

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Surabaya adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Timur, dengan predikat kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Surabaya merupakan kota yang mempunyai potensi menjadi pusat bisnis, perdagangan, industry, pendidikan, dan lahan menjanjikan bagi investor dalam negeri maupun luar negeri. Adanya keberadaan hotel di Surabaya membuat banyaknya perusahaan yang harus membangun manajemen yang baik dan mempunyai kualitas yang baik untuk bertahan dalam persaingan hotel yang terbilang banyak di Surabaya saat ini. Pendapatan hotel terbesar diperoleh dari penjualan kamar, ini merupakan sumber pertama untuk pendapatan hotel. Sumber pendapatan terbesar kedua diperoleh dari penjualan makanan dan minuman, melalui *Restaurant, Café, Pub, Bar, Cake Shop* yang dimiliki oleh hotel tersebut. Pendapatan ketiga diperoleh dari penjualan pelayanan jasa lain seperti *Banquet, Laundry*, dan lain – lainnya. Pendapatan ketiga ini meskipun tidaklah selalu besar, akan tetapi sangat berarti dalam menambah pemasukan hotel yang sedang dikelola saat ini. Di kota Surabaya sendiri, terdapat kurang lebih 68 buah hotel bintang 1, sampai dengan bintang 5, perincian dari jumlah-jumlah hotel itu dapat dilihat dari table 1.1 di bawah ini

**Tabel 1.1**

Jumlah Hotel di Kota Surabaya berdasarkan klasifikasinya pada tahun 2017

<b>Klasifikasi Bintang</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kamar</b>
<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1.912</b>
<b>4</b>	<b>20</b>	<b>3.682</b>
<b>3</b>	<b>33</b>	<b>3.982</b>
<b>2</b>	<b>3</b>	<b>205</b>
<b>1</b>	<b>5</b>	<b>307</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>10.088</b>

**Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Surabaya ( Katalog Surabaya Dalam Angka 2017 )(jatim.bps.go.id, 2019)**

Dari data di atas, pertumbuhan hotel di Kota Surabaya mengalami pertumbuhan yang sangat padat. Setiap hotel memiliki manajemen dan *system* kerja yang berbeda-beda yang menjadikan banyaknya persaingan di dunia hotel saat ini terutama di Kota Surabaya. Untuk menjadi hotel yang terbaik, hotel tersebut harus mempunyai strategi khusus untuk meningkatkan suatu kualitas yang bisa mempertahankan konsumen dan dapat menarik perhatian konsumen terhadap hotel tersebut. Hotel adalah salah satu bentuk akomodasi yang sangat mendukung di bidang pariwisata yang menyediakan jasa, penginapan, makanan, minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial dan disediakan untuk umum. Pengelolaan hotel tersebut meminta adanya keahlian dan keterampilan di

dalam pengelolaannya. Maka dari hal tersebut pihak dari hotel harus meningkatkan cara mengatasi persaingan hotel lain agar tidak mengalami kekalahan dan persaingan yang mengakibatkan kehancuran hotel tersebut ( Sulastiyono, 2008 : 4 ).

Pada dasarnya hotel terdapat berbagai macam *departement* yang memiliki tanggung jawab dan tugas di tiap-tiap *department* saling berhubungan dan bekerjasama untuk meningkatkan kualitas hotel. *Department-departement* tersebut meliputi : *Front Office Departement, House Keeping Departement, Food & Beverage Departement, Sales & Marketing Departement, Engineering Departement* dan lain sebagainya. Setiap *Departement* memiliki pegawai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab maka setiap hotel diuntut untuk mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimilikinya, termasuk sumber daya manusia. Sumber daya manusia ( SDM ) setiap perusahaan memiliki berbagai ragam sifat, sikap dan kemampuan manusia agar dapat bekerja menuju satu tujuan yang direncanakan perusahaan perhotelan.

Hotel saat ini banyak dipenuhi fasilitas-fasilitas umum lainnya, salah satunya adalah *Banquet*. Pada awalnya, *Banquet* ini banyak tidak disediakan di hotel karena jika dinjau secara ekonomis dianggap kurang menguntungkan bagi hotel karena harus menyediakan ruangan besar, dengan peralatan dan tenaga pelayanan yang hanya digunakan pada waktu-waktu tertentu saja. Tetapi dalam pertumbuhan hotel yang pesat saat ini, telah terjadi perubahan-perubahan yang cukup besar di dalam tata kehidupan dan kebiasaan masyarakat khususnya di

kota-kota besar terutama di Kota Surabaya ini. Di Indonesia saat ini sudah jarang orang-orang mengadakan suatu pesta pernikahan di rumah sendiri yang dianggap kurang efisien dan praktis bila dibandingkan dengan di gedung-gedung pertemuan yang ada di hotel. Banyaknya juga lembaga-lembaga atau instansi pemerintah maupun swasta yang banyaknya sekarang untuk mengadakan pertemuan-pertemuan seperti rapat kerja, seminar-seminar, konferensi-konferensi, pameran, diskusi, dan pertemuan-pertemuan asosiasi seperti dokter, ahli hukum, praktisi-praktisi dan sebagainya.

