

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Metro Park View Hotel Semarang

Metro Park View Hotel Semarang adalah hotel bintang 4 yang berada di Jl. K.H. Agus Salim No.2-4, Kauman, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah. Sebelumnya, pada awal hotel ini dibangun di tahun 1970 hotel ini bernama New Metro Hotel Semarang di bawah kepemilikan PT. Metro Hotel Internasional Semarang di masa kepemimpinan Bapak Luhur Wibowo. New Metro Hotel Semarang mulai beroperasi di tanggal 18 Oktober 1977 sebagai hotel bintang 3. Pada tahun 1977 yaitu tahun pertama pengelolaan, PT. Metro Hotel Internasional Semarang menjalin kerja sama dengan Grand Park Hotel Surabaya dalam bidang manajemen. Kerjasama yang dijalin Metro Hotel dengan Grand Park Hotel Surabaya ini hanya berjalan selama 6 tahun yakni dari tahun 1977 - 1983. Maka dari itu karena kerja sama ini, nama PT. Metro Hotel Internasional Semarang berganti nama menjadi Metro Grand Park Hotel Semarang. Namun, hal ini tidak terjalin lama karena di tahun 1984 hubungan kerja sama yang dijalin berakhir dan kembali menggunakan nama Metro Hotel.

Seiring berjalannya waktu dan kemajuan di dunia pariwisata, Hotel Metro melakukan rebranding total terhadap hotel ini dengan management baru yaitu Sango Hotel Management di bulan April 2021. Mereka melakukan perubahan total pada hotel yaitu refurbish interior dan eksterior bangunan, mengubah nama menjadi Metro Park View Hotel Semarang, serta hadir dengan konsep dan struktur organisasi yang baru. Kini konsep bangunan yang diusung adalah gaya bangunan colonial dengan desain interior modern art deco yang sangat elegan. Fasilitas yang dimiliki Metro

Park View Hotel dengan gelar bintang terbaru yaitu hotel bintang 4 adalah 88 kamar tidur dengan 5 tipe kamar berbeda, *Platinum Restaurant, Coffee & Eatery, Fitness Center, Swimming Pool, 12 Meeting Room, Children Playground, Hair & Beauty Salon, 1 Ballroom, Spa & Body Treatments.*



Gambar 4.1.1 Metro Park View Hotel Semarang

4.1.2 Visi Misi dan Values Metro Park View Hotel Semarang

1. Visi:

Menjadi Hotel Bintang 4 Atau 5 Terdepan Di Manapun Berada, Yang Memberikan Pelayanan Melebihi Harapan Tamu Dan Memberikan Produk Terbaik Dan Juga Pengalaman Terbaik Bagi Tamu-Tamunya.

2. Misi:

- a. Menciptakan Dan Berkomitmen Terhadap Pelayanan Dan Pengalaman Terbaik Bagi Tamu
- b. Hotel Tempat Bekerja Terbaik Bagi Seluruh Karyawan

- c. Memberikan Profitability Yang Baik Dan Berkesinambungan Bagi Owner Dan Share Holder Serta Bermanfaat Bagi Masyarakat Sekitar
3. Values:
- a. Moving forward: selalu berfikir maju dan melangkah ke depan menghadapi persaingan, perkembangan pasar globalisasi, digitalisasi pasar, juga terus menerus menciptakan produk yang bersaing dan berkembang mengikuti perkembangan pasar.
 - b. Empathy & integrity: peduli, jujur, kerja keras, berkomitmen dan bertanggung jawab
 - c. Team work: memaksimalkan keahlian dan keterampilan serta minat dan kreatifitas untuk kesuksesan bersama sebagai bagian dari keluarga Sango Hotel Management
 - d. Respectful: menghargai dan berkomitmen terhadap tanggung jawab yang diberikan, mampu membangun nilai dan citra diri yang positive, kemampuan menyesuaikan dengan perubahan, kemajuan dan lingkungan sekitar
 - e. Opportunity: memberikan kesempatan berkembang seluas luasnya kepada setiap karyawan untuk bisa menjadi manfaat sebesar-besarnya buat diri sendiri, keluarga, tamu, owner dan lingkungan sekitar.

