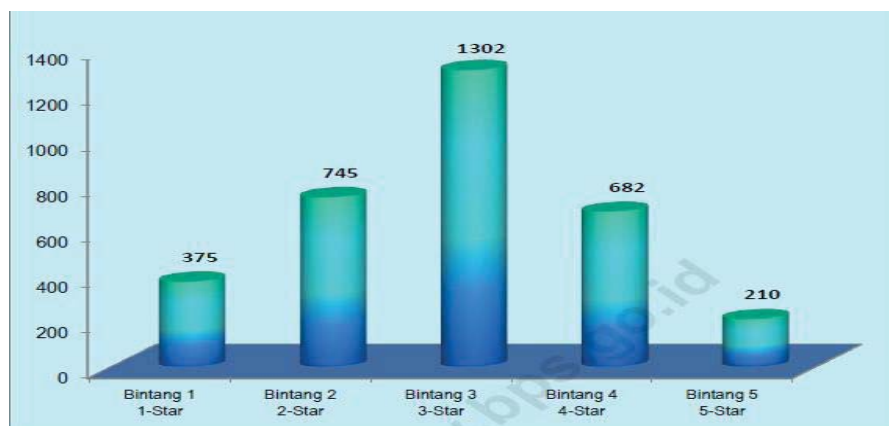


BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengertian Hotel Menurut (Kamus Oxford, *the advance learner's*) Hotel merupakan bagian tak terpisahkan dari bisnis *Hospitality industry* secara terminology mengandung makna bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi tamu atau "*Building where meals and rooms are provided for travelers*". Dan menurut SK Menparpostel no.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Hospitality Industry yang juga mencakup beberapa bidang usaha terkait lainnya seperti agen perjalanan, restoran, transportasi di Indonesia terus berkembang dengan pesat, seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada. Dengan perkembangan tersebut persaingan antar hotel akan semakin meningkat.



Gambar 1.1 Grafik banyaknya Hotel Berbintang di Indonesia Tahun 2018
 Sumber : Badan Pusat Statistik

Saat ini industri perhotelan di Indonesia terus berkembang menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) pada tahun 2018.

Tabel 1.1 Tabel banyaknya Hotel Berbintang di Indonesia Tahun 2018

	Hotel/ Akomodasi	Jumlah Usaha	Presentase (%)	Kamar	Presentase (%)
1	Non Bintang	11.981	48,09 %	259.326	69,78 %
2	Bintang 2	745	22,48 %	48.137	17,28 %
3	Bintang 3	1.302	39,29 %	100.119	35,95 %
4	Bintang 4	682	20,58 %	84.104	30,20 %
5	Akomodasi lainnya	12.935	51,91 %	112.315	30,22 %

Sumber : Badan Pusat Statistik

Bali dan Jawa, yaitu Bali 15,36 % dari total kamar di Indonesia, Jawa Barat tersedia sebanyak 12,57 %, Jawa Timur 10,00 %, DKI Jakarta tersedia 8,13 %, dan Jawa Tengah sebanyak 7,52 % merupakan 5 provinsi yang memiliki jumlah akomodasi yang besar. seperti halnya kota Surabaya sebagai salah satu kota

besar di Jawa Timur dimana segala kegiatan ekonomi, perdagangan, dan industri dilakukan didalamnya terdapat ada 180 lebih jumlah hotel yang ada dari bintang satu sampai bintang 5 . Bahkan untuk mengantisipasi kedatangan investor baik dalam negeri maupun asing di Surabaya diperlukan fasilitas pendukung seperti akomodasi untuk menginap. Salah satunya hotel berbintang yang menyediakan fasilitas untuk pertemuan sebuah bisnis. Banyaknya pertumbuhan hotel berbintang khususnya hotel bintang empat dan lima menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi para Pengusaha ataupun Wisatawan dalam memilih Hotel.

