

## BAB II

### GAMBARAN UMUM HOTEL SANTIKA PREMIERE SEMARANG

#### 2.1 Sejarah dan Perkembangan Hotel Santika Premiere Semarang

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki gaya pascamodern yang dirancang oleh PT. Atelier 6. Hotel ini adalah salah satu awal mula adanya gedung tinggi di Kota Semarang bersamaan dengan Kantor Gubernur Jawa Tengah dan Plasa Simpang Lima. Dioperasikan dan dimiliki oleh Santika Indonesia Hotel & Resorts, sayap pariwisata konglomerat media Kompas Gramedia. Hotel dengan 124 kamar (berkurang satu dari awalnya 125 kamar) ini dibangun mulai mulai bulan Juli 1988 hingga selesai dibangun bulan Desember 1989 secara keseluruhan.

Hotel Graha Santika selesai proses konstruksi dan dibuka sejak 22 Maret 1990. Hotel ini diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Soesilo Soedarman pada tanggal 21 Agustus 1990, menjadikannya Hotel Santika ketiga dalam sejarah bisnis perhotelan milik Kompas Gramedia itu dan hotel bintang empat pertama di Kota Atlas yang dikelola swasta murni, bukan lagi kelolaan Pemerintah melalui BUMN/Pertamina. Sejak Juli 2009, Hotel Santika Premiere Semarang menjadi nama sekaligus *branding* baru dari Hotel Graha Santika.

Hotel Santika Premiere Semarang dirancang untuk membaaur dengan kawasan di sekitarnya yang merupakan kawasan perumahan dan perdagangan, hal

ini terlihat dengan penggunaan atap tradisional pada puncak bangunan, dengan eksterior kulit beton. Walau membaaur, atap tersebut membuat Santika Premiere cukup mudah dikenali saat anda berkendara.

Hotel Santika Premiere memiliki 124 kamar yang terbagi menjadi dua kelas; yaitu executive dan deluxe. Mengingat hotel ini diklaim sebagai hotel bisnis, Santika Premiere memiliki 5 ruang sidang, paling besar Borobudur Ballroom berkapasitas 250 orang, dan dua rumah makan. Tetapi, walau merupakan hotel bisnis, toh kolam renang sudah tersedia.

## **2.2 Visi dan Misi Hotel Santika Premiere Semarang**

Acuan setiap perusahaan dalam pengembangan dan kemajuannya merupakan interpretasi dari visi dan misi yang dimiliki. Visi dan misi yang dimiliki oleh Hotel Santika Premiere Semarang adalah berikut ini :

### **2.2.1 Visi Hotel Santika Premiere Semarang**

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki visi yaitu “Menjadi hotel pilihan utama yang terbesar dan tersebar di seluruh Indonesia dan Asia”.

### **2.2.2 Misi Hotel Santika Premiere Semarang**

Menciptakan nilai lebih bagi Stake holder dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia sebagai Citra Santika”.

Sentuhan Indonesia diterapkan melalui antara lain :

1. Penggunaan bahasa Indonesia untuk semua nama dan petunjuk arah di hotel, juga nama fasilitas yang ada di hotel.

2. Penggunaan bahasa Indonesia pada saat memberi salam di telepon maupun di hotel.
3. Pemakaian seragam dengan nuansa Indonesia.
4. Membatasi penggunaan bahan makanan import dan mengangkat menu Indonesia menjadi santapan yang bercita rasa Internasional.
5. Memaksimalkan penggunaan barang dan alat buatan Indonesia.
6. Mencerminkan kebudayaan Indonesia dalam arsitektur design, baik dalam konstruksi bangunan, patung-patung yang ditampilkan, lukisan yang dipajang dan nama fasilitas yang ada di hotel.

### 2.3 Logo Hotel Santika Premiere Semarang



Sumber: Hotel Santika Premiere Semarang, 2022

**Gambar 2.1 Logo Hotel Santika Premiere Semarang**

Elemen penting suatu perusahaan dalam menampilkan citranya ke masyarakat salah satunya adalah melalui logo. Logo suatu perusahaan dapat merepresentasikan karakteristik dan filosofi yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Begitu pula dengan Hotel Santika Premiere yang memiliki logo khas yang sama di seluruh cabangnya tak terkecuali di Semarang.

