MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

5 PILAR ANALISIS HR UNTUK INDUSTRI PERHOTELAN 24/7

Alexsander K.T. Tambun, Cahyo Giri Saputro, M. Rakha Abiyya Hilmy, M. Rival Syidik
Program Studi Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Sarana Informatika

Email: sydkrvl@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Human Resources (HR) dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan pada industri perhotelan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi pustaka (library research). Data diperoleh melalui jurnal ilmiah, artikel penelitian, buku, dan berbagai sumber literatur yang relevan dengan pengelolaan sumber daya manusia di sektor perhotelan. Hasil kajian menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui proses rekrutmen yang tepat, program pelatihan dan pengembangan karyawan, sistem penilaian kinerja yang objektif, serta penerapan kebijakan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan. Strategi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menurunkan tingkat turnover karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan demikian, peran HR yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional dan daya saing industri perhotelan, khususnya pada sistem kerja yang berlangsung selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

Kata kunci: Human Resources, industri perhotelan, kinerja karyawan, produktivitas, manajemen sumber daya manusia

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of Human Resources (HR) in improving employee performance and productivity in the hospitality industry. This research uses a descriptive qualitative method with a library research approach. Data were collected from scientific journals, research articles, books, and various relevant literature sources related to human resource management in the hospitality sector. The findings indicate that the effectiveness of human resource management can be improved through appropriate recruitment processes, employee training and development programs, objective performance appraisal systems, and the implementation of workplace policies that support employee well-being. These strategies contribute to improving service quality, reducing employee turnover, and creating a conducive work environment. Therefore, effective HR management plays an important role in supporting operational success and strengthening the competitiveness of the hospitality industry, particularly in a work system that operates 24 hours a day and 7 days a week.

Keywords: *Human Resources, hospitality industry, employee performance, productivity, human resource management*

Article history
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 7 Tahun 2026

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, Human Resources (HR) memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang kompeten.

Dalam industri perhotelan, HR bertanggung jawab atas berbagai aspek pengelolaan karyawan, mulai dari proses rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan karier, hingga penilaian kinerja. Selain itu, HR juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Tingginya tingkat persaingan dalam industri perhotelan menuntut setiap hotel untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan pelanggan yang terus berubah. Oleh karena itu, strategi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan, kualitas pelayanan, serta daya saing hotel di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Berdasarkan hal tersebut, kajian mengenai peran Human Resources dalam industri perhotelan menjadi penting untuk memahami bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dapat mendukung keberhasilan operasional hotel dan meningkatkan kepuasan tamu.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan pengertian dari latar belakang mengenai HR di industtry perhotelan penulis merumuskan masalah yang akan di bahas adalah Bagaimana peran Human Resources (HR) dalam meningkatkan kinerja karyawan di industri perhotelan?

1.3 Tujuan dan manfaat

Tujuan ini adalah untuk membantu HR dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan serta menyusun strategi yang lebih efektif dalam rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan SDM.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai referensi dan sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan Human Resources dan industri perhotelan.

1.4 Metode pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui studi pustaka (library research), yaitu dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan Human Resources (HR) dalam industri perhotelan yang beroperasi selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (24/7). Data diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, artikel penelitian, laporan industri, serta dokumen resmi yang relevan dengan pengelolaan sumber daya manusia di sektor perhotelan.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 7 Tahun 2026

1.5 Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini berfokus pada berbagai aspek dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu

Ruang lingkup penelitian meliputi :
(1) Rekrutmen dan Seleksi,
(2) Pelatihan dan Pengembangan,
(3) Manajemen Kinerja,
(4) Keterlibatan dan Retensi Karyawan, serta
(5) Kompensasi dan Hubungan Kerja.

