

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM HOTEL SANTIKA PREMIERE SEMARANG**

#### **2.1 Sejarah Hotel Santika Premiere Semarang**

PT Grahawita Santika, sebuah divisi bisnis dari Kompas Gramedia adalah pengelola Santika Indonesia Hotels & Resorts. Pada tanggal 22 Agustus 1981, PT Grahawita Santika didirikan. Terdapat lebih dari 40 hotel yang berlokasi di seluruh Indonesia dimiliki oleh Santika Indonesia Hotels & Resorts sejak didirikan. Sejak tahun 2006, Santika Indonesia Hotels & Resorts membagi merknya menjadi The Royal Collection, Hotel Santika Premiere, Hotel Santika, dan Amaris Hotel sebagai bagian dari strategi segmentasi pasar.

Hotel Santika Premiere Semarang merupakan bagian dari Santika Indonesia Hotels & Resorts yang berlokasi di Jalan Pandanaran No. 116-120. Hotel ini berlokasi strategis dengan letak hotel yakni di Semarang Tengah dan dekat dengan pusat kota Semarang. Hotel ini memulai pembangunan pada bulan Juli 1988 dan selesai pada bulan Desember 1989. Hotel Graha Santika yang merupakan nama awal didirikannya Hotel Santika Premiere Semarang ini dibuka sejak 22 Maret 1990. Pada bulan Juli 2009, Hotel Graha Santika mengubah nama dan brandingnya menjadi Hotel Santika Premiere Semarang. Hotel ini merupakan Hotel Santika ketiga dalam sejarah milik Kompas Gramedia yang dibuka pada 21 Agustus 1990 oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi, Soesilo Soedarman.

Hotel Santika Premiere Semarang dirancang oleh PT Atelier 6 dengan bangunan bergaya pascamodern. Hotel ini bersamaan dengan Plaza Simpang Lima dan Kantor Gubernur Jawa Tengah, merupakan salah satu titik awal gedung-gedung tinggi di Kota Semarang. Hotel ini didesain agar dapat menyatu dengan kawasan di sekitarnya, yaitu kawasan perdagangan dan perumahan. Bagian luar hotel ini menggunakan kulit beton dengan atap tradisional di bagian atas struktur bangunan. Sehingga pada saat berkendara, Hotel ini mudah dikenali berkat atapnya.

Hotel Santika Premiere Semarang menyediakan 124 kamar yang dibagi menjadi dua kategori, deluxe dan executive. Hotel Santika Premiere Semarang adalah hotel bisnis yang menyediakan dua ruang makan dan lima ruang pertemuan, yang terbesar yaitu Borobudur Ballroom yang berkapasitas 250 orang. Hotel ini juga menyediakan kolam renang.

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

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

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

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

Misi dari Hotel Santika Premiere Semarang yaitu mewujudkan “Sentuhan Indonesia sebagai Citra Santika” dengan memberikan pelayanan yang ramah, profesional, serta menyediakan produk-produk berkualitas tinggi, sehingga meningkatkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan. Berikut ini adalah beberapa cara penerapan Sentuhan Indonesia :

1. Semua nama fasilitas dan petunjuk arah ditulis dalam Bahasa Indonesia.
2. Menyapa dalam Bahasa Indonesia ketika menerima telepon atau di hotel.
3. Penggunaan seragam karyawan dengan detail nuansa Indonesia.
4. Menaikkan menu makanan Indonesia supaya memiliki cita rasa Internasional dan mengurangi pemakaian bahan-bahan makanan impor.
5. Memaksimalkan pemakaian produk dan peralatan yang diproduksi di Indonesia.
6. Menampilkan budaya Indonesia dalam nama fasilitas di hotel, patung dan lukisan yang dipajangkan, dan desain konstruksi bangunan.

### **2.3 Logo Hotel Santika Premiere Semarang**

Logo dari suatu perusahaan menggambarkan filosofi dan karakteristik dari perusahaan tersebut. Hotel Santika Premiere mempunyai ciri logo yang seragam di seluruh cabangnya termasuk di cabang Semarang. Berikut merupakan Logo Hotel Santika Premiere Semarang:



**Gambar 2. 1 Logo Hotel Santika Premiere Semarang**

*Sumber: Hotel Santika Premiere Semarang, 2023*

Huruf “HS” pada logo merupakan singkatan dari Hotel Santika. Santika sendiri diambil dari Bahasa Sansekerta yang bermakna damai dan kokoh. Hal ini terlihat dari warna ungu pada logo. Selain itu, juga berfilosofi berani dan jelas. Pada Logo diantara huruf H dan S terdapat bentuk tunas yang bersimbol selalu tumbuhnya harapan. Berikut ini adalah arti bentuk yang muncul pada logo diantara huruf H dan S :

- 1) Bentuk tunas atau kuncup tanaman di bagian atas mewakili makna terus berkembangnya tujuan perusahaan.
- 2) Tangkai daun di kanan dan kiri mewakili progresifitas dan meraih peluang demi kemajuan perusahaan.
- 3) Arah tunas yang tumbuh ke atas mewakili pentingnya semua tindakan operasional dan kemajuan bisnis berdasarkan keberanian.
- 4) Terdapat sulur di sisi kiri huruf “H” yang mewakili keramahan perusahaan dalam merangkul dan menyambut tamu.

