

Analisis Spesifikasi Jabatan Dan Deskripsi Pekerjaan Pada D'Coral Resort Raja Ampat

Steven Y. Kawatak¹, Roosalina H. Lucia^{2*}, Nurfitriani Saiful³
^{1,2,3} Fakultas Pariwisata, Universitas Katolik De La Salle Manado, Indonesia
E-mail: ljoseph@unikadelasalle.ac.id

Article History:

Received: 28 Februari 2025

Revised: 30 April 2025

Accepted: 11 Mei 2025

Keywords: Akomodasi,
Deskripsi Pekerjaan,
Spesifikasi Jabatan.

Abstract: *D'Coral Resort adalah salah satu akomodasi pariwisata terletak di Kabupaten Raja Ampat yang populer karena lokasinya yang strategis. Untuk meningkatkan tingkat hunian di resort ini, pelayanan yang prima oleh sumber daya manusia yang bekerja di sini merupakan faktor yang penting. Spesifikasi jabatan dan deskripsi pekerjaan merupakan dua hal yang harus disampaikan se jelas mungkin, sehingga dapat membantu karyawan dalam memberikan kepuasan maksimal bagi para tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian spesifikasi jabatan dan deskripsi pekerjaan pada D'Coral Resort. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, di mana data didapatkan dari enam orang karyawan yang mewakili semua departemen di resort ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa spesifikasi jabatan pada saat rekrutmen awal masih belum diterapkan oleh pengelola resort, namun telah ada pelatihan yang rutin dilaksanakan untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Deskripsi pekerjaan sudah disampaikan dengan baik sehingga harapan kerja sudah jelas dan rantai komando berjalan dengan konsisten. Ditemukan pula bahwa penilaian kinerja telah dilaksanakan mengacu pada spesifikasi jabatan dan deskripsi pekerjaan.*

PENDAHULUAN

Kepulauan Raja Ampat yang terletak di Provinsi Papua Barat Daya merupakan salah satu magnet yang mampu menarik wisatawan yang tertarik dengan adanya atraksi wisata alam yang memesonakan. Dinas Pariwisata Raja Ampat (2025) menyatakan bahwa atraksi wisata di daerah ini dapat dibagi menjadi atraksi menyelam dan *snorkeling*, kegiatan *island hopping*, mengunjungi desa wisata, menyaksikan keindahan sungai dan air terjun, menjelajah perbukitan dan hutan, serta mengunjungi gua-gua dan dinding-dinding tebing untuk melihat kesenian yang merupakan peninggalan manusia prasejarah. Terlepas dari keberadaan berbagai atraksi ini, pandemi COVID-19 sempat memberikan dampak negatif, yaitu dengan menurunnya jumlah wisatawan secara drastis di destinasi wisata ini.

Data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Raja Ampat (2024) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang sangat besar dalam jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik sebelum dan sesudah pandemi COVID-19, seperti yang ditampilkan pada Tabel 1. Jumlah kunjungan wisatawan merosot hingga 95% pada tahun 2021 jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada dua tahun sebelumnya. Walaupun jumlah pengunjung mulai meningkat pada tahun 2023, namun masih belum mencapai separuh dari jumlah kunjungan pada masa sebelum terjadinya pandemi.

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Raja Ampat

Tahun	Wisatawan		Total
	Asing	Domestik	
2018	23.099	20.811	43.910
2019	24.090	22.285	46.375
2020	7.439	814	8.253
2021	697	1.533	2.230
2022	4.973	752	5.725
2023	16.153	3.696	19.839

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Raja Ampat (2024)

Ellen Risamasu, Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Raja Ampat, menyatakan bahwa akibat dari penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Raja Ampat antara lain menurunnya semangat dan motivasi dari para pelaku usaha pariwisata di daerah ini. Beliau menambahkan bahwa salah satu usaha yang diprioritaskan oleh dinas yang dipimpinnya adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia pariwisata sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para wisatawan. Diharapkan pula kedepannya, pelayanan yang baik dapat menjadi salah satu cara promosi untuk semakin meningkatkan minat para wisatawan untuk mengunjungi Kepulauan Raja Ampat (Radio Republik Indonesia, 2024).