Penelitian dilakukan pada bagian HR dan melibatkan pihak – pihak yang berkaitan langsung dengan opersional semua departement

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian mengenai 5 Pilar Analisis HR untuk Industri Perhotelan 24/7.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang menjadi landasan penelitian, meliputi konsep Human Resources (HR), manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan, serta pembahasan mengenai lima pilar HR yaitu rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, keterlibatan dan retensi karyawan, serta kompensasi dan hubungan kerja.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta prosedur penelitian yang diterapkan dalam kajian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil analisis berdasarkan data dan literatur yang telah dikumpulkan. Pembahasan difokuskan pada penerapan dan efektivitas lima pilar HR dalam mendukung operasional industri perhotelan yang berjalan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak hotel, praktisi HR, maupun peneliti selanjutnya dalam mengembangkan pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 7 Tahun 2026

TINJAUAN PUSTAKA

1. Upaya HR dalam Rekrutmen dan Seleksi Karyawan yang berkualitas

Human Resources (HR) memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap karyawan yang direkrut mampu memenuhi standar pelayanan dan operasional hotel. Proses rekrutmen dan seleksi yang efektif akan membantu hotel memperoleh sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan budaya kerja perusahaan.Beberapa upaya yang dilakukan HR dalam proses rekrutmen dan seleksi untuk menciptakan standar hotel antara lain:

1. Menentukan Kriteria dan Kualifikasi Jabatan
HR menyusun deskripsi pekerjaan (job description) dan spesifikasi pekerjaan (job specification) yang jelas sesuai dengan kebutuhan setiap departemen hotel. Kriteria tersebut meliputi pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, kemampuan komunikasi, serta sikap pelayanan (service attitude).

2. Melakukan Rekrutmen yang Terarah
HR memanfaatkan berbagai sumber rekrutmen seperti portal pekerjaan, media sosial, kampus perhotelan, lembaga pelatihan, dan program magang untuk mendapatkan kandidat yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan hotel.

3. Menyeleksi Kandidat Secara Objektif
Seleksi dilakukan melalui penyaringan administrasi, tes kompetensi, wawancara, dan pemeriksaan referensi kerja. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa kandidat memiliki kemampuan teknis dan perilaku kerja yang sesuai dengan standar hotel.

4. Menilai Keterampilan Pelayanan (Service Excellence)
Selain kemampuan teknis, HR juga menilai kemampuan kandidat dalam berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, menangani keluhan tamu, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.

5. Melakukan Wawancara Berbasis Kompetensi
Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman, kemampuan problem solving, etika kerja, dan kesiapan kandidat dalam bekerja di lingkungan hotel yang memiliki jadwal operasional 24 jam.

6. Memberikan Program Orientasi dan Induksi
Setelah diterima, karyawan baru diberikan program orientasi mengenai visi, misi, budaya kerja, standar pelayanan, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel agar dapat beradaptasi dengan cepat.

7. Menjalankan Masa Percobaan (Probation)
Hotel biasanya menerapkan masa percobaan untuk menilai kinerja, disiplin, kemampuan beradaptasi, dan kualitas pelayanan karyawan sebelum diangkat menjadi karyawan tetap.

2. Tantangan HR dalam Mengatur Manajemen Kinerja Karyawan di Industri Perhotelan

Human Resources (HR) menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola kinerja karyawan di industri perhotelan yang beroperasi selama 24 jam. Tantangan tersebut meliputi perbedaan kemampuan dan produktivitas antar karyawan, tingginya tingkat turnover, serta kesulitan dalam melakukan penilaian kinerja secara objektif, terutama pada aspek pelayanan yang bersifat subjektif. Selain itu, sistem kerja shift, tekanan operasional yang tinggi, dan tuntutan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu juga menjadi faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. HR juga harus memastikan karyawan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta menjaga hubungan kerja yang harmonis untuk menghindari konflik di lingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan sistem manajemen kinerja yang efektif, pelatihan yang

1. Upaya HR dalam Menangani Karyawan yang Bermasalah

Human Resources (HR) memiliki peran penting dalam menangani karyawan yang bermasalah agar tidak mengganggu produktivitas kerja, kualitas pelayanan, dan lingkungan kerja di hotel. Penanganan dilakukan secara profesional, objektif, dan sesuai dengan peraturan perusahaan serta ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku.
konsisten dan memenuhi persyaratan akreditasi. Melalui sistem penilaian kinerja yang terukur, HR dapat mengevaluasi pencapaian karyawan dan memberikan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan. Selain itu, HR berupaya meningkatkan motivasi, disiplin, dan keterlibatan karyawan melalui program penghargaan, pengembangan karier, serta penciptaan lingkungan kerja yang positif.
Langkah pertama yang dilakukan HR adalah mengidentifikasi dan menganalisis penyebab permasalahan, seperti pelanggaran disiplin, penurunan kinerja, konflik antar karyawan, ketidakhadiran yang berlebihan, atau pelanggaran terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Setelah itu, HR melakukan pendekatan melalui komunikasi dan konseling untuk memahami kondisi serta memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menjelaskan permasalahan yang dihadapi.