Penggunaan warna hijau pada logo Hotel Santika Premiere yang memiliki ciri khas desain berbeda mewakili kelimpahan bumi Indonesia, yang merupakan rumah bagi banyak pepohonan dan rerumputan menjadi simbol menyediakan keteduhan bagi para tamu. Dirancang dengan gaya penulisan yang mewah dan klasik, kata “premiere” menggambarkan Hotel Santika Premiere Semarang yang berbintang empat yang menawarkan fasilitas-fasilitas kelas atas. Selain itu, kata “Semarang” muncul dibawah kata “Hotel Santika Premiere”, yang merupakan lokasi cabang Hotel Santika Premiere di Kota Semarang.

## **2.4 Budaya Perusahaan**

Budaya perusahaan secara umum diterapkan oleh Hotel Santika di setiap cabangnya sebagai dasar fundamental dari pekerjaan setiap karyawan. Budaya perusahaan yang terkandung dalam cita-cita Hotel Santika, yakni:

1. Bersyukur pada Tuhan Yang Maha Esa

Rasa bersyukur atas karunia dan nikmat Tuhan Yang Maha Esa, dimana keyakinan semua manusia berkolaborasi untuk meningkatkan diri dan lingkungannya. Budaya ini diterapkan pada berdoa sebelum dan sesudah pekerjaan selesai.

2. Profesionalisme

Pentingnya nilai profesionalisme yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan semangat tentang apa yang mereka kerjakan, memenuhi standar kerja dan secara aktif berpartisipasi dalam keahlian dan kecintaan karyawan pada pekerjaannya, bekerja sesuai dengan harapan, serta aktif dalam melaksanakan penilaian dan pembaruan.

3. Kejujuran

Tabiat dan watak yang jujur dalam melaksanakan pekerjaan berlandaskan norma dan nilai perusahaan.

4. Kedisiplinan

Nilai kepatuhan pada standar, peraturan, tata kerja, serta sistem yang telah ditentukan oleh perusahaan.

#### 5. Keterbukaan

Nilai keterbukaan untuk menerima ide dan informasi agar dapat mengkomunikasikan kebutuhan, masalah, dan harapan kepada pihak-pihak terkait.

#### 6. Kebersamaan

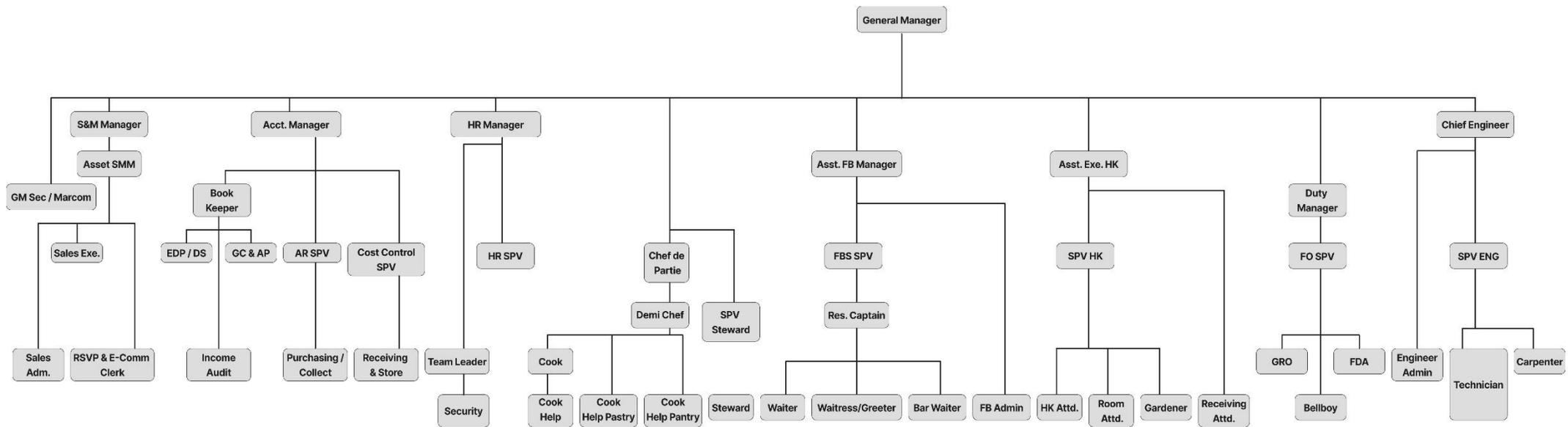
Nilai keinginan untuk saling berkolaborasi, mendukung, dan terlibat satu sama lainnya untuk membangun suasana kerja yang positif dan menyenangkan.