Banyaknya pertimbangan itulah *Banquet* saat ini mulai dikembangkan, terutama untuk hotel bisnis. Di hotel-hotel kemudian mulai dibentuk suatu kegiatan khusus yang bertugas untuk menangani kegiatan-kegiatan tersebut yaitu bagian *Banquet* atau *Banquet Section*. Tugas utama *Banquet Section* adalah untuk menjual ruangan-ruangan yang biasanya disebut *Function Room* serta fasilitas-fasilitas hotel lainnya seperti kamar, makanan dan minuman, serta peralatan-peralatan untuk rapat dan perjamuan.

*Banquet Section* untuk menunjang *function* tidak hanya dilakukan pada setiap hari dan jumlah tamunya juga tidak pasti, karena itulah pihak *Banquet* tidak merekrut pegawai tetap dalam jumlah yang banyak. Tetapi, tentu saja jika suatu saat *function* sangat padat, serta jumlah tamu yang hadir dalam suatu acara tersebut dan juga jumlah tenaga kerja *Banquet* itu tidak mencukupi, padahal dalam sebuah *function* selain menunya, pelayanan juga memegang peranan penting, untuk itulah tenaga *casual* sangat dibutuhkan di *banquet section* ini.

Keberadaan tenaga *casual* sangat dibutuhkan untuk membantu kelancaran suatu acara di *banquet*, yaitu dengan membantu *staff* tetap *banquet* dalam melayani tamu pada saat acara tersebut. Di dalam bekerja, tenaga *casual* diberi tugas dan tanggung jawab yang sama dengan pegawai tetap *banquet*, mereka harus mempunyai kedisiplinan, ketrampilan, dan pengetahuan yang dapat menunjang kelancaran suatu acara di *banquet section*. Mereka harus dapat bekerja halnya *staff* tetap. Jika tenaga *casual* belum berlatih atau belum mempunyai kemampuan yang standart untuk menunjang kelancaran suatu acara di *banquet section*, pasti mereka akan canggung dan bingung dalam bekerja melayani tamu. Akibatnya, penampilan tenaga *casual* menjadi kurang baik, misal mereka merasa tertekan, tegang dengan suatu keadaan sehingga tidak bisa tersenyum kepada tamu yang dilayaninya, hal ini jelas berdampak tidak baik bagi pihak *banquet section* maupun bagi pihak hotel tersebut. Karena akan bisa menimbulkan *complain* dari tamu di acara tersebut. Agar tidak mengalami hal buruk seperti itu, biasanya pihak hotel harus memiliki kriteria-kriteria tertentu dalam merekrut tenaga *casual*, hotel tidak akan sembarangan dalam memilih tenaga *casual*, karena itu sangat berpengaruh penting pada pelayanan yang diberikan kepada tamu. Jika tamu tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga *casual*, maka yang akan jelek adalah citra nama hotel itu sendiri.

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 kerja. Faktor peningkatan kinerja harus memfokuskan pada fakta yang bersifat nyata dan hasilnya dapat diukur dari kualitas, kuantitas, kehadiran dan sebagainya. Sedangkan faktor yang berupa opini seperti sikap, kepribadian, penyesuaian diri dan sebagainya. Dalam faktor-faktor tersebut, harus benar-benar dilakukan yaitu dengan mengukur kinerja *tenagacausal* yang sesungguhnya.

Kualitas layanan atau jasa berpusat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan suatu konsumen yang dilayaninya. Untuk memenuhi suatu kualitas pelayanan *tenagacausal* terhadap *banquet* bisa dilihat melalui komponen - komponen yang ada dalam *banquet* tersebut yaitu :

1. Pelayanan yang ramah kepada konsumen atau tamu( *FriendlyService* )
  - a. *Tenagacausal* harus bersikap sopan, tenang, efisien kepada konsumen atau tamu.
  - b. *Tenagacausal* harus memberikan senyuman dan memiliki *eye-contact* terhadap konsumen atau tamu.
  - c. *Tenagacausal* harus bisa mempertahankan postur tubuh yang baik ( tidak bersandar atau badan tidak membungkuk ) pada saat melayani konsumen atau tamu.
  - d. *Tenagacausal* harus memperlakukan konsumen atau tamu dengan penuh perhatian.

2. Penanganan permintaan kepada konsumen atau tamu (*Handling Request*)

- a. *Tenagacausal* harus menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat kepada konsumen atau tamu yang sedang dilayaninya.
- b. *Tenagacausal* harus mengerti dengan kebutuhan konsumen atau tamu yang sedang dilayaninya.
- c. *Tenagacausal* harus menangani permintaan konsumen atau tamu secara personal.

