

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Penerimaan Konsep HCM di Damhil Training Center

Sekalipun belum menerapkan secara organisasi, Damhil Training Center sudah menerima dan menerapkan konsep *Human Capital* untuk pengelolaan SDM-nya. Namun, penerapan konsep HCM belum maksimal dan merata, bahkan untuk HR department yang seharusnya menjadi pusat HCM masih belum sepenuhnya mengambil bagian. HR department Damhil TC masih dalam tahap menjadi organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis seperti *recruitment, contract, payroll* dan kegiatan sejenis (personnel). Tanggung Jawab pengelolaan SDM masih tersebar di divisi/departemen masing-masing.

Hal tersebut menyebabkan penerapan komponen human capital di Damhil Training Center belum optimal; artinya secara garis besar cukup efektif karena meskipun belum maksimal, implementasi konsep ini sudah memberikan hasil yang baik. Hanya di beberapa bagian dan indikator saja yang belum sesuai, seperti pada aspek pelatihan dan pengendalian emosi di *individual capability*, aspek pelayanan dan komunikasi di komponen *leadership*, dan *organizational climate*. Ketidaksesuaian ini pun hanya

terjadi di beberapa departemen, sehingga diperlukan optimasi kontrol dari HR Department.

## 2. Implementasi Konsep HCM di Damhil Training center

Adapun kondisi penerapan komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut.

### a. Individual Capability

Variabel pertama yang terdiri dari empat indikator ini secara keseluruhan sudah cukup baik penerapannya. Dari keempat indikator yakni Kemampuan Pribadi, Pengalaman, Jaringan dan Kontak Sosial serta Technical Know-How, hanya indikator kedua dan terakhir yang belum maksimal.

Kekurangan pada indikator pengalaman disebabkan karena perencanaan pelatihan yang kurang tepat, yakni tidak ada jadwal pelatihan yang spesifik melainkan membuat target pelatihan secara *random* tergantung kesempatan melaksanakan 'yang mana'. Jika melihat pola operasional hotel, yang tidak selalu dapat terprediksi tingkat kesibukan dan jadwal kerja karyawan yang berubah-ubah, tentunya metode ini kurang tepat. Sementara itu, pada indikator *technical know-how*, sekalipun karyawan sudah dibekali pengetahuan dalam beroperasi, masih terdapat kelemahan karena kurangnya *concern* manajemen dalam melatih *emotional control* dari karyawan.

b. Individual Motivation

Variabel Motivasi Individu merupakan salah satu komponen yang paling baik penerapannya di Damhil Training Center. Karyawan telah memenuhi indikator pertama yakni berorientasi pada hasil pekerjaan yang optimal dengan memastikan telah melaksanakan seluruh tanggungjawabnya yang tercantum dalam *job description* bahkan tidak keberatan untuk mengerjakan pekerjaan yang tidak terdapat dalam *job-desc* jika keahliannya dibutuhkan.

Demikian juga pada indikator kedua, karyawan menunjukkan telah memiliki antusiasme yang tinggi dalam pekerjaannya. Motivasi bekerja ini ditumbuhkan oleh manajemen melalui beberapa metode seperti pemberian *reward*, penciptaan suasana bekerja yang tidak kaku dan tegang dan pelaksanaan kegiatan untuk *refresh & recharge*.

c. Leadership

Pada variabel *leadership*, sekalipun manajemen telah mengusahakan kehadiran ‘pemimpin yang handal’ dalam organisasi melalui proses recruitment yang selektif, namun terdapat kendala dalam memenuhi indikator ketiga; berkomunikasi dengan baik. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pemahaman bahwa perbedaan budaya dapat mempengaruhi pola berpikir masing-masing peribadi karyawan.

