

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sangat terkenal dengan berbagai macam keindahan alam yang dimiliki baik dari segi seni, budaya maupun keragaman hayati dan hewani, dari potensi yang dimiliki tersebut pariwisata menjadi penopang perolehan devisa negara pada tahun 2018 penghasilan devisa dari sektor pariwisata meningkat sebesar 20% peningkatan devisa tersebut berasal dari target wisatawan mancanegara, sektor pariwisata Indonesia diperkirakan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya perkiraan tersebut akan terealisasi apabila Indonesia mempunyai destinasi wisata baru sehingga, dapat menarik minat wisatawan asing maupun lokal untuk berwisata di Indonesia.

Pariwisata adalah kegiatan dinamis yang melibatkan banyak manusia serta menghidupkan berbagai bidang usaha (Ismayanti 2010:1). Usaha-usaha tersebut termasuk usaha yang bergerak dibidang akomodasi.

Menurut Endar Sugiarto dalam bukunya yang berjudul pengantar akomodasi dan restoran menyebutkan bahwa industri pariwisata mempunyai unsur-unsur, salah satunya yaitu akomodasi. Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara (Sugiarto, 2003:4).

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia, sebagai ibu kota Jawa Timur, Surabaya dikenal sebagai kota Pahlawan. Banyak tragedi yang

terjadi di Surabaya dan akhirnya menjadi sebuah sejarah, misalnya, tragedi perobekan bendera belanda yang terjadi di Hotel Yamato atau sekarang lebih dikenal sebagai Hotel Majapahit. Surabaya tidak hanya memiliki banyak pusat perbelanjaan namun juga mempunyai destinasi wisata yang menarik untuk dikunjungi seperti, monumen tugu pahlawan, jembatan merah, wisata monumen kapal selam, jembatan suramadu, dan lain-lainnya, dengan destinasi wisata yang ada maka menjadi keuntungan tersendiri bagi kota Surabaya.

Menurut data di [Liptan6.com](https://liputan6.com) Surabaya melihat peningkatan dari kunjungan wisatawan nusantara tahun 2018 di Surabaya. Menurut BPS Surabaya, realisasi kunjungan wisatawan nusantara di Surabaya pada 2018 berjumlah 27.575.125. Angka ini meningkat dari tahun sebelumnya yang berjumlah 22.713.892.

Tak hanya dalam negeri, wisatawan mancanegara pun menjadikan Surabaya sebagai tujuan wisata. Pada 2018, angka wisatawan mancanegara mencapai 1.728.194. Angka ini juga meningkat bila dibanding tahun sebelumnya. Pada 2017, wisatawan asing yang datang ke Surabaya berjumlah 1.569.130 (<https://surabaya.liputan6.com>).

Banyaknya wisatawan yang berlibur ke kota pahlawan berpengaruh pada penginapan yang ada di Surabaya. Para wisatawan yang melakukan perjalanan wisata di Surabaya biasanya menggunakan beberapa beberapa industri jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Para wisatawan membutuhkan sebuah akomodasi perhotelan yang memiliki fasilitas yang nyaman dan aman untuk memenuhi kebutuhannya, seperti restoran dan kamar yang nyaman. Akomodasi perhotelan

merupakan salah satu bidang industri jasa yang sangat diminati, mengingat banyaknya wisatawan asing maupun lokal yang mengunjungi objek wisata di Surabaya yang memerlukan akomodasi perhotelan untuk tempat beristirahat sementara.

Hotel merupakan bagian penting pendukung pariwisata. Tamu atau wisatawan yang datang ke hotel dalam rangka kunjungannya tidak hanya membutuhkan tempat menginap saja, dengan melakukan perjalanan berarti sementara waktu seorang tamu akan meninggalkan rutinitas kehidupannya dan tempat tinggalnya, beberapa hal pengganti tersebut bisa didapatkan dalam satu akomodasi.

Sebagai sarana akomodasi, hotel banyak digunakan oleh tamu, baik tamu wisata maupun bisnis sebagai tempat menginap sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman serta fasilitas lainnya. Di hotel berbintang, seorang tamu akan mendapatkan semua kebutuhan yang diinginkan, karena semua hotel umumnya memiliki fungsi yang sama, yaitu memuaskan kebutuhan tamunya.

