
PERANAN GENERAL MANAGER DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR PADA HOTEL SANTIKA DI PONTIANAK

Yesi Lestari

Theresiaavillayesilestari@gmail.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kebijakan perusahaan terkait peranan General Manager dalam meningkatkan Hunian kamar dan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai peranan General Manager dalam meningkatkan Hunian Kamar pada Hotel Santika di Pontianak. Penelitian dilakukan di kota Pontianak dengan tahun analisis dari tahun 2009-2013. Bentuk penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data wawancara dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan pada Hotel Santika di Pontianak dengan sampel 53 karyawan. Penarikan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Dari hasil analisis ditarik kesimpulan bahwa kebijakan perusahaan terkait peranan General Manager dalam meningkatkan Hunian Kamar sudah tepat. Sedangkan Tanggapan responden mengenai peranan General Manager dalam meningkatkan Hunian Kamar sangat baik, terbukti tingkat hunian kamar meningkat. Adapun saran yang diberikan penulis adalah kebijakan serta peranan General Manager diharapkan tetap ditingkatkan dan keberhasilan ini tidak membuat puas diri mengingat banyaknya pesaing baru, terus berinovasi dan melakukan pelayanan sesuai brand Hotel Santika, yaitu "Pelayanan Dalam Hati".

Kata Kunci: Peranan General Manager, Meningkatkan hunian kamar.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi ataupun perusahaan tentu membutuhkan Sumber Daya Manusia untuk mendukung proses pelaksanaan kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan. Dalam suatu perusahaan, General Manager memiliki peranan penting dalam meningkatkan hunian kamar. Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang selain tujuan utamanya memperoleh laba yang maksimal dengan biaya yang minimal, perusahaan juga merupakan suatu organisasi yang secara tidak langsung menyejahterakan orang-orang yang bekerja dalam perusahaan tersebut dengan membuka lapangan pekerjaan sehingga menekan tingkat pengangguran yang ada. Penulis memilih perusahaan yang tepatnya bergerak di bidang jasa perhotelan ini sebagai objek penelitian karena, Hotel Santika di Pontianak merupakan salah satu Hotel yang letaknya strategis, berada di pusat kota sehingga memudahkan para konsumen untuk menjangkanya dan dekat dengan tempat perbelanjaan seperti Khatulistiwa Plaza, wisata kuliner pada siang dan malam hari disekitar Hotel Santika, dan lainnya. Selain itu, penulis juga ingin mengetahui seberapa besar peran General Manager dalam meningkatkan hunian kamar pada Hotel Santika di Pontianak.

KAJIAN TEORITIS

General Manager mempunyai peranan penting untuk mencapai sukses suatu perusahaan. Tetapi, untuk mencapai sukses tersebut General Manager tidak dapat berkerja sendiri tanpa adanya pihak-pihak yang membantu dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia untuk mendukung kelancaran kerja perusahaan. General Manager diharapkan dapat membina hubungan dan mengkoordinir karyawannya dengan baik agar karyawan dapat melakukan pelayanan dengan baik dan dengan sepenuh hati agar tercapainya tujuan perusahaan.

Adapun peranan manajer menurut Thoha (2007: 12) antara lain:

1. Peranan hubungan antar pribadi (*Interpersonal Role*)
 - a. Peranan sebagai figurehead
Yakni suatu peranan yang dilakukan untuk mewakili organisasi yang dipimpinnya di dalam setiap kesempatan dan persoalan yang timbul secara formal. Peranan ini sangat dasar dan sederhana. Karena otoritas formalnya, maka manajer dianggap sbagai symbol, dan berkewajiban untuk melaksanakan serangkaian tugas-tugas. Ada sebagian tugas-tugas tersebut yang bersifat konstan setiap saat, tetapi adakalanya yang bersifat inspirasional. Semuanya itu melibatkan aktivitas-aktivitas interpersonal. Contoh-contoh yang disebutkan di atas seperti menghadiri upacara-upacara pembukaan, peresmian, pengguntingan pita, pemukulan gong, dan lain-lainnya, dalam rangka mewakili organisasi yang dipimpinnya adalah termasuk dalam peranan figurehead ini.
 - b. Peranan sebagai pemimpin (*leader*)
Dalam peranan ini manajer bertindak sebagai pemimpin. Ia melakukan hubungan interpersonal dengan yang dipimpin, dengan melakukan fungsi-fungsi pokoknya di antaranya memimpin, memotivasi, mengembangkan, dan mengendalikan. Dalam organisasi informal biasanya, pemimpin diikuti karena mempunyai kekuasaan karismatik atau kekuasaan fisik. Adapun dalam organisasi formal, pemimpin yang diangkat dari atas, sering kali tergantung akan kekuasaan yang melekat pada jabatannya tersebut.
 - c. Peranan sebagai pejabat perantara (*liaison manager*)
Di sini manajer melakukan peranan yang berinteraksi dengan teman sejawat, staf, dan orang lain yang berada di luar organisasinya, untuk mendapatkan informasi. Oleh karena organisasi yang dipimpin manajer itu tidak berdiri sendiri, maka manajer meletakkan peranan liaison dengan cara banyak berhubungan dengan sejumlah individu atau kelompok-kelompok tertentu yang berada di luar organisasinya. Homans menyebut peranan seperti ini sebagai hubungan pertukaran (*exchange relationship*). Yakni manajer memberikan sesuatu agar mendapatkan sesuatu pula.
2. Peranan yang Berhubungan dengan Informasi (*Information Role*)
 - a. Sebagai monitor