Dua indikator lainnya yakni berorientasi pada pelayanan dan membawa energi yang positif. Karyawan mengakui bahwa pemimpin

di Damhil Training Center telah memenuhi indikator kedua yaitu membawa energi yang positif. Meskipun demikian, pada beberapa departemen yakni *front office, accounting dan human resource* indikator pertama yakni orientasi pemimpin terhadap pelayanan internal cukup rendah.

d. Organizational Climate

Variabel *Organizational Climate* merupakan salah satu komponen dengan hasil penerapan yang dominan positif. Seperti pada komponen sebelumnya, manajemen selalu mengusahakan pengambilan kebijakan yang terbaik untuk organisasinya. Komponen ini terdiri dari empat indikator yakni orientasi hasil (dari perspektif organisasi/manajemen), budaya kerja, kebebasan berinovasi dan keterbukaan.

Dua indikator yakni budaya kerja dan keterbukaan adalah indikator yang paling baik penerapannya. Sementara itu, indikator kebebasan berinovasi merupakan indikator yang telah diusahakan semaksimal mungkin oleh manajemen namun dalam praktiknya seringkali terdapat perbedaan pandangan dari perspektif karyawan dan manajemen yang sepiantas membuat indikator ini kurang maksimal. Namun hanya perlu diskusi bersama untuk menyelesaikan kendala ini.

Indikator lainnya yang memiliki sedikit kekurangan ialah orientasi hasil. Hal tersebut terjadi karena kurangnya distribusi spesifikasi 'hasil' yang menjadi orientasi bagi karyawan. Kekurangan ini tidak

terlalu berpengaruh, namun jika dilengkapi/diperbaiki dapat memberikan hasil yang lebih maksimal.

e. Workgroup Effectiveness

Variabel terakhir yakni Efektivitas kerja tim adalah satu dari dua komponen dengan penerapan yang paling baik di Damhil Training Center. Komponen ini terdiri dari indikator dukungan, saling menghormati dan berbagi nilai-nilai yang sama. Ketiga indikator ini saling terkait satu sama lain. Karyawan DTC dapat saling mendukung karena saling menghormati, sedangkan saling sikap saling menghormati lahir dari pemahaman bahwa setiap orang memiliki peran yang sama, dimana pemahaman ini terbentuk ketika setiap karyawan mengetahui bahwa mereka berbagi nilai kerja yang sama.

. Dukungan di Damhil Training Center tidak hanya diwujudkan melalui kesediaan karyawan untuk mengerjakan bagiannya sebaik-baiknya dan membantu pekerjaan rekannya saat diperlukan (*backup*). Lebih dari itu, dukungan juga diwujudkan dalam bidang kekeluargaan. Adapun untuk membuat karyawan memahami bahwa setiap orang memiliki peran hingga beban yang sama ditanamkan oleh manajemen melalui dua metode yakni metode teknis seperti *rolling* dan non - teknis seperti pelatihan lintas departemen dan penguatan dalam briefing atau general training.

### 3. Tingkat Efisiensi dan Efektifitas Pengelolaan SDM melalui HCM

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan HCM di Damhil Training Center belum maksimal namun hasilnya pada pengelolaan SDM sudah cukup baik. Hal ini diambil dari kondisi lima komponen yang telah dibahas pada poin sebelumnya. Disisi lain, untuk menyikapi konsep HCM yang tidak membatasi keinginan karyawan mengembangkan diri di organisasi lain, manajemen Damhil Training Center memusatkan pelayanan internal melalui “*employee engagement* yang didampingi *employee satisfaction*” dibanding “*employee satisfaction* yang didampingi *employee engagement*” untuk menciptakan loyalitas karyawan pada perusahaan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut.

### 1. Bagi Perusahaan

Merujuk pada penelitian ini, implementasi konsep *human capital management* yang diterapkan di Damhil Training Center secara umum belum optimal meskipun cukup baik. Hasil ini tidak berarti bahwa perubahan yang lebih baik untuk memaksimalkan manajemen SDM Damhil TC tidak diperlukan. Disamping itu, penelitian menunjukkan bahwa departemen yang belum maksimal pengelolaannya justru departemen-departemen yang memiliki pengaruh vital seperti *HR Department*, *Accounting Department* dan *Front Office Department*.