Di Surabaya saat ini banyak bermunculan hotel-hotel baru, mulai dari hotel melati sampai hotel berbintang, seperti yang ada di data berikut ini.

Tabel 1.1 Banyaknya Hotel di Surabaya

Klasifikasi	Banyaknya
Bintang 1 / <i>one star</i>	5
Bintang 2 / <i>two star</i>	3
Bintang 3 / <i>three star</i>	33
Bintang 4 / <i>four star</i>	20
Bintang 5 / <i>five star</i>	7

Sumber : www.jatim.bps.go.id

Dari data di atas dapat diketahui bahwa banyak hotel yang bermunculan mulai dari hotel melati sampai hotel berbintang. Dengan banyaknya hotel yang ada di Surabaya maka persaingan antar hotel akan sangat ketat, dengan adanya persaingan tersebut maka pihak hotel akan membutuhkan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang hanya berkunjung.

Golden Tulip Legacy merupakan salah satu hotel berbintang empat yang ada di Surabaya, sebagai hotel berbintang Golden Tulip Legacy dituntut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, berwawasan luas serta mampu bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Tentunya pihak perusahaan menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk kebutuhan operasional perusahaan tersebut, terutama dalam dunia perhotelan. Sumber daya manusia yang tidak hanya karyawan yang bekerja di hotel tersebut saja namun juga para siswa ataupun mahasiswa yang sedang melaksanakan praktik kerja lapangan di hotel tersebut. Pihak hotel akan siswa *trainee* yang berkualitas dan memiliki kemampuan dibidangnya, akan tetapi pada kenyataannya para siswa *trainee* yang sedang menjalankan praktik kerja lapangan tidak selalu baik, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan agar operasional hotel dapat berjalan dengan sempurna, beberapa kekurangan tersebut yaitu kurangnya kesadaran atau inisiatif dalam bekerja, kurangnya kedisiplinan dan kurangnya niat untuk mempelajari hal baru. Pihak manajemen bertugas untuk meminimalkan hal negatif tersebut mengingat pentingnya menjaga kualitas yang ada pada hotel berbintang.

Meningkatkan kinerja merupakan suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dengan perusahaan. Dukungan setiap manajemen yang berupa pengarahan, dukungan sumber daya, seperti memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai atau pengembangan akan lebih mempermudah meningkatkan kinerja.

Kinerja yang optimal sangat berperan dalam melakukan tugas - tugas yang dilakukan karyawan tanpa adanya kerja yang optimal pelayanan tidak akan berjalan dengan lancar dan sempurna, optimal dapat meliputi keuletan, kejujuran, kesehatan jasmani dan rohani, sopan dan bertanggung jawab.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang masalah tersebut maka rumusan permasalahan yang dapat diambil adalah :

1. Bagaimana kinerja *trainee* pada bagian *Food and Beverage Kitchen* di hotel Golden Tulip Surabaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kinerja *trainee* pada bagian *Food and Beverage Kitchen* di Hotel Golden Tulip Surabaya
2. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja *trainee* pada bagian *Food and Beverage Kitchen* di hotel Golden Tulip Surabaya

