

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS

RESPONDEN HOTEL HORISON PEKALONGAN

2.1 Sejarah Hotel Horison Pekalongan

Hotel Horison Pekalongan adalah industri perhotelan dengan kualifikasi hotel berbintang empat yang berlokasi di Kota Pekalongan dimana bergerak dalam bidang jasa industri *hospitality*. Menurut sejarah berdirinya Hotel Horison Pekalongan didirikan sejak tanggal 1 Juli 2013 di bawah naungan PT. Metropolitan Golden Management dan berlokasi di Jalan Gajahmada 11A Pekalongan. Kepemilikan Hotel Horison Pekalongan berada di bawah PT. Karisma Inti Sejahtera dan PT. Horison Mitra Inti. *Owner*-nya adalah Bapak Rudyanto Tan dan Ibu Vivien Febriane.

Lokasinya yang strategis dekat dengan pusat Kota Pekalongan dan beragam fasilitas publik (stasiun, SPBU, mall) menjadikan salah satu keunggulannya. Pendirian hotel ini sendiri melihat dari adanya potensi dan kebutuhan akan akomodasi atau kamar di Kota Pekalongan. Fasilitas yang ditawarkan dari Hotel Horison Pekalongan adalah 102 kamar (duluxe, executive, suite rooms), the Kitchen (resto dengan signature dish nya adalah udang sarang mas, gurami tofu tausi, dan sapi lada hitam), meeting room (Krakatau hall, muria, sindoro, dan wilis), dan fasilitas lainnya (seperti gym dan kolam renang).

2.2 Profil Perusahaan Hotel Horison Pekalongan

2.2.1 Visi Hotel Horison Pekalongan

“To be a world class hospitality company that blends local wisdom with Indonesian authenticity”

2.2.2 Misi Hotel Horison Pekalongan

“We bring together people, brand and technology that enable heartfelt experiences for our customers ; positive working environment, career opportunities and wealth improvement for our associates, high values for hotel owner, and valuable benefits for community”

2.3 Logo Hotel Horison Pekalongan



Gambar 2. 1 Logo Hotel Horison Pekalongan

Makna logo dari Hotel Horison sendiri adalah sebagai berikut :

1. Warna abu-abu pada kata “HORISON” mencerminkan aktivitas bisnis.
2. Arti lengkungan cakrawala adalah nuansa tanpa batas
3. Arti warna emas di lengkungan mencerminkan nilai-nilai tinggi
4. Arti titik merah berarti semangat kehidupan, kehangatan dan ketulusan
5. Sedangkan kata “Pekalongan” berarti menunjukkan lokasi keberadaan hotel

2.4 Fasilitas Hotel Horison Pekalongan

Adapun fasilitas yang disediakan dalam melayani tamu oleh Hotel Horison Pekalongan sebagai berikut :

MEETING ROOM CONFIGURATION							
FUNCTION ROOM	 THEATER	 CLASSROOM	 BOARDROOM	 BANQUET	 U-SHAPE	 DIMENSION	 HEIGHT
KRAKATAU HALL	700	350	250	250	325	395m ²	5m

Gambar 2. 2 Meeting Room Configuration Hotel Horison Pekalongan

1. Akomodasi

Hotel Horison Pekalongan mempunyai 102 kamar yang terdiri dari :

- 6 kamar *Suite room*
- 80 kamar *Executive room*
- 16 kamar *Duluxe room*

2. Restoran

The Kitchen adalah nama restoran dari Hotel Horison Pekalongan dengan signature dish yang ditawarkan adalah udang sarang mas, gurami tofu tausi, dan sapi lada hitam. Buka setiap hari dari pukul 06.00 sampai 22.00 WIB. Untuk *room service* sendiri tersedia selama 24 jam. Selain signature dish The Kitchen juga menyediakan menu lokal dan import mulai dari untuk breakfast, lunch, dan dinner.

3. Fasilitas Ruang Meeting

- *Muria room*

Dapat memuat 14-160 orang tergantung dari *layout function room* dari yang dipesan tamu. Dimana untuk *function room U-Shape* bisa memuat 14 orang, *Banquet* 70 orang, *Boardroom* 60 orang, *classroom* 80 orang, dan *theater* 160 orang.

