



Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Masa Pandemi

The Role of Human Resources Management in Improving Employee Performance during The Pandemic

Ni Putu Widiartini ^{1*}, Ni Putu Isha Aprinica ²

^{1,2}D3 Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 9th April 2023

Revised 14th April 2023

Accepted 17th April 2023

Available online 30th April 2023

Kata Kunci:

Pandemi; Manajemen Sumber Daya Manusia; Kinerja Karyawan

Keywords:

Pandemic; Human Resources Management; Employee Performance

DOI:

<https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.406>

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai peran manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana peran manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di masa pandemi. teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh bahwa peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan cara mengecek kuantitas hasil kerja, kualitas kerja, menanyakan hal tentang keinisiatifan saat interview, ketelitian karyawan, kepemimpinan, kejujuran serta kreativitas karyawan. selain itu manajemen sumber daya manusia selalu memberikan training kepada setiap karyawan setiap bulan untuk meningkatkan skill dan ilmu karyawan.

ABSTRACT

This research is about the role of HR management in improving employee performance. The goal is to find out how the role of HR management in improving employee performance during the pandemic. Data collection techniques used are observation and interviews. The type of data used in this research is qualitative. From the results of research and discussion, it can be seen that the role of human resource management in improving employee performance is by checking the quantity of work, quality of work, asking questions about initiative during interviews, employee accuracy, leadership, honesty and employee creativity. In addition, human resource management always provides training to each employee every month to improve employee skills and knowledge.

* How to Cite

Widiartini, N. P., & Aprinica, N. P. I. (2023). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(4), 1082 - 1086. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.406>

* Corresponding Author: Ni Putu Widiartini: widiartini23@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid 19 yang sedang mendunia saat ini sangat berdampak bagi Indonesia. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang terdampak dan yang masih bertahan di masa pandemi seperti sekarang ini. Hotel menyediakan layanan akomodasi yang dapat dinikmati oleh wisatawan yang berlibur. Hotel - hotel akan bersaing untuk memenuhi *occupancy* dan mencapai target yang dibutuhkan.

Salah satu hotel yang ada di Kuta yaitu Holiday Inn Resort Baruna Bali. Para karyawan di Hotel ini terkenal sangat ramah dan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu. Hal ini menjadi alasan tamu untuk selalu berkunjung dan menginap di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali (Jazzy : 2021). Saat tamu berkunjung peran karyawan sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik. Kinerja yang tinggi akan membuat tamu puas ketika berkunjung.

Kinerja karyawan dalam suatu hotel itu merupakan salah satu peran dari manajemen SDM. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses memperoleh dan pemberian kompensasi pada karyawan. Dalam sebuah hotel manajemen sumber daya manusia harus memastikan setiap karyawan bisa memberikan *service* yang berkualitas pada setiap tamu yang berkunjung ke hotel.

Sebagai jalur masuknya karyawan, manajemen SDM harus bertanggung jawab untuk mengelola semua karyawan, bisa dengan adanya pelatihan dan penilaian kinerja karyawan untuk menjadikan karyawan yang berkualitas untuk hotel. Tetapi ada kalanya kinerja karyawan meningkat dan ada juga karyawan yang mengalami penurunan kinerja sehingga membuat tamu kurang puas. Menurut pandangan penulis karyawan di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali kurang mematuhi standar prosedur seperti sering terlambat, serta kinerja karyawan kurang maksimal sehingga menimbulkan komplain. Selain itu, banyaknya karyawan yang dirumahkan karena pandemi juga menjadi penyebab kinerja karyawan menurun karena kurangnya jumlah karyawan sehingga mereka kewalahan dalam bekerja. Hal ini terjadi pada beberapa karyawan baik itu operasional maupun non operasional. Maka dengan hal ini penulis mengangkat judul sebuah tugas akhir yaitu "Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Di Holiday Inn Resort Baruna Bali".

2. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif, yang dilakukan di Holiday Inn Resort Baruna Bali dengan waktu 8 bulan yaitu Desember 2021 - Juli 2022. Jenis data kualitatif dengan sumber data primer yaitu diperoleh dari observasi dan wawancara kepada manajemen sumber daya manusia dan salah satu karyawan pada setiap departemen, data sekunder diperoleh dari sejarah berdirinya hotel, struktur organisasi dan teori - teori pendukung lainnya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan dan yang disebut sampel yaitu salah satu karyawan pada setiap departemen. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu