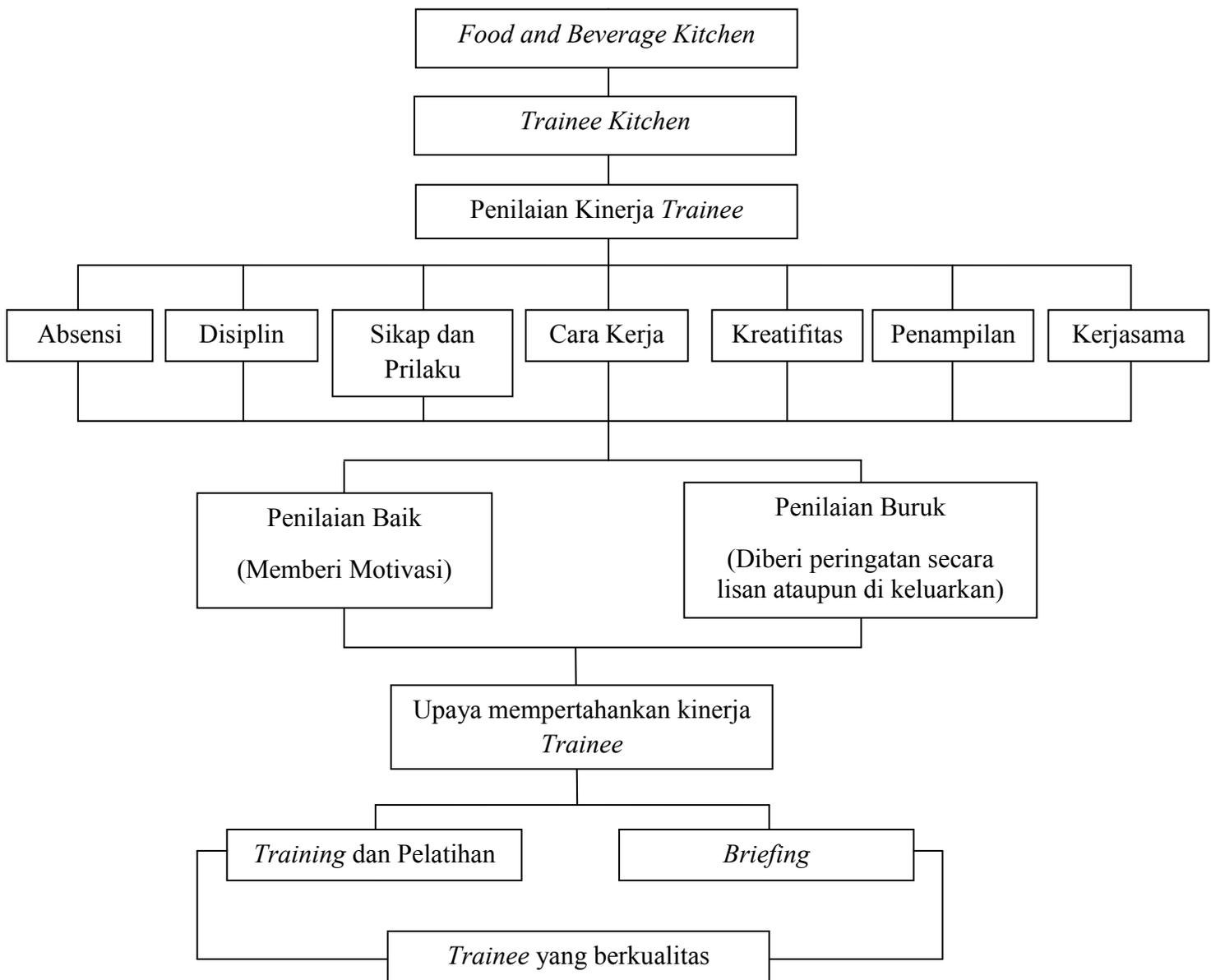
1.3.2 Manfaat Penelitian

- 1 Manfaat bagi Penulis atau Mahasiswa
 - a) Diharapkan dapat menjadi pengalaman dan ilmu tersendiri bagi peneliti.
 - b) Dapat menambah wawasan mengenai peran F&B dalam menamnah jumlah karyawan.
- 2 Manfaat bagi Pembaca atau Umum
 - a) Dapat memperoleh informasi melalui hasil penelitian ini.
 - b) Untuk mengetahui peningkatan atau penurunan kinerja *trainee* yang diharapkan dapat membantu produktivitas kinerja karyawan yang lain.
- 3 Manfaat bagi Hotel Golden Tulip Surabaya
 - a) Dapat digunakan sebagai masukan untuk para staff yang mengelola Golden Tulip Surabaya.
 - b) Sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan di bidang pariwisata yang berkaitan dengan sistem peningkatan kinerja karyawan.
 - c) Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi manajemen dan karyawan dalam melaksanakan operasional di lapangan.
- 4 Manfaat bagi D3 Pariwisata
 - a) Dapat digunakan sebagai masukan atau referensi untuk penelitian yang akan datang.

- b) Dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa-mahasiswi jurusan pariwisata yang ingin mengerjakan Tugas Akhir di bidang peningkatan kinerja.

1.4 Kerangka Pemikiran

Di dalam sebuah kerangka pemikiran, penulis mencoba untuk menghubungkan-hubungkan masing masing konsep pemikiran yang dimiliki oleh peneliti serta memberikan penjelasan-penjelasan yang bersifat teoritis.