#### 7. Tanggung Jawab Sosial

Nilai empati dan kepedulian terhadap kondisi sosial sekitar lingkungan perusahaan sebagai tanda solidaritas dan kemanusiaan.

### **2.5 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Semarang**

Berikut merupakan struktur organisasi Hotel Santika Premiere Semarang:



**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Semarang**

Sumber: Hotel Santika Premiere Semarang, 2023

## **2.6 Deskripsi Jabatan Hotel Santika Premiere Semarang**

Hotel Santika Premiere Semarang memiliki struktur organ tata kelola yang terdiri dari:

### *1. General Manager*

*General Manager* adalah jabatan tertinggi yang ada di Hotel Santika Premiere Semarang. Berikut tugas dari *GM* :

- 1) Bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan
- 2) Bertanggung jawab dalam membuat perencanaan perusahaan
- 3) Bertanggung jawab dalam mewujudkan budaya perusahaan
- 4) Bertanggung jawab dalam menjalin komunikasi dengan pihak stakeholder
- 5) Berperan dalam kegiatan operasional perusahaan

### *2. Sales & Marketing Manager*

Manajer *Sales & Marketing* memiliki tanggung jawab yakni:

- 1) Bertanggung jawab dalam menganalisis pasar dan merencanakan strategi penjualan
- 2) Bertanggung jawab dalam menetapkan tujuan dan sasaran operasional perusahaan serta strategi penjualan kepada konsumen
- 3) Bertanggung jawab dalam pendapatan dari hasil penjualan dan pemanfaatan dana promosi
- 4) Bertanggung jawab dalam mengoptimalkan kinerja karyawan yang berada di bawah kewenangannya

### 3. Divisi *Sales & Marketing*

Divisi *Sales & Marketing* adalah divisi yang bertugas dalam menciptakan ide-ide, menjual, dan memasarkan produk hotel kepada konsumen serta menetapkan keberhasilan hotel. Semua aktivitas terkait dengan pemasaran dan penjualan adalah tanggung jawab dari divisi *sales & marketing*.

### 4. *Accounting Manager*

Manajer *Accounting* memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Bertugas mengawasi seluruh penataan berkaitan dengan pembukuan dan pengendalian keuangan
- 2) Bertugas berkoordinasi dengan pihak pemerintah, bank umum, asuransi, dan auditor untuk memastikan bisnis berjalan lancar
- 3) Bertanggung jawab dalam mengamati dan mengarahkan kinerja dari divisi *accounting*

### 5. Divisi *Accounting*

Divisi *Accounting* adalah akuntan internal Hotel Santika Premiere. Divisi ini mempunyai tanggung jawab dalam memastikan pengelolaan administrasi serta tampilan data keuangan harian telah berjalan dengan baik. Divisi ini juga bertanggung jawab dalam memastikan kelengkapan dokumen transaksi keuangan, serta membuat pembukuan atas semua transaksi dan laporan keuangan agar sesuai target

### 6. *Human Resource Manager*

Manajer Human Resource mempunyai tugas seperti:

1) Perencanaan

Bertanggung jawab dalam menentukan program kepegawaian sesuai dengan fungsi Human Resource Manager. Hal ini termasuk perencanaan karyawan secara efektif dan efisien yang sesuai dengan kepentingan perusahaan untuk mencapai tujuan.

2) Pengorganisasian

Bertanggung jawab dalam menetapkan pembagian kerja, pendelegasian wewenang, integrasi, koordinasi, serta hubungan kerja dengan tujuan pengorganisasian karyawan yang baik.

3) Pengarahan

Bertanggung jawab dalam mengarahkan seluruh karyawan agar bekerja sama secara efektif dan efisien demi mencapai tujuan perusahaan.

4) Rekrutmen

Bertanggung jawab dalam mengadakan proses seleksi, penarikan, serta penempatan untuk mendapat karyawan yang dibutuhkan oleh perusahaan.

5) Pemeliharaan

Bertanggung jawab dalam meningkatkan dan memelihara kondisi mental, fisik, serta loyalitas dari karyawan. Hal ini agar karyawan selalu semangat dalam bekerja.

#### 7. Divisi *Human Resources*

Human Resources merupakan divisi yang mempunyai tanggung jawab dalam memilih sumber daya manusia yang akan bergabung, memberikan pelatihan khusus kepada karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik, serta mengurus hal-hal eksternal hotel yang bersinggungan dengan masyarakat.