Kualitas pelayanan yang baik menjadi modal penting yang harus tersedia di sektor pariwisata, terutama oleh sumber daya manusia yang terlibat di sektor ini (Indriyanto, Kawatak, & Sahabat, 2019). Akomodasi pariwisata menjadi salah satu garda terdepan dalam menyambut dan memberikan pelayanan yang prima bagi wisatawan yang berkunjung ke Raja Ampat, sehingga membutuhkan sumber daya manusia yang tangkas, cekatan, dan bertanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu akomodasi pariwisata yang ada di Raja Ampat adalah D'Coral Resort yang beroperasi sejak tahun 2016. Saat ini, D'Coral Resort telah memiliki delapan *water cottage*, satu unit restoran, satu unit ruang pertemuan serba guna, dan empat unit armada transportasi laut. Selain menyediakan fasilitas akomodasi, D'Coral juga melayani rapat-rapat, pertemuan, pelatihan, *gathering*, dan perjalanan wisata.

Saat penelitian ini dilakukan, D'Coral Resort mempekerjakan 17 karyawan. Pada proses perekrutan karyawan di *resort* ini, diketahui bahwa pihak pengelola lebih memprioritaskan untuk memilih karyawan yang merupakan warga lokal, terlepas dari kompetensi dan pengalaman yang dimiliki, sehingga berpotensi menimbulkan masalah pelayanan yang kurang optimal. Mengingat bahwa D'Coral Resort merupakan penyedia jasa akomodasi yang mengutamakan pelayanan kepada pelanggan, maka peneliti merasa perlu dilakukan penilaian kinerja para karyawan, terlebih terkait dengan spesifikasi jabatan dan deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan oleh pihak D'Coral Resort. Ketersediaan spesifikasi jabatan dan deskripsi pekerjaan yang tepat dan jelas memegang peranan yang krusial dalam mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih terfokus sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi para wisatawan yang menginap di *resort* ini.

LANDASAN TEORI

A. *Resort*

Resort merupakan salah satu jenis akomodasi pariwisata yang memiliki keunikan tersendiri jika dibandingkan dengan jenis akomodasi yang lain. Hermawan dkk. (2018) mendefinisikan *resort* sebagai jenis akomodasi yang memiliki fasilitas rekreasi yang lengkap untuk digunakan oleh para tamu yang menginap dan pada saat yang sama dapat pula menikmati pemandangan alam, kegiatan budaya, aktivitas olahraga, dan lain-lain. Pendit (2006) dan Murdhanti (2011) sependapat untuk menambahkan bahwa *resort* biasanya terletak pada daerah perbukitan atau pegunungan, pantai, lembah, ataupun lokasi-lokasi strategis yang memiliki potensi wisata yang dapat menarik minat para wisatawan untuk berkunjung dan menginap. Dari segi arsitektur, Lawson dalam Fairuz (2024) menyatakan bahwa bentuk bangunan *resort* harus ditampilkan lebih tradisional dan alami dengan desain interior dan eksterior yang memiliki ciri etnik tertentu.

Menurut Kurniawan (2016), berdasarkan letaknya, *resort* dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. *Mountain Resort Hotel*

Jenis *resort* ini berlokasi di daerah pegunungan dan menjadikan pemandangan daerah pegunungan sebagai daya tarik utamanya. Berbagai fasilitas rekreasi yang disediakan juga berfokus pada area *outdoor* dan berhubungan dengan aktivitas yang sering dilakukan di pegunungan seperti mendaki gunung dan *hiking*.

2. *Health Resort and Spa*

Resort seperti ini biasanya dibangun pada daerah-daerah yang memiliki potensi penyembuhan jasmani dan rohani serta dilengkapi dengan fasilitas spa. Salah satu contoh jenis *resort* ini adalah *resort* yang dibangun di daerah yang memiliki pemandian air panas sehingga para tamu yang menginap dapat mendapatkan relaksasi mental dan kesembuhan fisik dari berbagai penyakit yang diderita.

3. *Beach Resort Hotel*

Jenis akomodasi *resort* seperti ini terletak pada daerah pinggir pantai (*waterfront*) yang menyajikan suasana dan pemandangan pantai dan laut serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas rekreasi seperti *diving* dan *snorkeling*, *banana boat*, *Jet Ski*, dan lain-lain.

4. *Marina Resort Hotel*

Marina atau dermaga merupakan lokasi yang dipilih untuk membangun jenis *resort* ini. Wisatawan diberikan kesempatan untuk menikmati berbagai fasilitas rekreasi, misalnya penyewaan *boat* dan *yacht*, kegiatan memancing, dan sebagainya,

5. *Rural Resort and Country Hotel*

Jenis *resort* yang terakhir ini berlokasi pada daerah pedesaan yang masih sepi dan belum banyak didatangi oleh wisatawan lain. Daya tarik utama *resort* seperti ini adalah suasana yang jauh dari pusat keramaian sehingga pengunjung dapat menikmati keindahan alam yang masih alami. Selain itu, wisatawan juga disediakan berbagai aktivitas seperti panjat tebing, berburu, berkuda, dan lain-lain.

