

BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL JS LUWANSA & CONVENTION CENTER

2.1 Profil Perusahaan

Sebagaimana profil singkat Hotel JS Luwansa & Convention Center yang dikutip dari <https://www.jsluwansa.com/> (diakses pada 09 desember 2022), Hotel JS Luwansa & Convention Center merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di Jakarta Selatan, tepatnya di Jalan H.R. Rasuna Said Kav C-22 Kuningan, Jakarta. Hotel yang memiliki 20 lantai ini berada di bawah jaringan *Luwansa Hotel Group*. Hotel JS Luwansa & Convention Center dibangun pada awal tahun 2012 dan telah beroperasi sejak tanggal 1 Maret 2013, sementara *grand opening* dilakukan pada tanggal 14 Juni 2013 oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Mari Elka Pangestu yang pada saat itu menjabat.

Konsep desain interior Hotel JS Luwansa & Convention Center menggunakan tema modern minimalis *Art Deco* dan diterapkan pada seluruh interior kamar, serta area publik. Hotel dengan 244 kamar tamu yang disertai pelayanan dan fasilitas kamar berstandar internasional ini pernah menjadi pilihan menginap bagi Shane Fillan (anggota Westlife) pada saat konser di Jakarta. Hotel JS Luwansa menjadi *official* Hotel pada bulan September 2014; Nicky Hayden dan Hiroshi Aoyama (MotoGP rider) *visit* Jakarta, *official* hotel pada bulan Oktober 2014; *Stars Players Indonesian Masters 2014 (Golf tournament)*, *official* hotel pada tanggal 24-27 April 2014 dan Duta Besar Jepang untuk Indonesia pada acara pembukaan Jakarta Kapan Matsuri di Hotel JS Luwansa & Convention Center bulan Agustus 2013.

2.2 Visi dan Misi Hotel JS Luwansa & Convention Center

2.2.1 Visi

Sebagaimana Visi Hotel JS Luwansa & Convention Center yang di dapat dan dikutip dari dokumen perusahaan (diakses pada 09 desember 2022) Menjadi hotel berkelas yang selalu menjadi pilihan, yang memiliki kepedulian yang penuh kehangatan, kualitas yang dapat dipercaya, unik, penuh inovasi dan pelayanan yang bernilai.

2.2.2 Misi

Sebagaimana Misi Hotel JS Luwansa & Convention Center yang di dapat dan dikutip dari dokumen perusahaan (diakses pada 09 desember 2022) Hotel JS Luwansa & Convention Center berkomitmen untuk:

1. Menjadikan aset Sumber Daya Manusia yang berfokus pada kompetensi, pengembangan, komunikasi dan pencapaian kinerja individu dan kelompok yang optimal.
2. Dengan secara konsisten melakukan analisa dan evaluasi produk dan pelayanan yang inovatif, dapat mengembangkan kesetiaan pelanggan dan memberikan hasil yang baik kepada paa pemegang saham dan pemilik.
3. Menerapkan strategi pemasaran yang maju dan memimpin dengan fokus terhadap pengembangan dari dalam maupun luar, sehingga dapat menembus target pasar dengan nilai tinggi dan meningkatkan kesadaran masyarakat yang kuat.

2.3 Tata Nilai Hotel JS Luwansa & Convention Center

Sebagaimana tata nilai Hotel JS Luwansa & Convention Center yang di dapat dan

dikutip dari dokumen perusahaan (diakses pada 09 desember 2022) Terdapat 10 nilai-nilai utama Hotel JS Luwansa & Convention Center, antara lain:

1. Memperkaya diri dengan kebanggaan terhadap budaya kita dengan tetap menjaga sikap yang profesional.
2. Menghormati, mempercayai dan peduli dengan semua rekan kerja di dalam kelompok.
3. Memberikan suasana kerja yang aman, jujur dan saling menjaga lingkungan kerja sebagai suatu tanggung jawab bersama.
4. Menerima setiap keluhan tamu dan memberikan jalan keluar yang lebih baik dari yang mereka harapkan.
5. Berusaha untuk memberikan hasil keuangan yang positif kepada pemilik hotel.
6. Berkomunikasi secara jelas, terbuka akurat dan menerima pertanyaan dengan baik.
7. Mendukung dan tumbuh bersama komunitas, ketaatan dan pelayanan sosial.
8. Belajar, mengembangkan diri dan bersama berinovasi di dalam perilaku positif untuk membangun masa depan yang kuat.
9. Tetap berpikiran terbuka dan tidak pernah berkata “TIDAK” sebelum dapat memberikan pilihan terhadap setiap solusi.
10. Berkomitmen untuk menciptakan lingkungan yang hijau dan bersih.