3. Menyelesaikan komplain konsumen atau tamu (*Resolving Complaint*)

- a. *Tenagacausal* harus mendengarkan komplain dari konsumen atau tamu.
- b. *Tenagacausal* harus meminta maaf kepada konsumen atau tamu jika memiliki suatu masalah kepada tamu.
- c. *Tenagacausal* harus bisa mencari solusi yang bisa diterima oleh kedua pihak.

Dari penjabaran di atas, bisa dilihat bahwa menjadi *tenagacausal* yang baik dan benar harus bisa memenuhi kualitas pelayanan kepada tamu. Dan juga agar *tenagacausal* tidak hanya bisa melayani konsumen atau tamu saja, melainkan bisa mengetahui bahwa untuk memenuhi kualitas suatu pelayanan kepada tamu memiliki komponen yang seperti yang dijelaskan tersebut.

Surabaya Suites Hotel Surabaya adalah salah satu hotel bintang 4 yang yang berkonsep modern yang berada di Kota Surabaya dan merupakan hotel yang menjadi pilihan bagi wisatawan baik dalam maupun luar negeri. Peningkatan kinerja pegawai di Surabaya Suites Hotel Surabaya khususnya di bagian *Departement Food & Beverage* bagian *Banquet Section* sangatlah penting, agar tamu merasa nyaman ketika melaksanakan suatu acara dan agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dan pendapatan Surabaya Suites Hotel Surabaya.

## 1.2 Permasalahan

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan melakukan penelitian secara kualitatif deskriptif tentang berbagai bentuk permasalahan yang terjadi dalam kinerja tenaga *casual* dalam pelayanan *event Banquet* di Surabaya Suites Hotel Surabaya. Maka penelitian ini memutuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja tenaga *casual* pada *Banquet* dalam pelayanan terhadap konsumen di Surabaya Suites Hotel Surabaya?
2. Bagaimana cara merekrut tenaga *casual* yang sesuai dengan kriteria Surabaya Suites Hotel Surabaya?
3. Bagaimana upaya meningkatkan kinerja tenaga *casual* pada *Banquet* di Surabaya Suites Hotel Surabaya?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja tenaga *casual* dalam pelayanan *banquet section* di Surabaya Suites Hotel Surabaya.
2. Untuk mengetahui cara memilih tenaga *casual* yang baik dan benar untuk kelancaran operasional suatu acara di *banquet section* di Surabaya Suites Hotel Surabaya.
3. Untuk mengetahui pentingnya keperluan keberadaan tenaga *casual* dalam kelancaran operasional di suatu acara di *banquet section* di Surabaya Suites Hotel Surabaya.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi Mahasiswa / Penulis :
  - Sebagai tambahan ilmu dan wawasan agar dapat membandingkan suatu teori dengan teori lainnya dengan fakta yang ada di tempat kerja.
  - Untuk melatih penulis untuk berfikir secara logis dan kritis pada saat membuat topik yang diteliti.
  - Sebagai sarana aplikasi dalam penyelesaian tugas akhir.

## 2. Manfaat bagi Pihak Hotel :

- Untuk mengetahui peningkatan atau penurunan kinerja *tenagacasual* terhadap *Banquet Section* di Surabaya Suites Hotel Surabaya.
- Menambah wawasan untuk memilih *tenagacasual* untuk *Banquet Section* di Surabaya Suites Hotel Surabaya.

## 3. Manfaat bagi Pembaca :

- Sebagai wawasan tentang pemilihan *tenagacasual* di hotel.
- Dapat digunakan sebagai pengetahuan tentang *casual*.
- Sebagai sarana untuk memperluas wawasan di bidang pariwisata perhotelan yang berkaitan dengan *banquet*.