Huruf HS dimana adalah singkatan dari Hotel Santika yang berasal dari bahasa sansekerta dengan arti kokoh dan damai. Hal ini juga dapat dilihat dari pemilihan warna Hotel Santika Premiere yaitu ungu. Dalam logo tersebut juga menampilkan filosofi Hotel Santika Premiere yang jelas dan berani, serta dipadukan dengan gaya yang modern. Terlihat tunas diantara huruf h dan s melambangkan harapan yang akan selalu tumbuh.

Bentuk yang terlihat diantara huruf H dan S pada logo memiliki arti sebagai berikut

1. Bentuk pucuk tanaman atau tunas pada bagian atas memberikan arti tujuan perusahaan untuk selalu berkembang.
2. Terdapat tangkai daun pada bagian kanan dan kiri melambangkan progresif dan menjangkau peluang untuk kemajuan perusahaan.
3. Arah tumbuh ke atas pada tanaman memberikan arti segala operasional dan kemajuan perusahaan dilandasi dengan kebenaran yang hakiki.
4. Sulur yang ada pada sebelah kiri huruf H melambangkan keramahan perusahaan dalam merangkul dan menerima tamu.

Selain warna ungu, ciri khas dari logo Hotel Santika Premiere dengan desain berbeda yaitu warna hijau yang melambangkan kekayaan bumi Indonesia, dimana banyak terdapat rerumputan dan pepohonan yang memiliki arti memberikan keteduhan bagi pengunjung. Penulisan kata premiere juga dibuat dengan kesan klasik dan mewah, merepresentasikan Hotel Santika Premiere Semarang berada pada tingkat bintang empat dengan fasilitas kelas atas. Dibawah

tulisan Hotel Santika Premiere juga terdapat kata Semarang, dimana ini menunjukkan lokasi cabang Hotel Santika Premiere yaitu di Kota Semarang.

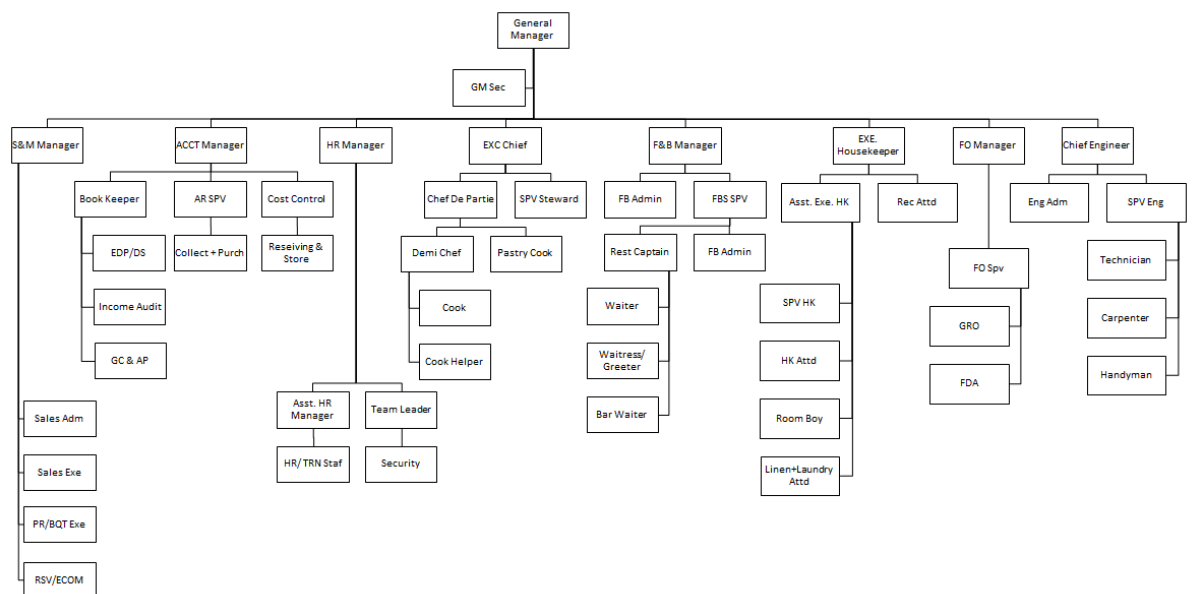
## 2.4 Lokasi Hotel Santika Premiere Semarang