4.1.3. Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel

Metro Park View Hotel Semarang memiliki 88 Kamar dengan 5 tipe kamar yaitu *Deluxe*, *Deluxe Executive*, *Executive Suite*, *Family Suite*, *Metro Park View Suite*.



Executive



Deluxe Executive



Executive Deluxe



Executive Suite



Metro Park View Suite

Gambar 4.1.3 Tipe Kamar

Selain itu, Metro Park View Hotel Semarang juga dilengkapi beberapa fasilitas yang lengkap yaitu :

- 1) Layanan Antar Jemput merupakan layanan antar jemput untuk tamu menuju / dari bandara serta stasiun kereta api atau menuju destinasi di kota Semarang.
- 2) Pusat Bisnis & Pojok Internet merupakan fasilitas pojok internet untuk menjelajah browser.

- 3) Layanan Pramutamu & Valet merupakan fasilitas yang tersedia sepanjang waktu untuk melayani kebutuhan tamu seperti memesan makan & Parkir tanpa repot mencari tempat parkir.
- 4) Sewa Sepeda merupakan fasilitas penyewaan sepeda untuk menjelajah kota Semarang.
- 5) Ruang Komersial merupakan kemudahan fasilitas untuk bersantap dan belanja dekat dengan Aloon-Aloon Kota Semarang.
- 6) Spa & Kesehatan merupakan fasilitas relaksasi dan menenangkan dari penat nya kegiatan sehari-hari.
- 7) Salon Kecantikan merupakan fasilitas Salon kecantikan untuk memanjakan diri.
- 8) Klub Anak-anak merupakan fasilitas tamu anak-anak untuk bermain, belajar, dan berbaur dengan teman baru.
- 9) Pusat Kebugaran merupakan fasilitas olahraga terbaik untuk berlatih.
- 10) Kolam Renang untuk tamu berenang.



Shuttle Service



Business Center & Internet Corner



Concierge & Valet Service



Rental Bike



Commercial Space



Spa & Wellness



Cat's Eye Beauty Salon



Children's Kids Club



Fitness Center



Swimming Pool

Gambar 4.1.3 Fasilitas Hotel

4.2. Gambaran Umum Key Informan

Pada penelitian ini , jumlah informan untuk pengambilan data ada 2 yaitu Human Capital Manager (HCM) yang juga sekaligus sebagai PIC Penelitian serta

ada perwakilan dari karyawan yaitu Assistant Housekeeping Manager selaku informan kunci yang paham dan turun langsung dalam berjalannya SDM Hijau di Metro Park View Hotel Semarang. Bapak A.M. selaku Human Capital Manager sekaligus PIC ini baru menjabat sebagai HCM selama kurang lebih 4 bulan di Metro Park View Hotel Semarang. Beliau merupakan lulusan tahun 2007 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dengan pengalaman kerja sebagai HR di Phi Semesta Hotel tahun 2010-2014, HR Coordinator di Fave Hotel Rembang tahun 2014-2015, Assistant HRM tahun 2015-2016 & di tahun 2016-2021 menjadi HRM di Hotel Dafam Semarang, HR di 5th Avenue Restaurant bulan Oktober 2021-Februari 2022, lalu Human Capital Manager di Metro Park View Hotel Semarang sejak Februari 2022-Sekarang.

Sedangkan untuk perwakilan wawancara karyawan ada Bapak E. H. dari divisi Housekeeping dengan jabatan Assistant Housekeeping Manager sudah menjabat kurang lebih selama 1 tahun dengan pengalaman bekerja sebagai Housekeeping Supervisor di Platinum Hotel & Convention Center Yogyakarta di tahun 2017-2021, Operational Supervisor di Amaris Hotel Pemuda Semarang di tahun 2020-2021, Assistant Housekeeping Manager di Metro Park View Hotel Semarang tahun 2021-Sekarang.