B. Manajemen Sumber Daya Manusia

Nawawi (2011) mendefinisikan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai tenaga kerja yang merupakan aset perusahaan dan memiliki fungsi sebagai modal non material yang berpotensi untuk menjadi penggerak sebuah organisasi untuk dapat mewujudkan eksistensinya dalam mencapai kesuksesan yang diharapkan. Untuk mencapai potensi tersebut secara optimal maka

dibutuhkan manajemen SDM yang baik dan mumpuni. Menurut Bohlander dan Snell (2010), manajemen SDM merupakan ilmu yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen dengan tujuan untuk memberdayakan karyawan dalam suatu perusahaan secara optimal, misalnya dengan mengenali potensi karyawan, mengembangkan pendekatan-pendekatan untuk meningkatkan kinerja, dan memberikan kompensasi yang sepadan dengan pekerjaan mereka.

Samsudin (2019) merinci tujuan manajemen SDM sebagai berikut:

1. Tujuan Sosial, yaitu SDM perusahaan harus mampu secara sosial bertanggung jawab untuk meminimalisir dampak sosial terhadap masyarakat yang ada di sekitarnya.
2. Tujuan Organisasional, yaitu SDM yang ada dalam suatu perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk secara etis mencapai tujuan perusahaan tersebut.
3. Tujuan Fungsional, yakni Departemen SDM harus menjalankan fungsinya secara penuh agar dapat berkontribusi bagi perusahaan induknya.
4. Tujuan Individual, di mana setiap individu secara simultan berusaha untuk mencapai tujuan pribadinya masing-masing tanpa merugikan perusahaan.

Setiap tujuan tersebut berusaha dicapai oleh suatu perusahaan tanpa mengurangi kinerja dari semua karyawan yang ada. Menurut Sedarmayanti (2013), manajemen kinerja dibutuhkan agar hasil yang didapatkan dari SDM menjadi lebih baik, termasuk dalam hal spesifikasi jabatan dan deskripsi pekerjaan yang dicanangkan oleh perusahaan.

C. Spesifikasi Jabatan dan Deskripsi Pekerjaan

Wahjono (2015) menyatakan bahwa spesifikasi jabatan adalah sebuah uraian tentang berbagai persyaratan yang harus mampu dipenuhi seseorang untuk dapat menduduki suatu jabatan dalam suatu perusahaan. Hasibuan (2017) menjelaskan bahwa spesifikasi jabatan dibutuhkan agar seorang karyawan memiliki kesesuaian dengan kebutuhan perusahaan, terutama dalam kualitas minimum yang disyaratkan oleh perusahaan, sehingga karyawan tersebut dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Menurut Dessler (2015), suatu spesifikasi jabatan memuat persyaratan yang harus dipenuhi oleh karyawan, misalnya pendidikan, keterampilan, keperibadian, dan minat sesuai dengan yang dikehendaki perusahaan untuk suatu jabatan tertentu.

Stone (2011) mendefinisikan deskripsi pekerjaan sebagai suatu dokumen resmi perusahaan yang menjadi pembeda antara satu jabatan dengan jabatan yang lain, terutama terkait dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh setiap karyawan. Amstrong dan Baron (2016) menyatakan deskripsi pekerjaan adalah suatu proses untuk mengidentifikasi karakteristik, kualifikasi, dan tugas dari suatu jabatan. Suatu deskripsi pekerjaan yang baik harus memenuhi beberapa syarat, yaitu sistematis, jelas, ringkas, tepat, taat azas, dan akurat (Priansa, 2018).

Menurut Hasibuan (2017), spesifikasi jabatan dan deskripsi pekerjaan memegang peranan penting dalam suatu perusahaan karena:

1. Perekrutan dan Seleksi
Deskripsi pekerjaan membantu dalam memperjelas kebutuhan dan persyaratan kualifikasi bagi kandidat calon karyawan.
2. Pengembangan Karyawan
Dengan memahami tanggung jawab dan tugas yang diharapkan, karyawan dapat mengidentifikasi area di mana mereka dapat memperoleh pengalaman dan keterampilan yang lebih luas.
3. Menentukan Harapan Kerja
Dengan merinci tugas-tugas dan tanggung jawab, deskripsi pekerjaan membantu karyawan dan manajer untuk menetapkan harapan kerja yang jelas.

4. Konsistensi Organisasi

Membantu dalam menjaga konsistensi dalam penugasan tugas dan tanggung jawab di seluruh organisasi.