#### 8. *Assistant Food and Beverage Manager*

*Assistant Food and Beverage Manager* memiliki tanggung jawab meliputi:

- 1) Bertugas menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar operasional (SOP) dapur untuk mendukung kerjasama tim divisi
- 2) Bertugas dalam penyediaan bahan-bahan makanan dimana merupakan bagian dari kegiatan kitchen
- 3) Bertugas mengawasi semua aktivitas karyawan di dapur dan memastikan bahwa perolehan dan pengolahan makanan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan (SOP).

#### 9. *Food Beverage & Service Supervisor*

Manajer Food and Beverage memiliki tanggung jawab meliputi:

- 1) Bertugas dalam kebersihan serta kerapian fasilitas FB
- 2) Bertanggung jawab dalam membuat laporan pemakaian bahan baku
- 3) Bertanggung jawab dalam membuat inovasi menu baru

#### 10. Divisi *Food Beverage & Product*

Divisi Food Beverage & Product berperan dalam pengolahan dan persiapan bahan makanan mentah dan minuman hingga siap 51 untuk disajikan. Divisi

ini mengolah dan menyiapkan mulai dari appetizer, soup, main course dan dessert untuk para tamu hotel.

#### 11. *Chef de Partie* (pastry)

*Chef de Partie* memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Membimbing, menyetarakan, serta mengamati kegiatan operasional di bagian *pastry*, mengawasi pekerjaan berdasarkan pedoman (SOP) yang ditetapkan perusahaan
- 2) Memantau semua jenis *pastry* dan *bakery* sehingga ketika disajikan memenuhi standar kualitas yang baik.

#### 12. Divisi *Housekeeping*

Divisi *housekeeping* terdiri dari jabatan sebagai berikut:

##### 1) *Assistant Executive Housekeeping*

Bertanggung jawab dalam membina, mengawasi serta mengamati semua kegiatan di Divisi *Housekeeping*, bertanggung jawab dalam kelancaran pelayanan, kebersihan, kerapihan dan keindahan secara menyeluruh baik indoor maupun outdoor Hotel.

##### 2) *Supervisor Housekeeper*

Bertanggung jawab dalam mengawasi seluruh aktivitas operasional yang berkaitan dengan *housekeeper* serta mengawasi kinerja stafnya.

##### 3) *Housekeeper attendant*

Bertanggung jawab atas kerapihan, kebersihan, kenyamanan, serta keindahan di semua area hotel.

4) *Room Boy*

Bertugas dalam mengadakan dan memelihara kerapian, kebersihan, serta kelengkapan kamar hotel.

5) *Linen + Laundry attd*

Bertugas dalam memasok seluruh linen, laundry, serta seragam karyawan.

13. *Front Office Manager*

Manajer *Front Office* memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Mengawasi dan mengarahkan seluruh aspek operasional *Front Office* (room sales dan guest relation).
- 2) Berperan mengoptimalkan sales revenue melalui penjualan secara langsung yang efisien serta pelayanan yang ramah.

14. *Divisi Front Office*

*Front Office* merupakan divisi bertugas melayani penjualan dan pemesanan kamar hotel, memberikan informasi kepada calon tamu, menangani telepon, menangani barang bawaan tamu, serta melayani tamu saat check-in hingga saat check-out.

15. *Chief Engineer*

*Chief Engineer* memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Bertugas dalam pengoperasian, pemeliharaan, dan pengelolaan mesin sistem listrik, sanitary dan plumbing, mekanik, sound dan audio, carpenting, serta boiler di hotel supaya berjalan secara optimal.

- 2) Bertanggung jawab dalam pengelolaan bangunan, pelaksanaan proyek, dan pengevaluasian feasibility study proyek engineering.
- 3) Bertanggung jawab dalam memastikan setiap peralatan di hotel mampu berfungsi dengan baik.

#### 16. Divisi *Engineering*

Engineering adalah divisi yang bertugas terhadap perbaikan, pemeliharaan, dan pengelolaan seluruh aset meliputi alat-alat elektronik dan mekanik, gedung hotel, dan energi air, listrik, dan gas.

### 2.7 Sumber Daya Manusia Hotel Santika Premiere Semarang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting pada sebuah perusahaan terlebih untuk perusahaan bisnis yang bergerak di bidang keramahtamahan (*hospitality*). Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang dikelompokkan kedalam beberapa divisi dan jabatan masing-masing.