Hotel Santika Premiere Semarang beralamatkan di Jl. Pandanaran No. 116 – 120, Pekunden, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah.

## 2.5 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Semarang

Tujuan perusahaan perlu dicapai dengan salah satunya yaitu adanya suatu susunan pada tiap bagian yang ada dalam perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional. Hal ini umum disebut struktur organisasi. Berikut ini adalah struktur organisasi pada Hotel Santika Premiere Semarang.

**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Semarang**



Sumber: Hotel Santika Premiere Semarang, 2022

### 2.5.1 Deskripsi Tugas

#### 1. General Manager

*General Manager* merupakan posisi atau pimpinan paling tinggi pada Hotel Santika Premiere Semarang. *General Manager* memiliki tanggung jawab:

- 1) Membuat keputusan.
- 2) Membuat perencanaan perusahaan.
- 3) Menciptakan budaya perusahaan.
- 4) Menjalani komunikasi terhadap pihak yang bersangkutan.
- 5) Bertanggung jawab terhadap operasional perusahaan.

## 2. *Sales & Marketing Manager*

*Sales & marketing manager* mempunyai uraian tugas yaitu sebagai berikut:

- 1) Melakukan analisis pasar dan membuat strategi penjualan
- 2) Menentukan sasaran dan tujuan operasional perusahaan serta strategi penjualan terhadap konsumen.
- 3) Bertanggung jawab atas pencapaian penjualan dan pemakaian dana promosi.
- 4) Memaksimalkan kinerja karyawan di bawah kewenangannya.

## 3. Departemen *Sales & Marketing*

*Sales & Marketing* merupakan departemen yang memiliki peranan dalam menjual produk hotel kepada konsumen dan menentukan keberhasilan hotel. Semua aktivitas yang berkorelasi dengan penjualan dan pemasaran merupakan tanggung jawab departemen *sales & marketing*.

#### 4. *Accounting Manager*

*Accounting manager* mempunyai uraian tugas yaitu:

- 1) Bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh aspek pengendalian keuangan dan *accounting* (pembukuan) hotel.
- 2) Berkomunikasi terhadap pihak asuransi, *auditor*, bank komersial, dan pemerintah untuk kelancaran operasional perusahaan.
- 3) Mengarahkan dan mengawasi kinerja departemen *accounting*.

#### 5. Departemen *Accounting*

Departemen *Accounting* merupakan akuntan internal hotel. Departemen *Accounting* memiliki kewajiban untuk memastikan pengelolaan administrasi serta tampilan data keuangan harian berjalan dengan baik.

#### 6. *Human Resources Manager*

*Human resources manager* atau manager sumber daya manusia memiliki deskripsi tugas yaitu sebagai berikut:

##### 1) Perencanaan

Menetapkan program kepegawaian sesuai fungsi *Human Resource Manager*. Hal ini merupakan bentuk dari merencanakan karyawan secara efektif dan efisien yang selaras dengan kepentingan perusahaan untuk mendorong pencapaian tujuan.

##### 2) Pengorganisasian

Melakukan penetapan atas pembagian kerja, pendelegasian wewenang, hubungan kerja, integrasi, serta koordinasi dalam upaya pengorganisasian karyawan.

3) Pengarahan

Memberikan arahan kepada seluruh karyawan untuk bekerja sama, bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

4) Rekrutmen

Melakukan proses seleksi, penarikan, serta penempatan dengan tujuan untuk memperoleh tenaga kerja yang sesuai kebutuhan perusahaan.