Dengan demikian, peneliti menyarankan agar kiranya manajemen Damhil Training Center dapat memberikan *concern* yang lebih dalam untuk pengelolaan SDM, sehingga perusahaan dapat memperoleh kualitas terbaik dan sebaliknya karyawan dapat menemukan sekaligus memberikan potensi terbaiknya bagi industri. Adapun poin penting yang perlu diperhatikan untuk peningkatannya sebagai berikut.

- a) *Individual Capability*: Pembuatan program pelatihan yang lebih terjadwal. Sedikit target dengan topik terstruktur namun terpenuhi lebih baik dibanding menerapkan sebanyak-banyaknya target namun tidak terjadwal dan random.
- b) *Leadership*: Perlu pembentukan karakter pemimpin agar lebih mengayomi dan memili kemampuan menjadi ‘ruang terbuka’ bagi karyawan untuk menyikapi pola berpikir dan keberagaman latar belakang karyawan.
- c) *Organizational Climate*: Sekalipun telah tercantum dalam SOP, Job Task maupun dokumen pendukung lainnya seperti *Standard Recipe* atau modul pelatihan. Contoh ‘standar hasil’ yang spesifik sebaiknya dapat didokumentasikan dan ditempel di area kerja/ruang *office* untuk dapat dilihat setiap hari oleh karyawan. Hal ini baik dalam meningkatkan penanaman ‘standar’ yang benar dengan terbiasa ‘melihat’. Sebab dalam pelaksanaan operasi, sangat kecil kemungkinan karyawan dapat meninjau kembali melalui buku panduan.

- d) Optimalisasi peran HRD sebagai kontrol pemberdayaan SDM meskipun tanggungjawab teknis tetap menjadi tanggungjawab *Department's Leader*.

## 2. Bagi Industri Perhotelan

Ditengah makin berkembangnya industri perhotelan di Indonesia, sangat penting untuk memiliki keunggulan dan ciri khas *perusahaan* masing-masing. Terlebih lagi, perkembangan teknologi juga semakin pesat bahkan perlahan dapat menggantikan tugas-tugas manusia. Namun demikian, sumber daya manusia adalah modal yang tidak dapat ditiru karena keunikan setiap pribadinya.

Ketika karyawan mendedikasikan seluruh potensinya bagi perusahaan, perusahaan tidak perlu khawatir melainkan dapat menggandeng tantangan kemajuan teknologi. Potensi SDM yang beragam karena keunikan pribadi karyawan bukan hanya dapat mengimbangi kemajuan teknologi melainkan juga untuk menjadi 'identitas' yang tidak dapat disamakan antara hotel yang satu dengan lainnya.

*Human Capital Management* dapat menjadi salah satu referensi metode pengelolaan SDM yang efektif dan efisien. Sebagaimana terangkum dalam penelitian ini, Damhil Training Center menjadi contoh, dimana penerapan konsep HCM yang belum optimal sekalipun tetap mendapat hasil yang maksimal baik bagi hotel maupun bagi karyawan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Baron, Angela dan Michael Armstrong. 2018. *Konsep dan Implementasi Human Capital Management*. PPM Manajemen. Jakarta
- Gaol, CHR Jimmy L. 2016. *A to Z Human Capital*. Grasindo. Jakarta.
- Ricardianto, Prasaja. 2018 *Human Capital Management*. In Media. Bogor.
- Sagala, Syaiful. 2017. *Human Capital Membangun Modal Sumberdaya Manusia Berkarakter Unggul Melalui Pendidikan Berkualitas*. Kencana. Depok.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung
- Suwarto, F.X dan D. Koeshartono. 2009. *Budaya Organisasi (Kajian dan Implementasi)*. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta
- Wiyasha, I.B.M. 2011. *F&B Cost Control*. Andi. Yogyakarta