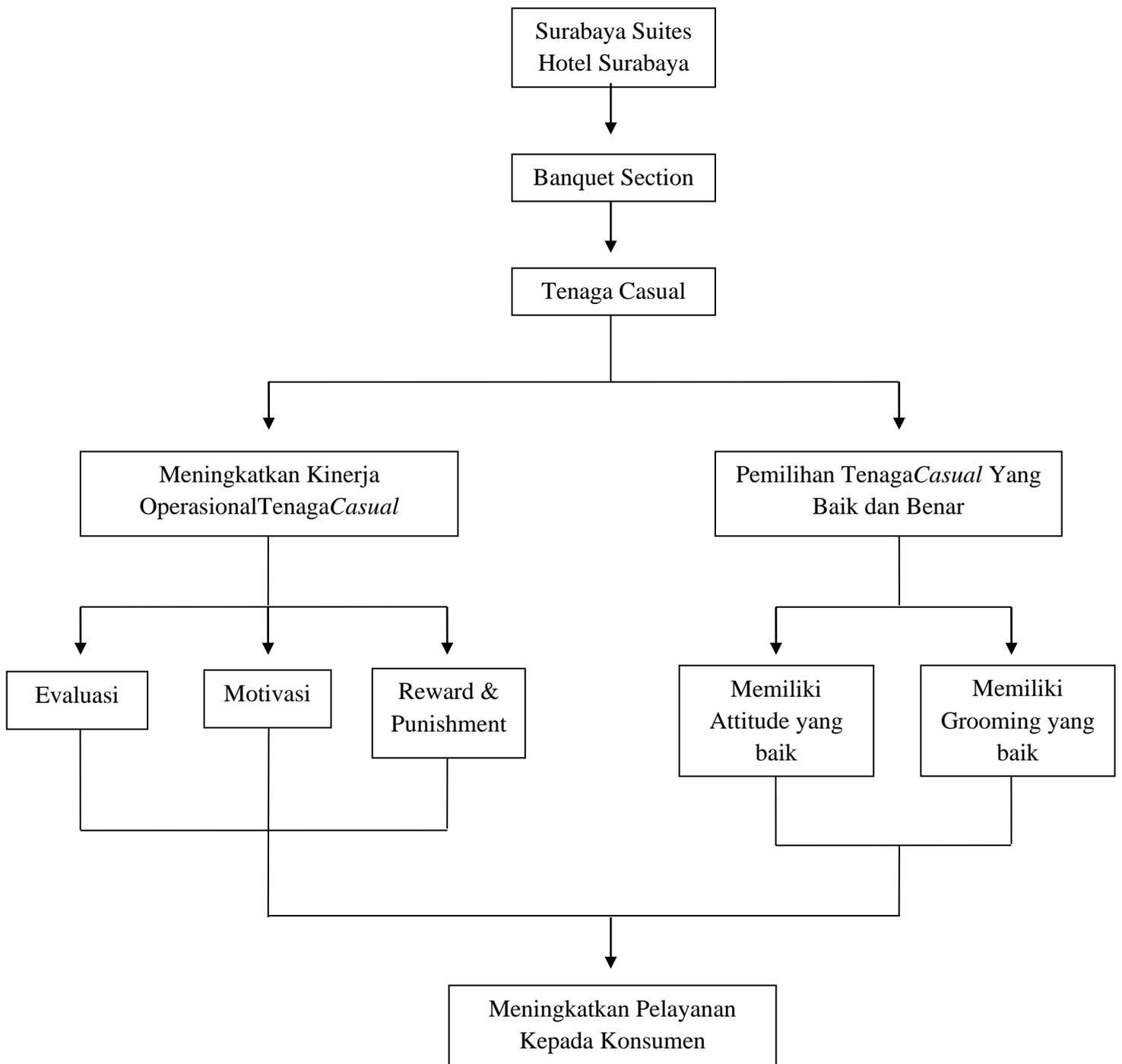
## 4. Manfaat bagi DIII – Kepariwisata / Bina Wisata :

- Untuk mendapatkan pengalaman di bidang *banquet*.
- Sebagai referensi bacaan untuk penelitian dengan topic yang sama.

### **1.4 Kerangka Pemikiran**

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, penulis mempunyai pemikiran yang digambarkan dalam kerangka pemikiran berikut :

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran



### 1.4.1 Pengertian Optimalisasi Kinerja Pegawai

Kinerja diartikan sebagai ukuran keberhasilan dari pegawai. Kinerja dikonsepsikan sebagai perilaku seseorang dalam menetapkan sasaran kerja pencapaian target sasaran kerja, cara kerja dan sifat pribadi seseorang. Kinerja dapat diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, ketrampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu ( Handoko 2001 : 21 ).

Menurut Mangkunegara ( 2000 : 67 ) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan pengertian optimal ialah kondisi yang mungkin untuk dilakukan seseorang / sesuatu tanpa merusak unsur yang apa adanya. Kata optimal dipakai tanpa harus sampai mencapai batas akhir, melainkan batas akhir yang tertinggi atau terbaik.

Jadi optimalisasi kinerja adalah hasil kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai untuk mencapai kondisi tertinggi tanpa merusak unsur yang ada dan menghasilkan kinerja yang terbaik. Berikut adalah sifat – sifat manusia yang bekerja dengan optimal anatara lain :

1. Dedikasi adalah seseorang manusia yang unggul haruslah memiliki rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya, dia wajib memiliki rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya.