4.3 Deskripsi Pelaksanaan Green Human Resource Management di Metro Park View Hotel Semarang

4.3.1. Analisis dan Perancangan Pekerjaan Hijau

Analisis dan perancangan pekerjaan hijau membahas mengenai job deskripsi dan job spesifikasi yang dibuat oleh perusahaan yang memasukan unsur persyaratan lingkungan, sosial, pribadi dan teknis perusahaan untuk menjaga lingkungan. Dalam wawancara mengenai spesifikasi pekerjaan, Metro Park View Hotel Semarang mengungkapkan bahwa tidak ada spesifikasi pekerjaan yang memiliki orientasi terhadap pengelolaan lingkungan pada jabatan tertentu namun, mereka menekankan bahwa setiap karyawan untuk memiliki kepribadian yang skillful untuk kebersihan,

komunikasi yang baik, dan attitude. Dalam poin deskripsi kerja tentang unsur pemeliharaan lingkungan, karyawan diajarkan untuk menggunakan ulang kertas yang sudah terpakai untuk digunakan kembali di salah satu sisinya. Hal ini memang belum tertuang dalam peraturan perusahaan namun berdasarkan dengan kesadaran diri karyawan masing-masing untuk melakukan penggunaan ulang kertas.

Pihak Metro Park View Hotel Semarang sendiri tanpa sadar sudah mempunyai tim yang mempunyai fokus kepada lingkungan yaitu dari departemen Housekeeping & Engineering. Tim ini melakukan beberapa kegiatan penghijauan dan mendaur ulang barang-barang yang sudah tidak terpakai untuk menambah estetika lingkungan hotel. Seperti yang dikatakan key informan dari pihak HR, departemen engineering mendaur ulang kayu yang sudah tidak terpakai dan dirangkai menjadi meja kecil serta dari departemen housekeeping mempunyai tanggung jawab terhadap tanaman obat di sekitar hotel. Kegiatan ini dilakukan atas kesadaran karyawan sendiri dan pihak hotel hanya memfasilitasi kegiatan ini, serta memang belum ada peraturan tertulisnya.

4.3.2. Perencanaan Sumber Daya Manusia Hijau

Perencanaan sumber daya manusia hijau membahas tentang perusahaan merencanakan jumlah dan jenis karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan kegiatan atau program dalam pengelolaan lingkungan perusahaan. Metro Park View Hotel Semarang sekarang memiliki 44 karyawan. Dalam wawancara, Bapak A.M. dari key informan departemen HR mengungkapkan bahwa dalam menganalisa jumlah karyawan, mereka menyesuaikan jumlah kamar, meeting room, dan ballroom yang ada. Jumlah kamar ada 88 kamar, 13 meeting room, dan 1 ballroom sehingga secara ratio mereka mengatakan sudah sangat cukup dengan jumlah karyawan yang ada yaitu dengan ratio 1:2. Pada perencanaan terkait MSDM, Bapak A.M. menyebutkan bahwa belum ada aturan spesifik pada perencanaan MSDM yang terkait dengan kegiatan pemeliharaan lingkungan.

4.3.3. Rekrutmen Hijau

Rekrutmen hijau berkaitan tentang mencari karyawan baru yang memiliki wawasan tentang lingkungan. Bicara mengenai rekrutmen, pihak HR dan karyawan setuju bahwa untuk mengefektifkan proses rekrutmen dan juga dalam rangka pemeliharaan lingkungan maka Metro Park View Hotel Semarang mengiklankan lowongan pekerjaan melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, LinkedIn, maupun Whatsapp status. Setelah itu, para calon karyawan yang berminat akan dihubungi lagi menggunakan email maupun pesan di whatsapp. Pihak HR menyatakan bahwa yang turut andil dalam perencanaan syarat bekerja adalah dari pihak HR itu sendiri & pembuatan desain poster oleh tim desain grafis. Untuk syarat yang diajukan sendiri lebih mengarah ke posisi yang sesuai dengan jabatan yang dicari & belum banyak memasukan unsur lingkungan ke dalam nya. Pihak HR juga menyatakan bahwa mereka tidak akan kekurangan calon karyawan yang akan mendaftar karena mereka sudah bekerja sama dengan beberapa lembaga dan sekolah. Di dalam proses rekrutmen ini, pihak perwakilan karyawan menyatakan bahwa edukasi tentang lingkungan kerja & regulasi akan diberitahukan saat proses seleksi & proses induksi.