### **Jurnal/Skripsi/Disertasi:**

- Anwar, Khairil dan Fatmawati. 2018. *Pengaruh Jumlah Penduduk Usia Produktif, Kemiskinan dan Inflasi terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten Bireuen*. Jurnal Ekonomi Regional Unimal Volume 01 Nomor 01 E-ISSN : 2615-126X. Aceh. Universitas Malikussaleh
- Fitroatin, Ida. 2016. *Analisis Pembelajaran Pogil-Reteach dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa MA Mathaliul Huda Pucakwangi Pati pada Materi Hidrolisis*. Skripsi. Semarang. Universitas Islam Negeri Walisongo
- Mintaredja, Abbas Hamami. 2003. *Common Sense dalam Epistemologi George Edward Moore: Sumbangannya Bagi Filsafat Ilmu*. Disertasi. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada
- Ongkorahardjo, Martina Dwi Puji Astri, dkk. 2008. *Analisis Pengaruh Human Capital Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Indonesia)*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Vol. 10 No. 1. Surabaya. Universitas Widya Mandala
- Priadi, Martha Purnama. 2017. *Implementasi Human Capital pada PT. Telkom Indonesia Kantor Wilayah Usaha Telekomunikasi Bandung*. Skripsi. Bandung. Universitas Pasundan

Sukoco, Iwan dan Dea Prameswari. 2018. *Pendekatan Human Capital untuk Pengelolaan Sumberdaya Manusia yang Lebih Produktif PT. X*. Jurnal AdBispreneur Vol. 2, No. 1. Bandung. Universitas Padjajaran

**Website:**

Budiman, dkk. 2017. *Melakukan Analisis Data dengan Distribusi Frekuensi, Bagian 1*, <https://idtesis.com/melakukan-analisis-data-dengan-distribusi-frekuensi-bagian-1/>. Diakses pada 16 Juni 2021

Pradistya, Reyvan Maulid dan Annissa Widya Davita. 2021. *Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif*, <https://www.dqlab.id/teknik-triangulasi-dalam-pengolahan-data-kualitatif>. Diakses pada 16 Juni 2021

# LAMPIRAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
BADAN PENGELOLA USAHA (BPU)  
Jalan Jendral Sudirman, Nomor 5, Kota Gorontalo  
Telepon : (0435) 8535757 Faksimili : (0435) 821752  
Laman : www.ung.ac.id

SURAT KETERANGAN  
Nomor : B03/MUN47.HPT/2021

Yang berdatangan dibawah ini menerangkan bahwa

Nama : Rahayu Dina Raluani  
NIM : 31830355  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Institusi : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Telah melaksanakan penelitian di hotel kami, TC Dana di UNG, selama dua setengah bulan terhitung mulai tanggal 1 Oktober 2020 sampai dengan tanggal 15 Desember 2020.

Kami menghormati dalam publikasi atas hasil penelitian ini, identitas hotel dan data pribadi responden dapat diabaikan untuk menjaga kerahasiaan data perusahaan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih.



Gorontalo, 5 Januari 2021  
Direktur Utama

Rahayu M.E. Dingga, S1  
NIP. 197409322005011032











## **JOB DESC FRONT DESK AGENT (FDA)**

Front Desk Agent merupakan bagian utama dari hotel dengan peran sebagai penerima tamu dan pelayanan lainnya di kantor depan. Front Desk Agent merangkap tugas baik sebagai resepsionis, reservasionis, telephone operator maupun kasir. Karena bertugas menghadap langsung dengan tamu dan konsumen yang datang, seorang resepsionis dituntut untuk selalu berpenampilan rapi dan mampu melayani dengan keramahan.