2.4 Logo Hotel JS Luwansa & Convention Center

Gambar 2.1 Logo Hotel JS Luwansa & Convention Center



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

Makna dari logo huruf “J & S” pada Hotel JS Luwansa & Convention Center diambil dari nama pemiliknya yaitu “Jacob Soetoyo”.

2.5 Fasilitas Hotel JS Luwansa & Convention Center

Sebagaimana fasilitas Hotel JS Luwansa & Convention Center yang dikutip dari <https://www.jsluwansa.com/> (diakses pada 09 desember 2022) Berikut adalah fasilitas – fasilitas yang terdapat di Hotel JS Luwansa & Convention Center:

1. 244 kamar tamu

Terdiri dari 208 *Deluxe Room*, 13 *Grand Deluxe Room*, 13 *Premiere Room*, 9 *Ambassador Club Room*, dan 1 *The Suite Room*.

2. *Ambassador Executive Club Lounge*

Berlokasi di lantai 20 Hotel JS Luwansa & Convention Center dengan kapasitas kurang lebih 30 kursi. Hanya tamu yang memiliki kartu akses yang dapat masuk ke dalam *Ambassador Executive Club Lounge*.

3. *Convention Center*

Convention Center terdiri dari beberapa jenis, yakni *Ballroom Foyer*, *Grand Ballroom*, *Meeting Room (Rapha/Nissi)*, *Boardroom (Rapha/Nissi)*. Terdapat 1 *Grand Ballroom*, 2 *Ballroom*, 1 *Ballroom Foyer*, 6 *Rapha Room*,

2 *Rapha Room Foyer*, 1 *Rapha Boardroom*, 6 *Nissi Room*, 2 *Nissi Room Foyer*, dan 1 *Nissi Boardroom*.

4. *Business Center*

Merupakan ruangan yang menyediakan pelayanan kesekretariatan yang lengkap, dimulai dari pelayanan internet sampai dengan penyewaan *private meeting room* untuk memberikan kenyamanan para tamu.

5. *OLAM All Day Dinning*

OLAM All Day Dinning berada di lantai dasar Hotel JS Luwansa & Convention Center dengan kapasitas tempat duduk sebanyak kurang lebih 200 kursi dan 20 kursi untuk *VIP Rooms (Blue Room dan Mirror Room)*.

6. *Chill Bar And Lounge*

Berada di lantai satu Hotel JS Luwansa & Convention Center dengan kapasitas tempat duduk sebanyak kurang lebih 70 kursi dan diadakan *live music* setiap hari rabu.