5) Pemeliharaan

Kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental, serta loyalitas karyawan. Hal ini ditujukan untuk agar karyawan selalu semangat untuk bekerja sama pengelolaan program kesejahteraan karyawan ketika pensiun.

7. Departemen *Human Resources*

*Human Resources* adalah departemen yang memiliki tanggung jawab atas pemilihan sumber daya manusia di hotel serta bertugas untuk menangani hal-hal diluar hotel yang berhubungan dengan masyarakat.

8. *Executive Chef*

*Executive Chef* mempunyai uraian tugas sebagai berikut:



- 1) Memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan berdasarkan standar operasional *kitchen*, sehingga dapat menunjang keberhasilan team work sebuah departemen *kitchen*.
- 2) Memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengadaan bahan makanan yang menjadi bagian dalam operasional produk *kitchen*.
- 3) Mengatur serta mengawasi seluruh tugas karyawan pada dapur, sehingga proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

9. *Chef de Partie (pastry)*

*Chef de Partie* mempunyai uraian tugas antara lain:

- 1) Mengarahkan, menyelaraskan, serta mengawasi operasional pada bagian *pastry*, memastikan bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- 2) Memastikan seluruh jenis *pastry* dan *bakery* disajikan dengan standar dengan kualitas terbaik.

10. *Food and Beverage Manager*

*Food and Beverage Manager* mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan *fasilitas food and baverage hotel*
- 2) Mermbuat laporan pemakaian bahan baku
- 3) Menciptakan menu baru yang inovatif.

#### 11. Departemen *Food Beverage & Product*

*Food Beverage & Product* adalah departemen yang bertugas atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap saji, atau departemen yang bertugas persiapan makanan di *kitchen* hotel.

#### 12. Departemen *Food Beverage & Service*

*Food Beverage & Service* adalah departemen yang bertanggung jawab atas semua kegiatan pelayanan penyediaan makanan dan minuman di hotel.

#### 13. Departemen *Housekeeper*

##### 1) *Supervisor Housekeeper*

Memiliki tugas untuk memonitoring segala aktivitas yang berkaitan dengan *housekeeper*

##### 2) *Housekeeper attd*

Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, keindahan, serta kenyamanan pada seluruh area hotel.

##### 3) *Room Boy*

Memiliki tanggung jawab dalam mempersiapkan serta menjaga kelengkapan, kebersihan, dan kerapihan kamar hotel.

##### 4) *Linen + Laundry attd*

Memiliki tanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan menyediakan seluruh *linen* serta *uniform* karyawan serta *laundry* pada hotel.

#### 14. *Front Office Manager*

Tanggung jawab *Front Office Manager* meliputi:

- 1) Memberikan arahan dan pengawasan terhadap semua aspek operasional *Front Office* (*room sales* dan *guest relation*).
- 2) Memaksimalkan *sales revenue* melalui *active selling* yang efisien dan *friendly service*.

#### 15. Departemen *Front Office*

adalah departemen yang bertanggung jawab untuk pemesanan dan penjualan kamar hotel, serta membantu pengunjung pada saat *check-in* dan *check-out*.

#### 16. *Chief Engineer*

Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan dari *Chief Engineer*:

- 1) Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengoperasian sistem mekanik, listrik, *plumbing* dan *sanitary*, *boiler*, *audio* dan *sound*, serta *carpentering* di hotel. Hal ini mencakup pemeliharaan mesin agar dapat digunakan secara maksimal.
- 2) Pengelolaan konstruksi (hotel), mengevaluasi *feasibility study* proyek *engineering*, dan pelaksanaan proyek.
- 3) Memastikan setiap alat di kompleks bangunan (hotel) beroperasi sesuai dengan kemampuan dan persyaratan estetika.

