

# Peranan *General Affair* di Sebuah Hotel

## “Studi Kasus : *General Affair* di Hotel The Westlake Resort Yogyakarta”

<sup>1</sup>Dhimas Setyo Nugroho, <sup>2</sup>Nurnita Indriyani

<sup>1</sup>Universitas BSI, dhimas42@gmail.com

<sup>1</sup>Universitas BSI, nurnitaindriyani1994@gmail.com

### ABSTRAK

Artikel ini membahas tugas *General Affair* di hotel The Westlake Resort Yogyakarta Hotel. Data dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Artikel ini membahas lebih luas tentang tugas-tugas *General Affair* di hotel, masalah yang dihadapi, terutama dalam menghadapi kurangnya ruang penyimpanan seragam dan kurangnya stok seragam. Solusi dalam menghadapi masalah-masalah ini adalah menyimpan seragam di dalam gudang departemen Housekeeping dan bagi semua karyawan yang menggunakan seragam untuk mengisi formulir aset properti.

**Kata Kunci:** Hotel, General Affair, Seragam

### ABSTRACT

*This article explores a task of a general affair in The Westlake Resort Yogyakarta Hotel. Data were collected through interviews, observation and documentation. This article discusses more broadly about the duties of general affair at the hotel, the problems encountered, especially in addressing the lack of a uniform storage space and lack of stock uniform. The solution in the face of these problems is to keep the uniform in the warehouse Department housekeeping and require all employees who use the uniform to fill the property asset form.*

**Keywords:** Hotel, General Affair, Uniform.

*Diterima: 21 September 2018, Direvisi: 10 Oktober 2018, Diterbitkan: 15 Februari 2019*

### PENDAHULUAN

Hampir disemua perusahaan memiliki sebuah bagian yang disebut *general affair* (GA) yang mendukung kegiatan operasional perusahaan dan mengurus segala urusan rumah tangga perusahaan. Tugas *general affair* cukup kompleks karena harus saling berinteraksi dan berkoordinasi di lingkungan internal perusahaan, maupun secara eksternal dengan pihak di luar perusahaan. Umumnya *general affair* (GA) membawahi bagian *maintenance and housekeeping, building management and infrastructure*, sistem keamanan, *general purchasing, inventory asset, customer service, facility service, healthy and safety* serta perizinan dan humas. Meski pada umumnya *general affair* membawahi beberapa bagian tersebut, tidak semua *general affair* di masing-masing perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama. *General affair* di sebuah perusahaan yang menghasilkan produk berupa barang, dengan perusahaan yang menghasilkan produk berupa barang dan jasa tentu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda.

Beberapa tugas *general affair* di perusahaan percetakan PT. Suraconforin, Surabaya adalah membantu dalam penagihan pembayaran kepada pembeli, membantu menjaga kerapian dan kebersihan di dalam perusahaan, membantu kasir melakukan penyetoran uang ke bank dan membantu menurunkan barang ketika ada barang datang dari supplier. Sedangkan tugas *general affair* di perusahaan manufaktur PT. Intera Lestari Polimer, Banten meliputi mengelola perbaikan gedung dan fasilitas pendukung, mengontrol peralatan perusahaan dan perbaikan kerusakan gedung, membuat jadwal perawatan gedung. Selanjutnya tugas *general affair* di perusahaan PT CJ Foodville Bakery and Cafe Indonesia (TOUS les JOURS) yang bergerak di bidang *bakery and cafe* adalah mengontrol dan membuat laporan tagihan listrik, telepon, tagihan internet di gudang dan kantor, melaksanakan kegiatan pengadaan barang untuk memastikan ketersediaan barang dalam jumlah yang tepat waktu. Bertanggung jawab terhadap persiapan transportasi, penginapan dan akomodasi seluruh perjalanan dinas

karyawan. Masing-masing perusahaan memiliki kebutuhan berbeda, tergantung dari lingkup struktur besarnya perusahaan dan kebutuhan operasional perusahaan. Oleh karena itu, tugas dan tanggung jawab *general affair* pada setiap perusahaan tidaklah sama. Berbeda lagi jika perusahaan tersebut berupa hotel, tugas *general affair* di sebuah hotel tentu berbeda pula dengan tugas *general affair* di perusahaan lain. Selain itu, minimnya penelitian yang membahas tugas *general affair* di hotel juga belum ada. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti tugas, *masalah dan solusi yang dilakukan seorang general affair* di sebuah hotel, dengan studi kasus di hotel The Westlake Resort Yogyakarta.