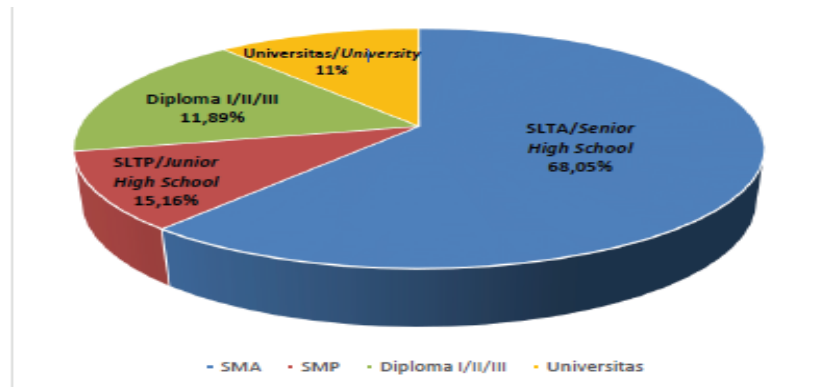
Dalam berkembangnya waktu, jumlah Hotel yang berdiri semakin banyak, persaingan semakin ketat maka akan timbul banyak masalah tak terkecuali pendapatan otomatis akan menurun. Maka dari itu pesatnya pertumbuhan di sektor bisnis dan pariwisata, khususnya yang menyangkut akomodasi perhotelan, diperlukan tenaga-tenaga kerja yang memiliki kompetensi dan profesionalisme untuk dapat bersaing ditengah ketatnya persaingan hotel di Surabaya. Dari sisi tenaga kerja, pekerja berpendidikan jurusan perhotelan atau pariwisata relatif masih rendah dibandingkan dengan pekerja yang berpendidikan di jurusan lain. Maka dari itu untuk menjadi profesionalisme di bidang perhotelan sangat diperlukan melalui pendidikan pekerja pada pendidikan khusus kejuruan perhotelan dengan meningkatkan mutu layanan hotel. Menurut BPS (Badan Pusat Statistik) pada tahun 2018, sebanyak 126.731 orang (31,02%) yang bekerja pada akomodasi perhotelan dengan tamatan pendidikan kejuruan hotel/pariwisata. Mereka terdiri atas 87.162 orang (68,78%) untuk pekerja laki-laki dan sekitar 39.569 orang (31,22 %) pekerja wanita. lalu sisanya mencakup (68,98 %) pekerja

seluruh akomodasi perhotelan berpendidikan bukan berasal dari jurusan pariwisata.

Tabel 1.2 Tabel Tingkatan Pendidikan Pekerja Hotel di Indonesia

	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)	Pria	Wanita
1	SLTA	66.210	52,25 %	45.512	20.698
2	Diploma 1/2/3	47.731	37,38 %	33.128	14.243
3	Universitas	13.150	10,38 %	8.552	4.628

Sumber : Badan Pusat Statistik



Gambar 1.2 Grafik Tingkatan Pendidikan Pekerja Hotel di Indonesia
Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Agar bisa bertahan pada masa mendatang keterlibatan bidang *Human Resources* mutlak diperlukan dalam perusahaan untuk merekrut karyawan yang terbaik dan memberikan pelatihan yang baik untuk meningkatkan kualitas karyawannya.

Perusahaan haruslah mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain. Aset paling mahal dalam

sebuah perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) karena penggerak utama sebuah perusahaan. SDM adalah partner pengusaha dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, dengan perkembangan era saat ini SDM harus meningkatkan kompetensinya, (Ambarita, 2012, paragraf 5-8). Untuk bisa bersaing di persaingan bisnis mempertahankan sdm yang berkualitas adalah sebuah tuntutan perusahaan dalam persaingan. Karena keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia sebagai penggerak organisasi yang dipengaruhi oleh para pesertanya. Dan tidak hanya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia nya sebuah perusahaan juga harus mengerti kepuasan karyawan nya agar perusahaan tersebut tidak kehilangan karyawan terbaiknya dan mampu meningkatkan untuk meningkatkan eksistensinya. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang terdapat di dalam perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan, karena manusia merupakan makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, kebutuhan dan harapan harapan tertentu (Hasibuan, 2001). Karena dari faktor ini pengaruh prestasi kerja, Loyalitas, dedikasi dapat dilihat kecintaan terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Sehingga dari kondisi tersebut yangt mendorong karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki. Dengan pemberian kompensasi ke karyawan dapat memotivasi mereka akan lebih loyal ke perusahaan dan pekerjaannya sehingga menimbulkan kepuasan bagi karyawan tersebut. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting dimiliki setiap

karyawan yang bekerja, dimana karyawan dalam berinteraksi dengan lingkungan kerjanya mereka akan bekerja dengan penuh semangat serta bersungguh-sungguh sehingga kontribusi pencapaian tujuan perusahaan akan naik (Kunartinah, 2012). dengan pemberian kompensasi berpengaruh sekali terhadap kepuasan kerja. Karena dengan adanya harapan karyawan untuk mendapatkan kompensasi yang sesuai, Nantinya akan membuat karyawan bekerja secara maksimal demi tercapainya kinerja yang tinggi bagi karyawan.

