

ABSTRAKSI

Dalam operasional hotel kualitas pelayanan kepada tamu merupakan hal yang sangat penting untuk bertahan atau tidaknya hotel tersebut di dunia pariwisata, dalam hal ini bergantung kepada Sumber Daya Manusia yang di miliki hotel tersebut bagaimana cara mereka melakukan kegiatan operasionalnya. Sumber Daya Manusia yang di maksud dalam hal ini adalah semua yang terlibat dalam kegiatan operasional baik dari *Manager, Supervisor, Staff, Daily Worker*, maupun *Casualnya*. Maka dari itu peranan dari *Human Resource Departement* sangat di perlukan di mulai dari proses perekrutan, peningkatan *skill*, dan penilaian. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik HRD harus memiliki pedoman khusus yang di gunakan untuk menjaga mutu standar dari hotel yang di buat oleh perusahaan itu sendiri.

Aston *International* dan PT. Saraswanti Graha Indah pada hari kamis, 6 Desember 2012 mengadakan *topping off* pembangunan The Alana Hotel di Surabaya, Hotel yang berstatus bintang empat ini mempunyai konsep “*Closer to Nature*” yang juga memberikan kesan elegan dan modern pada desain interior dari kamarnya. Hotel ini di pilih oleh penulis sebagai tempat penelitian karena penulis mendapatkan data tentang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya bagaimana cara memberikan penilaian terhadap karyawan di dunia kerja, untuk itu penulis memutuskan untuk terjun langsung melamar untuk magang di bagian HRD agar tujuan awal dari penulis dapat terpenuhi. Selain alasan tersebut penulis juga memperhatikan manajemen yang di gunakan oleh The Alana Surabaya ini yaitu Archipelago International atau yang lebih kita kenal dengan Aston. Manajemen hotel ini termasuk salah satu perusahaan jasa terbesar di dunia. Penulis juga bisa mengalami berbagai momen dimana penulis merasakan bagaimana menjadi HRD selama enam bulan On The Job Training di hotel tersebut.

Pada kesempatan ini penulis meneliti tentang bagaimana Sistem Penilaian Kinerja Tenaga *Daily Worker* di Hotel The Alana Surabaya. Bagaimana proses kompetensi itu berlangsung, alur penerimaan karyawan *daily worker*, dan apa saja yang menjadi poin untuk melakukan evaluasi terhadap *daily worker*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena metode ini menghasilkan data deskriptif yang menghubungkan peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data yang dilakukan dengan tiga cara yaitu wawancara, observasi, serta penggunaan dokumen-dokumen, maka di perlukan batasan masalah yang berfokus pada pokok masalah yang di teliti sehingga memudahkan penelitian. Dalam penelitian ini penentuan informan yang di pilih untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan obyek penelitian ditetapkan terlebih dahulu. Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau.

Untuk memperoleh informan yang di butuhkan guna menjawab permasalahan tentang bagaimana cara penilaian karyawan *Daily Worker* menurut HRD maka penulis menjadikan beberapa *daily worker* dari setiap departemen sebagai obyek dari penelitian ini dengan mengambil data di lapangan mengenai cara penilaian yang di lakukan *supervisor* di tiap departemen yang selanjutnya akan di olah lagi oleh HRD sebagai bahan pertimbangan perpanjangan kontrak. Sehingga dapat di ketahui bahwa pembaruan kontrak kerja serta evaluasi *daily worker* dilakukan setiap tiga bulan sekali.