**Tabel 2. 1 Jumlah Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang**

No	Divisi	Jumlah Karyawan
1	Front Office	13
2	House Keeping	15
3	FB Service	12
4	FB Product	13
5	Accounting	8
6	Marketing	6
7	Engineering	9
8	Human Resource	1
<b>Total</b>		<b>77</b>

Sumber: Hotel Santika Premiere Semarang, 2023

Dalam menjalankan operasional perusahaan, sebanyak 77 karyawan Hotel Santika Premier Semarang dikelompokkan kedalam 8 divisi. Jumlah karyawan paling

banyak yaitu divisi Housekeeping yaitu sebanyak 15 karyawan, serta paling sedikit ada pada divisi Human Resource yaitu sebanyak 1 karyawan.

### **2.8 Lingkungan Kerja Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang**

Lingkungan kerja dibagi menjadi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Sedarmayanti, 2001). Lingkungan kerja non fisik di Hotel Santika Premiere Semarang meliputi hubungan kerja karyawan dengan sesama rekan kerja. Hotel Santika Premiere Semarang terus berupaya memastikan komunikasi dan hubungan kerja sesama karyawan yang efektif dan transparan. Salah satunya dengan mengadakan acara gathering dimana semua divisi saling berkumpul bersama melakukan kegiatan makan bersama dan bermain games yang merekatkan hubungan antar karyawan Hotel Santika Premiere Semarang.

Lingkungan kerja fisik meliputi semua yang terdapat disekitar Hotel Santika Premiere Semarang yang dapat mempengaruhi karyawan secara langsung. Lingkungan kerja fisik di Hotel Santika Premiere Semarang terdiri dari ruang-ruang kerja karyawan yang berbeda-beda pada tiap divisinya. Berikut merupakan kondisi lingkungan kerja fisik karyawan Hotel Santika Premiere Semarang :

**Tabel 2. 2 Kondisi Ruang Kerja Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang**

Nama Divisi	Kondisi Ruang Kerja
Front Office	
House Keeping	
FB Service	

FB Product



Accounting



Marketing



---

Engineering



Human Resource



---

Sumber: Hotel Santika Premiere Semarang, 2023

### **2.9 Bidang Usaha, Produk dan Layanan Hotel Santika Premiere Semarang**

Hotel Santika Premiere Semarang selalu menjamin layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi harapan dan kepuasan para tamu. Selain kualitas layanan yang menjadi prioritas utama, Hotel Santika Premiere Semarang juga selalu menawarkan fasilitas terbaik yang akan membuat tamu merasa nyaman dan puas. Hotel Santika Premiere Semarang menawarkan berbagai fasilitas dalam rangka mewujudkan hal-hal tersebut. Hotel ini juga menawarkan berbagai fasilitas yang meliputi:

## 1. Akomodasi

Hotel Santika Premiere Semarang menawarkan kamar dengan berbagai fasilitas, menyesuaikan dari tipe dan jenis kamar. Hotel ini mempunyai total 125 kamar yang dibagi menjadi tipe deluxe, tipe presidential suite, tipe executive, tipe premiere suite, dan tipe premiere executive suite. Selain itu, tersedia akses jaringan TV, Wi-Fi, brankas barang berharga, pengering rambut, dan tea/coffee steamer pada tiap kamar. Tipe kamar Hotel Santika Premiere Semarang terdiri dari :

- A) 110 kamar tipe Deluxe
- B) 8 kamar tipe Premiere
- C) 4 kamar tipe Executive
- D) 3 kamar tipe Premiere Suite

## 2. Fasilitas Ruang Meeting

Hotel Santika Premiere Semarang menyediakan beberapa tipe ruang pertemuan yang mampu berkapasitas hingga 1.500 orang. Selain itu, juga dilengkapi dengan LCD Screen, sound system, dan alat-alat penunjang lainnya. Ruang tersebut meliputi :

- a) Borobudur Ballroom : ruang pertemuan ini sangat luas dan cocok untuk menampung hingga 250 orang dalam pengaturan U-Shape, 1000 tamu berdiri dengan susunan pesta koktail, atau hingga 600 orang dengan susunan teater,. Ballroom yang didekorasi secara elegan ini dilengkapi secara profesional dengan sound system, mikrofon kabel, dan fasilitas pertemuan modern lainnya.

- b) Prambanan Room : ruang pertemuan ini memiliki kapasitas menampung 50 orang dengan penataan U-shape, 60 orang dalam penataan ruang kelas, 100 orang dengan susunan teater, 60 orang dengan penataan gaya makan dan 100 orang penataan berdiri. Ruang pertemuan ini dilengkapi dengan semua fasilitas yang diperlukan untuk acara dan pertemuan.
- c) Kalasan Room : ruang pertemuan ini dapat menampung hingga 16 orang dengan susunan U-Shape, 16 orang dengan penataan kelas, 25 orang dalam susunan teater, 20 orang dalam penataan gaya makan dan 25 orang untuk susunan berdiri.
- d) Mendut Room : ruang pertemuan ini dapat menampung hingga 12 orang dengan susunan U-Shape, 12 orang dalam penataan kelas, 20 orang dengan susunan teater, dan 16 orang dengan susunan gaya makan.
- e) Sewu Room : ruang pertemuan ini dapat menampung hingga 50 orang dan sangat cocok untuk acara pertemuan bisnis dan pertemuan lainnya.