Sulistiyani, dkk (2003:190) dalam Utomo (2010) menyebutkan bahwa kepuasan karyawan secara subjek berasal dari perbandingan antara apa yang diterima karyawan dibandingkan dengan apa yang diharapkan dan diinginkan. Peranan pemimpin berpengaruh terhadap tinggi dan rendahnya motivasi dan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, karena manajemen yang baik akan diatur oleh kepemimpinan yang baik pula dalam menjalankan strategi perusahaan. Seorang pemimpin ialah orang yang mampu dalam merencanakan, menggerakkan, mengarahkan dan bersikap adil ke seluruh karyawan sehingga karyawannya puas dengan pekerjaan mereka yang akhirnya menumbuhkan kualitas kerjanya. Maka dari itu kepuasan kerja sangat berpengaruh ke karyawan sehingga mudah dalam melaksanakan tugas perusahaan. Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu gejala yang dapat merusak kondisi dalam suatu perusahaan. Karena rendahnya kepuasan karyawan ini nampak terlihat dari berbagai aspek, salah satunya yaitu kurangnya kemampuan, pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan sehingga terjadi keterlambatan dalam mengerjakan laporan, serta

menurunnya efektifitas dan efisiensi kerja (Sulistyo, 2010). Kepuasan kerja karyawan adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan perusahaan. Kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas akan memiliki motivasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka (Hasibuan, 2008).

Human Resources Management (HRM) mempunyai peran yang penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia / *Human Resources*(HR) yang berkualitas lebih disukai organisasi perusahaan, sebab HR yang berkualitas memiliki pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan pengalaman, dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, dapat bertindak efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas dan bertindak sesuai dengan tujuan pribadi dan tujuan organisasi, yang mana hal tersebut juga dimiliki oleh karyawan.

Suatu perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya di dunia kerja tentunya diperlukan suatu Sumber Daya Manusia yang berkompetensi. Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan tidak hanya berkompetensi tetapi harus kompetitif guna menjaga eksistensi suatu perusahaan tersebut, maka diperlukan suatu divisi yang khusus menangani masalah Sumber Daya Manusia. Divisi tersebut yaitu divisi *Human Resources*. Menurut Bu Endah Fitria selaku *Human Resources Manager* di hotel Fairfield by Marriott Surabaya diperlukan sebuah inovasi dan sedikit perubahan untuk meningkatkan kualitas karyawannya yang dimana peran *Human Resources Department* yang dulunya hanya sebagai personalia saja dalam

hal administrasi kini perlahan diperbaiki dan sebagaimana mestinya yaitu tak hanya sebagai personalia tetapi menjadi *Human Resources* yang sebenarnya.

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis permasalahan yang diangkat adalah **“UPAYA *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KEPUASAN KARYAWAN DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT SURABAYA”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Upaya –upaya apa yang dilakukan *Human resources Department* guna meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Karyawan di hotel Fairfield by Marriott Surabaya?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Cara Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Karyawan.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

A. Manfaat bagi penulis:

1. Membantu mahasiswa agar memahami pola dunia kerja

2. Memotivasi mahasiswa untuk mendapat gambaran dunia kerja
3. Sebagai sarana untuk lebih memperkuat kerjasama antara hotel Fairfield by Marriott Surabaya dengan Universitas Airlangga.
4. Untuk menciptakan rasa tanggung jawab, profesionalisme serta kedisiplinan yang dibutuhkan dalam dunia kerja.
5. Menjadikan tolak ukur keberhasilan program yang ada dan sebagai tambahan pengetahuan dalam bentuk referensi bagi kalangan mahasiswa

B. Manfaat bagi fakultas:

1. Membuat kerjasama antara Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga dengan Hotel Fairfield by Marriott Surabaya untuk memberi ilmu pengetahuan yang diterima mahasiswa melalui penulisan Tugas Akhir.
2. Memperbaiki persepsi tentang Diploma III Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Universitas Airlangga di bidang Manajemen Perhotelan.
4. Meningkatkan kualitas *Softskill* dan *Hardskill* mahasiswa Universitas Airlangga.