2. Jujur adalah kejujuran sangatlah penting bagi semua manusia, tidak hanya jujur kepada orang lain melainkan juga harus jujur pada diri sendiri.
3. Inovatif adalah seorang manusia yang unggul bukanlah manusia rutin yang puas dengan apa yang telah dicapainya, melainkan manusia yang unggul adalah manusia yang kreatif dan selalu aktif mencari hal – hal yang baru.
4. Tekun adalah manusia yang mampu focus pada suatu pekerjaan, ketekunan akan menghasilkan sesuatu hal, karena ketekunan dapat membuahkan suatu hasil yang baik.
5. Ulet adalah manusia yang tidak pernah mudah putus asa. Dia akan terus menerus mencari dan mencari dibantu ketekunan, maka keuletan akan membawa kepada sesuatu dedikasi pekerjaan yang baik dan tentunya bermutu.

#### **1.4.2 Evaluasi**

Evaluasi adalah periode peninjauan kembali prestasi kerja yang memberikan kepada pegawai umpan balik tentang prestasi kerja masa lalu dan potensi.

Tujuan evaluasi bagi pegawai dilakukan bukan tanpa tujuan, tetapi ada hal – hal yang ingin dicapai melalui kegiatan ini. Adapun beberapa tujuan evaluasi adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa baik tingkat penguasaan seseorang terhadap kompetensi yang telah ditetapkan.
2. Untuk mengetahui apa saja kesulitan yang dialami seorang pegawai dalam kegiatannya sehingga dapat dilakukan solusi untuk kesulitan atau masalah yang dialami seorang *tenagacasual*.
3. Untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas seorang *tenagacasual* dalam melayani atau melaksanakan sesuatu kegiatan yang sedang dilakukan saat itu.
4. Sebagai umpan balik dan informasi penting bagi pelaksana evaluasi untuk memperbaiki kekurangan yang ada dimana hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengambil keputusan di masa mendatang.

### **1.4.3 Motivasi**

Motivasi merupakan kondisi atau energy yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.( Anwar Prabu Mangkunegara, MSi 2005 : 61 ). Dalam penjelasan di atas, motivasi dapat disimpulkan yaitu :

1. Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu.
2. Motivasi sebagai suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan perusahaan agar mau bekerja secara maksimal, sehingga keinginan suatu pegawai dan perusahaan sekaligus tercapai.
3. Motivasi sebagai inisiasi dan pengarahannya tingkah laku.
4. Motivasi sebagai energy untuk membangkitkan dorongan dalam diri.
5. Motivasi sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

#### **1.4.4 Reward & Punishment**

Penghargaan atau reward ialah sesuatu yang diberikan pada perorangan atau kelompok jika mereka melakukan suatu keunggulan di bidang tertentu. Tujuan utama program penghargaan adalah menarik orang yang cukup untuk bergabung dalam organisasi, menjaga pekerja agar datang bekerja, dan memotivasi pekerja untuk mencapai kinerja tingkat tinggi. (Wibowo, 2010 : 363 )

Sedangkan Punishment adalah ancaman atau hukuman yang bertujuan untuk pegawai yang melanggar suatu tugas atau pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut. Pada dasarnya tujuan pemberian

punishment adalah supaya pegawai yang melanggar merasa jera dan tidak akan mengulangi pelanggaran itu lagi.

#### **1.4.5 Pelayanan**

Menurut Kotler ( 2002 : 83 ) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah transaksi.

#### **1.4.6 Attitude**

Pengertian attitude atau sikap menurut Syamsudin ( 1997 : 10 ) adalah tingkah laku atau gerak – gerak yang tampak dan ditampilkan dalam interaksinya dengan lingkungan sosial. Interaksi tersebut terdapat proses saling merespon, saling mempengaruhi serta saling menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial.

### 1.4.7 Grooming

Grooming dalam penampilan prima adalah penampilan diri tenaga pelayanan pada waktu bekerja, memberikan pelayanan kepada tamu atau konsumen. Bagian dari grooming bisa dilihat yaitu baik dari cara berpakaian, cara berbicara, postur tubuh, cara berjalan, sopan santun.

Dari pengertian di atas, ada beberapa persyaratan untuk tampil secara fisik di hadapan tamu atau konsumen saat melakukan suatu pekerjaan, yaitu :

#### 1. Faktor Kesehatan Tubuh

Untuk melayani seorang konsumen atau pelanggan, maka perlunya kebugaran tubuh dalam pegawai sangatlah penting agar konsumen tidak melihat seorang pegawai merasa lemas dan akan mengakibatkan konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *tenagacasual* tersebut. Maka untuk memberikan kebugaran pada tubuh, melakukan olahraga dengan rutin akan membuat pegawai merasa sehat dan ceria.