- *Sindoro room*

Dapat memuat 12-30 orang tergantung dari *layout function room* dari yang dipesan tamu. Dimana untuk *function room U-Shape* bisa memuat 14 orang, *Banquet* 12 orang, *Boardroom* 15 orang, *classroom* 15 orang, dan *theater* 30 orang.

- *Wilis room*

Dapat memuat 40-120 orang tergantung dari *layout function room* dari yang dipesan tamu. Dimana untuk *function room U-Shape* bisa memuat 54 orang, *Banquet* 50 orang, *Boardroom* 40 orang, *classroom* 60 orang, dan *theater* 120 orang.

- *Krakatau room*

Dapat memuat 250-700 orang tergantung dari *layout function room* dari yang dipesan tamu. Dimana untuk *function room U-Shape* bisa memuat 325 orang, *Banquet* 250 orang, *Boardroom* 250 orang, *classroom* 350 orang, dan *theater* 700 orang.

4. Fasilitas lain

- *Sengkarang Pool*

Adalah fasilitas kolam renang yang bisa dinikmati oleh pengunjung yang didukung oleh atmosfir yang nyaman untuk bersantai.

- *Putri Lounge*

Ketika anda berada di Hotel Horison Pekalongan dapat menikmati waktu senggang anda di *Putri Lounge* baik untuk bertemu *client* atau bersosial dengan wif 24 jam yang siap menemani waktu anda untuk bersantai.