Peranan ini mengidentifikasi seorang manajer sebagai penerima dan pengumpul informasi, agar ia mampu untuk mengembangkan suatu pengertian yang baik dari organisasi yang dipimpinnya, dan mempunyai pemahaman yang komplit tentang lingkungannya. Manajer mencari informasi itu agar ia mampu mendeteksi perubahan-perubahan, mengidentifikasi persoalan-persoalan dan kesempatan-kesempatan yang ada, untuk membangun pengetahuannya tentang lingkungannya, menjadi tahu kapan suatu informasi harus diberikan untuk keperluan pembuatan keputusan. Dengan demikian, manajer akan memperoleh informasi seluas mungkin dari berbagai sumber baik dari luar maupun dari dalam organisasinya.

b. Sebagai disseminator

Peranan ini melibatkan manajer untuk menangani proses transmisi dari informasi-informasi ke dalam organisasi yang dipimpinnya. Ia melakukan penyampaian informasi dari luar ke dalam organisasinya, dan informasi yang berasal dari bawahan atau stafnya ke bawahan atau staf lainnya. Informasi yang disebarkan oleh manajer ini dapat dibedakan atas dua tipe, yakni: kenyataan, dan nilai. Informasi berdasarkan kenyataan ini diterima manajer karena jabatan atau otoritas formalnya, dan dia bisa meneruskan kepada stafnya yang menurut kenyataannya menangani hal-hal yang bersangkutan dengan informasi tersebut.

c. Sebagai juru bicara (*spokesman*)

Peranan ini dimainkan manajer untuk menyampaikan informasi ke luar lingkungan organisasinya. Bedanya dengan disseminator adalah spokesman memberikan informasinya ke luar, untuk lingkungannya, sedangkan disseminator hanya ke dalam organisasi.

3. Peranan Pembuat Keputusan (*Decisional Role*)

a. Peranan sebagai entrepreneur

Dalam peranan ini manajer bertindak sebagai pemrakarsa dan perancang dari banyak perusahaan-perusahaan yang terkendali dalam organisasi. Walaupun istilah entrepreneur dipinjam dari ahli-ahli ekonomi, istilah itu oleh Mintzberg diberikan arti yang luas dalam hubungannya dengan peranan pembuatan keputusan ini. Kalau ahli ekonomi cenderung memusatkan pada pekerjaan-pekerjaan awal dari organisasi baru, maka Mintzberg memusatkan pada semua pekerjaan-pekerjaan managerial yang dihubungkan dengan perubahan-perubahan yang sistematis dalam organisasi yang sedang berjala termasuk pula organisasi baru.

b. Peranan sebagai penghalau gangguan

Peranan ini membawa manajer untuk bertanggung jawab terhadap organisasi ketika organisasinya terancam bahaya, misalnya: akan dibubarkan, terkena gosip, isu-isu kurang baik, dan lain sebagainya. Kalau dalam *entrepreneur*, manajer berhadapan dengan perbuatan-perbuatan yang disengaja untuk mengadakan perubahan, maka dalam *disturbance handler* ini manajer menghadapi perbuatan-perbuatan yang tidak diketahui sebelumnya. Peristiwa yang tidak diketahui sebelumnya ini memungkinkan mempercepat terjadinya gangguan-gangguan. Atau peristiwa-peristiwa yang sebelumnya tidak diperhatikan bisa memungkinkan timbulnya suatu krisis. Dalam menghadapi hal-hal seperti ini manajer bertanggung jawab mengatasinya, karena manajer mempunyai kewajiban membawa organisasinya ke suatu keadaan bebas

gangguan. Maka jika terjadi gangguan, tindakan koreksi diharapkan datang dari manajer.