Gambar 4.3.3. Promosi lowongan kerja melalui media sosial

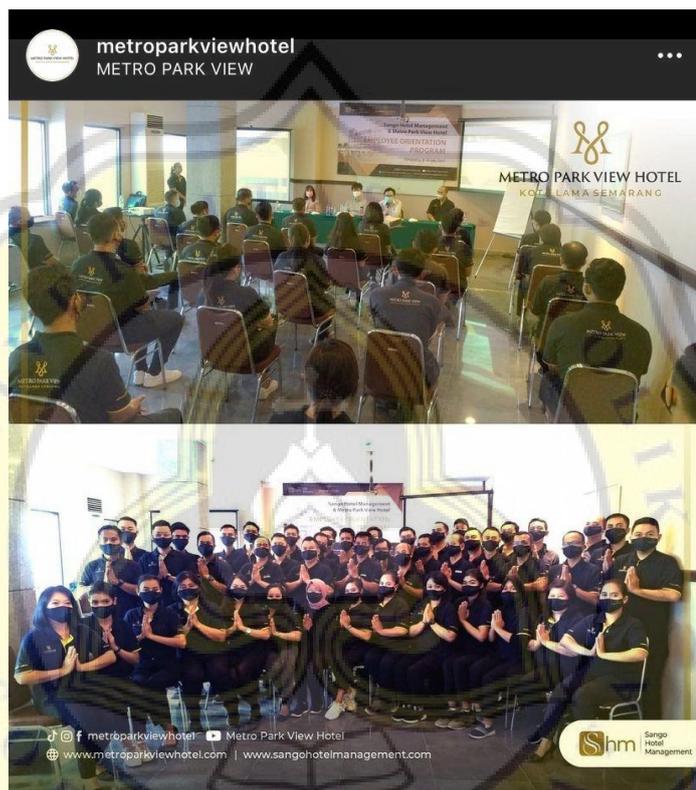
4.3.4. Seleksi Hijau

Seleksi hijau adalah tentang perusahaan yang meninjau kepedulian serta minat lingkungan calon karyawan yang digunakan untuk kriteria seleksi. Regulasi seleksi pada Metro Park View Hotel Semarang adalah memanggil calon karyawan untuk melakukan wawancara secara offline dan melakukan Forum Group Discussion (FGD) namun pengumpulan berkas tetap secara online. Jadi setelah karyawan mengisi form aplikasi kerja maka karyawan akan dipanggil melalui whatsapp untuk melakukan wawancara kerja tersebut. Menurut pernyataan HR, poin utama yang dilihat dalam proses seleksi adalah soft skill, attitude, dan komunikasi yang baik karena skill itu bisa diasah namun watak adalah perilaku dasar. Menurut pernyataan HR & Karyawan, pertanyaan wawancara mengenai lingkungan tidak ada namun pihak HR akan memancing inisiatif dari kandidat karyawan tentang pengetahuan mereka mengenai pengelolaan lingkungan. Seperti contoh dari departemen housekeeping akan diuji bagaimana menghandle area dan kamar hotel. Lalu untuk pertanyaan yang diajukan saat wawancara adalah beberapa pertanyaan umum seperti pengenalan diri.

4.3.5. Induksi Hijau

Induksi hijau ini tentang bagaimana perusahaan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan dan praktik dalam melakukan pengelolaan lingkungan yang terdapat dalam deskripsi pekerjaan terhadap karyawan baru. Untuk unsur hijau di dalam pengenalan lingkungan pekerjaan, pihak mereka mengakui bahwa belum memasukan unsur green tersebut. Mereka mengenalkan lingkungan pekerjaan dengan cara mempresentasikan dengan power point tentang apa saja yang harus karyawan kerjakan yang sesuai dengan departemen mereka lalu mereka memperkenalkan tentang area hotel kepada karyawan baru. Dengan menggunakan power point tersebut menurut pihak HR akan mengurangi penggunaan printout kertas materi dan sejauh mereka menjalankan pengenalan lingkungan pekerjaan ini tidak ada kendala. Karena pihak hotel

menyadari bahwa belum ada unsur hijau di dalam proses pengenalan lingkungan pekerjaan, maka mereka memiliki persiapan untuk menambahkan unsur hijau ke dalam proses pengenalan lingkungan pekerjaan.