5. Penilaian Kinerja

Sebagai alat untuk menilai kinerja karyawan dengan merujuk pada tugas dan tanggung jawab yang dinyatakan dalam deskripsi pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yakni dengan mengumpulkan data kualitatif yang lalu dideskripsikan secara singkat, padat, dan jelas agar mudah dimengerti oleh pembaca (Sugiyono, 2018). Data dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan enam karyawan D'Coral Resort yang mewakili enam departemen yang ada di *resort* ini, yakni *Restaurant, Kitchen, Housekeeping, Laundry, Driver, dan Front Office*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perekrutan dan Seleksi

Berdasarkan hasil wawancara dengan para karyawan D'Coral Resort pada masing-masing departemen, diketahui bahwa mereka memiliki latar belakang pendidikan yang tidak relevan dengan bidang pekerjaan yang sedang digeluti. Kebanyakan dari mereka memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sehingga mereka tidak memiliki pengetahuan atau pengalaman tentang industri *hospitality*. Para karyawan mempelajari pekerjaan tersebut secara otodidak dan dibekali dengan pelatihan wajib dari masing-masing departemen.

Diketahui pula saat wawancara bahwa mereka tidak memiliki latar belakang pengalaman kerja di industri *hospitality* atau pariwisata. Perekrutan di D'Coral Resort lebih berbasis pada pemberdayaan masyarakat lokal dan pihak pengelola *resort* bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

B. Pengembangan Karyawan

Para responden dari enam bagian yang ada di D'Coral Resort menyatakan bahwa pengembangan kemampuan karyawan dilakukan melalui pelatihan internal dan eksternal yang dilakukan secara berkala oleh perusahaan maupun secara mandiri oleh para karyawan sendiri. Berbagai pelatihan yang pernah dilakukan baik secara internal oleh D'Coral Resort maupun secara eksternal oleh Dinas Pariwisata Raja Ampat antara lain:

1. Pelatihan Layanan Pelanggan: Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dalam berinteraksi dengan tamu secara ramah, sopan, dan profesional melalui teknik komunikasi efektif, menangani keluhan tamu, dan menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu.
2. Pelatihan Keterampilan Komunikasi: Pelatihan ini berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi verbal dan non-verbal yang efektif. Ini termasuk pelatihan dalam berbicara di depan umum, menulis *email* yang profesional, dan menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat.

3. **Pelatihan Produk dan Layanan:** Pelatihan ini memberikan pemahaman mendalam tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh *resort*. Karyawan dilatih pengetahuannya tentang berbagai jenis kamar, fasilitas *resort*, restoran, dan aktivitas rekreasi, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat kepada tamu.
4. **Pelatihan Keterampilan Teknis:** Pelatihan ini diselenggarakan khusus bagi karyawan yang bekerja di dapur atau departemen lain yang memerlukan keterampilan teknis. Misalnya, pelatihan dalam teknik memasak, manajemen stok, atau perawatan mesin *laundry*.
5. **Pelatihan Keamanan dan Kesehatan:** Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan karyawan memahami prosedur keselamatan dan kesehatan yang penting dalam lingkungan kerja *resort*, termasuk pelatihan tentang penanggulangan kebakaran, evakuasi darurat, dan *hygiene* pribadi.
6. **Pelatihan Bahasa Asing:** Pelatihan ini bertujuan agar karyawan dapat melayani tamu internasional, pelatihan ini diberikan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa asing, seperti Bahasa Inggris.
7. **Pelatihan Manajemen Waktu dan Pengaturan Prioritas:** Pelatihan ini membantu karyawan untuk mengelola waktu secara lebih efisien, mengidentifikasi prioritas, dan mengatur jadwal kerja dengan baik.
8. **Pelatihan Manajemen Konflik:** Pelatihan ini memberikan keterampilan dalam menangani konflik antara karyawan atau dengan tamu dengan cara yang konstruktif dan profesional.
9. **Pelatihan Pembinaan dan Pengembangan Karir:** Pelatihan pembinaan dan pengembangan karir untuk membantu karyawan merencanakan jalur karir di dalam *resort*, misalnya pelatihan dalam pengembangan keterampilan kepemimpinan, manajemen waktu, atau kemampuan manajerial lainnya.

