

RECRUITMENT TENAGA KERJA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI SIJORI RESORT & SPA BATAM

Oleh : Derinda Al Faizah Siregar

Pembimbing : Andri Sulistyani

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Sijori Resort & SPA Batam in determining the recruitment process of employees are more concerned with the knowledge and skills of applicants compared to the education is owned by the applicants, so that they get prospective qualified workers. Because Sijori Resort & SPA Batam is four star resort, so that housekeeping staff must have a knowledge and skill in cleaning and makeup room, these skills are needed to get a competent and professional housekeeping staff compared another hotels in Batam. The purpose of this research is to know how Sijori Resort & SPA Batam on determining of recruitment process of housekeeping staff and the problems happen when the recruitment is processed, and effort the problem solve when do the recruitment process. This research use qualitative methods with descriptive approach. and the indicators are basic of recruitment, source of recruitment, methods of recruitment, and the obstacles of recruitment. Data is obtain form deep interview with human resources manager and housekeeping supervisor, other than that equipped amplifier data with the checklist form for housekeeping staff, direct observation and documentation. Then data that has been obtained, is analyzed using three steps: reduction data, display data and verification. The result of this research is shows that Sijori Resort & SPA Batam doing recruitment process has apply some criteria from the indicator that has been specified based on the results of the respondent's answers.

Key Words: Recruitment, Housekeeping Department, Sijori Resort & SPA Batam

Recruitment Tenaga Kerja Houskeeping

Dept

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan industri pariwisata Indonesia sangat berkembang saat ini, terutama di wilayah yang mempunyai potensi alam sebagai sumber kepariwisataan. Industri pariwisata menjadi bisnis yang menjanjikan sebagai penyumbang besar perekonomian dalam negeri salah satunya bagi Kota Batam yang

menjadi salah satu tujuan wisata yang terletak di Provinsi Kepulauan Riau. Kota Batam termasuk sebuah kota terbesar di Provinsi Riau yang berada dijalur pelayaran Internasional yang memiliki luas 960.25 km² (lebih luas dibanding kan dengan Negara Singapura yang hanya 647 km²). Letak Kota Batam yang sangat dekat dengan dengan Negara Singapura dan Malaysia dengan waktu tempuh hanya berkisar 40 menit hingga 1 jam penyebrangan dengan menggunakan kapal ferry.

Batam termasuk salah satu Kota yang mempunyai pertumbuhan terpesat di Indonesia di karenakan letaknya yang strategis inilah yang menjadikan keunggulan bagi Kota yang berpenduduk 1.062.250 jiwa ini. Kota Batam terletak di jalur pelayaran internasional yang berjarak 12,5 mil dari Negara Singapura. Secara administratif, Kota Batam berbatasan langsung dengan Selat Singapura yang terletak di sebelah utara, sebelah timur dengan Pulau Bintan, Kabupaten Daik-Lingga di sebelah selatan, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Karimun. Dengan dikelilinginya pulau-pulau kecil, sehingga membuat beberapa perusahaan asing yang berkantor di Singapura membangun usahanya di Kota Batam. Batam sebagai kota pariwisata memiliki aneka keindahan dan sarana wisata seperti wisata perbukitan, wisata laut dan pantai, wisata seni dan budaya, wisata perbelanjaan serta wisata konferensi. Sehingga membuat wisatawan lokal maupun mancanegara banyak mengunjungi Kota Batam ini.

Dengan berkembangnya industri pariwisata dibuktikan dengan makin banyaknya hotel yang di bangun di Batam. Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Perkembangan hotel di Batam sangatlah pesat, banyak investor yang ingin menanamkan modalnya ke bidang akomodasi ini. Tidak hanya hotel, bahkan di Kota Batam sendiri banyak *resort-resort* yang sudah berstandar Internasional yang memiliki *view* pantai tersendiri. Banyak *resort* yang bertempat di daerah Nongsa, seperti Montigo Resort, Turi Beach, Batam View Beach Resort, dan Nongsa Point Marina. Tidak hanya di daerah Nongsa, beberapa daerah di Batam seperti

Sekupang memiliki beberapa *resort* ternama seperti KTM Resort, Tempat Senang SPA Resort & Restaurant dan Sijori Resort & SPA Batam.