### **A. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB**

1. Menerima tamu (menyambut dan menyapa)
2. Mendaftarkan dan menentukan kamar untuk tamu
3. Menerima dan meneruskan pesan
4. Mengelola data kamar yang terisi dan data tamu
5. Membuat dan mengkonfirmasi reservasi
6. Mempresentasikan tagihan dan menerima pembayaran
7. Menindaklanjuti permintaan tamu
8. Menerima panggilan telephone (dan meneruskannya)
9. Mengarahkan dan memberikan informasi kepada tamu
10. Mencatat kejadian penting atau yang butuh *follow up* dalam log book
11. Membuat laporan Pekerjaan Harian
12. Menjaga kebersihan dan kerapihan area counter
13. Melakukan handling over dengan shift selanjutnya

### **B. KOMPETENSI YANG DIPERLUKAN**

1. Mampu berkomunikasi dengan baik
2. Customer Oriented
3. Berpenampilan Rapi dan Sopan
4. Mampu mengoperasikan Komputer
5. Mampu bekerja dalam shift dan hari libur
6. Menguasai Bahasa Asing (minimal Bahasa Inggris)



**Standard Operating Procedure No: 4**

<b>Process :</b>	<b>How to welcome the guest on arrival</b>
<b>Objective :</b>	Every guest entering the hotel must be given a warm welcome and departure.
<b>Responsibility :</b>	Front Office Staff / Guest Relations

S.No.	Procedure	Standard (Measurement, Number, Time, Quantity, Precautions, Phraseology etc.)
1.	To welcome the guest on arrival	<input type="checkbox"/> Body Language : When you see guest entering the hotel from the main porch stand straight with head up, smile on your face and confidence in yourself, take pride in your job
2.	Acknowledge the guest within 30 seconds of the arrival	<input type="checkbox"/> Eye Contact : Make eye contact and wish guest with smile and refer to the time of the day. “ Good Morning / Afternoon / Evening Mr.....Welcome to The _____
3.	Meet guests requirement	<input type="checkbox"/> Check with the guest what he requires, I. If the guest is checking in the hotel Than proceeds with registration process, ensure you take the guests ID For Registration II. If guest is a visitor then escort him to his destination
4.	Information about the hotel	<input type="checkbox"/> Inform guest about the hotel, its facilities and the various promotions going on in the Hotel
5.	Guest Recognition	<input type="checkbox"/> Always address guest by his last name and show genuine interest in his talks
6.	To give warm departure to the Guest	<input type="checkbox"/> Always give warm fare well to the guest and <input type="checkbox"/> wish him a wonderful / pleasant day <input type="checkbox"/> Always thank the guest <input type="checkbox"/> Always invite the guest to return to the hotel

Recipe For		<b>Soup Buntut Goreng</b>				<b>Recipe Card</b>	
<b>INGREDIENTS</b>		<b>QTY</b>		1 portion			
Outlet		<b>Kitchen</b>				<b>STANDARD RECIPE</b>	
Recipe		<b>Soup Buntut Goreng</b>					
Date							
<b>INGREDIENTS</b>		<b>QTY</b>		Yield : for one portion			
Description	Price per unit	Spfcctns	Quantity	Total	Remarks	Picture	
TULANG BUNTUT	140.000	gram	180	25.200			
WORTEL	15.000	gram	100	1.500			
KENTANG	14.000	gram	100	1.400			
BABY CORN	37.000	gram	100	3.700			
BUNCIS	30.000	gram	5	150			
MUSHROOM	16.000	gram	5	80			
ORIGANO	23.000	gram	2	46			
MENTEGA	12.500	gram	1	13			
MAIZENA	21.000	gram	3	63			
LADA HITAM	27.000	gram	2	54			
SAOS TIRAM	55.000	gram	2	110			
SAOS TOMAT	82.000	gram	2	164			
GULA PASIR	12.500	gram	2	25			
KECAP INGGRIS	36.000	gram	1	36			
GARAM	850	gram	1	1			
BAWANG PUTIH	45.000	gram	3	135			
BAWANG BOMBAY	45.000	gram	125	5.625			
<b>TOTAL</b>				<b>38.301</b>			
Misc.Prod.15%				1.868			
Cost Per Portion				40.169			
Selling Price				121.724			
Tax 11 %				147.896			
Food Cost Percentage				33			
<b>COOKING METHOD :</b>							
* Rebus tulang buntut hingga empuk lalu goreng sebentar							
* Potong dadu wortel dan kentang lalu rebus							
* Iris tipis - tipis mushroom , baby corn dan buncis							
* Panaskan mentega, tumis bawang putih dan bawang bombang, masukan buncis, baby corn dan mushroom							
* Masukan buntut yang sudah di goreng kemudian tambahkan sedikit air.							
* Lalu tambahkan saus tiram , saus tomat dan sedikit kecap inggris							
* Bumbui dengan garam , lada hitam , gula pasir , dan origano							
* Koreksi rasa , lalu hidangkan di squire bowl lalu masukan kentang dan wortel yang sudah di rebus							
* Tambahkan bawang goreng dan irisan daun bawang							
TIME COOKING : 20 MENIT							
WAKTU PENYAJIAN KETAMU : Setelah Makanan Sudah Siap yakni 2 menit							