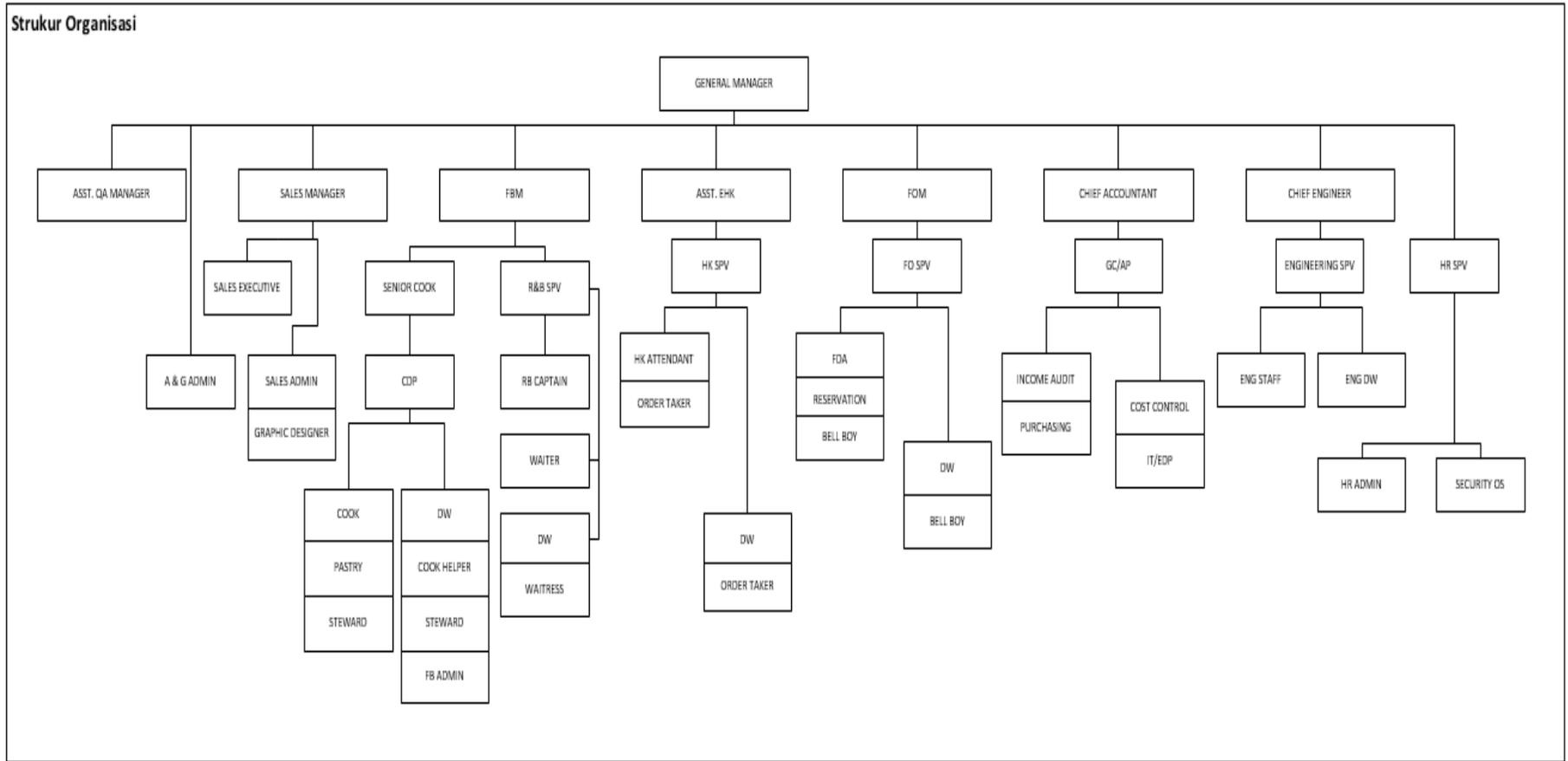
- *Parking Area*

Tempat parkir yang aman untuk pengunjung Hotel Horison Pekalongan. Dapat memuat lebih dari 30 mobil.

1.5 Struktur Organisasi Hotel Horison Pekalongan

Struktur dalam organisasi memiliki tujuan untuk memudahkan karyawan untuk memahami tugas dan bagaimana komunikasi bisnis terjadi dalam perusahaan atau organisasi. Hotel Horison Pekalongan sebagai organisasi juga memiliki struktur organisasi. Hotel Horison Pekalongan dalam desain organisasi dan strukturnya menggunakan tipe struktur vertikal-Fungsional. Struktur vertikal-fungsional atau *functional structure* menurut Richard L. Daft (2010) adalah dimana struktur organisasi yang mengelompokkan pekerja atau karyawan yang memiliki pengetahuan dan skill yang sama dalam proses kerjanya (bisa dikatakan sesuai dengan spesialisasi) dan terintegrasi secara vertikal. Ditarik kesimpulan bahwa setiap departemen memiliki fungsinya sendiri dan spesialisasinya dalam bidang yang mereka kerjakan. Contoh yang dapat ditunjukkan disini adalah pada organisasi penelitian scientific yang aman kelompok kimia atau kimia departemen akan berbeda dari kelompok *biology* karena memiliki disiplin ilmu yang berbeda.

Dalam penjelasan diatas dapat kita tarik kesimpulan bahwa melihat dari fungsi dan spesialisasi dari tiap departemen yang dijalankan oleh Hotel Horison Pekalongan dikelompokkan sesuai dengan spesialisasinya. Dimana divisi *accounting* akan berbeda dengan *sales & marketing* yang memiliki fungsi kerja berbeda *accounting* berfokus pada aktivitas yang berkaitan dengan keuangan perusahaan sedangkan *sales dan marketing* berkaitan dengan penjualan, produk, dan promosi yang akan dilakukan kedepannya. Keuntungan yang dapat dijelaskan dalam menggunakan struktur fungsional adalah memungkinkan skala ekonomi dalam departemen fungsional, lebih mendalam dalam pengetahuan dan skill yang dimiliki, memungkinkan tujuan fungsional untuk dapat dituntaskan, mudah dimengerti dan logis, karyawan melakukan tugas dimana mereka paling mahir.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi

2.5.1 Departemen-Departemen di Hotel Horison Pekalongan

A. Departemen Front Office (FO)

Departemen Front Office adalah departemen yang dimana memiliki tugas dan tanggung jawab berhubungan dengan tamu mulai dari pemesanan kamar (baik check-in ataupun check-out), menjual berbagai jasa perhotelan (meeting room, restoran, cafee), serta bertanggung jawab atas keseluruhan komunikasi tamu yang masuk baik melalui telephone, faximile, dan surat masuk ataupun keluar.