C. Harapan Kerja

Responden beranggapan bahwa deskripsi pekerjaan telah sesuai dengan posisi pekerjaan yang mereka tempati saat ini, yaitu:

1. Departemen *Front Office* bertugas menyambut tamu yang datang ke *resort*, melakukan proses *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi tentang fasilitas *resort*, dan menjawab pertanyaan tamu tentang akomodasi atau aktivitas di *resort*.
2. Departemen *Restaurant* bertanggung jawab membantu staf restoran dengan berbagai tugas, seperti menyiapkan meja, merapikan area makan, mengantarkan pesanan makanan dan minuman ke meja, serta memberikan bantuan umum dalam menjalankan kegiatan harian restoran.
3. Departemen *Kitchen* bertanggung jawab atas semua kegiatan dapur di *resort*, termasuk merencanakan menu, mengurus persediaan bahan makanan, mengawasi tim, mengatur jadwal, dan memastikan kualitas serta konsistensi rasa makanan.
4. Departemen *Housekeeping* bertugas untuk membersihkan dan menyiapkan kamar tamu, termasuk mengganti *linen*, membersihkan kamar mandi, menata kamar, dan memastikan kenyamanan serta kebersihan kamar tamu agar siap untuk kedatangan tamu berikutnya.
5. Departemen *Driver* melaksanakan tanggung jawab untuk mengemudikan kendaraan *resort*, baik itu mobil maupun motor, untuk mengantarkan tamu dari bandara atau mengantarkan mereka ke tempat-tempat tujuan di sekitar *resort* sesuai permintaan mereka.
6. Departemen *Laundry* bertanggung jawab atas kegiatan *laundry* sehari-hari, mulai dari mencuci, mengeringkan, menyetrika, hingga melipat *linen*, handuk, pakaian, dan perlengkapan lainnya. Mereka memastikan bahwa semua cucian diproses sesuai dengan standar kebersihan dan prosedur operasional yang telah ditetapkan.

D. Konsistensi Organisasi

Para responden mengatakan bahwa mereka tidak sering diminta untuk melakukan pekerjaan lain yang tidak sesuai dengan deskripsi kerja mereka masing-masing. Pada kesempatan yang sama, semua responden menyatakan bahwa mereka juga tidak sering mendapatkan instruksi kerja dari seseorang yang bukan merupakan atasan langsung mereka. Mengacu pada budaya kerja yang telah dibangun, yaitu tentang inisiatif/tanpa menunggu instruksi, para karyawan terbiasa untuk mengambil tindakan proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki pengalaman tamu, dan meningkatkan produktivitas tim. Misalnya, pada lingkungan yang sering sibuk, yakni Departemen *Kitchen*, karyawan dapat melakukan tindakan proaktif untuk membantu koki dalam penyediaan bahan dan alat memasak atau membantu dalam proses penghidangan, dengan syarat karyawan tersebut telah menyelesaikan tugas utama sendiri.

E. Penilaian Kinerja

Semua responden mengatakan bahwa kinerja mereka telah dinilai sesuai dengan apa yang telah dijelaskan pada deskripsi pekerjaan mereka dan penilaian kinerja tidak didasarkan atau tidak memperhitungkan berbagai faktor lain yang tidak tercantum pada deskripsi pekerjaan yang mereka telah mereka ketahui. Para responden mengatakan bahwa penilaian kinerja yang ada di masing-masing departemen di D'Coral Resort didasarkan pada beberapa hal, yaitu:

1. Departemen *Front Office*

- a. Kepatuhan terhadap Prosedur Operasional:
 - Penilaian terhadap kepatuhan karyawan terhadap prosedur *check-in*, *check-out*, dan reservasi tamu.
 - Penilaian kemampuan karyawan dalam menjalankan prosedur keamanan dan kebersihan saat bertugas di *Front Office*.
- b. Keterampilan Layanan Pelanggan:
 - Penilaian terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang ramah, responsif, dan profesional kepada tamu.
 - Evaluasi tingkat kepuasan tamu berdasarkan umpan balik yang diberikan dan penanganan keluhan atau masalah dengan efektif.
- c. Keterampilan Komunikasi:
 - Penilaian kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan tamu, rekan kerja, dan manajemen.
 - Evaluasi keterampilan dalam menerima panggilan telepon, merespons email, dan berinteraksi langsung dengan tamu.
- d. Kemampuan Manajemen Waktu:
 - Penilaian kemampuan karyawan dalam mengatur jadwal *check-in*, *check-out*, dan reservasi tamu secara efisien.
 - Evaluasi kemampuan untuk menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan penanganan cepat.
- e. Kinerja Tim:
 - Penilaian kontribusi karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas tim *Front Office*.
 - Evaluasi kemampuan untuk berkolaborasi dengan rekan kerja guna mencapai tujuan departemen dan *resort* secara menyeluruh.