## LAMPIRAN

### A. Pedoman Wawancara & Kuesioner Karyawan

1. Sudah berapa lama bekerja di Industri Perhotelan?

Jawaban:

2. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang Human Capital

Jawaban:

3. Apakah bapak/Ibu paham tentang Human Capital?

*(Hanya dijawab jika pertanyaan nomor 2 adalah 'ya/pernah')*

Jawaban:

4. Apa Pendapat Anda tentang Human Capital?

*(Hanya dijawab jika pertanyaan nomor 3 adalah 'ya/paham')*

Jawaban:

5. Sejauh ini apakah merasakan perbedaan yang signifikan?

*(Hanya dijawab jika pertanyaan nomor 2 & 3 adalah berturut-turut 'ya/pernah,paham')*

Jawaban:

6. Dari skala 1-10, berapakah skor yang akan anda berikan untuk tingkat Manajemen Sumberdaya Manusia di Damhil Training Center Gorontalo?

7. Mengisi Kuisisioner

## KUESIONER

### IMPLEMENTASI KONSEP HUMAN CAPITAL MANAGEMENT

#### DI DAMHIL TRAINING CENTER GORONTALO

**Deskripsi:**

Kuesioner ini merupakan salah satu metode pengumpulan data untuk penelitian terhadap Implementasi Konsep Pelaksanaan Human Capital Management di Damhil Training Center Gorontalo. Adapun pengertian Human Capital dikutip dari pendapat Bontis dkk (1999) dalam Baron & Amstrong (2013:9) adalah sebagai berikut;

*“Human capital mewakili faktor manusia dalam organisasi yang merupakan gabungan antara intelegensia, keterampilan, dan keahlian yang memberi karakter tersendiri pada organisasi. Unsur manusia yang berorganisasi adalah mereka yang mampu belajar, berubah, berinovasi, dan memberikan dorongan kreatif yang jika dimotivasi dengan benar akan menjamin kelangngan jangka panjang organisasi.”*

Dalam kuesioner ini terdapat beberapa dimensi dimana 5 (lima) diantaranya adalah komponen *Human Capital Management* menurut Andrew Mayo. yaitu:

1. *General Question*; pernyataan-pernyataan umum menyangkut pemahaman responden terkait Human Capital Management.
2. *Individual Capability*; pernyataan-pernyataan terkait kemampuan individu responden.
3. *Individual Motivation*; pernyataan-pernyataan terkait motivasi pribadi yang dimiliki responden sebagai karyawan dengan konsep Human Capital Management.
4. *Leadership*; pernyataan-pernyataan tentang kondisi kepemimpinan di Damhil Training Center Gorontalo.
5. *The Organization Climate*; pernyataan-pernyataan yang menunjukkan kondisi organisasi yang menerapkan konsep Human Capital Management dalam hal ini Damhil Training Center Gorontalo.
6. *Workgroup Effectiveness*; pernyataan-pernyataan untuk menggambarkan keadaan efektivitas kerjasama (*workgroup*) responden sebagai pelaku dalam organisasinya.