Apabila permasalahan masih dapat diperbaiki, HR akan memberikan pembinaan, pelatihan, mentoring, atau rencana perbaikan kinerja (Performance Improvement Plan/PIP). Selain itu, HR juga melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala untuk melihat perkembangan karyawan setelah diberikan pembinaan. Jika pelanggaran terus berlanjut atau termasuk pelanggaran berat, HR dapat menerapkan tindakan disipliner secara bertahap, seperti teguran lisan, surat peringatan, hingga tindakan pemutusan hubungan kerja (PHK) sesuai dengan kebijakan perusahaan. Seluruh proses dilakukan secara adil dan terdokumentasi untuk menjaga transparansi serta menghindari konflik yang lebih besar.

Dengan penanganan yang tepat, HR tidak hanya menyelesaikan masalah yang terjadi, tetapi juga membantu karyawan memperbaiki kinerja, meningkatkan disiplin kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan kondusif bagi seluruh karyawan hotel.

3. Peran HR dalam Penetapan SOP

Human Resources (HR) memiliki peran penting dalam memastikan karyawan baru memahami dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel. SOP menjadi

pedoman kerja yang membantu karyawan menjalankan tugas secara konsisten, efektif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan.

Dalam proses orientasi dan onboarding, HR bertanggung jawab memperkenalkan SOP kepada karyawan baru melalui pelatihan, briefing, serta pemberian panduan kerja yang jelas. HR juga bekerja sama dengan kepala departemen untuk menjelaskan tugas, tanggung jawab, dan prosedur kerja sesuai dengan posisi masing-masing karyawan.

Selain memberikan pemahaman mengenai SOP, HR melakukan pemantauan dan evaluasi selama masa probation untuk memastikan karyawan mampu menerapkan prosedur kerja dengan benar. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, HR akan memberikan pembinaan, pelatihan tambahan, atau pendampingan guna meningkatkan pemahaman dan kinerja karyawan.

Melalui penerapan SOP yang terstruktur, HR membantu menciptakan standar kerja yang seragam, mengurangi kesalahan operasional, meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, serta mendukung tercapainya tujuan dan standar mutu hotel. Dengan demikian, peran HR dalam penetapan dan sosialisasi SOP menjadi faktor penting dalam membentuk karyawan yang profesional dan kompeten sejak awal masa kerja.

4. Keterlibatan HR dalam Menangani Komplain Tamu

Human Resources (HR) memiliki peran penting dalam mendukung penanganan komplain tamu di industri perhotelan. Meskipun penyelesaian komplain secara langsung umumnya dilakukan oleh karyawan operasional, seperti Front Office atau Guest Relations, HR bertanggung jawab memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki kompetensi, sikap, dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani keluhan tamu secara profesional.

HR berperan dalam memberikan pelatihan mengenai pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, penanganan keluhan (complaint handling), dan penyelesaian masalah (problem solving). Selain itu, HR juga memastikan setiap karyawan memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani komplain sehingga dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada tamu.

Apabila komplain tamu disebabkan oleh kesalahan atau perilaku karyawan, HR akan melakukan evaluasi, pembinaan, dan tindak lanjut yang diperlukan untuk mencegah terjadinya kesalahan yang sama di masa mendatang. HR juga berperan dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan tamu melalui peningkatan disiplin, motivasi, dan kualitas pelayanan karyawan.

Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, HR membantu hotel meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepuasan tamu, serta mempertahankan reputasi hotel di tengah persaingan industri perhotelan.

