

- TENAGA KERJA

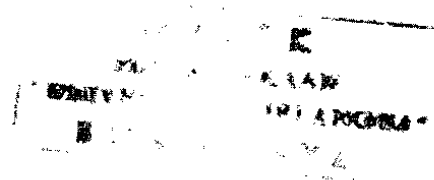
- ADLN, Perpustakaan Universitas Airlangga

**SUMBER DAYA MANUSIA DI SEKTOR PERHOTELAN**  
**(STUDI TENTANG BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS**  
**SUMBER DAYA MANUSIA DI SEKTOR PERHOTELAN)**



KK  
Fis. S. 255/97

Poo  
S



Disusun oleh :  
**SONYTA POOROE**  
079313846

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**Semester Genap Tahun 1996/1997**

**SUMBER DAYA MANUSIA DI SEKTOR PERHOTELAN**  
**(STUDI TENTANG BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS**  
**SUMBER DAYA MANUSIA DI SEKTOR PERHOTELAN)**

**SKRIPSI**

**Maksud :Sebagai salah satu syarat**  
**menyelesaikan studi di Fakultas**  
**Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Disusun oleh :**

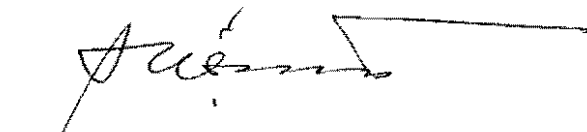
**SONYTA POOROE**

**079313846**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**Semester Genap Tahun 1996/1997**

**Setuju untuk diujikan  
Surabaya, 1 Juli 1997**

**Dosen Pembimbing**

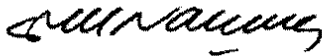


**Drs. I. B. Wirawan, SU**  
**NIP. 130 701 136**

**Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji  
pada tanggal 23 Juli 1997**

**Susunan panitia penguji:**

**Ketua**



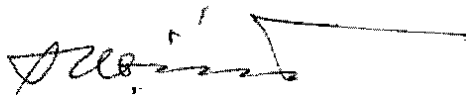
**Drs. J. Dwi Narwoko, MA**  
**NIP. 130 355 365**

**Anggota**



**Drs. Benny Soembodo**  
**NIP. 131 287 531**

**Anggota**



**Drs. LB. Wirawan, SU**  
**NIP. 130 701 136**

iii

### ABSTRAK

Pentingnya peran sumber daya manusia (SDM) dalam era global merupakan tema penting yang sering dikampanyekan dalam berbagai pewartaan. Hingga kini masih banyak perusahaan yang belum menyadari pentingnya perencanaan SDM atau tenaga kerja. Bahkan perusahaan yang sudah besar sekalipun seringkali asal "comot" dalam menentukan SDM-nya.

Dalam kaitannya dengan laju industri yang ada, pariwisata merupakan "medan" yang harus diperjuangkan dengan sungguh-sungguh. Tujuannya selain untuk meningkatkan penerimaan devisa, juga memperluas lapangan kerja dan memperkenalkan kebudayaan. Untuk mendukung perkembangan sektor ini diperlukan perencanaan SDM yang manfaatnya nanti dapat mengintegrasikan kegiatan manajemen SDM dengan tujuan industri pariwisata ini.

Dengan kerangka pemikiran diatas, maka diajukan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan perilaku kerja dan kualitas jasa pelayanan
2. Apakah terdapat hubungan motivasi kerja dan kualitas jasa pelayanan
3. Apakah terdapat hubungan kepuasan kerja dan kualitas jasa pelayanan
4. Apakah terdapat hubungan budaya perusahaan dan kualitas jasa pelayanan

Penelitian ini hendak menjelaskan hubungan antara beberpa faktor yang mempengaruhi kualitas SDM di sektor perhotelan terutama hotel berbintang yang bertaraf internasional. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara non random pertama untuk SDM dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu dengan mengutamakan SDM yang profesinya berhubungan langsung dengan konsumen pariwisata, seperti front office, food and beverages, housekeeping dan public relations dan kesua untuk konsumen pemakai jasa pelayanan dipilih dengan teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian yang didapatkan dari responden yang merupakan SDM Hotel Natour Simpang Surabaya menunjukkan bahwa:

1. terdapat hubungan positif dan signifikan antara perilaku kerja dan kualitas jasa pelayanan
2. terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi kerja dan kualitas jasa pelayanan
3. terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan kualitas jasa pelayanan
4. terdapat hubungan positif dan signifikan antara budaya perusahaan dan kualitas jasa pelayanan

Sedangkan kesimpulan yang diperoleh dari responden yang berasal dari hotel berbintang yang dikelola oleh swasta adalah sbb :

1. terdapat hubungan positif dan signifikan antara perilaku kerja dan kualitas jasa pelayanan
2. terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi kerja dan kualitas jasa pelayanan
3. terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan kualitas jasa pelayanan
4. tidak terdapat hubungan negatif antara budaya perusahaan dan kualitas jasa pelayanan

Sementara itu bagi responden yang merupakan konsumen pemakai jasa pelayanan di hotel-hotel berbintang (dalam hal ini turis mancanegara), terdapat hal-hal yang masih dirasakan kurang memuaskan sehubungan dengan pelayanan yang didapatkan dari hotel tempat menginap, yaitu pada hal-hal sbb :

1. kurang cepatnya pelayanan yang diberikan
2. kesulitan komunikasi karena masalah bahasa
3. ketidakjelasan informasi
4. pelayanan di restaurant, coffee shop ataupun bar
5. harga barang souvenir yang tidak sesuai dengan kualitas barangnya