#### 2. Perawatan Anggota Tubuh

Perawatan anggota tubuh sangatlah penting sekali untuk membentuk penampilan secara keseluruhan ( *total look* ) yang menarik. Perawatan diri bisa dimulai dari ujung kaki hingga ujung rambut di kepala. Penampilan yang terawat dan rapi membuat

kepercayaan diri meningkat dan hal ini sangatlah penting untuk memulai suatu pekerjaan. Untuk perawatan anggota tubuh bisa dijabarkan sebagai berikut :

**a. Perawatan Kulit**

Untuk menjaga agar kulit tetap muluh dan bersih enak dilihat, haruslah wajib untuk dirawat. Caranya dengan mandi dengan teratur agar bisa menghilangkan kotoran – kotoran yang melekat pada tubuh dengan sabun badan ( *body wash* ). Untuk pria dapat memilih sabun badan sesuai dengan jenis kulit mereka, sedangkan bagi wanita perawatan tubuh mendapatkan skala prioritas yang tinggi. Selain mandi dengan teratur, menggunakan *body lotion* juga menjadikan kulit tubuh sehat dan cerah. Tak hanya untuk wanita, pria juga boleh untuk melakukannya juga agar menjaga kesehatan tubuh.

**b. Perawatan Rambut**

Rambut adalah mahkota bagi pemiliknya. Bagi seorang pegawai yang dalam pekerjaannya berhubungan dengan orang lain, maka perawatan rambut sangatlah penting. Saat bekerja, rambut harus terlihat rapi, bersih dan jika perlu untuk memotong rambut harus disesuaikan dengan bentuk

wajah. Potongan rambut harus bisa mempercantik atau mempertampan ajah seseorang.

**c. Perawatan Tangan dan Jari**

Telapak tangan dengan jari – jari merupakan anggota tubuh yang terlihat jelas oleh tamu atau konsumen secara langsung. Kedua duanya harus perlu dirawat agar enak dilihat atau dipandang.

**d. Perawatan Wajah**

Wajah adalah focus utama saat berpenampilan, terutama bagi para wanita. Untuk mendapatkan wajah yang mulus dan menarik, harus melakukan berbagai daya upaya. Sebagai pegawai yang melayani tamu atau konsumen saat dalam bekerja, dapat tampil dengan tat arias wajah yang sewajarnya, tidak berlebihan.

**e. Nafas Tak Sedap dan Bau Badan**

Nafas yang tak sedap ditimbulkan oleh tukak lambung atau menyikat gigi yang tidak teratur. Sehingga harus perlu melakukan perawatan gigi. Sedangkan untuk bau badan biasanyaditimbulkan jika seseorang sedang berkeringat. Jika bau badan timbul maka dapat mengakibatkan tamu

atau konsumen merasa tidak nyaman berada di sekitar pegawai. Sehingga memerlukan perawatan untuk menghilangkan bau badan juga.

### 3. Busana Kerja dan Aksesoris

Busana yang rapi merupakan faktor paling mutlak yang mempengaruhi keseluruhan penampilan. Dalam dunia pekerjaan seperti *tenagacasual* di *banquet* hotel akan menggunakan pakaian seragam yang telah ditentukan. Perusahaan memberlakukan kewajiban untuk mengenakan pakaian seragam yang rapi dan pakaian seragam yang didesain sedemikian rupa sehingga bisa mewakili citra yang akan ditampilkan oleh perusahaan hotel tersebut. Selain harus rapi, bersih dan wangi, pakaian yang harus juga lengkap, artinya tidak ada kancing yang lepas dan tidak ada noda yang membandel di pakaian tersebut. Untuk masalah non fisik, *tenagacasual* yang sedang melayani konsumen atau tamu ada dengan cara 3S yaitu dengan Senyum, Salam, dan Sapa. Selain itu cara berpakaian dalam anggota tubuh harus diperhatikan karena pakaian dalam anggota tubuh secara langsung terlihat oleh konsumen atau tamu dan akan merasa puas bila pelayanan terdapat dikeduanya.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu mengembangkan pengertian tentang individu dan kejadian yang ada di lapangan. Jenis penelitian kualitatif yang dipilih adalah bersifat deskriptif. Deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan dan melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis actual dan akurat ( Kusmayadi 2000 : 29 ). Alasan menggunakan metode penelitian ini adalah untuk memperoleh kejelasan sedetail mungkin mengenai masalah yang diambil dan penulis dapat menjabarkan penyelesaian masalah sesuai dengan tujuan penelitian ini secara jelas dan mendalam.