#### 17. Departemen *Engineering*

*Engineering* merupakan departemen memiliki bertanggung jawab terhadap pemeliharaan, pengelolaan, dan perbaikan semua aset

termasuk gedung hotel, peralatan mekanik serta elektronik, dan energi hotel (energi listrik, gas, dan air)

## **2.6 Kegiatan Perusahaan**

Hotel Santika Premiere Semarang dalam rangka memikat daya tarik serta pemenuhan harapan tamunya senantiasa menjanjikan kualitas jasa yang baik. Namun tidak hanya kualitas jasa saja yang menjadi fokus, Hotel Santika Premiere Semarang selalu memprioritaskan penyediaan fasilitas demi kenyamanan para tamu yang datang dan menginap.

### **2.6.1 Fasilitas Hotel Santika Premiere Semarang**

Hotel Santika Premiere Semarang menyediakan fasilitas yang beragam untuk kenyamanan para tamunya. Hotel ini mempunyai berbagai fasilitas yang sangat memadai untuk sekelas bintang empat.

#### **1. Fasilitas Kamar**

Kamar yang disediakan Hotel Santika Premiere Semarang mempunyai fasilitas yang berbeda, menyesuaikan dengan jenis dan tipe kamarnya. Hotel ini memiliki 123 kamar dengan berbagai tipe seperti: *deluxe*, *presidential suite*, *executive*, *premiere suite*, *premiere executive suite*, serta *presidential suite*. Terdapat akses internet Wi-Fi, jaringan TV dengan program lokal dan luar negeri, tempat penyimpanan uang, *tea/coffee steamer*, dan pengering rambut di setiap kamar.

#### **2. Fasilitas Lainnya**

##### **1) Ruang Pertemuan**

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki ruang pertemuan atau *meeting room* yang adapat menampung hingga 1500 orang. Ruangan ini juga memiliki fasilitas penunjang yang lengkap seperti *sound syste*, *LCD Screen*, serta berbagai peralatan lain.

2) Mayangsari Restaurant

Mayangsari Restaurant memberikan berbagai jenis makanan dan minuman pada tamu mulai dari sarapan pagi, makan siang, maupun makan malam. Ini adalah restoran utama yang dimiliki oleh Hotel Santika Premiere Semarang.

3) Kafe Delima

Selain restoran, Hotel Santika Premiere Semarang menyediakan kafe yang menyajikan berbagai minuman kopi, antara lain kopi susu, kopi hitam, dan lain-lain (*snack*). Semua menu kopi memiliki kualitas dan rasa terbaik. Selain itu, Kafe Delima menyediakan lingkungan yang nyaman (sejuk) dengan dekorasi fotogenik/*instagrammable*..

4) Amarta *Lobby Lounge*

Amartha *Lobby Lounge* menawarkan makanan ringan serta minuman segar yang segar. Tempat ini sangat tepat untuk dikunjungi di malam hari.

5) Pusat Kebugaran

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki fasilitas kebugaran yang cukup lengkap, diantaranya kolam renang, pusat kebugaran atau *gym*, serta sauna.

#### 6) Fasilitas Penunjang Lain

Fasilitas penunjang yang ada pada Hotel Santika Premiere Semarang antara lain;

- Tempat koridor pakaian kotor dan laundry
- Dokter jaga/ pemeriksaan kesehatan 24 jam
- Agen perjalanan dan penyewaan mobil
- *24-hour Room Service*
- Pembayaran menggunakan kartu kredit
- Santika Shopping Arcade, dan
- Tempat parkir gratis

## **2.7 Gambaran Umum Sumber Daya Manusia Hotel Santika Premiere Semarang**

### **2.7.1 Jumlah Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang**

Bagian-bagian di dalam perusahaan terutama sumber daya manusia yang ada sangat mempengaruhi pelaksanaan operasional perusahaan. Hotel Santika Premiere Semarang memiliki karyawan yang tersebar dalam berbagai divisi dalam keberjalanan usahanya.