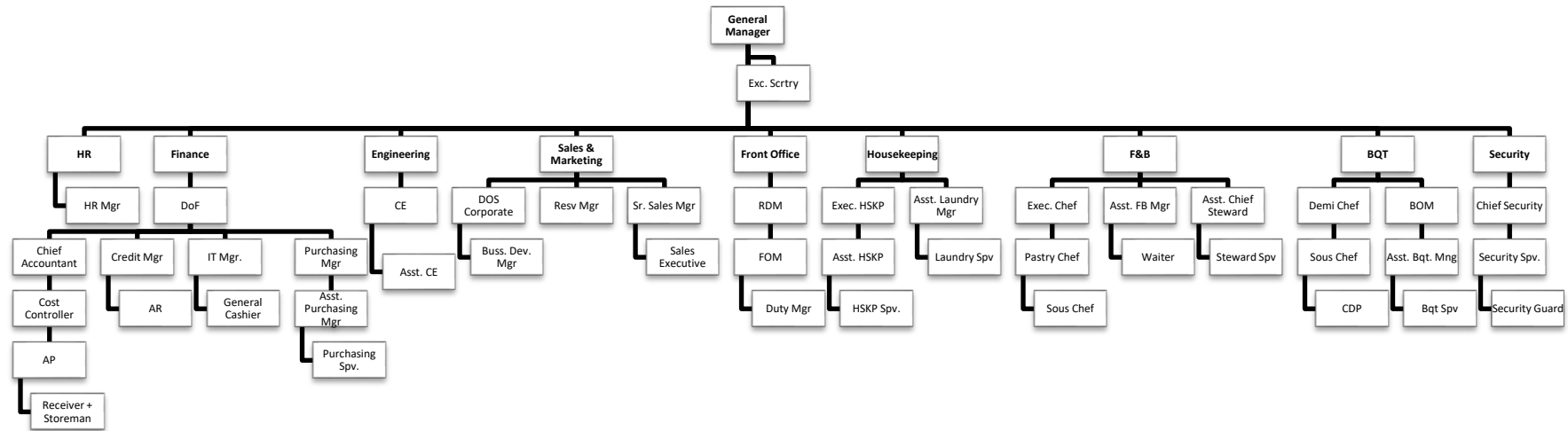
7. *Swimming Pool dan Fitness Center*

Swimming pool dan *fitness center* berada dilantai 5 Hotel JS Luwansa & Convention Center. Memiliki fasilitas *Infinity Pool* yang langsung menghadap pemandangan gedung Rasuna Said, *The Pool Bar*, dan *Fitness Center*.

8. *Alaya Spa*

Terdapat 9 *treatment rooms* yang terdiri dari 1 *Couple Treatment Room* dan 8 *Single Treatment Rooms*.

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Hotel JS Luwansa & Convention Center



Sumber: Hotel JS Luwansa & Convention Center, 2021

Berikut adalah tugas dan wewenang pada masing-masing bagian, yaitu:

1. *General Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memimpin hotel dan menjadi fasilitator bagi seluruh karyawannya di semua level jabatan unit hotel
- Mengelola operasional harian hotel, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis di hotel
- Mengelola hotel sesuai visi dan misi yang telah dibuat
- Berwenang untuk menandatangani dokumen terkait kebijakan dan peraturan hotel

2. *Executive Secretary*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Membuat agenda kegiatan *General Manager*
- Menyimpulkan hasil rapat
- Membantu mengerjakan pekerjaan GM saat GM tidak ada di tempat
- Membuat laporan hasil kegiatan

3. *Human Resource Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan
- Melakukan perekrutan karyawan
- Membuat program pengembangan ketrampilan karyawan
- Mengontrol *salary overtime*, transportasi, dan kesehatan

4. *Director of Finance*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Membantu *General Manager* mengumpulkan atau menyusun data untuk rancangan keuangan maupun jangka panjang
- Merencanakan dan mengawasi kegiatan pelaksanaan pembukuan dan keuangan perusahaan
- Memeriksa dan menganalisa data atau laporan keuangan perusahaan

5. *Chief Accountant*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengawasi pelaksanaan administrasi dan akuntansi sehari-hari
- Melakukan rekonsiliasi atas semua akun (nominal dan permanen) setiap menjelang tutup buku
- Mengkoordinasikan proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan untuk kebutuhan internal
- Mengawasi dan mengkoordinasikan penumpukan data, bukti transaksi hingga pelaporan pajak perusahaan

6. *Cost Controller*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab dalam kelancaran operasional yang menyangkut pengendalian dan pengawasan harga pokok penjualan dan biaya dari seluruh departemen
- Memeriksa segala tagihan atau invoice dari supplier sebelum dibayar

- Meneliti, memeriksa, menyetujui *Goods Request* dari departemen untuk persetujuan DoF

7. *Account Payable*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Membuat *summary* bulanan pembelian
- Memproses uang pengeluaran hotel
- Bertanggung jawab langsung kepada *Chief Accountant*
- Mengerjakan buku harian pembelian

8. *Receiver*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Menerima dan mencocokkan semua barang-barang yang datang di hotel sesuai dengan pesanan dan didukung oleh *Purchase Order* atau *Market List*
- Menulis *Receiving Report* untuk semua barang-barang yang datang di hotel dan memindahkan ke *Daily Receiving Sheet* yang didistribusikan ke *Cost Control*
- Apabila barang yang datang tidak memenuhi ketentuan standar, dicatat dalam "*Memorandum Invoice*" dan segera diberitahukan kepada vendor