-
- f. Pengembangan Profesional:
 - Penilaian partisipasi karyawan dalam program pelatihan atau pengembangan keterampilan yang tersedia di resort.
 - Evaluasi kemajuan dan komitmen karyawan dalam meningkatkan pengetahuan serta keterampilan mereka.
 - g. Kepemimpinan:
 - Penilaian kemampuan karyawan dalam memimpin dan memotivasi rekan kerja di *Front Office*.
 - Evaluasi inisiatif dan kemampuan untuk memberikan arahan atau dukungan kepada rekan kerja.
 2. Departemen *Housekeeping*
 - a. Tingkat Ketersediaan Kamar: Evaluasi seberapa cepat kamar-kamar dapat dibersihkan dan tersedia untuk penghuni baru setelah mereka *check-out*.
 - b. Kualitas Kebersihan: Tinjauan atas kebersihan dan keteraturan kamar, termasuk pemeliharaan perabot, lantai, dan perlengkapan kamar mandi.
 - c. Pemenuhan Standar: Penilaian apakah petugas *housekeeping* mematuhi standar kebersihan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh *resort*.
 - d. Ketepatan Waktu: Evaluasi apakah petugas *housekeeping* dapat menyelesaikan tugas mereka sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, terutama saat ada permintaan khusus atau tamu yang *check-in* lebih awal.
 - e. Kemampuan Komunikasi: Menilai kemampuan petugas *housekeeping* untuk berkomunikasi dengan staf lain dan tamu untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan efektif.
 - f. Manajemen Inventaris: Tinjauan atas kemampuan departemen *housekeeping* dalam mengelola persediaan dan peralatan pembersihan dengan efisien.
 - g. Tingkat Kepuasan Tamu: Pengukuran kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar dan layanan yang diberikan oleh Departemen *Housekeeping*.
 - h. Kehadiran dan Disiplin: Evaluasi kehadiran, kedisiplinan, dan ketaatan petugas *housekeeping* terhadap jadwal kerja dan aturan *resort*.
 - i. Pelatihan dan Pengembangan: Tinjauan terhadap program pelatihan dan pengembangan yang ditawarkan kepada petugas *housekeeping* untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.
 - j. Kontribusi terhadap Penghematan: Penilaian apakah departemen *housekeeping* memberikan kontribusi positif terhadap penghematan, seperti penggunaan energi yang efisien dan pengelolaan limbah yang baik.
 3. Departemen *Restaurant*
 - a. Kualitas Layanan Pelanggan:
 - Menilai kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan efisien kepada tamu.
 - Evaluasi interaksi karyawan dengan tamu, termasuk keterampilan mendengarkan, responsif terhadap permintaan tamu, dan kreativitas dalam memenuhi kebutuhan mereka.
 - b. Keterampilan Komunikasi:
 - Menilai kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan rekan kerja dan tamu.

- Evaluasi kemampuan dalam mengambil pesanan dengan akurat, menjelaskan menu, dan memberikan rekomendasi kepada tamu.
 - c. Kualitas Makanan dan Minuman:
 - Menilai kualitas dan presentasi hidangan yang disajikan oleh karyawan.
 - Evaluasi kepatuhan karyawan terhadap standar resep, teknik memasak yang tepat, dan tata letak hidangan di piring.
 - d. Efisiensi Operasional:
 - Menilai kemampuan karyawan dalam mengelola waktu dan sumber daya untuk memastikan layanan yang lancar dan efisien.
 - Evaluasi tingkat kepatuhan terhadap prosedur operasional, seperti pengaturan meja, penataan ruangan, dan manajemen persediaan.
 - e. Kinerja Tim:
 - Menilai kontribusi karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan kerja sama di dalam tim restoran.
 - Evaluasi kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai tujuan operasional dan memberikan dukungan kepada rekan kerja saat dibutuhkan.
 - f. Penanganan Masalah:
 - Menilai kemampuan karyawan dalam menangani keluhan atau masalah dengan tamu dengan cepat dan efektif.
 - Evaluasi kemampuan untuk menyelesaikan situasi sulit dengan sikap yang tenang dan profesional.
 - g. Kepatuhan terhadap Standar Keselamatan dan Kebersihan:
 - Menilai kepatuhan karyawan terhadap standar kebersihan dapur, sanitasi makanan, dan prosedur keselamatan kerja.
 - Evaluasi tindakan pencegahan yang diambil oleh karyawan untuk menjaga kebersihan dan keamanan tempat kerja.
4. Departemen *Kitchen*
- a. Kualitas Makanan: Tinjauan atas kualitas makanan yang disajikan oleh dapur, termasuk rasa, presentasi, dan kebersihan.
 - b. Ketersediaan Menu: Evaluasi apakah dapur dapat menyediakan beragam pilihan menu yang sesuai dengan preferensi tamu dan kebutuhan diet khusus.
 - c. Kebersihan dan Sanitasi: Penilaian terhadap kebersihan dapur, termasuk kepatuhan terhadap standar sanitasi dan tata letak yang efisien untuk menghindari kontaminasi.
 - d. Ketepatan Waktu: Evaluasi apakah pesanan makanan diproses dan disajikan kepada tamu sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
 - e. Kreativitas dan Inovasi: Tinjauan atas kemampuan tim dapur dalam menciptakan menu baru, menghadirkan presentasi makanan yang menarik, dan mengikuti tren kuliner terbaru.
 - f. Manajemen Persediaan: Penilaian terhadap kemampuan departemen dapur dalam mengelola persediaan bahan makanan dan menjaga ketersediaan yang memadai untuk menghindari kekurangan atau pemborosan.
 - g. Kerjasama Tim: Evaluasi kolaborasi dan komunikasi antara koki, ajudan dapur, dan staf lainnya untuk memastikan kelancaran operasional dan pelayanan yang konsisten.
 - h. Kepatuhan terhadap Standar: Tinjauan apakah dapur mematuhi standar kebersihan, keamanan pangan, dan prosedur operasional yang telah ditetapkan.
 - i. Tingkat Kepuasan Tamu: Pengukuran kepuasan tamu terhadap kualitas makanan, layanan, dan pengalaman bersantap di restoran atau area makan *resort*.