**Tabel 2.1 Jumlah Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang**

No	Divisi	Jumlah Karyawan	Persentase
1	<i>Front Office</i>	9	11,54
2	<i>House Keeping</i>	15	19,23
3	<i>FB Service</i>	13	16,66
4	<i>FB Product</i>	14	17,95
5	<i>Accounting</i>	8	10,26
6	<i>Marketing</i>	8	10,26
7	<i>Engineering</i>	9	11,54
8	<i>HR</i>	2	2,56
Total		78	100

Sumber: Hotel Santika Premiere Semarang, 2021

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki 78 orang karyawan yang terbagi dalam 8 divisi dalam menjalankan operasional perusahaan. Karyawan terbanyak ada pada divisi *House Keeping* yaitu 19,23%, sementara paling sedikit adalah *HR* sebanyak 2,56%. Terdapat 79,49% atau 62 orang merupakan karyawan operasional, 10,26% atau 8 orang masing-masing merupakan kepala divisi dan *supervisor*.

### 2.7.2 Status Kepegawaian Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang

**Tabel 2.2**  
**Status Kepegawaian Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang**

Status Karyawan	Jumlah Karyawan	Persentase
Karyawan Tetap	41	52,56
Karyawan Kontrak	37	48,54
Jumlah	78	100

Sumber: Hotel Santika Premiere Semarang, 2021

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki total 78 karyawan, dimana 52,56% merupakan karyawan tetap dan 48,54% lainnya adalah karyawan kontrak.

## 2.8 Budaya Perusahaan

Hotel Santika secara umum disetiap cabang yang ada menerapkan budaya perusahaan yang menjadi landasan dasar bagi setiap karyawan melakukan pekerjaannya. Budaya perusahaan yang ada tertuang dalam butir Nilai-nilai Santika, yaitu:

1. Bersyukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa

Nilai syukur atas nikmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, dimana hakikat semua manusia bersama sesamanya berkarya serta mengembangkan diri dan lingkungannya menjadi lebih baik. Hal ini diimplementasikan seperti halnya berdoa sebelum dan setelah selesai bekerja.

2. Profesionalisme

Nilai profesionalisme yang menunjukkan keahlian dan kecintaan karyawan dalam pekerjaannya, bekerja sesuai dengan harapan, serta proaktif dalam melakukan evaluasi dan perbaikan.

3. Kejujuran

Sikap dan perilaku jujur dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan nilai dan norma perusahaan.

4. Kedisiplinan

Ketaatan terhadap peraturan, sistem, standar, serta tata kerja perusahaan yang telah ditetapkan.

5. Keterbukaan



Keterbukaan dalam menerima informasi serta ide yang masuk serta dapat mengkomunikasikan masalah, kebutuhan, maupun harapan kepada pihak yang bersangkutan.

#### 6. Kebersamaan

Kemauan untuk bekerja keras secara bersama-sama, saling membantu, serta berpartisipasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yang menyenangkan.

#### 7. Tanggung Jawab Sosial

Peka dan peduli terhadap kondisi sosial lingkungan sekitar perusahaan sebagai bentuk rasa solidaritas dan kemanusiaan.

### **2.9 Tujuan Perusahaan**

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki tujuan yaitu menciptakan nilai lebih bagi stakeholders yaitu mencakup tamu, karyawan, pemilik dan pemerintah yang saling bekerjasama dengan baik sehingga terjalin hubungan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

#### 1. Bagi Tamu

Hotel Santika Premiere Semarang berusaha memberikan manfaat yang baik dengan fasilitas dan pelayanan yang maksimal kepada para tamu dengan harapan tercapainya kepuasan.

#### 2. Bagi Karyawan

Hotel Santika Premiere Semarang menjamin kesejahteraan karyawan dengan memberikan fasilitas yang nyaman dan sesuai, memberikan gaji

sesuai dengan perjanjian kerja yang tertulis, dan tidak melakukan diskriminasi dalam hal apapun.

3. Bagi Pemilik

Hotel Santika Preiere Semarang membagi keuntungan dari laba yang didapat kepada pemilik sebagai penanam modal.

4. Bagi Pemerintah

Hotel Santika Premiere Semarang membantu penyerapan tenaga kerja, serta menambah pemasukan daerah melalui pajak.