Gambar 4.3.5. Pengenalan Lingkungan Hotel

4.3.6. Evaluasi Kinerja Hijau

Evaluasi kinerja hijau yaitu mengenai perusahaan yang menilai kinerja hijau karyawan dan menjamin kinerja lingkungan yang realistis dalam jangka panjang. Evaluasi kinerja di Metro Park View Hotel Semarang dilakukan setiap 2 kali dalam 1 tahun namun bisa dilakukan lebih intens jika akan dilakukan promosi jabatan. Evaluasi kinerja dilakukan per individu dan per departemen yaitu antar atasan dan karyawannya. Untuk kapan diadakan evaluasi kinerja pasti pihak manajemen akan memberitahukan sebelumnya. Teknis pelaksanaan evaluasi kinerja adalah secara 180° yaitu

memberikan form yang akan diisi oleh karyawan dan dikembalikan ke atasan lalu akan diadakan diskusi setelahnya.

Pihak yang akan mengevaluasi kinerja karyawan adalah atasan dari departemen masing-masing dan pihak HR hanya akan melihat dari sisi personal secara global. Hal yang menjadi target evaluasi kinerja adalah estetika, penghijauan, dan kebersihan lingkungan hotel dengan tujuan untuk karyawan adalah perpanjangan kontrak, promosi, dan untuk melihat apakah karyawan tersebut dapat bekerja dengan budaya perusahaan. Pihak HR mengatakan bahwa selama melakukan evaluasi kinerja ini tidak ada kendala serta atasan pasti akan memberi umpan balik kepada karyawan agar tidak subjektif. Setelah melakukan umpan balik, jika dirasa ada program yang kurang maka akan diadakan pelatihan ulang bagi karyawan yang dirasa kurang

4.3.7. Pelatihan dan Pengembangan Hijau

Pelatihan dan pengembangan hijau membahas tentang perusahaan mengadakan pelatihan agar karyawan mampu mengelola lingkungan untuk menambahkan kesadaran karyawan dan membentuk ruang kerja menjadi ruang kerja hijau. Untuk pelatihan di Metro Park View Hotel memiliki standar sendiri yaitu dalam sebulan itu 4 jam per orang dan pelatihan ini didasari dengan training with analyze. Yaitu, jika ada kasus yang terjadi dan dibutuhkan pelatihan maka akan diadakan pelatihan untuk karyawan tersebut. Pihak hotel menyadari bahwa belum ada pelatihan yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang lingkungan yang baik, namun pelatihan hijau yang ada adalah dalam bentuk incidental saja.

Menurut penuturan karyawan, pelatihan untuk meningkatkan kesadaran lingkungan hanya sebatas himbauan saja karena belum ada program dan bentuk pastinya. Maka dari itu, pihak manajemen mengatakan bahwa ada sedikit kendala pada proses pelatihan karena karyawan kurang tertib sehingga kurang adanya bukti pelatihan dalam bentuk foto, materi, siapa saja yang mengikuti training, periode training, kapan diadakan dan

berapa lamanya pelatihan. Maka dari itu mereka juga kurang yakin apakah pelatihan ini efektif atau tidak. Hal ini lah yang mendasari training with analyze karena pelatihan didasari kasus yang terjadi.

4.3.8. Manajemen Penghargaan Hijau

Manajemen penghargaan hijau mengenai perusahaan yang menstimulasi manajer dan karyawan non-manajerial pada saat melakukan pengelolaan lingkungan. Metro Park View Hotel Semarang tidak hanya memberikan reward pada kegiatan penghijauan namun untuk semua kegiatan termasuk memberikan penghargaan untuk karyawan terbaik atas kerja mereka selama ini. Pemberian penghargaan adalah dalam bentuk non finansial dan finansial juga. Bentuk non finansial bagi karyawan terbaik adalah voucher liburan, dan bentuk finansial tentu saja uang tunai. Hal ini dilakukan untuk menstimulus karyawan lain agar bekerja lebih baik lagi kedepan nya.