c. Peranan sebagai pembagi sumber (*resource allocator*)

Membagi sumber dana adalah suatu proses pembuatan keputusan. di sini manajer diminta memainkan peranan untuk memutuskan ke mana sumber dana akan didistribusikan ke bagian-bagian dari organisasinya. Strategi harus ditetapkan, pandangan-pandangan yang jauh dan positif harus dilihat oleh manajer, sehingga alokasi sumber dana dapat diberikan sebaik mungkin. Sumber dana ini meliputi sumber yang berupa uang, waktu, perbekalan, tenaga kerja, dan reputasi. Tiap sumber tersebut dapat dimanfaatkan secara positif atau negative lewat suatu proses pembuatan keputusan. Sumber dana dapat dimanfaatkan secara positif jika sumber tersebut direncanakan, diprogramkan, dan digunakan untuk mengesahkan dan mempermudah pelaksanaan kerja organisasi. Adapun penggunaan yang negatif, jika sumber dana tersebut digunakan tanpa berdasarkan rencana kerja, dan dimanfaatkan untuk semua jenis pekerjaan apapun.

d. Peranan sebagai *negosiator*

Peranan ini meminta kepada manajer untuk aktif berpartisipasi dalam arena negosiasi. Dari waktu ke waktu organisasi akan membuat manajer selalu terlibat dalam kancah negosiasi ini dengan pihak-pihak lain di luar organisasi, ataupun dengan para individu di dalam organisasinya. Dalam keadaan seperti ini manajer bertindak sebagai pimpinan kontingennya untuk membicarakan segala perkara yang diagendakan dalam negosiasi tersebut. Proses seperti ini meminta manajer untuk menyusun strategi yang menguntungkan organisasinya, dan pada gilirannya pengambilan keputusan adalah suatu aktivitas yang tidak bisa dihindari olehnya.

Menurut Darminto dan Suryo dikutip Ikhsan dan Prianthara (2008: 6):

“Hotel dapat diklasifikasikan sebagai transiter (yang dapat disinggahi untuk sementara waktu saja), residensial (kediaman tetap), atau semiresidensial (kediaman setengah tetap) menurut permanent-tidaknya tamu hotel yang bersangkutan. Tamu transiter adalah tamu yang melakukan perjalanan, sedangkan tamu terminal adalah tamu yang telah mencapai tujuannya. Hotel melayani kedua tipe ini untuk beberapa semi residensial sangat dipengaruhi oleh sumber bisnis utama.”

Menurut Arfan Ikhsan, Ida Bagus Teddy Prianthara (2008: 15):

“Pembagian Kerja (*Job Description*) General Manager yaitu Diberi wewenang oleh stakeholders untuk mengelola hotel dan bertanggungjawab penuh atas jalannya operasional hotel dan pertanggungjawabannya langsung ke Hotel. Tugasnya adalah:

- a. Melakukan kunjungan sales ke berbagai *travel agent*, kantor penerbangan, instansi pemerintahan, dan perusahaan potensial lainnya.
- b. Meningkatkan *income sales* di setiap sanksi dengan memperhatikan mutu servis dan penjualan.
- c. Mengontrol laporan harian *duty manager*, *night manager*, dan beberapa *departement head* lainnya serta menginstruksikan hal-hal yang perlu segera ditangani sesuai dengan laporan tersebut.”

METODE PENELITIAN

1. Bentuk penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu menjelaskan atau menggambarkan keadaan sesungguhnya dengan mengambil objek penelitian dalam hal ini adalah karyawan pada Hotel Santika di Pontianak.

2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Hotel Santika di Pontianak yang berjumlah 106 orang.

b. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 persen dari 106 orang atau sebanyak 53 orang yang dianggap mewakili/representatif. Adapun teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* yaitu mengambil secara acak seluruh anggota populasi sebagai sampel.