## **KAJIAN LITERATUR**

*General Affair* diartikan bagian umum yang merupakan salah satu bagian departemen di dalam sebuah perusahaan yang menjadi pendukung atas aktivitas operasional perusahaan. *General Affair* membawahi bagian keamanan (*security*), kebersihan (*cleaning service*), pengemudi (*driver*), kurir (*messenger*), administrasi umum, *office boy*, *receptionist*, pengadaan barang (*purchasing*), pengelolaan parkir (*parking operation*), K3 (kesehatan dan keselamatan kerja) atau *healthy safety environment* (HSE) (Hambudi, 2015). Sedangkan menurut Guswandy (2017) mengemukakan bahwa *General Affair* adalah sebuah posisi yang berada dibawah pimpinan Divisi Umum atau Kepala Operasional, biasa disebut dengan GA”.

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus untuk menyelidiki kejadian atau masalah yang telah terjadi mengenai operasional *general affair* dan tugas-tugas *general affair* di hotel The Westlake Resort Yogyakarta (Creswell dalam Sugiyono, 2011). Peneliti hanya sebagai pengamat independen, sehingga tidak terlibat langsung dengan aktivitas di hotel The Westlake Resort Yogyakarta (Sutrisno Hadi dalam Sugiyono, 2011). Peneliti mengamati dan mencatat gejala-gejala yang diselidiki tentang *general affair* dan tugas-tugas *general affair* (Hadari, 2005). Peneliti menggunakan teknik wawancara dengan pedoman wawancara berupa berupa garis-garis besar permasalahan yang ingin ditanyakan (Sugiyono, 2011). Peneliti mewawancarai informan kunci kepada *Human Resources Manager* dan *Human Resources Admin*. Hal ini dilakukan karena karena posisi *general affair* di hotel The Westlake Resort Yogyakarta berada dalam wewenang *Human*

*Resources Department*. Selain itu peneliti mengambil data berupa foto dan dokumen dari hotel The Westlake Resort Yogyakarta yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian (Mahadewi dan Rai, 2012). Penelitian ini fokus pada tugas *general affair* di hotel The Westlake Resort Yogyakarta.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Operasional Human Resources Department Hotel The Westlake Resort Yogyakarta**

Di hotel The Westlake Resort Yogyakarta, seorang *Human Resources Manager* bertugas memperbaiki manajemen yang ada di The Westlake Resort Yogyakarta mulai dari menerapkan kembali Standar Operasional Prosedur Perusahaan (SOP) dan *Job Description* (*Job Desk*), memperbarui atau memperpanjang kontrak karyawan di bantu oleh *Human Resources Supervisor* yang pada umumnya bertugas memberikan pelatihan terhadap para karyawan baru. *Human Resources Admin* bertugas mengurus administrasi seperti absensi karyawan dan di bantu oleh seorang *General Affair* yang bertugas untuk mendata *property asset* perusahaan salah satunya adalah mendata seragam karyawan (*uniform*).

### **Tugas General Affair di Hotel The Westlake Resort Yogyakarta**

Seorang *general affair* di hotel The Westlake Resort Yogyakarta bertanggung jawab terhadap pemenuhan perijinan yang diperlakukan perusahaan.. Menjaga terpeliharanya hubungan baik dengan lingkungan sekitar perusahaan.. Menyiapkan laporan secara periodik keberadaan dan kondisi asset perusahaan salah satunya *uniform*. Pengontrolan fasilitas kantor. Pengontrolan keamanan seluruh fasilitas kantor dan asset perusahaan. Mendata *property asset* salah satunya adalah *uniform*. *Uniform* di hotel The Westlake Resort Yogyakarta sendiri terdiri dari; Polo T-Shirt yang digunakan oleh semua departemen pada hari senin hingga kamis kecuali bagian *Back Office* dan *House Keeping*. Batik Hijau yang digunakan digunakan semua departemen pada hari jumat dan sabtu. Seragam *House Keeping* yang digunakan departemen *House Keeping* pada hari senin hingga kamis. Seragam *Engineering* yang digunakan departemen *Engineering* setiap hari. Semua uniform di Hotel The Westlake Resort Yogyakarta tersebut disimpan didalam kantor *Human Resources Department*.

### Masalah yang dihadapi General Affair di Hotel The Westlake Resort Yogyakarta

Semua *uniform* di Hotel The Westlake Resort Yogyakarta disimpan di dalam kantor *Human Resources Department*. Hal ini mengakibatkan kondisi kantor menjadi terasa sesak. *Uniform* menjadi tertumpuk dan tidak tertata rapi. Selain itu seringkali karyawan yang baru bergabung justru secara mendadak mengundurkan diri dari perusahaan, padahal kontrak kerjanya baru saja dibuat. Hal tersebut menimbulkan masalah lain, yaitu *uniform* yang tidak dikembalikan oleh karyawan tersebut, sehingga *stock uniform* di hotel The Westlake Resort Yogyakarta semakin berkurang.