9. *Credit Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memperkuat dan menjamin pemenuhan kredit dari tiap departemen
- Menaksir kemungkinan risiko pengguna kredit
- Membuat rekomendasi jumlah kredit dan menyampaikannya pada hotel

10. Account Receivable

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memeriksa semua data uang masuk/Bill/Outlet yang didapat dari *Night Audit*
- Menyerahkan bill credit kepada City Ledger untuk ditagih
- Membuat *summary revenue*

11. IT Manager

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab melakukan pengembangan dan peningkatan sistem informasi dan teknologi dalam suatu perusahaan
- Memastikan semua sistem IT berjalan lancar dan memutuskan solusi jika terjadi permasalahan
- Membuat perencanaan strategi implementasi informasi teknologi yang sesuai dengan kebijakan perusahaan dan memonitor seluruh pelaksanaannya

12. General Cashier

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengerjakan buku-buku harian kas dan bank
- Menyimpan bukti-bukti kas dan Bank yang masuk atau keluar
- Menyetero dan mengambil uang di Bank atas perintah atasan
- Memfasilitasi kegiatan perbankan harian dalam penerimaan kas hotel dan pertukaran mata uang asing

13. Purchasing Manager

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengkoordinasi tentang pembelian yang dibutuhkan hotel dan menjamin semua tepat pada waktunya
- Mengetahui semua harga-harga barang keperluan hotel di pasar guna pembuatan *Purchase Order*
- Menentukan barang, jasa, perlengkapan apa saja yang dibutuhkan

14. *Assistant Purchasing Manager*

Wakil kepala bagian pembelian yang juga dapat merangkap sebagai sekretaris adalah staff bagian pembelian yang membantu atau mewakili *Purchasing Manager* apabila berhalangan hadir.

15. *Purchasing Supervisor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Menerima dan mereview surat permintaan barang dari seluruh bagian, baik yang harian maupun yang bulanan
- Melakukan pemeriksaan terhadap ketepatan pemeriksaan dengan anggaran dan atau kebutuhan
- Berkoordinasi dengan bagian lain untuk kesesuaian spesifikasi barang dan waktu pengiriman

16. *Chief Engineering*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab terhadap peralatan *meeting* yang digunakan yang berhubungan dengan teknik

- Melakukan pengajuan usulan pengembangan sistem pengelolaan yang berkaitan dengan efektivitas dan keandalan
- Bertanggung jawab terhadap penyaluran tenaga listrik yang cukup keseluruh bagian hotel

17. Assistant Chief Engineering

Bertugas memberikan bantuan dan pertimbangan teknis kepada *Chief Engineering* terhadap masalah teknis yang dihadapi dilapangan, serta mengawasi pekerjaan pada bidang masing-masing dilapangan.

18. Director of Sales

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengelola semua aktivitas tim sales dan tim marketing perusahaan untuk mencapai tujuan bersama dan memastikan pencapaian target perusahaan
- Membuat dan menyetujui anggaran tahunan untuk tim sales & marketing
- Menentukan strategi penjualan dan eksekusinya

19. Business Development Manager

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Menjalin komunikasi yang baik dengan partner dan calon partner terkait rencana bisnis ke depan
- Memahami produk dari perusahaan, kompetitor dan posisi bisnis di dalam pasar
- Menyusun dan mempresentasikan rencana pengembangan bisnis perusahaan

20. Reservation Manager

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mempersiapkan peralatan kerja, yaitu formulir pemesanan (*reservation form*) dan slip lainnya
- Mengecek secara rutin hunian kamar pada malam hari (*room night daily*), tamu yang tidak datang, dan tamu yang membatalkan pemesanan

21. *Senior Sales Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab atas *Travel Agent, Corporate* dan *Government*
- Menyetujui segala kegiatan yang akan di laksanakan oleh *Public Relation* maupun *Sales*
- Memimpin seluruh Sumber Daya Manusia *Sales & Marketing*