B. Departemen HRD

Human Resources Departemen (HRD) adalah bagian yang mana menangani pekerjaan kepegawaian/personalia, dan hubungan industri seperti untuk *assesment/trainer* juga perekrutan karyawan. Tugas dan tanggung jawab HRD adalah melakukan persiapan mengenai seleksi tenaga kerja, administrasi kepegawaian, melaksanakan dan mengadakan training/pelatihan untuk meningkatkan kecerdasan karyawan.

C. Departemen Sales & Marketing

Departemen *sales & marketing* bisa diibaratkan sebagai pintu untuk menyokong kegiatan bisnis dapat berjalan yang memiliki tugas untuk melaksanakan kegiatan penjualan kamar dan pemasaran. Tugas dan tanggung jawab *departemen sales & marketing* adalah pertama melakukan kegiatan promosi, pencapaian target penjualan dalam proses bisnis, berhubungan baik dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan hotel maupun klien.

D. Departemen Engineering

Departemen *Engineering* memiliki tugas yang berhubungan mengenai pemeliharaan dan perbaikan terhadap fasilitas hotel kurang lebihnya adalah AC, komputer, televisi, listrik, saluran air dan lain sebgainya yang mana dapat untuk mengurangi masalah-masalah kerugian, kecelakaan, dan kekacauan dalam kegiatan operasi bisnis hotel.

E. Departemen *Accounting*

Departemen *accounting* memiliki tugas dan kewajiban diantaranya adalah menangani masalah laporan pendapatan hotel dan pembelian barang, meneliti dan mengawasi yang berhubungan dengan keuangan perhotelan, melakukan penyusunan laporan financial statement, dan koreksi yang berhubungan dengan keuangan.

F. Departemen *Housekeeping*

Housekeeping memiliki tugas untuk membuat hotel dapat terlihat nyaman, bersih, dan rapi. Kemudian menyiapkan perlengkapan amenities di dalam kamar tamu.

G. Departemen *Food and Beverage Service (FBS)*

Bagian *Food and Beverage* terbagi menjadi 2, yaitu :

- ***F&B Product***

Tugasnya adalah untuk mengolah makanan untuk *breakfast* sesuai dengan pesanan tamu.

- ***F&B Service***

Memiliki tugas dan tanggung jawab atas keseluruhan operasional dari bagian pelayanan atas menghidangkan baik makanan ataupun minuman di hotel.

H. Departemen *Security*

Bertanggung jawab atas kegiatan keamanan hotel dan tamu untuk menciptakan kenyamanan tamu yang berada di area hotel.

1.5.2 Data Posisi Karyawan Hotel Horison Pekalongan

Hotel Horison Pekalongan memiliki kurang lebi 44 karyawan aktif sampai periode Oktober 2020. Adapun struktur organisasi dan departemen telah dijelaskan sebelumnya, kemudian dijelaskan posisi dan jabatan yang diisikan oleh tiap karyawan untuk dapat melihat posisi/jabatan yang terisi di setiap fungsi bisnis.

Tabel 2. 1
Data Posisi/Jabatan Karyawan Hotel Horison Pekalongan

Posisi/ Jabatan	Jumlah
General Manager	1 Karyawan
Admin A&G	1 Karyawan
Asst.QA Manager	1 Karyawan
IT	1 Karyawan
Chief Accountant	1 Karyawan
Purchasing	1 Karyawan
General Cashier	1 Karyawan
Book Keeper	1 Karyawan
Cost Control	1 Karyawan
Sales Manager	1 Karyawan
Sales Executive	1 Karyawan
Asst.Sales Manager	1 Karyawan
Graphic Designer	1 Karyawan
HR SPV	1 Karyawan
Chief Engineering	1 Karyawan
Engineering SPV	2 Karyawan
Engineering Staff	3 Karyawan
RB SPV	1 Karyawan
RB Captain	1 Karyawan
Waiter	4 Karyawan
Senior Cook	1 Karyawan
Cook	3 Karyawan
Chef De Partie	1 Karyawan
Front Office SPV	2 Karyawan
Front Office Reservasi	1 Karyawan
Front Desk Agent	3 Karyawan
Asst EHK	1 Karyawan
Housekeeping SPV	2 Karyawan
Housekeeping Attendant	3 Karyawan
Order Taker	1 Karyawan
Total	44 Orang