### 3. Mayangsari Restaurant

Mayangsari Restaurant menyediakan bermacam jenis makanan dan minuman kepada tamu mulai dari sarapan pagi, makan siang, hingga makan malam. Mayangsari restaurant merupakan restoran utama di Hotel Santika Premiere Semarang.

### 4. Kafe Delima

Hotel Santika Premiere Semarang tersedia kafe yang menyediakan beragam minuman kopi, seperti kopi susu, kopi hitam, dan lain-lain (snack). Seluruh

menu kopi mempunyai keunggulan dan cita rasa terbaik. Kafe Delima ini menyediakan lingkungan yang nyaman (sejuk) dengan dekorasi fotogenik/instagrammable.

5. Amarta Lobby Lounge

Ruang ini memasok minuman dan makanan yang segar dan ringan. Tempat ini direkomendasikan untuk didatangi tamu saat malam hari.

6. Pusat Kebugaran

Ruang ini menyediakan fasilitas kebugaran meliputi gym, sauna, dan kolam renang.

7. Fasilitas Penunjang Lainnya

Fasilitas penunjang lainnya di Hotel Santika Premiere Semarang meliputi:

- 1) Tempat laundry serta penampungan pakaian kotor
- 2) Dokter yang berjaga 24 jam
- 3) Agen penyewaan mobil dan perjalanan
- 4) 24 jam Room Service
- 5) Kemudahan pembayaran dengan kartu kredit
- 6) Santika Shopping Arcade, dan
- 7) Area parkir bagi tamu

## **2.10 Identitas Responden**

Identitas responden pada penelitian ini merupakan uraian terkait ciri-ciri responden yang menyajikan deskripsi informasi meliputi usia, jenis kelamin, lama bekerja, pendidikan terakhir, serta penghasilan. Informasi tersebut diperoleh melalui riset dalam bentuk kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang

memenuhi kriteria penelitian ini yaitu merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Semarang. Berikut ciri-ciri responden yang ditampilkan berdasarkan hasil pengolahan data:

### 2.10.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan biologis antara laki-laki dan perempuan sejak seseorang dilahirkan. Berdasarkan data yang diperoleh, responden dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 2. 3 Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	30	68,18
2.	Perempuan	14	31,82
<b>Total</b>		44	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil Tabel 2.2 dapat diketahui bahwa dari total 44 responden penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 68,18% dari total responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 31,82%. Hal ini dapat diketahui bahwa Hotel Santika Premiere Semarang memiliki jumlah karyawan laki-laki yang lebih banyak dibandingkan karyawan perempuan.

### 2.10.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia bertujuan untuk melihat rata-rata usia 44 responden yang bekerja di Hotel Santika Premiere Semarang yang disajikan sebagai berikut :

**Tabel 2. 4 Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	21-30 tahun	26	59,09
2.	31-40 tahun	10	22,73
3.	41-50 tahun	1	2,27
4.	51-60 tahun	7	15,91
<b>Total</b>		44	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pada Tabel 2.3 diketahui mayoritas responden dengan usia 21-30 tahun yaitu sebesar 59,09%. Sedangkan kelompok usia responden yang paling sedikit yaitu 41-50 tahun dengan jumlah hanya sebesar 2,27%. Hal ini menandakan bahwa mayoritas karyawan Hotel Santika Premiere Semarang tergolong prima dan produktif untuk melakukan pekerjaan.

### 2.10.3 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status perkawinan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui klasifikasi karyawan berdasarkan status pernikahannya. Berikut merupakan data identitas responden menurut status perkawinan:

**Tabel 2. 5 Status Perkawinan Responden**

No	Status Perkawinan	Jumlah	Persentase
1.	Belum Menikah	15	34,09
2.	Menikah	29	65,91
3.	Cerai	0	0
<b>Total</b>		44	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pada Tabel 2.4 diketahui status perkawinan responden yang bekerja di Hotel Santika Premiere Semarang sebanyak 15 orang atau 34,09% belum menikah, serta sebanyak 29 orang atau 65,91% sudah menikah. Hal ini dapat dilihat bahwa status sudah menikah lebih tinggi jumlahnya daripada yang belum menikah, yang

menandakan bahwa mayoritas karyawan Hotel Santika Premiere Semarang sudah memiliki tanggungan keluarga.