### Solusi General Affair Di Hotel The Westlake Resort Yogyakarta.

Sementara waktu *uniform* disimpan di gudang *Housekeeping* agar tertata rapi dan tidak menumpuk di ruang *Human Resources Department*. Namun hal ini justru menimbulkan masalah baru. *Uniform* menjadi sering hilang karena tidak adanya konfirmasi dari karyawan *Housekeeping* ke *Human Resources Department* ketika mereka mengambil *uniform*. Akibatnya *stock uniform* menjadi semakin berkurang. Dampak terburuk dari masalah tersebut adalah karyawan yang baru bergabung di perusahaan tersebut tidak mendapatkan *uniform*, sehingga mereka tidak dapat bekerja. *Uniform* merupakan pakaian kerja yang memiliki fungsi, nilai dan makna penting bagi seluruh karyawan diperusahaan. *Uniform* juga berfungsi sebagai identitas atau tanda pengenal yang mampu memberikan kesan pertama dimata *customer* atau relasi. *Uniform* juga dapat memberikan citra positif bagi suatu perusahaan dan mampu menjadi media promosi. Solusi general affair dalam mengatasi kurangnya *stock uniform* adalah mendata kembali *uniform* dengan cara meminta setiap karyawan mengisi *property asset form*. *Property asset form* adalah formulir yang di isi oleh setiap karyawan yang akan meminjam *uniform*. Dengan begitu seorang *General Affair* akan lebih mudah dalam mengecek *stock uniform* yang ada.

*Property asset form* berisi nama peminjam, posisi di perusahaan, departemen dan tanggal peminjaman. Selain itu juga berisi apa saja *uniform* yang di pinjam serta jumlah *uniform* yang di pinjam dan tanda tangan peminjam. Fungsi dari *form* tersebut yaitu mempermudah seorang *General Affair* dalam mendata *property asset* yang dimiliki perusahaan sehingga tidak akan terjadi

permasalahan seperti data *uniform* yang tidak sesuai dengan *stock uniform* di perusahaan. Terutama karyawan di bagian *Back Office* untuk *uniform* Polo-Tshirt ditarik kembali untuk mengantisipasi kurangnya *uniform* karena banyaknya karyawan baru dan anak *On The Job Training* di The Westlake Resort Yogyakarta.

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

*General Affair* di Hotel The Westlake Resort Yogyakarta memiliki beberapa tugas penting dalam menjaga dan memelihara hubungan ke luar perusahaan dan di dalam perusahaan.. Selain itu *general affair* juga harus membuat laporan secara periodik keberadaan dan kondisi asset perusahaan salah satunya *uniform*. Dalam operasionalnya *general affair* di hotel The Westlake Resort Yogyakarta mengalami kendala dalam mengelola *uniform* karyawan. Masalah tersebut berupa tidak adanya ruang penyimpanan *uniform* dan kurangnya *stock uniform*. Untuk menghadapi masalah tersebut, *general affair* menitipkan *uniform* di gudang *Housekeeping* dan mewajibkan karyawan yang meminjam seragam untuk mengisi *property asset form*. Hal ini untuk mengontrol *uniform* yang beredar dan mendata *stock uniform* yang ada di hotel The Westlake Resort Yogyakarta.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hadari, Nawawi. (2005). Penelitian Terapan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hambudi, Teguh. (2015). #1 Profesional : General Affair. Jakarta Selatan : Visimedia.
- Mahadewi, E. Ni Made dan Rai Utama, I.G. Bagus. (2012). Metode Penelitian Pariwisata dan Perhotelan. Yogyakarta. Penerbit: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan ke 14. Bandung : Alfabeta.
- Guswandy, Rant. 2017. Tugas dan Fungsi General Affair. Diambil dari : <https://www.linovhr.com/tugas-dan-fungsi-general-affair/> diakses pada 24/08/2018 pukul 16.00
- <https://www.loker.id/human-resources/general-affair/lowongan-kerja-general-affair-pt-suraconforin-surabaya.html> (diakses 24/08/2018 pukul 04.20) PT. Suraconforin, Surabaya
- <https://id.indeed.com/viewjob?jk=50414557a048c3c3&q=General+Affair+Staff&tk=1clka86u00sou67o&from=web&vjs=3> (diakses

24/08/2018 pukul 04.41) PT. Intera Lestari  
Polimer

<https://www.jobstreet.co.id/id/job/general-affair-staff-2580574?fr=23&src=12> (diakses pada  
24/08/2018 pukul 04.56) PT CJ Foodville  
Bakery and Cafe Indonesia ( TOUS les  
JOURS )

**BIODATA**

<sup>1</sup>Dhimas Setyo Nugroho : Dhimas Setyo Nugroho S.Par., M.M. adalah dosen jurusan perhotelan di Univeristas BSI Yogyakarta. Pendidikan S1 diselesaikan di STP AMPTA Yogyakarta. Pendidikan S2 diselesaikan di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

<sup>2</sup>Nurnita Indriyani : Nurnita INdriyani adalah salah mahasiswa jurusan perhotelan di Universitas BSI Yogyakarta.