1.4.1 *Food and Beverage Kitchen*

Kitchen Hotel adalah suatu ruangan atau bangunan khusus dan mempunyai peralatan untuk masak dengan tujuan komersial (Sihite, 2000:1).

Kegiatan kitchen sebagai komponen Food and Beverage meliputi dua kegiatan ganda, yaitu *preparation* dan *production* (Bartono, 2005:61)

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Kitchen* merupakan salah satu bagian di hotel yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer, soup, main course dan dessert* bagi para tamu hotel. Perlu adanya pengetahuan dan keahlian yang kompeten sesuai dengan standar dalam mengolah produk makan dan minum, agar tamu merasa puas mencicipi produk yang ditawarkan.

Seorang yang bertugas di bagian ini sering dikenal dengan sebutan chef/koki. Dalam pengolahan makanan dan minuman tentu saja tidak hanya handal dalam pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, namun juga butuh adanya kedisiplinan, kerapihan, penampilan yang baik, kejujuran, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan serta sikap profesional dalam melaksanakan tugasnya.

1.4.2 *Trainee Kitchen*

Siswa atau mahasiswa yang menjalankan praktik kerja lapangan disebut *trainee*. Penempatan *trainee* pada suatu instansi perhotelan ditentukan oleh jurusan siswa atau mahasiswa tersebut bersekolah. Menurut Bartono praktik kerja

lapangan adalah bekerja di luar kelas pada suatu instansi yang sedang beroperasi. Bekerja di sini dimaksudkan sebagai upaya penerapan dan perbandingan antara pekerjaan yang senyatanya dengan teori-teori yang didapat siswa atau mahasiswa di dalam kelas sebagai bagian dari kurikulum yang diwajibkan untuknya (Bartono 2005:7).

Praktik kerja lapangan adalah bekerja di luar kelas pada suatu establishment atau instansi yang sedang beroperasi. Bekerja disini dimaksudkan sebagai upaya penerapan dan perbandingan antara pekerjaan yang senyatanya dengan teori-teori yang didapat siswa atau mahasiswa dalam kelas sebagai bagian dari kurikulum yang diwajibkan untuknya (Bartono 2005:7).

Pelatihan kerja lapangan (PKL) atau yang biasanya disebut *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu jalur untuk meningkatkan kinerja serta mengembangkan *trainee* kearah yang berkualitas dan berkompeten. Tetapi disini ada perbedaan signifikan dari *trainee* ke *trainee*. Antara *trainee* yang berkompeten dan *trainee* yang kurang berkompeten, oleh sebab itu perlu adanya peningkatan kualitas *trainee* supaya lebih berkompeten atau berkualitas setelah nanti lulus OJT.

1.4.3 Kinerja *Trainee Kitchen*

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. menurut Ambar Teguh Sulistiyani Kinerja seseorang

merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya (Sulistiyani, 2003: 223)

1.4.3.1 Aspek Penilaian Kinerja *Trainee*

HRD Hotel Golden Tulip Surabaya memiliki aspek-aspek penilaian kinerja *trainee* sebagai berikut:

1. Absensi

Absensi atau kartu jam hadir adalah dokumen yang mencatat jam hadir setiap karyawan di perusahaan. Catatan jam hadir karyawan ini dapat berupa daftar hadir biasa, dapat pula berbentuk kartu hadir yang diisi dengan mesin pencatat waktu. Pekerjaan mencatat waktu pada dasarnya dapat dipisahkan menjadi dua bagian yaitu pencatatan waktu hadir (*attendance time keeping*) dan pencatatan waktu kerja (*shop time keeping*). (www.kajianpustaka.com)

Hal ini sehubungan dengan para *trainee* yang sedang menjalankan praktik kerja lapangan di Hotel Golden Tulip Surabaya mendapatkan lembar daftar hadir, kemudian daftar hadir di serahkan kepada HRD setiap bulan sebagai bukti bahwa *trainee* tersebut telah bekerja tepat waktu.