#### 2.10.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir bertujuan untuk mengetahui pendidikan terakhir yang telah diselesaikan oleh responden. Berikut data responden berdasarkan pendidikan terakhir:

**Tabel 2. 6 Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SMP	1	2,27
2.	SMA/Sederajat	17	38,64
3.	Diploma	19	43,18
4.	Sarjana	7	15,91
5.	Pascasarjana	0	0
	Total	44	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pada Tabel 2.5 terlihat bahwa pendidikan terakhir responden mayoritas yaitu lulusan Diploma sebanyak 19 orang atau 43,18%. Sedangkan pendidikan terakhir yang memiliki responden paling sedikit yaitu lulusan SMP sebanyak 1 orang atau 2,27%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jenjang pendidikan Diploma menjadi tingkat kualifikasi yang dibutuhkan dalam menunjang produktivitas perusahaan di Hotel Santika Premiere Semarang.

#### 2.10.5 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama bekerja yakni rentang waktu seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 2. 7 Lama Bekerja Responden**

<b>No</b>	<b>Lama Bekerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1.	≤1 tahun	10	22,73
2.	2-3 tahun	15	34,09
3.	4-5 tahun	9	20,45
4.	6-7 tahun	3	6,82
5.	>7 tahun	7	15,91
<b>Total</b>		44	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pada Tabel 2.6 menunjukkan bahwa responden mayoritas memiliki masa kerja 2-3 tahun yaitu sebanyak 15 orang atau 34,09% dari total responden. Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang paling sedikit yang memiliki masa kerja 6-7 tahun yaitu sebanyak 6,82%. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas karyawan Hotel Santika Premiere Semarang belum lama bekerja diperusahaan dan masih membutuhkan banyak pengalaman bekerja dalam melayani tamu hotel.

#### **2.10.6 Analisis Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Lama Bekerja terhadap Usia**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan responden yang dikategorikan berdasarkan lama bekerja terhadap usia. Dengan menggunakan software SPSS melalui uji *crosstab*, berikut hasil tabulasi silang pada responden berdasarkan lama bekerja terhadap usia:

**Tabel 2. 8 Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Lama Bekerja terhadap Usia**

<b>Lama Bekerja</b>	<b>Usia</b>				<b>Total</b>
	21-30 tahun	31-40 tahun	41-50 tahun	51-60 tahun	
≤1 tahun	9 20,5%	1 2,3%	0 0%	0 0%	<b>10</b> <b>22,7%</b>
2-3 tahun	11 25,0%	4 9,1%	0 0%	0 0%	<b>15</b> <b>34,1%</b>
4-5 tahun	4 9,1%	3 6,8%	1 2,3%	1 2,3%	<b>9</b> <b>20,5%</b>
6-7 tahun	2 4,5%	1 2,3%	0 0%	0 0%	<b>3</b> <b>6,8%</b>
>7 tahun	0 0%	1 2,3%	0 0%	6 13,6%	<b>7</b> <b>15,9%</b>
<b>Total</b>	<b>26</b> <b>59,1%</b>	<b>10</b> <b>22,7%</b>	<b>1</b> <b>2,3%</b>	<b>7</b> <b>15,9%</b>	<b>44</b> <b>100,0%</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji tabulasi silang pada Tabel 2.7, dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan karyawan dengan lama bekerja 2-3 tahun sebanyak 15 responden (34,1%), dengan jumlah responden paling banyak yaitu karyawan range usia 21-30 tahun sebanyak 11 responden (25%), serta jumlah responden paling sedikit yaitu karyawan dengan range usia 31-40 tahun sebanyak 4 responden (9,1%).

#### **2.10.7 Analisis Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Lama Bekerja terhadap Divisi**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan responden yang dikategorikan berdasarkan lama bekerja terhadap divisi. Dengan menggunakan software SPSS melalui uji *crosstab*, berikut hasil tabulasi silang pada responden berdasarkan lama bekerja terhadap divisi:

**Tabel 2. 9 Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Lama Bekerja terhadap Divisi**

Lama Bekerja	Divisi										Total
	FO	HK	FBS	FBP	ACT	MKT	ENG	HR			
≤1 tahun	1 2,3%	4 9,1%	3 6,8%	1 2,3%	0 0%	0 0%	1 2,3%	0 0%	1 2,3%	0 0%	<b>10</b> <b>22,7%</b>
2-3 tahun	3 6,8%	2 4,5%	2 4,5%	3 6,8%	2 4,5%	2 4,5%	2 4,5%	1 2,3%	0 0%	0 0%	<b>15</b> <b>34,1%</b>
4-5 tahun	1 2,3%	0 0%	2 4,5%	1 2,3%	1 2,3%	1 2,3%	1 2,3%	3 6,8%	0 0%	0 0%	<b>9</b> <b>20,5%</b>
6-7 tahun	2 4,5%	1 2,3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	<b>3</b> <b>6,8%</b>
>7 tahun	0 0%	2 4,5%	0 0%	2 4,5%	2 4,5%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2,3%	1 2,3%	<b>7</b> <b>15,9%</b>
<b>Total</b>	<b>7</b> <b>15,9%</b>	<b>9</b> <b>20,5%</b>	<b>7</b> <b>15,9%</b>	<b>7</b> <b>15,9%</b>	<b>5</b> <b>11,4%</b>	<b>3</b> <b>6,8%</b>	<b>5</b> <b>11,4%</b>	<b>1</b> <b>2,3%</b>	<b>1</b> <b>2,3%</b>	<b>44</b> <b>100%</b>	

