

PENGGUNAAN TENAGA KERJA HARIAN DI HOTEL

**(Studi Deskriptif Tentang Pelaksanaan Pengawasan Kinerja Pekerja Harian
di Housekeeping Departemen Hotel Sheraton Surabaya)**

TUGAS AKHIR

KIC
Fw Pw 45/01
Rof
P



Disusun Oleh :

MUHAMMAD ROFI'

NIM. 079710280-S

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

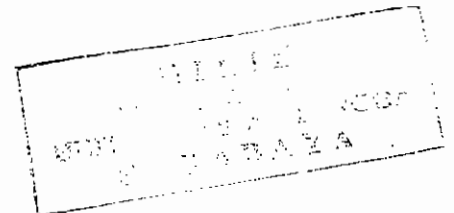
Semester Gasal 2000-2001

PENGGUNAAN TENAGA KERJA HARIAN DI HOTEL

**(Studi Deskriptif Tentang Pelaksanaan Pengawasan Kinerja Pekerja Harian
di Housekeeping Departemen Hotel Sheraton Surabaya)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Pariwisata
Universitas Airlangga**



Disusun Oleh :

MUHAMMAD ROFI'I

NIM. 079710280-S

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Gasal 2000-2001

PENGESAHAN

Karya Tugas Akhir ini Setuju Diujikan :

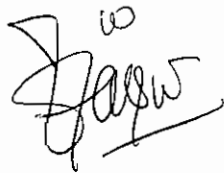
Dosen Pembimbing



Sri Endah Nurhidayati S.sos
NIP. 132 208 715

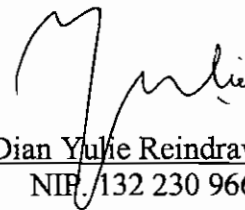
Karya Tulis ini telah disidangkan dan dipertahankan di hadapan panitia penguji program studi D III Ilmu Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga pada tanggal 7 Desember 2000.

Dosen Penguji I



(Sri Endah Nurhidayati S.sos)
NIP. 132 208 715

Dosen Penguji II



Dian Yulie Reindrawati
NIP. 132 230 966

ABSTRAKSI

Perkembangan dunia perhotelan di Indonesia seiring dengan semakin **banyaknya** wisatawan baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Berkembangnya **jumlah** hotel, maka secara otomatis meningkatlah kebutuhan jumlah sumber daya **manusia** di bidang pariwisata khususnya perhotelan. Melihat perkembangan **perekonomian** dan **keamanan** Indonesia dewasa ini pengusaha bidang perhotelan **mengalami** kesulitan dalam usaha efisiensi biaya operasional hotel, maka tenaga kerja **harian** (*casual*) adalah salah satu alternatif dalam usaha penghematan biaya disamping **juga** sebagai usaha mempersiapkan sumber daya manusia yang handal di bidang perhotelan.

Penggunaan tenaga kerja harian (*casual*) di suatu hotel tentu memerlukan **pengawasan** lebih khusus, terutama di departemen housekeeping karena mereka **langsung** bertemu dengan tamu dan memberikan pelayanan kepada mereka. Sehingga **timbul** permasalahan yaitu bagaimana mekanisme pengawasan yang harus dipakai **dalam** pengawasan tersebut.

Penulis melakukan penelitian ini berlokasi di hotel Sheraton Surabaya Hotel dan Towers. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang **menghasilkan** data deskriptif dan berupa informasi tertulis atau secara lisan dari orang-orang yang mempunyai hubungan dengan mekanisme pengawasan kinerja tenaga kerja **harian** (*casual*) di departemen *housekeeping*. Serta dari data sekunder yaitu literatur yang dikelompokkan sesuai dengan permasalahan yang ada serta dari dokumen perusahaan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara pengamatan **langsung** di lokasi penelitian, wawancara dengan informan serta penggunaan literatur **tentan** perhotelan dan data-data perusahaan. Langkah yang diambil penulis dalam **analisa** data adalah penyederhanaan data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Mekanisme pengawasan yang dilakukan adalah sesuai dengan hirarki jabatan yaitu dari pemegang jabatan paling tinggi mengawasi pemegang jabatan yang lebih rendah. Pengawasan kinerja seorang tenaga kerja harian di departemen housekeeping dilakukan oleh supervisor, dengan cara berkeliling ke setiap area kerja, **memeriksa** hasil kerja mereka serta memberikan bimbingan bila perlu. Seorang *casual* akan **dibantu** oleh seniorinya dalam mengerjakan suatu hal asalkan mereka mau bertanya dan mempunyai etos kerja yang tinggi.

Evaluasi kerja seorang casual di departemen *housekeeping* diberikan oleh **supervisor** dengan sepengetahuan *executive housekeeper*, dari hasil evaluasi tersebut kemudian diserahkan kepada HRD untuk menjadi bahan pertimbangan dalam **pengambilan** keputusan terhadap *casual* bersangkutan.

Dari hasil analisa data yang telah didapatkan dapat dijelaskan bahwa **pengawasan** terhadap tenaga kerja harian di departemen housekeeping sangat penting, pengawasan ini dilakukan oleh supervisor dengan sepengetahuan pimpinannya. Sehingga diharapkan dengan pengawasan yang baik akan menghasilkan kinerja seorang **casual** yang optimal.