22. *Sales Executive*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab atas event yang sedang berlangsung
- Melakukan *Follow Up event*
- Mengawasi jalannya persiapan yang dilakukan oleh masing-masing department sebelum event berlangsung

23. *Room Division Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memecahkan masalah-masalah yang timbul pada tugas-tugas operasional yang dilaksanakan dengan tuntas sesuai dengan batas-batas yang diberikan

- Mengawasi pengeluaran *Housekeeping* tanpa mengurangi kualitas atau pelayanan dengan cara memberitahukan kepada bawahan untuk peduli akan biaya yang dikeluarkan

24. *Front Office Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan staff hotel di bagian kantor depan hotel
- Memastikan bahwa semua staff *Front Office* menguasai software yang digunakan oleh perusahaan terkait dengan layanan tamu atau pelanggan
- Merencanakan pelatihan, *cross train* dan pelatihan (training) kembali para staff hotel di *Front Office*

25. *Duty Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mencatat kejadian-kejadian penting dalam *log book duty manager*
- Menyetujui atau menolak pengaduan tentang berbagai hal yang dikemukakan oleh tamu
- Mengatasi masalah ketinggalan tas dan barang-barang di bandar udara sesuai dengan pengaduan tamu

26. *Executive Housekeeper*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Melakukan rekrutment karyawan, mewawancarai, melatih serta mengawasi serta melakukan penilaian, evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala

- Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan karyawan di bagian *Housekeeping*
- Mengerjakan pemeriksaan dan pencatatan terhadap barang-barang yang hilang atau rusak
- Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan/tahun

27. *Assistant Executive Housekeeper*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Membantu *Executive Housekeeper* terhadap pengusunan program perawatan dan perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab *Housekeeping*, terutama di kamar tamu dan area publik
- Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang di sediakan untuk operasional di *Housekeeping* sehingga berfungsi sesuai standar yang di tentukan.
- Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan perawatan dan penyimpanan linen/uniform

28. *Housekeeping Supervisor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memberikan *Briefing* kepada semua divisi
- Mengawasi standar kerja semua section serta memberikan training program
- Memeriksa kesiapan kamar yang sudah dibersihkan oleh *Room Boy*

29. *Assistant Laundry Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Membuat permintaan perbaikan, pembelian alat-alat bahan pencuci dan linen maupun perlengkapan operasional lainnya
- Membuat laporan atau evaluasi hasil kerja bawahan dan memeriksa pemakaian alat-alat dan bahan pencuci

30. *Laundry Supervisor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengkoordinir bawahan agar operasional berjalan dengan lancar
- Membuat jadwal kerja bawahan
- Mengawasi hasil kerja bawahan dengan baik

31. *Executive Chef*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengetik menu atau membuat menu untuk dijual oleh waiter atau staff *food and beverage product*
- Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dijual
- Mengawasi pelaksanaan tata kerja, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman

32. *Pastry Chef*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Merencanakan, mengatur dan mengawasi pekerjaan di dalam pastry
- Bertanggung jawab terhadap bahan makanan dan biaya bahan makanan *cost control*

- Mengawasi staff pastry dalam pekerjaannya akan penggunaan mesin-mesin secara efisien dan fasilitas pastry lainnya

33. *Sous Chef*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memeriksa kelengkapan, ketepatan dari *miss in place* dan tata penyajian makanan sesuai dengan standar makanan itu sendiri
- Melakukan *menu totaly* atau total makanan terjual menurut menu *items* sehingga bisa memberikan gambaran tentang persiapan yang lebih diutamakan.
- Menyusun laporan sales product terjual untuk hari ini, kemarin dan sebelumnya.