## **2.10 Upaya Perusahaan Menurunkan *Turnover* Karyawan**

1. Pemberian insentif, kompensasi, dan tunjangan

Hotel Santika Premiere Semarang memberikan insentif kepada karyawan sebagai cara untuk menunjukkan penghargaan kepada mereka. Kompensasi merupakan pemberian balas jasa sebagai imbalan atas kerja mereka yang berfungsi untuk mendayagunakan karyawan. Tunjangan merupakan benefit yang ditawarkan kepada karyawan, seperti makan siang, jasa kesehatan, dan lain sebagainya.

2. Melakukan briefing sebelum mulai bekerja

Briefing sebelum bekerja dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pengarahan, penyampaian informasi, membangun semangat kerja, sarana menjalin komunikasi, serta membina keakraban dan kekompakan karyawan.

3. Memberikan Pelatihan Karyawan

Pelatihan ditujukan untuk menambah wawasan dan ilmu baru kepada karyawan. Hal ini diharapkan karyawan dapat lebih mendalami pekerjaan yang mereka kerjakan ataupun memiliki *skill* baru. Hal tersebut dapat membuat karyawan nyaman dan merasa pekerjaannya sesuai dengan kemampuan mereka.

#### 4. Melakukan Bonding Karyawan

Kegiatan *bonding* merupakan aktivitas bersama yang dilakukan karyawan secara bersama-sama di luar pekerjaan dengan cara menyenangkan. Hal ini dilakukan agar memberikan penyegaran bagi karyawan, membina hubungan baik, meningkatkan semangat, serta menciptakan kerja sama dan koordinasi yang lebih baik.

#### 5. Kesempatan Promosi

Selain atas kebutuhan atas posisi dalam perusahaan, promosi dilakukan sebagai upaya kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan *intention to stay* karyawan.

Pelaksanaan promosi didasarkan atas beberapa hal berikut:

##### a. Pengalaman

Promosi jabatan didasarkan pada lamanya pengalaman kerja karyawan. Karyawan dengan masa kerja lama menjadi prioritas pertama dalam tindakan promosi dengan alasan bahwa pengalaman seseorang akan dapat mengembangkan kemampuannya, serta terdapat motivasi untuk bertahan dalam perusahaan. Karyawan

yang telah lama bekerja mencerminkan kesetiaan mereka kepada perusahaan.

b. Kecakapan

Kecakapan seseorang dalam pekerjaannya akan menghasilkan kinerja yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat dilihat baik melalui kecakapan pelaksanaan prosedur kerja, maupun kecakapan dalam manajemen individu.

c. Kepemimpinan,

Karyawan yang ingin memperoleh kesempatan promosi jabatan hendaknya harus mampu membina dan memotivasi bawahannya untuk bekerja sama dan bekerja secara efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab seorang karyawan dalam pekerjaannya sangat diperhatikan dalam melakukan promosi. Hal ini dikarenakan promosi diartikan seseorang akan memiliki tanggung jawab lebih besar dari hal yang dipegang sebelumnya.

e. Loyalitas

Loyalitas atau kesetiaan terhadap perusahaan penting untuk diperhatikan karena dengan loyalitas seorang karyawan akan memberikan kinerja yang lebih baik untuk kemajuan perusahaan

## 2.11 Identitas Responden

Populasi penelitian ini merupakan karyawan aktif yang bekerja di Hotel Santika Premiere Semarang. Hasil pengolahan data menunjukkan karakteristik dari responden yaitu:

### 2.11.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data yang diperoleh, dapat diklasifikasikan responden yaitu karyawan Hotel Santika Premiere Semarang berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	56	71,8%
2	Perempuan	22	28,2%
	Total	78	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pada Tabel 2.3 dapat diketahui bahwa dari total 78 responden penelitian sebagian besar adalah berjenis kelamin laki-laki. Responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 71,8% dari total responden serta 28,2% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Santika Premiere Semarang memiliki karyawan berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dalam mengemban pekerjaan dengan keterampilan dan manajemen waktu yang baik serta jam kerja yang fleksibel.