-
- j. Kehadiran dan Disiplin: Evaluasi kehadiran, kedisiplinan, dan ketaatan staf dapur terhadap jadwal kerja dan aturan *resort*.
5. Departemen *Driver*
- a. Ketepatan Waktu: Evaluasi apakah pengemudi mengambil dan mengantarkan tamu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, termasuk transfer ke bandara, atraksi lokal, dan tempat wisata lainnya.
 - b. Kualitas Layanan: Tinjauan atas kemampuan pengemudi untuk memberikan layanan yang ramah, informatif, dan membantu kepada tamu *resort*.
 - c. Keamanan Berkendara: Penilaian terhadap keamanan dalam berkendara, termasuk kepatuhan terhadap aturan lalu lintas dan kepatuhan terhadap kecepatan dan keselamatan penumpang.
 - d. Perawatan Kendaraan: Evaluasi apakah pengemudi merawat kendaraan dengan baik, termasuk menjaga kebersihan dan melakukan perawatan rutin sesuai dengan pedoman *resort*.
 - e. Pengetahuan Lokal: Tinjauan atas pengetahuan pengemudi tentang rute dan atraksi lokal, serta kemampuannya untuk memberikan informasi berguna kepada tamu tentang tempat-tempat wisata dan kegiatan di sekitar *resort*.
 - f. Tingkat Kepuasan Tamu: Pengukuran kepuasan tamu terhadap pelayanan pengemudi dan pengalaman mereka dalam perjalanan.
 - g. Ketepatan Pemeliharaan Kendaraan: Tinjauan atas kepatuhan pengemudi terhadap jadwal pemeliharaan kendaraan dan pelaporan segala masalah teknis yang mungkin terjadi.
 - h. Kehadiran dan Disiplin: Evaluasi kehadiran, kedisiplinan, dan ketaatan pengemudi terhadap jadwal kerja dan aturan *resort*.
 - i. Kemampuan Penanganan Kecelakaan atau Kedaruratan: Penilaian terhadap kemampuan pengemudi dalam menangani situasi darurat seperti kecelakaan atau kendala teknis pada kendaraan dengan cepat dan efektif.
6. Departemen *Laundry*
- a. Tingkat Kelancaran Operasional: Evaluasi seberapa efisien dan lancar proses pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan pakaian tamu serta perlengkapan *resort* lainnya.
 - b. Kualitas Pencucian: Tinjauan atas kebersihan dan kelembutan pakaian yang telah dicuci, termasuk penanganan noda dan perlakuan khusus sesuai dengan jenis kain.
 - c. Kepatuhan terhadap Standar: Penilaian apakah departemen *laundry* mematuhi standar kebersihan, perlindungan lingkungan, dan prosedur keselamatan yang telah ditetapkan.
 - d. Ketepatan Waktu: Evaluasi apakah pakaian tamu dan perlengkapan *resort* lainnya dapat dikembalikan dengan cepat sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.
 - e. Manajemen Persediaan Bahan Kimia: Tinjauan atas penggunaan bahan kimia pencuci, pemutih, dan pelembut yang efisien, serta pengelolaan persediaan bahan kimia dengan baik untuk menghindari kekurangan atau pemborosan.
 - f. Pemeliharaan Mesin *Laundry*: Penilaian terhadap pemeliharaan dan perawatan rutin mesin-mesin pencuci, pengering, dan setrika untuk memastikan kinerja yang optimal dan menghindari gangguan operasional.
 - g. Ketepatan Penanganan Pakaian Khusus: Evaluasi kemampuan staf *laundry* dalam menangani pakaian khusus seperti pakaian berbahan sensitif, pakaian berhias, atau pakaian dengan petunjuk cuci khusus.
 - h. Tingkat Kepuasan Tamu: Pengukuran kepuasan tamu terhadap kebersihan dan kualitas pakaian yang telah dicuci serta layanan yang diberikan oleh departemen *laundry*.