**Keterangan**

FO = Front Office

HK = House Keeping

FBS = Food & Beverage Service

FBP = Food & Beverage Product

ACT = Accounting

MKT = Marketing

ENG = Engineering

HR = Human Resource

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji tabulasi silang pada Tabel 2.8, dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan karyawan dengan lama bekerja 2-3 tahun yaitu sebanyak 15 responden (34,1%), dengan jumlah responden paling banyak yaitu divisi Front Office sebanyak 3 responden (6,8%) dan divisi FB Product sebanyak 3 responden (6,8%), serta jumlah responden paling sedikit yaitu divisi Engineering sebanyak 1 responden (2,3%).

### 2.10.8 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan

Identitas responden berdasarkan penghasilan ditujukan untuk mengetahui besaran penghasilan dari responden yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 2. 10 Penghasilan Responden**

<b>No</b>	<b>Penghasilan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1.	≤Rp2.500.000	0	0
2.	>Rp2.500.000-Rp3.500.000	6	13,64
3.	>Rp3.500.000-Rp4.500.000	19	43,18
4.	>Rp4.500.000-Rp5.500.000	12	27,27
5.	>Rp5.500.000	7	15,91
<b>Total</b>		44	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2.9 menunjukkan bahwa karyawan Hotel Santika Premiere Semarang tidak ada yang memiliki penghasilan kurang dari sama dengan Rp2.500.000. Selain itu, mayoritas responden yang merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Semarang memiliki penghasilan sebesar >Rp3.500.000-Rp4.500.000 yaitu sebanyak 16 orang atau 36,36%. Sementara itu, sebanyak 6 orang memiliki penghasilan sebesar >Rp2.500.000-Rp3.500.000. Maka, dapat disimpulkan karyawan Hotel Santika Premiere Semarang memiliki penghasilan diatas besaran upah minimum Kota Semarang.

#### **2.10.9 Analisis Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Penghasilan terhadap Divisi**

Berikut hasil tabulasi silang pada responden berdasarkan penghasilan terhadap divisi:

**Tabel 2. 11 Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Penghasilan terhadap Divisi**

Penghasilan	Divisi								Total	
	FO	HK	FBS	FBP	ACT	MKT	ENG	HR		
≤Rp2.500.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
>Rp2.500.000	0	5	1	0	0	0	0	0	0	6
-Rp3.500.000	0%	11,4%	2,3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13,6%
>Rp3.500.000	3	1	6	2	2	2	3	0	0	19
-Rp4.500.000	6,8%	2,3%	13,6%	4,5%	4,5%	4,5%	6,8%	0%	0%	43,2%
>Rp4.500.000	3	2	0	2	2	1	2	0	0	12
-Rp5.500.000	6,8%	4,5%	0%	4,5%	4,5%	2,3%	4,5%	0%	0%	27,3%
>Rp5.500.000	1	1	0	3	1	0	0	1	1	7
	2,3%	2,3%	0%	6,8%	2,3%	0%	0%	2,3%	2,3%	15,9%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>44</b>
	<b>15,9%</b>	<b>20,5%</b>	<b>15,9%</b>	<b>15,9%</b>	<b>11,4%</b>	<b>6,8%</b>	<b>11,4%</b>	<b>2,3%</b>	<b>2,3%</b>	<b>100%</b>

**Keterangan**

FO = Front Office  
 HK = House Keeping  
 FBS = Food & Beverage Service  
 FBP = Food & Beverage Product  
 ACT = Accounting  
 MKT = Marketing  
 ENG = Engineering  
 HR = Human Resource

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji tabulasi silang pada Tabel 2.10, menunjukkan mayoritas responden merupakan karyawan dengan range penghasilan >Rp3.500.000-Rp4.500.000 sebanyak 19 responden (43,2%), dimana jumlah responden paling banyak yaitu divisi FB Service sebanyak 6 responden (13,6%), dan jumlah responden paling sedikit yaitu divisi Housekeeping sebanyak 1 responden (2,3%).