Sumber : HRD Hotel Horison Pekalongan

Berdasarkan tabel di atas posisi dan jabatan telah terisi berdasarkan fungsi dan tugasnya dalam industri perhotelan. Dalam menyelaraskan struktur, strategi, dan tujuan bisnis perusahaan harus mampu mengintergrasikan antara sumberdaya manusia, talent/ person, struktur organisasi yang baik, budaya, dan proses kerja. Selain itu keuntungan dari struktur organisasi vertikal-fungsional atau *functional structure* menurut Richard L. Daft (2010) adalah terlihat dalam tabel ini dimana masing-masing karyawan mengerjakan tugas sesuai dengan peranya dan dikelompokan berdasarkan bidang spesialisasinya hal ini tentu mendukung pekerjaan lebih terhandle dengan baik dan lebih fokus sehingga mendukung produktivitas dan kinerja. Keuntungan kedua adalah dimana *job* yang dilakukan oleh karyawan terhadap divisi yang mereka tempati membuat lebih mudah dimengerti hal ini dikarenakan pengelompokan yang sesuai dengan skill yang dibutuhkan pada masing-masing departemen (misalnya : sales harus memiliki kemampuan negosiasi dan kemampuan untuk meramalkan market secara baik untuk mencapai target yang telah ditentukan).

Selain departemen yang mendukung kinerja karyawan hotel dalam menawarkan dan menyediakan jasa, posisi engineering juga memiliki peran penting untuk menghandle peralatan dan fasilitas yang menyangkut perhotelan dalam mendukung *hospitality*. Posisi jabatan yang jelas membuat pekerjaan karyawan efektif dan efisien karena terlihat dari posisi yang dijelaskan tabel di atas di mana pada Hotel Horison Pekalongan memiliki peran yang dimana mereka kuasai dan tidak di intervensi oleh posisi lain selain untuk melakukan kolaborasi dan kerjasama yang diperankan. Manger setiap departemen juga sudah terisi dengan baik yang mana hal ini mendukung adanya proses pemberian motivasi dan komunikasi akan pekerjaan lebih jelas dan terarah untuk mendukung pencapaian tujuan. Manajer memiliki peran penting untuk memimpin departemen yang mereka kelola untuk mencapai target yang telah di rumuskan sebelumnya dan membuat perencanaan kedepan untuk mendukung perkembangan.

1.6 Jasa

Akomodasi

Jasa yang ditawarkan Hotel Horison Pekalongan dalam hal ini adalah kamar. Terbagi menjadi 3 kategori kamar yang ditawarkan yaitu *duluxe*, *executive*, dan *suite*. Adapun menurut data yang diambil dari situs penyedia Traveloka.com pada tanggal 23-24 januari 2021 *room rate* atau tarif kamar sebagai berikut :

1. *Deluxe Twin Smoking Room Only*

Untuk *Deluxe Twin Smoking Room Only* harga yang ditawarkan adalah Rp397.998, dengan fasilitas yang didapatkan berupa 1 ranjang *twin*, *wifi* gratis, bebas untuk merokok. Untuk *room features* berupa *coffe/ tea maker*, *AC*, *hot water*, *complimentary bottled water*, *in-house movie*, *television*, *desk*.

2. *Deluxe Twin Smoking Breakfast*

Untuk *Deluxe Twin Smoking Room Only* harga yang ditawarkan adalah Rp471.314, dengan fasilitas yang didapatkan berupa 1 ranjang *twin*, *wifi* gratis, *free breakfast*, dan bebas untuk merokok dengan ukuran kamar 23,0 sqm. Untuk *room features* berupa *coffe/ tea maker*, *AC*, *hot water*, *complimentary bottled water*, *in-house movie*, *television*, *desk*.