5. Strategi HR dalam Meningkatkan Akreditasi Hotel

Human Resources (HR) memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan akreditasi hotel melalui pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan standar industri perhotelan. Salah satu strategi yang dilakukan adalah merekrut karyawan yang kompeten dan

memiliki kemampuan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan hotel. Selain itu, HR secara rutin menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

HR juga memastikan seluruh karyawan memahami dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga kualitas pelayanan tetap

konsisten dan memenuhi persyaratan akreditasi. Melalui sistem penilaian kinerja yang terukur, HR dapat mengevaluasi pencapaian karyawan dan memberikan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan. Selain itu, HR berupaya meningkatkan motivasi, disiplin, dan keterlibatan karyawan melalui program penghargaan, pengembangan karier, serta penciptaan lingkungan kerja yang positif.

Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, HR dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, produktivitas karyawan, serta kepatuhan terhadap standar mutu yang ditetapkan. Hal tersebut menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan akreditasi dan daya saing hotel di industri perhotelan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian literatur mengenai Human Resources (HR) dalam industri perhotelan, ditemukan bahwa pengelolaan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kelancaran operasional hotel. Penerapan lima pilar HR, yaitu rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, keterlibatan dan retensi karyawan, serta kompensasi dan hubungan kerja, menjadi faktor utama dalam menciptakan tenaga kerja yang profesional dan kompeten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel yang menerapkan sistem rekrutmen yang baik cenderung memiliki karyawan yang lebih sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. Selain itu, program pelatihan yang berkelanjutan mampu meningkatkan kemampuan teknis maupun soft skills karyawan dalam melayani tamu. Di sisi lain, manajemen kinerja yang efektif membantu hotel dalam mengukur produktivitas karyawan dan memastikan setiap individu bekerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dan sistem kompensasi yang adil berpengaruh terhadap kepuasan kerja serta tingkat retensi karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, semakin rendah tingkat turnover yang terjadi sehingga operasional hotel dapat berjalan lebih stabil.

KESIMPULAN

disimpulkan bahwa HR memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan operasional hotel melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Penerapan lima pilar HR, yaitu rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, keterlibatan dan retensi karyawan, serta kompensasi dan hubungan kerja, terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan produktivitas karyawan.

HR berperan dalam memastikan hotel memiliki tenaga kerja yang kompeten melalui proses rekrutmen yang selektif dan program pelatihan yang berkelanjutan. Selain itu, HR juga bertanggung jawab dalam mengelola kinerja karyawan, menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan motivasi kerja, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis. Dalam menghadapi berbagai tantangan seperti turnover karyawan, sistem kerja shift, dan penanganan karyawan bermasalah, HR dituntut untuk menerapkan strategi yang tepat agar operasional hotel tetap berjalan secara optimal.Dengan demikian, keberhasilan industri perhotelan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas kinerja Human Resources (HR) di industri perhotelan

Pertama, HR perlu memperkuat proses rekrutmen dan seleksi dengan menggunakan standar kompetensi yang jelas agar hotel memperoleh karyawan yang sesuai dengan kebutuhan operasional dan budaya kerja perusahaan.

Kedua, HR disarankan untuk menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan secara berkala guna meningkatkan kompetensi, profesionalisme, serta kemampuan pelayanan karyawan dalam menghadapi tuntutan industri perhotelan yang terus berkembang.

Ketiga, penerapan sistem penilaian kinerja yang objektif dan transparan perlu ditingkatkan agar karyawan memperoleh umpan balik yang jelas mengenai pencapaian dan area yang perlu diperbaiki.

Keempat, HR perlu meningkatkan keterlibatan dan motivasi karyawan melalui program penghargaan, pengembangan karier, serta komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan. Langkah ini dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi tingkat turnover karyawan.

Kelima, HR perlu memanfaatkan teknologi digital dalam pengelolaan sumber daya manusia, seperti sistem Human Resource Information System (HRIS), absensi digital, dan evaluasi kinerja berbasis data untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan pengambilan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). New York: Pearson Education.

Flippo, E. B. (1984). *Personnel Management* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). *Human Resource Management* (15th ed.). Boston: Cengage Learning.

Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Fundamentals of Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill Education.

Pynes, J. E. (2013). *Human Resources Management for Public and Nonprofit Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.

Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I., & Buyruk, L. (2010). The Human Dimension: A Review of Human Resources Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171–214.

Ahmad, R., Solnet, D., & Scott, N. (2010). Human Resource Practices System Differentiation: A Hotel Industry Study. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 72–82.