34. *Assistant F&B Manager*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar *kitchen, Food and Beverage service*, dan *stewarding*
- Menyusun rencana kerja dan memberikan penilaian pelaksanaan pekerjaan
- Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara event atau *function*

35. *Waiter*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Menangani keluhan pelanggan secara langsung.
- Melakukan *table set up* dan *clear up*

- Memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

36. *Assistant Chief Steward*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab atas kebersihan dan peralatan steward
- Menyelenggarakan *inventory* peralatan
- Menyediakan, menyimpan, merawat, mendesinfeksi, mendistribusikan alat-alat dan perkakas untuk keperluan operasi di dapur restoran, bar, banquet, *room service*, dan sebagainya

37. *Steward Supervisor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab terhadap *job performance subordinate*
- Mengarahkan dan mengawasi *F&B equipment* dalam keadaan bersih
- Meyakinkan bahwa persediaan barang di gudang selalu siap dan tersedia

38. *Demi Chef*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengawasi sepenuhnya tempat penyimpanan makanan dan peralatan-peralatan yang akan digunakan untuk kelancaran operasional kerja
- Mengawasi kegiatan *food production* secara keseluruhan
- Berkreasi menciptakan menu-menu baru, sebagai upaya untuk menarik konsumen

39. *Chef De Partie*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya
- Membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan.

40. Banquet Operation Manager

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Bertanggung jawab atas kelancaran *banquet section* dalam melayani konsumen
- Mengikuti dan menghadiri *F&B meeting* yang diselenggarakan oleh *F&B Manager*
- Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengarahkan seluruh pramusaji

41. Assistant Banquet Manager

Pada dasarnya tugas dan tanggung jawab dari Asst. Banquet Manager dalam menangani tugasnya sehari-hari juga memikul tanggung jawab dari Banquet Manager apabila berhalangan datang. Memberikan briefing serta pengawasan selama berlangsungnya acara.

42. Banquet Supervisor

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Mengkoordinir segala kegiatan, mulai dari menyiapkan kebutuhan acara sampai pelayanan kepada tamu
- Menangani segala keluhan dari tamu atau permintaan yang dibutuhkan tamu

- Bertanggung jawab kepada *Banquet Manager* atas segala kegiatan yang ada di Banquet serta mengawasi cara kerja semua bawahannya

43. *Chief Security*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas-tugas pengamanan yang dilakukan anggotanya dan kegiatan pelaksanaan pengamanan secara umum
- Melakukan pembinaan dan pelatihan serta meningkatkan kedisiplinan seluruh Anggota *Security* yang dipimpinnya
- Mengevaluasi dan mengoreksi usulan susunan jadwal jaga dan menyetujui

44. *Security Supervisor*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Menyiapkan laporan harian dan periodik untuk pejabat hotel mengenai kegiatan.
- Mengambil tindakan yang telah ditentukan dan diberikan pertolongan pertama dalam kondisi darurat seperti kecelakaan, kebakaran dan penyakit.
- Membantu dalam pengembangan kebijakan keamanan dan prosedur

45. *Security Guard*

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan hotel selama 24 jam secara bergantian dengan petugas keamanan yang lain

- Melaporkan segala kejadian atau peristiwa yang terjadi di hotel ke security manager atau atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu

2.6 Ketenagakerjaan Hotel JS Luwansa & Convention Center

Hotel JS Luwansa & Convention Center memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 107 karyawan. Berikut adalah rincian jumlah tenaga kerja di Hotel JS Luwansa & Convention Center.

Tabel 2.1
Jumlah Tenaga Kerja Hotel JS Luwansa & Convention Center

Jabatan / Unit	Jumlah Karyawan
<i>General Manager</i>	1
<i>Executive Secretary</i>	1
<i>Human Resource Manager</i>	2
<i>Finance:</i>	
<i>Director of Finance</i>	1
<i>Chief Accountant</i>	1
<i>Cost Controller</i>	1
<i>Account Payable</i>	1
<i>Receiver</i>	2
<i>Credit Manager</i>	1
<i>Account Receivable</i>	1
<i>IT Manager</i>	1
<i>General Cashier</i>	1
<i>Purchasing Manager</i>	1
<i>Assistant Purchasing Manager</i>	1
<i>Purchasing Supervisor</i>	1
<i>Engineering:</i>	
<i>Chief Engineering</i>	1
<i>Assistant Chief Engineering</i>	3
<i>Sales & Marketing:</i>	
<i>Director of Sales</i>	1
<i>Business Development Manager</i>	2
<i>Reservation Manager</i>	2
<i>Senior Sales Manager</i>	3