3. *Executive Twin Room Only*

Untuk *Deluxe Twin Smoking Room Only* harga yang ditawarkan adalah Rp502.782, dengan fasilitas yang didapatkan berupa 2 *single bed*, *wifi* gratis, dan bebas untuk merokok dengan ukuran kamar 23,0 sqm. Untuk *room features* berupa *coffe/ tea maker*, *AC*, *hot water*, *complimentary bottled water*, *in-house movie*, *television*, *desk*, *minibar*, *in-room safe*, *blackout drapes/ curtains*, *refrigator*

4. *Executive Twin Breakfast*

Untuk *Deluxe Twin Smoking Room Only* harga yang ditawarkan adalah Rp612.084, dengan fasilitas yang didapatkan berupa 2 *single bed*, *wifi* gratis, *free breakfast*, dengan ukuran kamar 23,0 sqm. Untuk *room features* berupa *coffe/ tea maker*, *AC*, *hot water*, *complimentary bottled water*, *in-house movie*, *television*, *desk*, *minibar*, *in-room safe*, *blackout drapes/ curtains*, *refrigator*

5. *Executive Double Room Only*

Untuk *Deluxe Twin Smoking Room Only* harga yang ditawarkan adalah Rp502.782, dengan fasilitas yang didapatkan berupa *1 double bed, wifi gratis*, dengan ukuran kamar *23,0 sqm*. Untuk *room features* berupa *coffe/ tea maker, AC, hot water, complimentary bottled water, in-house movie, television, desk, minibar, in-room safe, blackout drapes/ curtains, refrigerator*

6. *Executive Double Breakfast*

Untuk *Deluxe Twin Smoking Room Only* harga yang ditawarkan adalah Rp612.084, dengan fasilitas yang didapatkan berupa *1 double bed, wifi gratis, free breakfast*, dengan ukuran kamar *23,0 sqm*. Untuk *room features* berupa *coffe/ tea maker, AC, hot water, complimentary bottled water, in-house movie, television, desk, minibar, in-room safe, blackout drapes/ curtains, refrigerator*

7. *Horison Suite*

Untuk *Deluxe Twin Smoking Room Only* harga yang ditawarkan adalah Rp1.467.359, dengan fasilitas yang didapatkan berupa *1 double bed, wifi gratis, free breakfast*, dengan ukuran kamar *44 sqm*. Untuk *room features* berupa *coffe/ tea maker, AC, hot water, complimentary bottled water, in-house movie, television, desk, minibar, in-room safe, blackout drapes/ curtains, refrigerator, bathtub clothes dryer, dishwasher*.

8. *Happiness Suite- Bonus 2 extra Bed*

Untuk *Deluxe Twin Smoking Room Only* harga yang ditawarkan adalah Rp1.805.981, dengan fasilitas yang didapatkan berupa *1 double bed, wifi surcharge, free breakfast*, dengan ukuran kamar *44 sqm*. Untuk *room features* berupa *coffe/ tea maker, AC, hot water, complimentary bottled water, in-house movie, television, desk, minibar, in-room safe, blackout drapes/ curtains, refrigerator, bathtub, clothes dryer, dishwasher*.

Berikut gambar penampilan dari kamar yang disediakan :



Gambar 2. 4 Duluxe Room



Gambar 2. 5 Executive Double



Gambar 2. 6 Suite Room



Gambar 2. 7 Happiness Suite- Bonus 2 extra Bed

1.7 Jaringan Hotel Horison

Hotel Horison masuk kedalam hotel *chain* dari Metropolitan Golden Management (MGM). MGM merupakan manajemen hotel dan *project manajemen* yang berpusat di Indonesia. Perusahaan yang berfokus pada jasa operasi untuk *hotel, apartement, shopping mall* dan *sekolah hospitality* yang terkemuka dengan brand Grand Horison Hotel, Horison Ultima Hotel, Horison Hotel , @Hom premier Hotel, @Hom Hotel, dan Azizah Hotel mulai dari hotel mewah hingga *budget hotel, suite, dan resort*. Perusahaan masuk kedalam bagian Metropolitan Development Group yang mana merupakan perusahaan *real estate* terkemuka dengan jaringan hotel nasional dengan standar internasional pada produk dan jasa yang ditawarkan dengan berlandaskan tren saat ini dan selalu di perbarui melihat dari tren yang berkembang. Selanjutnya untuk *chain* atau unit dari hotel yang berada di wilayah Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Horison Aziza Solo
2. @HOM Kudus by Horison
3. @HOM Simpang Lima Semarang
4. @HOM Premiere Cilacap by Horison
5. Horison Pekalongan
6. Horison Kota lama Semarang
7. Horison Nindya Semarang
8. Horison Inn Alaska Simpang Lima Semarang
9. Horison Inn Laksana Solo

2.8 Identitas Responden

Identitas responden selanjutnya akan ditampilkan dalam pembahasan kali ini yang mana bertujuan untuk dapat mengetahui keadaan atau latar belakang dari responden yang digunakan sebagai sampel penelitian. Pada penelitian ini responden adalah seluruh karyawan Hotel Horison Pekalongan sebanyak 44 orang karyawan. Selanjutnya, identitas responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, dan pendapatan.