checklist observasi dan pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi dan menggunakan teknik analisis data yaitu kualitatif. Menggunakan Teknik penyajian hasil analisis data formal dan informal.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan human resources executive dan salah satu karyawan pada setiap departemen di Holiday Inn Resort Baruna Bali mengatakan bahwa pada saat pandemi peran manajemen sumber daya manusia yaitu mengecek kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja. Jika terjadi ketidaksesuaian dengan target maka perlu diteliti apa penyebab dari masalah tersebut. Manajemen sumber daya manusia juga berperan dalam mendisiplinkan karyawan, keinisiatifan karyawan, ketelitian karyawan, dan kejujuran karyawan. jika terdapat karyawan yang melanggar maka akan ditindaklanjuti sesuai dengan buku pedoman perusahaan. kemudian manajemen SDM juga berperan terhadap kreativitas karyawan dengan mengadakan kompensasi yaitu naik jabatan, namun hal ini dilihat dari *budget* yang dikelola oleh setiap departemen yang diluar peran manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan departemen yang bertanggung jawab mengelola semua karyawan hotel agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Selama pandemi setiap departemen di Holiday Inn Resort Baruna Bali mempunyai jumlah komplain yang berbeda hal tersebut disebabkan kinerja karyawan yang kurang maksimal dalam melayani tamu. Berdasarkan jumlah keluhan tamu yang penulis dapatkan, keluhan tamu terbanyak yaitu pada departemen *engineering* yaitu 107 keluhan tamu. Jumlah karyawan tetap di departemen *engineering* yaitu ada 18 orang dan *daily worker* yaitu 21 orang yang bertanggung jawab untuk mengatasi segala masalah teknis yang terjadi di area hotel. Jika dibandingkan dengan salah satu departemen lain yaitu *housekeeping* dengan jumlah karyawan tetap 8 orang dan jumlah *daily worker* yaitu 40 orang, selama 6 bulan jumlah keluhan yang terjadi yaitu 47 keluhan tamu. Hal ini disebabkan karena saat mencari kandidat *daily worker* departemen *engineering* tidak berdiskusi dengan manajemen sumber daya manusia. Mereka merekrut sendiri kandidatnya dan hanya melapor ke manajemen sumber daya manusia pada saat proses pembayaran saja. Akibatnya manajemen sumber daya manusia tidak bisa mengevaluasi kandidat tersebut apakah sudah sesuai standar atau belum. Berbeda dengan departemen *housekeeping*, mereka selalu berdiskusi dengan manajemen sumber daya manusia saat ingin merekrut *daily worker*.

Peran manajemen sumber daya manusia yaitu melakukan *interview* kepada kandidat dan jika sudah sesuai maka akan diproses *interview* selanjutnya. Dalam hal ini manajemen sumber daya manusia berperan untuk selalu memberikan arahan dan mengingatkan kepada semua karyawan pada setiap departemen agar saat akan merekrut karyawan harus berdiskusi terlebih dahulu dengan manajemen sumber daya manusia. Hal ini sangat penting dilakukan karena departemen sumber daya

manusia yang akan melakukan seleksi karyawan dan menentukan apakah karyawan tersebut layak untuk dipekerjakan. Untuk mengurangi jumlah keluhan tamu diperlukan karyawan dengan kinerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai peran manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Holiday Inn maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia sangat berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan selama pandemi, yaitu dengan cara mengecek kuantitas hasil kerja, kualitas kerja, menanyakan hal tentang keinisiatifan saat *interview*, ketelitian karyawan, kepemimpinan, kejujuran serta kreativitas karyawan. selain itu manajemen sumber daya manusia selalu memberikan *training* kepada setiap karyawan setiap bulan untuk meningkatkan *skill* dan ilmu karyawan. hal tersebut dilakukan guna untuk menghindari hal - hal yang tidak diinginkan seperti keluhan tamu. Dengan memberikan *training* setiap bulan, Carawan akan mengetahui hal apa saja yang bisa dilakukan untuk melayani tamu dengan baik.

Pentingnya peran manajemen SDM, yaitu menjadi pemimpin yang baik karena tugas dan tanggung jawab dari manajemen sumber daya manusia yaitu mengelola semua karyawan hotel. Jika terdapat karyawan yang tidak sesuai standar atau melanggar aturan yang berlaku maka akan diberikan peringatan sesuai dengan buku pedoman pekerja. Selain itu manajemen sumber daya manusia berperan dalam hal menaikan jabatan setiap karyawan yang memiliki kreativitas kerja yang tinggi tetapi hal tersebut harus sesuai dengan *budget* yang dimiliki oleh departemen yang bersangkutan. Manajemen sumber daya manusia di Holiday Inn tidak berperan dalam pengelolaan *budget* karena *budget* dikelola oleh masing - masing departemen dan dikontrol oleh *department finance*.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Budiarti, N.Y. (2020). Pengaruh Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan. *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 109-110. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951>. <http://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887->
- Sarah Dryhurst, Claudia R. Schneider, John Kerr, Alexandra L. J. Freeman, Gabriel Recchia, Anne Marthe van der Bles, David Spiegelhalter & Sander van der Linden (2020) Risk perceptions of COVID-19 around the world, *Journal of Risk Research*, 23:7-8, 994-1006, DOI: 10.1080/13669877.2020.1758193 <http://serisc.org/journals/index.php/IJAST/article>
- Arsyad, F. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung*. 32-47. <https://doi.org/.1037//0033->

[2909.I26.1.78](#)

Ningsih, N. S. (2012). *Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru*. 29–33. <http://repository.uin-suska.ac.id/1436/>

Rahmayanti, N. E. (2021). *Pengaruh HRD (Human Resources Development) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel Sultra Dan Sulbar*. 3(March), 7. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/18065-Full_Text.pdf