

HOTELS - PERSONNEL MANAGEMENT

Son

HOTELS - EMPLOYEES

r

REKRUTMEN KARYAWAN BARU

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG STRATEGI HUMAN RESOURCES DEPARTMENT
DI DALAM MEREKRUT KARYAWAN TETAP DI SURABAYA PLAZA HOTEL)

TUGAS AKHIR

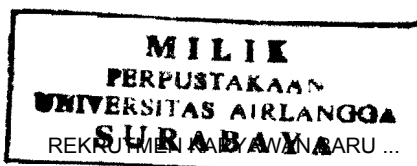


OLEH :

Christine Debby Sondjaja

NIM : 070110774-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A
2004



REKRUTMEN KARYAWAN BARU

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG STRATEGI HUMAN RESOURCES DEPARTMENT
DI DALAM MEREKRUT KARYAWAN TETAP DI SURABAYA PLAZA HOTEL)

TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga



OLEH :

Christine Debby Sondjaja

NIM : 070110774-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2004

LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 25 Desember 2004

Dosen Pembimbing



M. Nurdin Razak S.Sos.
NIP. 132 230 972

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini berhasil dipertahankan

dihadapan panitia penguji

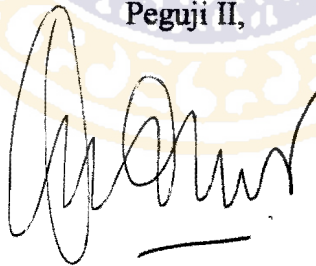
Panitia penguji terdiri dari :

Penguji I,



M. Nurdin Razak S.Sos.
NIP. 132 230 972

Penguji II,



Didik Purnomo Adi, Amd.

ABSTRAKSI

Kualitas dan mutu sumber daya manusia dalam suatu hotel merupakan hal yang sangat penting yaitu karyawan karena karyawan merupakan aset penunjang untuk melakukan kegiatan operasionalnya, sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan dan kinerja yang baik terhadap konsumen. Dalam hal ini pihak manajemen harus memiliki strategi dan metode khusus untuk melakukan suatu proses seleksi sebelum merekrut karyawannya sebagai karyawan tetap.

Dalam penelitian ini penulis meneliti strategi apa yang digunakan oleh *Human Resources Departement* untuk merekrut karyawan tetap yang diambil dari karyawan kontrak yang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan metode apa saja yang digunakan dalam proses perekrutan serta mengetahui proses apa saja yang menjadi dasar penilaian seleksi untuk menjadi karyawan tetap di Surabaya Plaza Hotel. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena metode ini menghasilkan data diskriptif yang menghubungkan peneliti dengan informan. Berkaitan dengan kepentingan peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data, maka diperlukan batasan masalah yang berfokus pada pokok masalah yang diteliti sehingga memudahkan penelitian. Pada penelitian ini menggunakan *purposive sampel*. Kerangka pemikiran yang ditulis didalam penelitian ini selain dibuat sendiri oleh penulis juga diambil dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini. Untuk memperoleh informan yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian ini, penulis menjadikan Human Resources Manager, Training manager, dan karyawan tetap maupun kontrak. Selain melalui observasi, wawancara dengan informan untuk mendapatkan data, penulis juga melakukan study pustaka serta pengamatan dilokasi penelitian. Kemudian data-data tersebut diseleksi lalu disajikan dan dianalisa di bab III. Data-data tersebut berupa kutipan wawancara yang kemudian di analisa menggunakan kerangka pemikiran dari bab I untuk dapat ditarik kesimpulan yang menjawab permasalahan.

Setelah melakukan proses penelitian diatas, diketahui bahwa strategi yang digunakan pihak *Human Resources* di Surabaya Plaza Hotel menggunakan strategi jempot bola yaitu diambil dari karyawan kontrak yang telah memenuhi syarat dan kriteria yang telah ditetapkan. Penilaian sumber daya manusia yang akan direkrut menggunakan *performance appraisal* selama menjadi karyawan kontrak, selain cara dan hasil kerjanya calon karyawan tersebut juga dinilai karakteristik pribadinya. Sebab pihak manajemen hotel mencari karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi, trampil, berpengalaman, berkepribadian, cekatan dan jujur. Latar belakang pendidikan pariwisata juga merupakan syarat utama karyawan, sebab mempengaruhi kinerja seluruh departement di Surabaya Plaza Hotel. Maka pihak manajemen memiliki metode sendiri mengenai kinerja suatu hotel, dalam hal ini semua tergantung pada motivasi kerja karyawan untuk menerapkan dan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lapangan.