Kuesioner ini terdiri atas dua bagian yaitu:

- I. Data Demografi Responden, dan
- II. Pertanyaan Kuesioner

Data dan informasi yang tertera dalam kuesioner ini akan dipergunakan secara bijak dan hanya untuk kepentingan penelitian skripsi.

**Tujuan:**

Untuk mengetahui bagaimana Konsep Human Capital Management diimplementasikan di Damhil Training Center Gorontalo serta mengetahui tingkat efisiensi dan efektifitas dari implementasi tersebut.

**Waktu:**

Waktu pengisian kuesioner ini membutuhkan ± 10 menit

---

---

BAGIAN I

**Data Demografi Karyawan**

Isilah data anda dengan kondisi yang sebenarnya.

- 1. Nama :
- 2. Jenis Kelamin :
- 3. Umur :
- 4. Pendidikan Terakhir :
- 5. Departemen :

BAGIAN II

**Pertanyaan Kuesioner**

Berilah tanda centang (√) pada salah satu simbol yang tertera dalam table.

- TS : Tidak Setuju
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

No	Pertanyaan	TS	S	SS
<i>General Question</i>				
1	Saya faham dengan Human Capital Management			
2	Implementasi Konsep Human Capital di Damhil Training Center Gorontalo sudah efektif			
3	Setelah bekerja di Damhil Training Center, saya semakin berkembang dan mendapat keahlian baru yang belum pernah saya dapatkan			
<i>Individual Capability</i>				
4	Saya berada pada posisi yang sesuai dengan kemampuan dan kapabilitas saya			
5	Saya menerima/mendapatkan pelatihan sebelum mulai bekerja di bidang saya ditempatkan			
6	Saya Menerima/mendapatkan pelatihan dalam rangka <i>skill maintenance</i>			
7	Saya selalu berusaha menyelesaikan masalah yang ada sesuai dengan posisi saya di lingkungan kerja			
8	Emosi saya lebih menguasai diri saya dibanding saya menguasai emosi saya			
<i>Individual Motivation</i>				
9	Saya selalu melakukan introspeksi untuk mencari penyelesaian terbaik dalam melaksanakan pekerjaan			
10	Saya mengerjakan tugas saya sebaik-baiknya untuk mencapai angka sukses			
11	Saya menyukai tantangan dalam pekerjaan			
12	Saya bersedia dikritik dan ditegur agar belajar lagi hingga dapat menguasai bidang keahlian tersebut			

13	Saya percaya dengan kemampuan saya untuk menyelesaikan pekerjaan			
14	Saya menggunakan setiap waktu selama jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang bahkan tidak tertulis dalam job description			
15	Saya selalu ingin memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik dari yang dapat diberikan rekan kerja saya			
<i>Leadership</i>				
16	Atasan saya, baik supervisor maupun manajer memberikan pelayanan yang baik dengan mendengarkan aspirasi karyawan			
17	Atasan saya, baik supervisor maupun manajer memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan solusi/penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi karyawan			
18	Supervisor dan Manager selalu memotivasi bahkan disaat saya melakukan kesalahan.			
19	Dalam memberikan arahan, baik supervisor dan manajer memberikan arahan dengan jelas			
20	Dalam memberikan arahan, baik supervisor dan manajer menggunakan bahasa yang sederhana/mudah dimengerti oleh semua karyawan			
21	Supervisor dan Manager Bersedia menjadi tempat konsultasi dan menerima pertanyaan-pertanyaan lebih lanjut apabila ada arahan yang tidak/belum kami pahami			
<i>The Organization Climate</i>				
22	Organisasi ini menuntut saya untuk mengerjakan sesuatu dengan hasil yang maksimal sesuai dengan standar yang diterapkan			
23	Organisasi ini menerapkan budaya kerja yang baik			
24	Supervisor dan Manager saya sangat mengapresiasi kreasi dan inovasi selama masih sesuai dengan visi dan misi organisasi serta sesuai standar			
25	Saya dapat mengembangkan kemampuan atau eksplorasi di bidang lain melalui pengajuan pindah departemen (jika kondisi memungkinkan), atau mengikuti <i>internal recruitment</i> (jika sedang dibuka)			
26	Saya terbuka dan jujur termasuk mengakui apabila saya melakukan kesalahan			
27	Sebaliknya, supervisor dan manager saya sangat terbuka untuk soal pekerjaan			
<i>Workgroup Effectiveness</i>				
28	Antar anggota tim (departemen) kami saling mendukung baik dengan mengerjakan tugas dan tanggungjawab masing-masing maupun saling <i>backup</i> apabila ada anggota tim yang membutuhkan bantuan atau tidak dapat melaksanakan tugas.			
29	Anggota tim saling menghormati satu sama lain untuk mendukung tercapainya efektivitas kerja kelompok			
30	Setiap anggota tim diberikan tugas dan tanggungjawab yang apabila diberi skor menunjukkan nilai beban kerja yang sama			