4. Teknik Analisis Data

a. Analisis Kualitatif

Dalam penelitian ini, data yang telah diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis secara kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert.

b. Analisis Kuantitatif

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan responden dan tingkat pelaksanaannya oleh General Manager pada Hotel Santika di Pontianak.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dijaga serta dikembangkan. General Manager pada Hotel Santika di Pontianak memiliki peranan penting dalam memperhatikan dan bertanggung jawab atas kinerja yang dihasilkan oleh karyawannya. Selain mengawasi kinerja karyawan, General Manager perlu memberikan penghargaan kepada karyawan yang berkinerja baik atau

berprestasi agar karyawan tersebut merasa senang dengan penghargaan tersebut sehingga semangat kerjanya semakin tinggi hal ini akan berdampak baik pada kinerja yang dihasilkan perusahaan bagi konsumen melalui pelayanan-pelayanan yang memuaskan.

Ada pun peranan General Manager terkait semangat dan kegairahan kerja karyawan pada Hotel Santika di Pontianak adalah sebagai berikut:

1. Peran hubungan antar pribadi (*Interpersonal Role*)

a. Peranan sebagai panutan (*Figurehead*)

Pada peranan ini, General Manager pada Hotel Santika di Pontianak tidak hanya bertindak dalam mengambil keputusan, pemecah masalah, dan pengalokasi sumber daya, tetapi General Manager juga berperan sebagai figur yang baik bagi karyawan agar dapat menjadi panutan atau contoh bagi karyawan. General Manager pada Hotel Santika juga merupakan pembawa citra perusahaan pada saat General Manager melakukan hubungan kerja sama dengan pihak lain. General Manager telah menjadi panutan yang positif bagi karyawan seperti berpenampilan rapi, tutur kata yang sopan, dan ramah. General Manager juga telah berperan dengan baik dalam hal membawa organisasinya kearah yang lebih baik serta mengatasi persoalan yang timbul dalam organisasinya.

b. Peranan sebagai pemimpin (*Leader*)

Dalam hal ini, General Manager berarti orang yang memiliki kekuasaan atau memiliki jabatan paling tinggi dalam perusahaan. Tetapi berkuasa tidak berarti sewenang-wenang terhadap bawahannya. Justru, General Manager yang baik adalah General Manager yang dapat memberikan arahan, motivasi, mengendalikan serta mengembangkan karyawannya. General Manager pada Hotel Santika di Pontianak telah menjalankan perannya dengan baik dalam hal memotivasi, memberi arahan, mengembangkan karyawannya kearah yang lebih baik.

c. Peranan sebagai perantara (*Liaison Manager*)

Dalam hal ini General Manager pada Hotel Santika berperan sebagai perantara yang berinteraksi dengan rekan kerja, antar departemen, hingga pihak-pihak luar perusahaan. General Manager pada Hotel Santika telah menjalankan fungsinya dengan baik yaitu menjadi perantara dengan relasi, perantara antar divisi, serta menjadi jembatan penghubung agar terjalin hubungan yang harmonis antar karyawan. Karyawan-karyawan pada Hotel Santika di Pontianak memiliki rasa solidaritas yang baik. Hal ini merupakan salah satu bukti bahwa General Manager berhasil menjalankan perannya sebagai penghubung yang baik sehingga karyawan dapat bekerja sama dengan baik untuk mencapai tingkat hunian kamar yang semakin meningkat setiap tahunnya atau mencapai target yang telah ditetapkan.

2. Peranan yang berhubungan dengan informasi (*Information Role*)

a. Peranan sebagai *Monitor*

Pada peranan ini, General Manager pada Hotel Santika di Pontianak bertindak sebagai pengawas. General Manager mengawasi setiap kelancaran kerja karyawan. Apabila terjadi hambatan maupun kendala dalam perusahaan, General Manager akan segera bertindak dan mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut.

b. Peranan sebagai *Disseminator*

Peran General Manager sebagai *disseminator* adalah General Manager pada Hotel Santika di Pontianak bertindak sebagai penyebar berita yang berarti General Manager memberikan informasi-informasi kepada karyawan secara jelas dan General Manager menyampaikan informasi-informasi sesuai dengan yang dibutuhkan karyawan untuk mendukung kelancaran kerja. Dalam hal ini, General Manager pada Hotel Santika di Pontianak sudah menjalankan perannya dengan baik terkait peran sebagai penyebar berita. Dengan adanya peranan ini akan memudahkan karyawan dalam memperoleh informasi dari General Manager.

c. Peranan sebagai Juru Bicara (*Spokeperson*)

Peran General Manager pada Hotel Santika sebagai juru bicara untuk mewakili perusahaan dalam berkomunikasi, menjalin hubungan kerjasama, dan bernegosiasi dengan pihak-pihak luar perusahaan berjalan dengan sesuai

dengan yang diharapkan. General Manager dapat berinteraksi secara baik dengan pihak luar perusahaan sehingga membawa citra perusahaan menjadi lebih baik.