C. Manfaat bagi pembaca:

1. Memberitahukan kepada pembaca terkait bagaimana upaya dan kendala dalam dunia kerja di perhotelan.

2. Memberikan pandangan pada pembaca tentang dunia kerja di bidang perhotelan khususnya di bidang *Human Resources*.
3. Sebagai bahan pertimbangan dalam memulai praktik kerja meliputi persiapan dan pelaksanaan praktik kerja.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009:2) mengemukakan pengertian kualitas sumber daya manusia sebagai berikut: “kualitas sumber daya manusia adalah menyangkut dua aspek yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berfikir dan keterampilan”.

Sedangkan menurut Ndraha Taliziduhu (2005:16) pengertian kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut : “Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalahn sumber daya manusia yang menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif, generatif dan inovatif dengan menggunakan energy tertinggi seperti *intelligence, creativity dan imagination*, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi, otot dan sebagainya”.

Menurut Matindas (2002:93) “Kualitas Sumber Daya manusia adalah sumber daya manusia yang bukan hanya memiliki kesanggupan

untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya”.

Menurut Danim (2004:12) “Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan), dan kualitas mental spiritual (kejuangan)”

Menurut Delanno Galuh Fajar (2013) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah : “Kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang cukup memadai”.

Dari penjelasan-penjelasan kualitas sumber daya manusia di atas, maka dalam menentukan dimensi dan indikator dari kualitas SDM yang dikatakan oleh Tjiptoherijanto (2001) dalam Alimbudiono dan Fidelis (2004) adalah :

“Untuk menilai kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan suatu fungsi, dapat dilihat dari *level of responsibility* dan kompetensi sumber daya tersebut.”

Dimensi Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009:16) kualitas sumber daya manusia dapat diukur dengan 2 dimensi yang dilihat dari pendidikan dan pelatihan. Dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pendidikan

Secara umum. Di seluruh lingkungan kerja, pendidikan adalah hal penting untuk menambah pengetahuan dan adaptasi bagi karyawan, yang dimana ada dua level utama yang harus diperhatikan dalam pendidikan, yaitu sebuah manajer organisasi dan tenaga operasional. Selain itu, pendidikan berhubungan dengan bagaimana cara menjawab *How* (bagaimana) dan *Why* (mengapa) dan pendidikan terkadang lebih berhubungan dengan teori pekerjaan. Maka dari itu sebuah usaha dalam menumbuhkan kemampuan berpikir seseorang karyawan disebut pendidikan.

b. Pelatihan

Untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan diharuskan dapat mengubah tingkah laku seseorang dan diperlukan proses yang sistematis.

Pelatihan adalah sebuah keahlian dan kemampuan dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Dari sebuah pelatihan dapat di ajarkan keahlian yang diperlukan baik dalam pekerjaan saat ini dan masa mendatang untuk para manajer yang professional.

1.5.2 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) diartikan sebagai suatu perasaan positif terkait pekerjaan seseorang dan merupakan hasil dari evaluasi karakteristik (Robbins, 2008). Seseorang yang memiliki perasaan positif terhadap apa yang dilakukannya dalam pekerjaan maka tingkat kepuasan kerja pun ikut tinggi. Dan lain sebaliknya ketika seseorang memiliki perasaan negatif terkait apa yang dilakukannya dalam pekerjaan maka tidak akan timbul kepuasan. Sebuah perasaan senang dalam mencapai suatu tujuan maka orang tersebut akan merasa puas dengan apa yang dikerjakannya. Dalam menilai setiap kepuasan dari karyawan nya seorang pemimpin dituntut harus tahu dan mengerti informasi yang diperlukan dalam mendapatkan setiap kepuasan agar memecahkan masalah dalam setiap pengambilan keputusan dalam perusahaan pun akurat.