### 1.5.1 Batasan Konsep

Sesuai dengan judul yang dipilih oleh penulis adalah Kinerja tenaga *casual* di *banquet* Hotel ( studi deskriptif tentang kinerja tenaga *casual* dalam pelayanan konsumen pada *event banquet* di Surabaya Suites Hotel Surabaya ) judul tersebut mempunyai beberapa pengertian yaitu sebagai berikut :

1. *Banquet* adalah pelayanan khusus suatu jamuan atau suatu acara dimana pelayanan tersebut berbeda atau terpisah dengan pelayanan yang ada di restoran, *coffe shop*, atau di *grill room*. ( Sukardi 1981 )

2. Perusahaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hotel. Pengertian hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan dan juga menyediakan makanan dan minuman dan fasilitas lainnya dalam hotel tersebut.
3. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu atau konsumen agar bisa meningkatkan pelayanan kepuasan kepada tamu atau konsumen. Tingkat kepuasan untuk pelayanan kepada tamu atau konsumen bisa dilihat dari bagaimana perilaku tamu atau konsumen dan juga pekerja yang sedang melakukan pekerjaan tersebut.
4. *Casual* adalah pekerjaan yang bersifat pengganti dalam artian menggantikan atau mewakili *staff* hotel. Dan juga *tenagacasual* sendiri tidak terikat dengan kontrak kerja di hotel tersebut. Jadi *tenagacasual* dituntut untuk bekerja secara serius demi kelancaran dan kesuksesan acara yang sedang dilaksanakan.
5. Kepuasan Kerja adalah gabungan dari emosi dan perasaan yang kurang baik atau baik dimana pegawai memandang pekerjaan mereka. Seseorang atau kelompok yang mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerjaan yang tinggi. Sebaliknya seseorang atau kelompok yang mempunyai sikap negative terhadap pekerjaannya menunjukkan orang tersebut tidak puas dengan pekerjaannya.

6. Manajemen yang ditekankan adalah manajemen dalam upaya atau cara untuk mengoptimalkan kinerja pegawai, sedangkan optimal sendiri adalah totalitas dari kerja seorang pegawai tanpa mengurangi unsur yang ada, yang bisa mendapatkan hasil yang terbaik.

### **1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi**

Pada dasarnya letak dan lokasi suatu hotel yang strategis sangat menunjang terhadap keberhasilan suatu hotel, dalam mengembangkan dan meningkatkan pemasaran produk – produk dan fasilitas – fasilitas hotel kepada masyarakat luas. Ini dikarenakan adanya kebutuhan masyarakat tersebut yang semakin meningkat dengan terbagi tawaran berupa kemudahan – kemudahan dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan tamu atau konsumen. Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Surabaya Suites Hotel Surabaya yang terletak di Plaza Boulevard, Jalan Pemuda No 33-37, Embong Kaliasin, Genteng, Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60271. Penulis memilih lokasi tersebut dengan adanya pertimbangan sebagai berikut :

1. Lokasi tempat penelitian yang mudah di akses letaknya dan tidak jauh dari tempat penulis sehingga dapat lebih menghemat waktu saat penelitian dilakukan.
2. Surabaya Suites Hotel Surabaya dipilih sebagai tempat penelitian karena dinilai sebagai hotel berbintang yang mempunyai frekuensi

pengadaan acara di *department banquet* yang cukup tinggi. Dengan demikian jumlah *tenagacasual* yang dipekerjakan cukup banyak.

3. Keinginan penulis untuk meneliti suatu proses untuk meningkatkan suatu pelayanan dan meningkatkan kinerja oleh *tenagacasual* di *banquet* Surabaya Suites Hotel Surabaya.
4. Keinginan penulis untuk meneliti bagaimana cara pemilihan *tenagacasual* yang baik dan benar di Surabaya Suites Hotel Surabaya itu sendiri.

### **1.5.3 Teknik Penentuan Informan**

Informan adalah orang yang berada dalam ruang lingkup penelitian, yang artinya adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang kondisi dan situasi tentang latar penelitian yang ada dalam penelitian tersebut. Informan diwajibkan harus memiliki banyak pengalaman tentang penelitian yang akan diteliti dan informan secara sukarela harus menjadi anggota meskipun tidak formal, mereka dapat memberikan pandangannya tentang isi penelitian tersebut dan memahami tentang nilai – nilai, sikap, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat.

Untuk itu, informan yang dibutuhkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. *Human Resources Departement* adalah pihak pertama yang bertanggung jawab terhadap seleksi awal *tenagacasual* dan bertanggung jawab untuk mengatur segala kegiatan yang ada di dalam hotel tersebut.
2. *Banquet Supervisor* adalah orang yang bertugas untuk bertanggung jawab atas jalannya operasional suatu acara *banquet* yang ada berada di hotel tersebut.
3. Tenaga *Casual* adalah orang yang bertugas untuk bertanggung jawab melayani tamu atau konsumen saat acara sedang diadakan. Tenaga *casual* biasanya bekerja hanya saat acara *banquet* diadakan.

Dari informan yang dibutuhkan di atas, adapun pertimbangan-pertimbangan yang perlu dilakukan saat penelitian dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Orang yang memberikan informasi sebisa mungkin memberikan informasi secara terbuka tanpa ada yang ditutup – tutupi oleh pihak informan.
2. Orang yang memberikan informan harus masih terlibat secara penuh atau aktif pada lingkungan yang ingin diteliti oleh penulis agar informasi yang diberikan adalah asli atau tidak dibuat – buat.
3. Orang yang memberikan informan sudah mengerti secara penuh tentang objek penelitian yang akan diteliti agar informasi tersebut bisa memberikan informasi secara cepat.