2. Sikap dan Prilaku

La Pierre yang dikuti dalam Azwar tahun 2003. Mengemukakan pendapat bahwa sikap adalah suatu pola atau perilaku tendensi ataupun kesiapan untuk seseorang agar bisa menyesuaikan diri atau mungkin disebut sebagai adaptasi. Dimana adaptasi itu bisa dilakukan dengan cara rumit

ataupun sederhana. Sikap juga bentuk respon dari stimulan sosial yang sudah terkondisikan.

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan arti yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian tersebut bisa disimpulkan bahwa perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2003).

Seorang *trainee Food and Beverage Kitchen* harus mempunyai sikap dan perilaku yang baik kepada para tamu hotel, karyawan hotel, maupun *trainee* lainnya. Etika dan sopan santun juga harus dimiliki sebagai bentuk perilaku baik.

3. Disiplin

Disiplin kerja adalah memberlakukan tata tertib dan peraturan kerja dengan menanamkan norma serta etika kerja sehingga tercipta suasana kerja yang aman, tertib, tenang, dan menyenangkan yang akan menunjang tercapainya produktivitas dan efisiensi kerja yang optimal. (Sindu Muliando, 2006)

Disiplin kerja dalam penelitian ini yaitu *trainee* harus mematuhi aturan dan tata tertib yang ditentukan oleh pihak hotel selama menjalankan PKL. Aturan yang harus dipatuhi tersebut ada berbagai macam. *Trainee* yang

patuh terhadap aturan, bekerja disiplin akan dinilai sebagai pekerja yang berintegritas tinggi.

4. Produktivitas kerja

Produktivitas Kerja Produktivitas diartikan oleh Ravianto dalam (Wijayaningsih, 2012:1) sebagai efisiensi modal dan waktu yang digunakan untuk menghasilkan barang dan jasa. Dari pendapat–pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan seseorang untuk menghasilkan barang atau jasa dengan menggunakan berbagai sumber produksi sesuai dengan mutu dan jangka waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Trainee mempunyai tanggung jawab penuh atas semua produk yang dibuatnya. Tidak boleh melakukan pekerjaan diluar tanggung jawab, mengolah berbagai macam olahan makanan yang di produksi harus sesuai prosedur dan aturan yang ada di Hotel Golden Tulip Surabaya.

5. Kreativitas

Kreativitas adalah munculnya hasil-hasil baru ke dalam tindakan. Hasil-hasil baru itu muncul dari sifat-sifat individu yang unik yang berinteraksi dengan individu lain, pengalaman, maupun keadaan hidupnya. (Utami Munandar, 1992 : 51)

Dalam mengerjakan *job desk* yang telah diberikan seorang *trainee* harus mempunyai kreativitas yang tinggi terlebih lagi jika *trainee* tersebut menjalankan praktik kerja lapangan pada bagian *Food and Beverage Kitchen*.

6. Penampilan Prima

Penampilan prima adalah penampilan diri tenaga pelayanan pada waktu bekerja, memberikan pelayanan kepada kolega dan pelanggan. Penampilan diri (*grooming*), sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, apalagi bagi yang bekerja sebagai tenaga pelayanan, seperti pegawai negeri, pelayan toko, tenaga penjualan, kalangan eksekutif bisnis, dan lain-lain, mereka tentu saja perlu berpenampilan serasi dan menarik. *Groomed* istilah Bahasa Inggris, yang digunakan untuk menggambarkan orang berbusana resmi dengan baik menarik. Busana yang baik dan resmi itu berarti penampilan yang rapi, sopan, luwes, serasi dan menarik (*personal apperance*) sesuai dengan etika dan tata karma pergaulan (<https://perhotelan-esemka.blogspot.com>)

Dapat disimpulkan bahwa pengertian *grooming*/penampilan secara singkat adalah tampilan seseorang, dimulai dari cara berpakaian sampai dengan tutur kata dan sopan santun. Berdasarkan hal tersebut, kecantikan atau ketampanan bukan hanya dilihat dari luar saja, tapi juga harus diiringi dari dalam (*inner-beauty*). Oleh karena itu, perilaku juga harus diperhatikan dalam berpenampilan.