### 2.11.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia sumber daya manusia perusahaan menunjukkan usia mental dan biologis yang dimiliki. Identitas responden ini dimaksudkan untuk mengetahui usia

responden yang bekerja di Hotel Santika Premiere Semarang. Berikut dibawah ini merupakan data identitas reponden berdasarkan usia

**Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	≤ 29 tahun	56	71,80%
2	30 - 34 tahun	8	10,26%
3	35 - 39 tahun	6	7,69%
4	40 - 44 tahun	1	1,28%
5	≥ 45 tahun	7	8,97%
	Jumlah	78	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan data pada Tabel 2.4 dapat diketahui bahwa rentang usia responden karyawan Hotel Santika Premiere Semarang adalah ≤ 29 tahun yaitu sebanyak 71,80%. Pada rentang usia 40 - 44 tahun, terdapat 1,28% yaitu paling sedikit diantara rentang usia yang lainnya. Batas usia karyawan dalam melakukan pekerjaan pada Hotel Santika Premiere Semarang adalah maksimum 60 tahun baik untuk laki-laki maupu perempuan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa Hotel Santika Premiere Semarang memiliki sumber daya manusia yang mayoritas adalah usia muda dan produktif untuk melakukan pekerjaan. Dimana rentang usia tertinggi karyawan yaitu pada usia ≤29 tahun dan rentang terendah pada usia 40-44 tahun

### **2.11.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan ditujukan untuk mengetahui variasi pendidikan terakhir yang ditempuh responden yaitu karyawan Hotel Santika Premiere Semarang. Pada umumnya semakin tinggi pendidikan yang

dimiliki oleh seseorang, maka standar pekerjaan yang dipilih oleh mereka juga semakin tinggi. Hal ini dikarenakan tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap jenis dan standar pekerjaan yang dipilih oleh seseorang. Berikut ini merupakan data identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMP	0	0,00%
2	SMA	35	44,87%
3	Diploma	32	41,03%
4	Sarjana	11	14,10%
5	Pasca Sarjana	0	0,00%
	Jumlah	78	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pada Tabel 2.5 dapat diketahui bahwa responden yang merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Semarang paling banyak menempuh pendidikan terakhir yaitu tingkat SMA sederajat dengan jumlah 44,87%. Hotel Santika Premiere Semarang juga didominasi oleh karyawan dengan tingkat pendidikan diploma, yaitu sebanyak 41,03%. Sementara itu terdapat responden dengan tingkat sarjana sebanyak 14,10% serta tidak ada responden dengan pendidikan terakhir SMP ataupun pasca sarjana.

Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Santika Premiere Semarang membutuhkan karyawan yang telah mengenyam pendidikan SMA sederajat ataupun diploma.

#### **2.11.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

Lama bekerja merupakan rentang waktu karyawan bekerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sejak pertama kali bekerja. Rentang waktu bekerja

karyawan dalam suatu perusahaan mempengaruhi kualitas pekerjaan melalui pengalaman dalam proses belajar yang didapatkan saat bekerja. Diketahui identitas responden yaitu karyawan Hotel Santika Premiere Semarang adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1	≤ 5 tahun	55	70,51%
2	6 - 10 tahun	8	10,26%
3	11 - 15 tahun	8	10,26%
4	16 - 20 tahun	1	1,28%
5	≥ 21 tahun	6	7,69%
	Jumlah	78	100,00%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.6 diatas, data menunjukkan bahwa reponden yang merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Semarang didominasi oleh pekerja yang memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun yaitu sebanyak 55 responden atau 70,51%. Sementara sebagian lainnya memiliki masa kerja 6-10 tahun dan 11-15 tahun masing-masing 8 responden atau 10,26%. Karyawan dengan masa kerja 16-20 tahun hanya berjumlah 1 orang dengan persentase 1,28% serta karyawan yang bekerja lebih dari 21 tahun terdapat 6 responden atau 7,69%. Dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan Hotel Santika Premiere Semarang dapat dikategorikan karyawan yang belum lama bekerja di perusahaan serta memungkinkan untuk mendapatkan proses belajar dan pengalaman yang lebih banyak.