4.3.9. Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Hijau

Manajemen kesehatan dan keselamatan hijau adalah tentang hal terpenting perusahaan yaitu memastikan tempat kerja yang hijau adalah tempat kerja yang hemat sumber daya serta bertanggung jawab secara social. Metro Park View Hotel Semarang mempunyai tujuan dalam K3 yaitu adalah untuk selalu menjunjung tinggi SOP Kerja karena jika tidak menjunjung tinggi SOP akan terjadi hal-hal yang tidak di inginkan. Namun untuk mengantisipasi hal tersebut, perusahaan memberikan fasilitas jaminan BPJS Tenaga Kerja untuk seluruh karyawan. Selain itu, juga ada tim emergency responsive yang berjaga bergantian setiap harinya sebagai tim yang bertanggung jawab untuk mengatasi chaos yang terjadi tiba-tiba. Selain itu sudah di sediakan juga kotak P3K di setiap lantai hotel agar penanganan kecelakaan kerja dapat diatasi secara cepat.

Berdasarkan pernyataan karyawan, mereka sudah merasa aman bekerja di Metro Park View hotel karena SOP kerja yang diberikan sudah

menjamin kerja mereka dan juga ketika ditanya dari angka 1-10 tingkat stress kerja mereka adalah 5. Karena jika mereka merasa stress atau bosan, maka yang dilakukan adalah bersenang-senang bersama karyawan lain seperti makan bersama, karaoke bersama, maupun gathering. Pihak hotel juga mengadakan General Staff Meeting setiap 3 bulan sekali. Karyawan diberikan kesempatan untuk terlibat aktif yaitu membentuk program baru dan bernegosiasi untuk bebas menentukan tanaman sayur maupun obat apa yang akan ditanam. Hal yang terpenting adalah tanaman tersebut masih termasuk tanaman yang dibutuhkan untuk dapur hotel dan dapat dikonsumsi juga oleh karyawan.

4.3.10. Manajemen Disiplin Karyawan Hijau

Manajemen disiplin karyawan hijau yaitu alat untuk mengelola karyawan selama kegiatan perlindungan lingkungan perusahaan dengan menerapkan peraturan. Metro Park View Hotel Semarang memiliki peraturan perusahaan untuk seluruh karyawan terkait pengelolaan lingkungan hotel yaitu tidak boleh merokok di area hotel. Hal ini merupakan aturan yang harus ditaati dan akan dikenakan denda berupa membayar 500 ribu jika dilanggar. Selain itu untuk housekeeping juga ada aturan untuk melakukan pembibitan tanaman toga yang dibutuhkan untuk kitchen. Hal yang mendasari aturan tersebut adalah pihak manajemen merasa selain merusak udara segar yang berada disekitar hotel, merokok tidak baik untuk kesehatan dan membuang waktu dan diharapkan karyawan akan jera jika diberikan denda. Untuk system disiplin progresif sendiri tidak ada namun akan dilihat dari attendance record karyawan, jadi karyawan yang telat masuk kerja akan tetap diberi hukuman namun tidak bersifat progresif.

4.3.11. Hubungan Karyawan Hijau

Hubungan karyawan hijau merupakan hal terpenting dalam melaksanakan inisiatif serta program dalam pengelolaan lingkungan. Di dalam Metro Park View Hotel Semarang sendiri dalam sebulan sekali mengadakan kerja bakti bersiama dengan seluruh karyawan, senam

bersama, dan berjemur bersama . Kegiatan tersebut merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh seluruh karyawan yang ada di Metro Park View Hotel Semarang dengan tujuan untuk mengajak karyawan untuk lebih sadar tentang kebersihan lingkungan.

4.3.12. Pemutusan Hubungan Kerja Hijau

Pemutusan hubungan kerja hijau membahas tentang perusahaan yang mengelola pengurangan jumlah karyawan dalam perusahaan dalam bentuk pensiun atau PHK. Metro Park View Hotel tidak ada karyawan tetap maka dari itu tidak ada istilah pension di perusahaan mereka. Untuk karyawan yang sudah habis masa kontrak sebelumnya akan diberikan kesempatan untuk melakukan cross training ke divisi manapun. Namun hal ini harus dipenuhi karyawan yang ingin melakukan cross training yaitu harus dilewati sebanyak 80 jam kapanpun itu di luar jam kerja sehingga tidak mengganggu pekerjaan utama nya. Hal ini mereka lakukan sebagai bekal untuk karyawan itu sendiri ke depan nya.