7. Kerjasama

Kerjasama tim (teamwork) adalah suatu kemampuan dari sekelompok individu untuk dapat bekerja sama menuju ke visi yang sama. Suatu kemampuan untuk mengarahkan keberhasilan setiap individu menuju pada tujuan-tujuan organisasi. Kerjasama tim merupakan elemen penting yang dibutuhkan bila kita ingin mencapai suatu hasil yang tidak dapat dicapai oleh orang lain. (<https://marketing.co.id>)

Para pekerja dalam dapur profesional wajib memelihara kerjasama di dapur walaupun tetap harus berkonsentrasi pada pekerjaan masing-masing. Dalam hal ini *trainee* harus beradaptasi dalam lingkungan kerja dengan baik, bisa cekatan dalam bekerja sama dan yang paling utama yaitu tidak saling mengandalkan satu sama lain.

Setelah melakukan penilaian terhadap kinerja *trainee* kitchen maka akan didapatkan sebuah hasil. Hasil penilaian tersebut berupa penilaian baik dan penilaian buruk.

a. Penilaian Baik (Memberikan motivasi)

Motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan (driving force) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan memperahankan kehidupan (Samsudin, 2005).

Dengan memberi motivasi maka *trainee* akan mendapatkan kekuatan tersendiri dalam bekerja, motivasi menjadi cara meningkatkan produktivitas *trainee* yang efektif namun juga harus ditunjang dengan strategi pendukung yang lain untuk mempertahankan kinerja *trainee*.

b. Penilaian Buruk (Diberi peringatan secara lisan ataupun di keluarkan)

Hasil penilaian yang buruk dapat terjadi karena *trainee* melakukan kesalahan selama menjalankan praktik kerja lapangan. Bila *Trainee* melakukan kesalahan diharapkan pihak hotel tidak langsung memberikan punishment yang akan dapat membuat *trainee* kecewa, sebaiknya *trainee* diberi peringatan pertama, peringatan tersebut bisa dilakukan dengan diperingatkan secara lisan agar karyawan tersebut tidak melakukan hal yang sama, karena dengan begitu karyawan akan belajar untuk bisa belajar dari kesalahan yang telah ia buat sebelumnya, supaya bisa lebih baik lagi. Dengan demikian setiap perusahaan menetapkan atau merumuskan suatu aturan yang diberlakukan untuk menjamin terlaksananya mekanisme kerja instansi tersebut, untuk menciptakan prosedur kerja yang teratur sehingga mencapai tujuan organisasi yang baik (Nitisemito, 2001).

Selain itu hukuman atau punishment perlu diterapkan karena itu juga dapat menjadi cara meningkatkan produktivitas *trainee* dalam bekerja, hukuman diterapkan supaya *trainee* bekerja sesuai dengan aturan khususnya dalam manajemen waktu.

1.4.4. Upaya mempertahankan kinerja *trainee*.

Mempertahankan produktivitas seorang *trainee* memang tidak mudah, karena tidak cukup hanya dengan terus mendorong ataupun memberi motivasi kepada mereka untuk bekerja lebih keras, karena dalam menunjang motivasi kepada karyawan di butuhkan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

1. Training/Pelatihan

Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relative singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori (Veithzal, 2005:211-212).

Memberikan pelatihan dan pendidikan, pelatihan atau training akan berpengaruh besar pada kinerja *trainee*. karena dengan adanya pelatihan mampu menambah pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam bekerja selain itu juga untuk meningkatkan pola pikir dari *trainee* tersebut. Cara meningkatkan produktivitas karyawan dengan pelatihan sangat penting bagi setiap karyawan di perusahaan supaya dapat bekerja secara profesional terutama bagi *trainee*.

2. Briefing

Briefing adalah memberikan penjelasan-penjelasan secara singkat atau pertemuan untuk memberikan penerangan secara ringkas. Biasanya digunakan oleh para manajer atau pimpinan yang mengundang para

karyawan untuk menerima penjelasan-penjelasan mengenai suatu hal, situasi atau peraturan-peraturan tertentu yang seharusnya dilakukan secara bersama. Pada prinsipnya pengarahan dilakukan adalah pengarahan yang ada kaitannya dengan pelaksanaan tugas sesuai dengan tujuan organisasi.

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif. Menurut Kusmayadi Metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan atau melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, actual, dan akurat (Kusmayadi 2000:29)

1.5.1 Batasan Konsep

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. menurut Ambar Teguh Sulistiyani Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya (Sulistiyani, 2003: 223)

trainee merupakan siswa ataupun mahasiswa yang menjalankan praktik kerja lapangan pada suatu instansi perusahaan.