3. Peranan pembuat keputusan

a. Peranan sebagai *Entrepreneur*

Pada peranan ini, General Manager pada Hotel Santika berperan sebagai pengusaha yang berarti merancang strategi dan serangkaian kegiatan yang kemudian akan dijalankan oleh karyawan. General Manager juga berkewajiban untuk mengembangkan perusahaan, termasuk karyawan agar lebih baik lagi. Dari data yang diterima melalui penyebaran kuesioner menyatakan bahwa General Manager telah menjalankan perannya sebagai *entrepreneur* dengan baik.

b. Pengetas kendala (*Disturbance handler*)

Pada peranan ini General Manager pada Hotel Santika di Pontianak memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan ketika perusahaan dalam bahaya, misalnya: *image* perusahaan menjadi tidak baik, adanya isu-isu atau gosip yang tidak baik tentang perusahaan, General Manager akan mengatasi masalah tersebut. Karena salah satu peranan General Manager adalah membawa organisasinya ke arah yang lebih baik dan bebas gangguan. Sebab jika perusahaan mengalami gangguan dapat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan dalam hal ini kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan bagi pengunjung yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat hunian kamar.

c. Peranan sebagai pembagi sumber (*resource allocator*)

Peranan ini, General Manager pada Hotel Santika di Pontianak memutuskan kemana sumber daya akan di alokasikan pada setiap departemen atau bagian. Dalam hal ini, General Manager akan memutuskan secara tepat sehingga tidak akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Untuk itu, General Manager telah merancang strategi untuk memutuskan pembagian sumber daya sehingga alokasi sumber daya dapat dialokasikan sebaik dan setepat mungkin. Sumber daya ini tidak hanya bahan baku, tetapi sumber daya disini meliputi uang, waktu, tenaga kerja, dan perbekalan. Setiap sumber daya

tersebut digunakan dengan baik, positif, dan setepat mungkin agar tidak terjadi pemborosan.

d. Peranan sebagai *Negotiator*

Dalam hal ini, General Manager pada Hotel Santika di Pontianak berperan sebagai negosiator. General Manager bernegosiasis dengan pihak perusahaan maupun luar perusahaan. Selain melakukan perundingan, General Manager akan menyusun strategi terlebih dahulu agar dapat memenangkan negosiasi tersebut. Menurut tanggapan dari karyawan pada Hotel Santika di Pontianak mengatakan bahwa General Manager sudah melaksanakan peranannya dengan baik termasuk salah satunya adalah peran sebagai negosiator.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Peneliti menyusun kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kebijakan perusahaan terkait peranan General Manager dalam meningkatkan Hunian Kamar pada Hotel Santika di Pontianak sudah tepat sehingga memberikan dampak positif bagi perusahaan.
- b. Tanggapan responden menyatakan peranan General Manager dalam meningkatkan Hunian Kamar pada Hotel Santika di Pontianak sangat baik dan sesuai dengan harapan. Terbukti tingkat hunian kamar meningkat dari tahun 2009 sampai dengan 2013 seperti data tingkat hunian kamar yang diperoleh dari Hotel Santika di Pontianak.

2. Saran-saran

Saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- a. Kebijakan serta peranan General Manager diharapkan dapat tetap ditingkatkan dan keberhasilan ini tidak membuat puas diri mengingat banyak pesaing baru.
- b. Terus berinovasi dan selalu melakukan pelayanan sesuai dengan brand Hotel Santika, yaitu “Pelayanan Dalam Hati”.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, dan Haris Budiyono. *Pengantar Manajemen*, edisi kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi kelima. Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalialia & Sumbedaya Manusia*, edisi kedua. Yogyakarta: BPFE, 2012
- Hasibuan, Malayu S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Ikhsan, Arfandan Ida Bagus Teddy Prianthara. *Sistem Akuntansi Perhotelan*, edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Ilyas, Yaslis. *Kiat Sukses Manajemen Tim Kerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Sedarmayanti, dan Syarifudin Hidayat. *Metodologi Penelitian*, cetakan pertama. Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kesembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2014.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, cetakan kelimabelas. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Supranto J. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Thoha, Miftah. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2013.