Kuisisioner penelitian dibagikan kepada responden dan diisikan secara langsung dengan dibantu oleh karyawan departemen *Human Resources* (HRD). Selain menggunakan kuisisioner data dukung juga diperoleh dari data dukung identitas yang dihimpun dan dikelola oleh departemen *Human Resources* (HRD) yang selanjutnya juga dijadikan acuan dalam cek dan recek dari data yang didapatkan. Berdasarkan data yang telah didapatkan dari pengisian oleh responden, diperoleh data dari kondisi responden yang ada dilapangan yang mana terdiri dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, dan pendapatan sebagai berikut :

2.8.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Dalam sebuah organisasi atau bisnis karyawan pada umumnya memiliki jenis kelamin laki-laki ataupun perempuan. Pada penelitian ini karyawan Hotel Horison Pekalongan dapat berupa laki-laki ataupun perempuan dalam melakukan pekerjaan. Kemudian dalam penelitian sampel dipilih untuk dapat memetakan dan mengukur responden. Berdasarkan jenis rasio kelamin karyawan berdasarkan pengolahan data maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. 2
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	36 orang	81,8
2	Perempuan	8 orang	18,2
Total		44 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data primer, 2021

Berdasarkan penjelasan dari tabel dapat diketahui bahwa rasio atau persebaran jenis kelamin karyawan Hotel Horison Pekalongan sebagian besar adalah bejenis kelamin laki-laki dimana didapatkan jumlah 36 orang dengan persentase 81,8%, sedangkan untuk karyawan berjenis kelamin perempuan dengan persentase 18,2%. Hal ini dapat dinyatakan bahwa Hotel Horison Pekalongan membutuhkan lebih banyak karyawan laki-laki untuk dapat mengerjakan tugas, mendorong kegiatan operasi bisnis, dan mengoptimalkan kinerja.

2.8.2 Identitas Responden Menurut Umur

Umur merupakan usia dimana terhitung dari manusia itu dilahirkan, umur dapat memberikan dampak pada tingkat kematang pola pikir dan perilaku seseorang atau individu. Berdasarkan umur karyawan dari pengolahan data dengan kategori yang ditentukan maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. 3

Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	<29 Tahun	26 orang	59,1
2	30-40 Tahun	13 orang	29,5
3	40-50 Tahun	5 orang	11,4
4	>50 Tahun	0 orang	0
Total		44 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data primer, 2021

Berdasarkan penjelasan tabel maka sebagian besar karyawan Hotel Horison Pekalongan berumur <30 tahun dimana karyawan dengan persentase 59,1%, disusul kemudian karyawan berumur 30-40 tahun dengan persentase 29,5% dan karyawan berusia 40-50 tahun. Hal ini dapat dijelaskan bahwa Hotel Horison Pekalongan cenderung merekrut karyawan yang tergolong usia produktif yang tidak terlalu tua dalam mendukung kegiatan operasi bisnis di bidang jasa.

2.8.3 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan upaya untuk membentuk perilaku ke arah kompetensi yang akan berguna dimasa mendatang. UU SISDIKNAS No 20 Tahun 2003 menjelaskan pendidikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk kemudian diharapkan mampu mengembangkan potensi diri yang dimaksudkan untuk dapat memiliki kekuatan spiritual keagamaan, kontrol diri, kecerdasan, kepribadian, akhlak yang baik, keterampilan yang diperlukan oleh dirinya. Pendidikan dapat mengukur tingkat keterampilan dan kecerdasan dari karyawan dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan pendidikan terakhir karyawan dari pengolahan data dengan kategori yang ditentukan, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. 4
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	0 orang	0
2	SMP	0 orang	0
3	SMA/SMK	26 orang	59,1
4	S1	11 orang	25
5	Lainya	7 orang	15,9
Total		44 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data primer, 2021