## **B. Pedoman Wawancara HRM/HCM/HM/GM (+ Individual Capability)**

1. Sejak kapan bapak/ibu bekerja di Damhil Training Center Gorontalo?
2. Apakah bapak/ibu bertugas menjadi HRM/HCM/HM/GM sejak bekerja disini atau menempati posisi lainnya terlebih dahulu?
3. Apakah bapak/ibu pernah menjadi HR Manager atau HC manager sebelumnya? (*berlaku baik di hotel yang sama ataupun berbeda*)
4. Apakah bapak/ibu dan manajemen hotel setuju bahwa manusia adalah salah satu asset yang berharga, yang merupakan salah satu modal terbaik milik perusahaan?
5. Apakah bapak/ibu dan manajemen hotel setuju bahwa peran sumberdaya manusia adalah beban (*cost*) bagi perusahaan sehingga harus dimanfaatkan kemampuannya (*resource*) semaksimal mungkin?
6. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang Human Capital

(*Pertanyaan no 7 & 8 hanya dijawab jika jawaban pertanyaan nomor 2 adalah 'ya/pernah'*)

7. Apakah bapak/Ibu paham tentang Human Capital?
8. Sejauh ini menurut bapak/ibu apa saja manfaat signifikan dari penerapan HCM di Damhil Training Center Gorontalo bila dibandingkan dengan Human Resource Management Konvensional?
9. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait efektifitas dari implementasi pengelolaan sumberdaya manusia di Damhil Training Center Gorontalo?
10. Apakah karyawan telah ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan kapabilitasnya?
11. Apakah HR Department di Damhil Training Center Rawamangun bergabung dan aktif dalam asosiasi/komunitas Human Capital/Human Resource khususnya bidang perhotelan?
12. Dalam proses recruitment, seberapa banyak/sering bapak/ibu menggunakan referensi nomor kontak HRD/HCD tempat aplikasi bekerja sebelumnya untuk mendapatkan informasi terkait aplikasi?
13. Sebelum memulai tugasnya di Damhil Training Center Gorontalo, apakah karyawan baru mengikuti pelatihan atau orientasi tentang pekerjaannya?
14. Apakah manajemen menerapkan program skill maintenance seperti pelatihan rutin 3 atau 6 bulan sekali untuk me-refresh & recharge kemampuan karyawan?
15. Selain pertemuan-pertemuan rutin dan pelatihan, apakah manajemen membuat event untuk peningkatan engagement antar karyawan maupun antara karyawan dan manajemen seperti annual party, staff party, staff/family gathering, monthly employee meeting dll?
16. Jika situasi memungkinkan, apakah karyawan dapat mengajukan pindah departemen untuk eksplorasi keahlian atau pengembangan dirinya?
17. Apakah Damhil menggunakan metode "*internal recruitment first*" Ketika terjadi kekosongan formasi tim?