- i. Kerjasama Tim: Tinjauan atas kolaborasi dan koordinasi antara staf *laundry* dengan departemen lain, seperti housekeeping, untuk memastikan pengembalian pakaian yang tepat waktu dan akurat.
- j. Kehadiran dan Disiplin: Evaluasi kehadiran, kedisiplinan, dan ketaatan staf *laundry* terhadap jadwal kerja dan aturan *resort*.

KESIMPULAN

Spesifikasi jabatan dan deskripsi kerja merupakan hal penting untuk diterapkan oleh D'Coral Resort. Hasil penelitian menunjukkan bahwa spesifikasi jabatan belum diterapkan seutuhnya oleh pihak pengelola *resort* karena sistem rekrutmen lebih diprioritaskan pada pemilihan warga lokal sebagai karyawan tanpa mempertimbangkan latar belakang pendidikan maupun pekerjaan sebelumnya. Namun demikian ditemukan bahwa pihak D'Coral Resort telah menyediakan deskripsi pekerjaan yang jelas untuk masing-masing karyawan dan untuk mencapai target yang ada setiap karyawan diberikan pelatihan internal dan eksternal yang memadai. Setiap karyawan mengetahui dengan jelas harapan kerja yang dibebankan kepada mereka dan melaksanakannya dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan pihak pengelola. Pihak D'Coral Resort juga secara konsisten menerapkan rantai komando yang jelas sehingga tidak ada kesimpangsiuran yang dapat menyebabkan karyawan mendapatkan perintah bukan dari atasan langsung mereka namun pada saat yang sama menciptakan budaya proaktif untuk saling membantu departemen lain yang lebih sibuk pada saat-saat tertentu. Selanjutnya, penelitian ini juga menunjukkan bahwa penilaian kinerja telah dilakukan berdasarkan spesifikasi jabatan dan deskripsi kerja masing-masing departemen.

DAFTAR REFERENSI

- Amstrong, M., & Baron, F. (2016). *Manajemen Kinerja Cetakan Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Raja Ampat . (2024, April 4). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kabupaten Raja Ampat (Jiwa)*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kabupaten Raja Ampat : <https://rajaampatkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjE3IzI=/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-di-kabupaten-raja-ampat.html>
- Bohlander, G., & Snell, S. (2010). *Principles of Human Resource. Management, 15th ed.* Mason: South Western – Cengage Learning.
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Dinas Pariwisata Raja Ampat. (2025, Jan 20). *Spot Wisata*. Retrieved from Sistem Informasi Pariwisata: <https://sipari-rajaampat.id/spot-wisata/>
- Fairuz, M. (2024). *Mountain View Resort Hotel dengan Pendekatan Eco Cultural Architecture di Kabupaten Kuningan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality* . Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Indriyanto, M. N., Kawatak, S. Y., & Sahabat, S. (2019). Measuring the Service Quality of The Front Office Department at Hotel Ibis Manado. *Jurnal Lasallian*, 16(2), 83-87.
- Kurniawan, H. (2016). *Resort di Kawasan Hutan Mangrove Rembang (dengan Penekanan Arsitektur Neo-Vernakular)*. Sukoharjo: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Murdhanti, A. D. (2011). *Hotel Resort di Pantai Siung Gunung Kidul*. Yogyakarta: Universitas

-
- Atma Jaya.
- Nawawi, H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Binsis yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Pendit, N. S. (2006). *Ilmu pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Radio Republik Indonesia. (2024, Juli 1). *Dinas Pariwisata Raja Ampat Prioritaskan Pengembangan SDM Tahun 2024*. Retrieved from Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia: <https://www.rri.co.id/daerah/792964/dinas-pariwisata-raja-ampat-prioritaskan-pengembangan-sdm-tahun-2024>
- Sambeka, B. (2024, Januari 11). *Angka Kunjungan Wisatawan Tahun 2023 di Sulut Meningkatkan Signifikan*. Retrieved from Radio Republik Indonesia : <https://www.rri.co.id/daerah/511561/angka-kunjungan-wisatawan-tahun-2023-di-sulut-meningkat-signifikan>
- Samsudin, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia Bandung.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.
- Stone, T. H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wahjono, S. I. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.