Menurut Handoko (2004) mengatakan definisi kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah pandangan para pegawai terhadap pekerjaan mereka dengan menyenangkan dan tidak menyenangkan keadaan emosionalnya. Kepuasan kerja merupakan sebuah cerminan perilaku seseorang terkait

pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya dan sesuatu yang akan dikerjakan di lingkungan kerjanya. Dalam kepuasan kerja memonitoring hal tersebut departemen personalia atau pihak manajemen harus tahu, karena hal tersebut akan mempengaruhi pertukaran jam kerja, tingkat absensi, keluhan, semangat kerja dan masalah yang vital lainnya.

Menurut Mathis (2006) kepuasan kerja merupakan sebuah proses pengevaluasian terkait keadaan emosi positif seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul dikarenakan harapan yang tidak terpenuhi. Ada beberapa dimensi dalam kepuasan kerja secara general diantaranya kepuasan terhadap pekerjaan sendiri, gaji, adanya pengakuan, hubungan antara atasan dan bawahan, dan kemudian sebuah kesempatan agar bisa maju. Dari dimensi-dimensi tersebut menciptakan sebuah kepuasan secara menyeluruh terhadap pekerjaan itu sendiri. Kemudian secara general diketahui bahwasannya kepuasan kerja adalah faktor yang mendukung fisik dan mental kesejahteraan karyawan. Karena itu, seperti produktivitas, absen, dan tingkatan *turnover* terhadap hubungan karyawan merupakan pengaruh signifikan dari pekerjaan tersebut.

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup diketahui oleh Sunyoto (2012) adalah:

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*) dari Porter.

Teori ini adalah pengukuran kepuasan kerja seseorang dengan cara perhitungan selisih antara kondisi yang seharusnya dengan kenyataan yang dialami. ketika kepuasa yang didapatkan lebih dari yang diinginkan, sehingga akan adadiscrepancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang dipertimbangkan dari selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan yang dicapai.

2. Teori Dua Faktor (*TwoFactor Theory*) dari Herzberg.

Teori ini telah dikembangkan oleh Herzberg dan teori tersebut adalah dimana kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan sesuatu yang tidak sama. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan bukan merupakan variabel yang dapat diteruskan. Teori tersebut merumuskan dibagi menjadi dua kelompok yaitu kepuasanatau motivasidan ketidakpuasan.

3. Teori Keadilan (*Equity Theory*) dari Adam.

Teori tersebut dikembangkan oleh Adam dan kemukakan bahwasannya orang tersebut merasa puas atau tidak puas, dan ditimbang pada ada atau tidak keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori tersebut sumber utama dalam teori keadilan yaitu input, hasil, keadilan dan ketidakadilan.

4. Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) dari Victor Vroom.

Dijelaskan bahwa motivasi adalah sebuah aksi tertentu seseorang dalam menginginkan sesuatu produk untuk menuntunnya. Harapan adalah aksi dalam mencapai tujuan dengan caramemotivasi yang meningkatkan dorongan pada diri karyawan. Dengan berusaha keras dan bersungguh-sungguh dan mengikuti sebuah pelatihan maka aksi tersebut akan mudah dicapai.Promosi jabatan dan gaji tinggi merupakan salah satu hasil yang telah dicapai sehingga banyak karyawan yang termotivasi untuk mendapatkan kepuasan.

5. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*) dari Schaffer.

Terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan tergantung dari kepuasan kerja. Karyawan akan merasa puas ketika mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan. Apabila kebutuhan karyawan yang terpenuhi makin besar maka akan semakin puas karyawan tersebut, begitu pun sebaliknya.

6. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*) dari Alderfer.

Teori tersebut dikatakan bahwa kepuasan karyawan itu tidak bisa dinilai di pemenuhan kebutuhan saja, tetapi juga dinilai dari pandangan dan beberapa kelompok, dimana sebagai acuan bagi karyawan. Dari hal tersebut dapat dijadikan tolok ukur dalam mengukur diri maupun lingkungannya.

Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins and Judge (2008), terdapat lima Dimensi yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), yaitu adalah faktor pertamayang dimana kepuasan pekerjaan itu memberikan tugas yang mengesankan, sebuah kesempatan proses untuk belajar, kemudian kesempatan mendapatkan tanggung jawab dan kemajuan yang diperoleh karyawan.