1.5.2 Teknik penentuan Lokasi

Dalam melakukan sebuah penelitian diperlukan penentuan lokasi untuk mempermudah dalam pengumpulan data-data yang akurat. Lokasi yang di pilih

oleh penulis adalah Hotel Golden Tulip Surabaya, dasar pertimbangan pemilihan lokasi adalah sebagai berikut :

- a. Pertimbangan waktu, tenaga dan biaya karena jarak hotel dekat dengan tempat tinggal peneliti
- b. Karena penulis pernah bekerja sebagai OJT pada bagian *Food and Beverage Kitchen* di hotel tersebut dan mengetahui secara langsung cara kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2011:132) Di dalam penelitian ini informan itu sendiri adalah orang yang dapat memberikan informasi mengenai peningkatan kinerja di hotel Golden Tulip Surabaya, dan orang tersebut mengetahui lokasi dan lingkungan yang akan di teliti oleh peneliti.

Informan-informan tersebut harus memenuhi persyaratan antara lain:

- a. Jujur
- b. Taat pada janji
- c. Patuh pada peraturan
- d. Suka berbicara
- e. Tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam latar penelitian
- f. Mempunyai pandangan tertentu tentang suatu peristiwa

Adapun peneliti menuliskan siapa saja informan yang selama penelitian dijadikan sebagai acuan atau dimintai informasi antara lain :

1. Chef de Partie

Menurut penulis bagian ini paling mengerti tentang kinerja siswa *trainee* yang sedang menjalani OJT di hotel.

2. HRD

Menurut penulis bagian ini paling mengerti tentang sistem kerja *trainee* yang sedang menjalankan OJT di hotel.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Agar penelitian yang dilakukan penulis terbukti kebenarannya maka diperlukan data yang akurat serta dapat dipercaya, pengumpulan data perlu dilakukan dalam suatu penelitian karena dengan adanya data yang akurat maka penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan. Adapun pengumpulan data di lapangan sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan jalan mengamati, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung. Dengan cara ini data yang diperoleh adalah faktual dan actual , dalam arti data yang dikumpulkan diperoleh pada saat peristiwa berlangsung (Kusmayadi, 2000 : 84-85).

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan pernyataan secara langsung oleh pewawancara. Wawancara dapat dilakukan secara langsung dengan bertatap muka atau melalui telepon. (Kusmayadi, 2000:150)

3. Penggunaan Bahan Dokumen

Dengan penggunaan bahan dokumen maka penulis dapat memperoleh informasi data - data yang sesuai serta dapat mendukung penulisan ini dimana penggunaan bahan dokumen ini dapat dijadikan sebagai landasan teori atau kerangka pemikiran. Dokumen merupakan arsip, surat tertulis yang tersimpan sebagai bukti jika diperlukan. Menurut Moleong (2000:161) dokumen dapat digunakan untuk keperluan penelitian, karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan :

- a. Dokumen yang digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong
- b. Berguna sebagai bukti perjanjian
- c. Dokumen tidak reaktif sehingga tidak sukar ditemukan dengan tehnik kajian isi
- d. Hasil kajian ini akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang dikehendaki.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Tahap menganalisa data merupakan tahap paling penting dalam suatu proses penelitian. Definisianalis data secara luas adalah proses mengordinasi

dan mengurutkan data kedalam pola, katagori dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan dalam hipotesis kerja yang seperti disarankan diatas. (Moleong, 2000 : 103)

Dalam penelitian data di peroleh melalui proses wawancara dan studi kepustakaan diolah dengan langkah berikut ;

1. Selektif data yang diperoleh waktu menganalisa data.
2. Menyeleksi data primer, data sekunder dan data pendukung yang didapat sewaktu observasi tempat
3. Mengelompokan informasi dan hasil data yang penting atau tidaknya data tersebut.
4. Menganalisa dan mengelompokan data-data tersebut sesuai dengan permasalahan dan kemudian menemukan solusi masalah tersebut .

Data yang telah terkumpul yaitu baik primer, data sekunder, dan data penunjang yang dianalisis kemudian ditarik suatu kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan yang diteliti oleh peneliti (Moleong, 2000 : 192).