4. Orang yang memberikan informan sebisa mungkin mempunyai banyak luang waktu agar penulis dan informan bisa meneliti tentang objek penelitian tersebut dengan baik dan benar.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data penelitian, penulis akan mempergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

##### **1. Wawancara ( *Interview* )**

Wawancara adalah percakapan dan tanya jawab dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh 2 pihak yaitu wawancara atau *interview* yang mengajukan pertanyaan dan diwawancarai atau *interview* yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. ( Moleong, 1995 : 135 ). Wawancara bertujuan agar memperoleh informasi data untuk objek penelitian penulis. Wawancara yang dilakukan sebisa mungkin harus terbuka dan orang yang diwawancarai paham dengan objek penelitian tersebut. Wawancara yang baik diharapkan mendapat data yang sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Jenis wawancara ada 2 macam, yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Dalam penelitian ini, penulis memiliki teknik wawancara tak berstruktur dengan pedoman wawancara yang memiliki sifat “*open ended question*”. Data yang ingin dicari oleh penulis antara

lain : kinerja *tenagacasual* dalam pelayanan konsumen pada *banquet* di suatu *event* di hotel tersebut. Dan juga bagaimana cara meningkatkan kinerja *tenagacasual* saat berlangsungnya acara tersebut selain itu, mengetahui bagaimana pemilihan *tenagacasual* yang sesuai *standart* hotel tersebut.

## 2. Observasi ( Pengamatan )

Observasi adalah mengamati ( *watching* ) dan mendengarkan ( *listening* ) perilaku seseorang selama beberapa waktu tanpa melakukan manipulasi, serta mencatat penemuan yang memungkinkan / memenuhi persyaratan yang digunakan untuk hasil penelitian. Observasi memiliki 2 jenis yaitu, observasi partisipan, observasi non partisipan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi non partisipan, artinya penulis melakukan pengamatan tanpa turut berperan dalam kegiatan yang dilakukan oleh responden selama mengikuti *casual* di Surabaya Suites Hotel Surabaya.

## 3. Menggunakan Bahan Dokumen

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya menggunakan metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data histori. Untuk mencari data atau informasi, penulis akan mencari data primer dan data sekunder. Data sekunder bisa didapatkan dari data literature yang berupa arsip, dokumen, buku

resmi, buku penerbit, dan sumber penerbit lainnya untuk bisa memperkuat data penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode bahan dokumen berupa record dan dokumentasi berupa foto. Penulis juga bisa mendapatkan data dari teori dari hasil penelitian sebelumnya yang teruji kebenarannya. Selain itu, dokumen dan record digunakan untuk keperluan penelitian, menurut ( Guba& Lincoln 1981 : 232 – 235 ), karena alasan tersebut bisa dipertanggung jawabkan sebagai berikut :

1. Dokumen dan record adalah sumber pengumpulan data yang stabil atau baik.
2. Bisa digunakan untuk bukti untuk penguji.
3. Dokumen dan record adalah penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks.

#### **1.5.5 Teknik Analisa Data**

Dalam melakukan analisi data penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penulis menulis hasil observasi terhadap suatu objek penelitian dan penulis menuliskan hasil wawancara dengan memberikan uraian suatu data dan gambaran secara deskriptif, memilah-milah hasil wawancara secara teliti dan sesuai dengan urutan kejadian penelitian, mengenalisa dan memeriksa kembali data penelitian, membandingkan data

penelitian dengan teori – teori yang diperoleh, memberikan kesimpulan dan saran dari sudut pandang penulis untuk mempertegas hasil penelitian. Data yang dikumpulkan yaitu baik data primer, data sekunder, dan data penunjang yang dianalisa kemudian ditarik suatu kesimpulan sehingga penulis dapat menjawab permasalahan yang diteliti oleh penulis ( Moleong, 2009 : 192 ).

Hasil penelitian data di peroleh melalui proses wawancara, dan studi kepustakaan di olah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Data penelitian yang diperoleh kemudian harus di seleksi terlebih dahulu.
2. Membedakan mana data primer, data sekunder, dan data pendukung yang didapat melalui wawancara dari hotel tempat yang di lakukannya observasi hasil penelitian tersebut.
3. Hasil data dan informasi yang diperoleh dapat dikelompokkan untuk mengetahui penting atau tidaknya data yang sudah didapat tersebut.
4. Hasil data-data tersebut dianalisa dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang dapat membantu dalam pemecahan suatu masalah dan dapat membuat kesimpulan.