<i>Sales Executive</i>	4
<i>Front Office:</i>	
<i>Room Division Manager</i>	4
<i>Front Office Manager</i>	3
<i>Duty Manager</i>	3
<i>Housekeeping:</i>	
<i>Executive Housekeeper</i>	1
<i>Assistant Executive Housekeeper</i>	3
<i>Housekeeping Supervisor</i>	2
<i>Assistant Laundry Manager</i>	3
<i>Laundry Supervisor</i>	3
<i>Food & Beverage:</i>	
<i>Executive Chef</i>	3
<i>Pastry Chef</i>	5
<i>Sous Chef</i>	4
<i>Assistant F&B Manager</i>	4
<i>Waiter</i>	7
<i>Assistant Chief Steward</i>	2
<i>Steward Supervisor</i>	1
<i>Banquet:</i>	
<i>Chef De Cuisine</i>	4
<i>Chef De Partie</i>	4
<i>Banquet Operation Manager</i>	1
<i>Assistant Banquet Manager</i>	2
<i>Banquet Supervisor</i>	3
<i>Security:</i>	
<i>Chief Security</i>	2
<i>Security Supervisor</i>	3
<i>Security Guard</i>	7
Total Karyawan	107

2.7 Karakteristik Responden

Deskripsi identitas responden yang digunakan untuk mengetahui gambaran dari responden yang diteliti. Sampel penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel JS Luwansa & Convention Center yang berjumlah 107 responden. Berdasarkan

informasi yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan, responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja.

2.7.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini disajikan data mengenai jumlah responden Hotel JS Luwansa & Convention Center berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 2.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	63	58,9%
2	Perempuan	44	41,1%
Jumlah		107	100%

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 63 responden (58,9%) sementara yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 44 responden (41,1%).

2.7.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden pada Hotel JS Luwansa & Convention Center berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.3
Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	20 – 24 Tahun	9	8%
2	25 – 29 Tahun	37	35%
3	30 – 34 Tahun	33	31%
4	35 – 39 Tahun	21	20%
5	>39 Tahun	7	7%
Jumlah		107	100%

Tabel 2.3 menunjukkan bahwa dari 107 karyawan Hotel JS Luwansa &

Convention Center yang berusia 20-24 tahun, sebanyak 9 orang (8%), usia 25-29 tahun sebanyak 37 orang (35%), usia 30-34 tahun sebanyak 33 orang (31%), usia 35-39 tahun sebanyak 21 orang (20%) dan usia >39 tahun sebanyak 7 orang (7%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan Hotel JS Luwansa & Convention Center berkisar 37 orang (35%) dan dapat dikategorikan berusia muda dan produktif.

2.7.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan seringkali dilihat sebagai suatu kondisi yang mencerminkan kemampuan seseorang. Berikut ini disajikan data mengenai tingkat pendidikan terakhir responden Hotel JS Luwansa & Convention Center.

Tabel 2.4
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	SMA/SMK	54	50%
2	Diploma	30	28%
3	Sarjana	23	21%
Total		107	100%

Berdasarkan Tabel 2.4 dapat dilihat bahwa mayoritas responden Hotel JS Luwansa & Convention Center berlatar belakang SMA/SMK sebanyak 54 orang (50%), yang diikuti oleh diploma sebanyak 30 orang (28%) dan kemudian sarjana sebanyak 23 orang (21%).

2.7.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Dibawah ini disajikan responden Hotel JS Luwansa & Convention Center berdasarkan masa kerja, sebagai berikut:

Tabel 2.5
Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	0-3 Tahun	54	50%
2	4-6 Tahun	45	42%
3	>6 tahun	8	7%
Total		107	100%

Pada Tabel 2.5 dapat dilihat bahwa responden dengan masa kerja 0-3 tahun sebanyak 54 orang (50%), masa kerja 4-6 tahun sebanyak 45 orang (42%) dan masa kerja >6 tahun sebanyak 8 orang (7%). Masa kerja karyawan pada Hotel JS Luwansa & Convention Center dapat dikatakan tergolong baru karena Hotel JS Luwansa & Convention Center merupakan salah satu hotel yang baru beroperasi kurang dari 10 tahun. Selain itu, Hotel JS Luwansa & Convention Center lebih mengutamakan karyawan dengan usia produktif.