Berdasarkan penjelasan dari tabel, diketahui bahwa karyawan Hotel Horison Pekalongan sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan terakhir adalah tamatan SMA/SMK dengan persentase 59,1%, kemudian terbanyak kedua adalah tamatan Strata-1 (S1) sebanyak 25%, dan lainnya sebanyak 15,9% (ada yang menyebutkan pendidikan keprofesian ataupun D1/D3). Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan sangat penting dan diperhatikan oleh Hotel Horison Pekalongan dimana syarat minimal adalah menyelesaikan SMA/SMK untuk dapat bekerja di bidang *hospitality* perhotelan. Adapun dari hasil wawancara dengan pihak HRD Hotel Horison Pekalongan bahwa mereka juga memberikan beberapa pelatihan untuk mendukung kompetensi dari sumber daya kinerja manusia untuk perusahaan. Adapun untuk pelatihan tersebut diantaranya adalah *introduction training*, *english class*, *team-work*, sosialisasi peraturan perusahaan terbaru, refresh training

“struktur organisasi terbaru”, refresh SOP (hanya untuk HRD), dan yang terbaru adalah penyuluhan protokol covid-19.

2.8.4 Identitas Responden Menurut Masa Kerja

Masa kerja berhubungan dengan berapa lama karyawan bekerja dalam sebuah perusahaan dan tentu semakin lama seseorang bekerja dalam sebuah perusahaan akan lebih memahami organisasi dan tugas yang diperankan. Oktaviani (2009) menjelaskan bahwa masa kerja berkaitan dengan pengalaman kerjanya. Berdasarkan masa kerja atau lama bekerja karyawan dari pengolahan data dengan kategori yang ditentukan, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. 5
Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	<3 Tahun	13 orang	29,5
2	3-5 Tahun	19 orang	43,2
3	5-8 Tahun	10 orang	22,7
4	>8 Tahun	2 orang	4,5
Total		44 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data primer, 2021

Berdasarkan penjelasan dari tabel dapat diketahui bahwa karyawan Hotel Horison Pekalongan sebagian besar telah bekerja 3-5 tahun sebanyak 43,2%, kemudian karyawan <3 tahun dengan persentase 29,5%, ketiga adalah karyawan yang telah bekerja selama 5-8 tahun sebanyak 22,7%, dan karyawan yang telah bekerja >8 tahun dengan persentase 4,5%. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dari karyawan Hotel Horison Pekalongan merupakan karyawan yang berpengalaman dan telah bekerja cukup lama kemudian dapat dinyatakan memiliki kompetensi untuk menjawab pertanyaan yang ada pada kuisisioner penelitian.

2.8.5 Identitas Responden Menurut Pendapatan

Mathis, Robert L. & Jackson (2010) menjelaskan bahwa pendapatan atau upah merupakan alasan dan faktor mengapa individu bekerja terhadap sebuah perusahaan. Upah juga dapat menilai apakah perusahaan memberikan balasan atau apresiasi sesuai dengan kinerja yang dilakukan dan apa yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Berdasarkan pendapatan karyawan dari pengolahan data dengan kategori yang ditentukan, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. 6
Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	<Rp 1.000.000	0 orang	0
2	>Rp 1.000.000-Rp 2.000.000	0 orang	0
3	>Rp 2.000.001-Rp 3.000.000	37 orang	84,1
4	>Rp 3.000.001-Rp 4,000.000	1 orang	2,3
5	>Rp 4.000.001	6 orang	13,6
Total		44 orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data primer, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui besaran pendapatan karyawan Hotel Horison Pekalongan sebagian besar berada di kisaran Rp 2.000.001-Rp 3.000.000 sebanyak 84,1%, dilanjutkan dengan Rp 3.000.001-Rp 4,000.000 dengan persentase 2,3%, dan karyawan yang mendapatkan gaji sebesar >Rp 4.000.001 sebanyak 13,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Horison Pekalongan memperhatikan baik masalah pendapatan yang sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Jateng Nomor 561/61 Tahun 2020 Tentang UMK 35 kabupaten/kota di Provinsi Jateng (Kota Pekalongan) untuk Kota Pekalongan adalah Rp 2.139.75.