke depan mengkaji dampak atas perbuatan.
3. **Approach**, Pendekatan dengan kemampuan yang dimiliki.
4. **Presentation**, Kemampuan mengemukakan pendapat secara logis & sistematis.

Thank you