2. Gaji/ Upah (*pay*), adalah sumber dari multidimensi pada kepuasan kerja. Jumlah upah yang diberikan ke karyawan menjadi nilai dalam kepuasan, yang dimana hal tersebut dapat dilihat sebagai sesuatu yang dianggap pantas dan layak.

3. Promosi (*promotion*), yaitu kesempatan untuk berkembang secara pemikiran dan memperluas sebuah ilmu keahlian menjadi pokokpenting untuk maju pada organisasi sehingga membuat kepuasan.

4. Pengawasan (*supervision*), adalah sebuah kemampuan untuk menciptakan sebuah bantuan teknis dan didukung oleh perilaku yang nantinya akan berpusat kepada karyawan, dinilai dari tingkat dimana nantinya menggunakan hubungan yang terkait personal dan peduli pada karyawan. Kemudian dalam menciptakan iklim partisipasi dan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan yang bisa memberikan pengaruh pada pekerjaan karyawan.

5. Rekan kerja (*workers*), adalah rekan kerja yang secara tim merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. pengelompokan

kerja, pada dasarnya tim akan kompak dalam bertindak sebagai faktor dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada setiap anggota.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang dipilih yaitu Fairfield By Marriott Surabaya, yang terletak di Jl. Mayjen Sungkono Nomor 178, Dukuhpakis, Kecamatan Dukuhpakis, Kota Surabaya, Jawa Timur 60225, Telp. (031) 99531955. Penelitian berlangsung selama enam bulan terhitung mulai dari tanggal 17 Desember 2019 sampai dengan tanggal 17 Juni 2020 di Fairfield By Marriott Surabaya. Penulis memilih lokasi penelitian di Fairfield By Marriott Surabaya karena penulis melakukan *On The Job Training* di hotel tersebut, sehingga dengan memilih hotel ini memudahkan penulis dalam mencari ataupun mengumpulkan data – data untuk menunjang kegiatan penelitian untuk tugas akhir.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sesuatu penting yang digunakan oleh peneliti untuk mendapat jawaban dan mencari hipotesis dalam mencapai tujuan penelitian. Maka dari itu, data dan kualitas data adalah pokok penting untuk sebuah penelitian dikarenakan dapat menentukan kualitas hasil dari

penelitian. Pengumpulan Data merupakan suatu proses yang diperoleh dari data data yang ada dan sesuai dengan kejadian dengan metode tertentu. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pengumpulan data adalah sebuah proses dalam mengumpulkan berbagai hal yang digunakan didalam bahan penelitian.

1. Observasi dan Partisipasi

Megadakan pengamatan langsung di Fairfield By Marriott Surabaya, serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang *Human Resources* di Fairfield By Marriott Surabaya.

2. Wawancara (*interview*)

Metode *interview* adalah suatu pengumpulan data yang merupakan proses tanya jawab secara lisan dan langsung dari sumber informasinya. Wawancara dilakukan dengan *Human Resources Department* Serta pihak yang lain yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan selama mengikuti *On The Job Training* di Fairfield By Marriott Surabaya.

3. Studi Pustaka

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data – data dan informasi dengan mempelajari buku referensi, laporan, jurnal, artikel, skripsi, dan semua media yang berkaitan dengan laporan praktek kerja nyata.

4. Dokumen

Dokumen berupa catatan peristiwa yang terjadi pada masa lalu. dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau sebuah karya monumental dari seseorang.

Dokumen yang biasa digunakan peneliti adalah foto, gambar, serta data – data mengenai Fairfield By Marriott Surabaya.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses dalam menyusun data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengelola data dan memilih sesuatu yang penting serta sesuatu yang harus dipelajari dalam membuat kesimpulan agar mudah dipahami. Dalam pengumpulan data penelitian ini merupakan analisis kualitatif yang dipakai peneliti yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut di antaranya.

a. Reduksi data

Reduksi data sebuah proses yang dibutuhkan dalam penarikan kesimpulan dengan cara menyederhanakan data penyederhanaan yang melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan dari data mentah menjadi informasi yang bermakna.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah sebuah penyajian-penyajian data dalam sebuah informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisa penulisan data yang dilakukan dari hasil reduksi data tetap pada rumusan masalah secara tujuan yang akan dicapai. Data disusun kemudian dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk menarik kesimpulan dari jawaban permasalahan yang ada.