Sijori Resort & SPA Batam atau dikenal juga dengan PT. Good Luck Resort yang terletak di Jl. IR. Sutami Sekupang, Kota Batam. Hotel ini mempunyai ciri khas semi *resort* dan menekan pada nuansa alam, yang tetap mengusung nuansa tradisional minimalis yang menyajikan pemandangan alam yang asri dan segar untuk memberikan kesan kepada para tamunya. Namun, untuk memberikan kesan kepada tamu, tidak hanya berdasarkan tempat dan suasana hotel saja, peranan karyawan sangatlah penting dalam memberikan kesan kepada tamu. Sementara itu tenaga kerja di Sijori Resort & SPA Batam harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu ataupun wisatawan yang berkunjung. Oleh sebab itu, setiap karyawan yang di rekrut harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan agar dapat meninggalkan kesan yang baik pada hotel.

Salah satu department yang menunjang dalam keberhasilan hotel dalam menjual kamar yaitu department *housekeeping* dimana karyawannya harus mempunyai *skill* atau pengetahuan tentang tata graha atau *housekeeping* sehingga mampu bekerja sesuai dengan prosedur dan mampu bekerja dalam tim.

Menurut Sulastiyono (2011) Department Tata Graha (*Housekeeping*) adalah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel. Tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel, *Food and Beverages service*, *Kitchen*, *Engineering*, serta department *big office*.

Karyawan tata graha dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan prosedur dan peralatan yang benar sehingga dapat menjamin kepuasan pelayanan tamu.

Akan tetapi jumlah yang dimiliki department *housekeeping* kurang sesuai dari total kamar yang dimiliki dan total *occupancy* yang ada. Yang mana Sijori Resort & SPA

Tabel 1.1

Total Occupancy, Jumlah Karyawan Housekeeping dan Jumlah Kamar Sijori Resort & SPA Batam 2018

No	Total Occ/ Thn	Jumlah Karyawan Housekeeping	Jumlah Kamar
1.	2018	7 Orang	94

Sumber: Human Resources Department Sijori Resort & SPA Batam, 2019

Dari tabel di atas terlihat jelas bahwa, jumlah karyawan *housekeeping* belum sesuai dengan standar, dengan jumlah kamar yang dimiliki nya. Dimana jumlah kamar yang harus dibersihkan *room boy/room maid* berkisar antara 10-18 kamar (Komar:2014) dengan waktu maksimal 30 sampai dengan 40 menit per kamar. Keberhasilan proses rekrutment mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan aktivitas di setiap department di Sijori Resort & SPA Batam khususnya di department *Housekeeping* yang mana diantara karyawannya hanya beberapa yang memiliki pengalaman kerja yang di rekrut oleh pihak *Human Resources Department* (HRD).

Menurut Hasibuan (2011) Penarikan (*recruitment*) adalah masalah penting dalam pengadaan tenaga kerja. Jika penarikan berhasil artinya banyak pelamar yang memasukkan lamarannya, peluang untuk mendapatkan karyawan yang baik terbuka lebar, karena perusahaan dapat memilih yang terbaik dari yang terbaik.

Menurut Edwin B. Flippo dalam Hasibuan (2011) rekrutment adalah proses pencarian dan pemikatan pada calon pegawai yang mampu bekerja di dalam organisasi. Jadi rekrutment adalah, usaha mencari dan menarik tenaga kerja agar melamar lowongan kerja yang ada pada suatu perusahaan.

Pelaksanaan proses tenaga kerja yang menjadi tanggung jawab pihak *Human Resources Department* (HRD) membutuhkan tanggung jawab yang besar. Di bagian *Housekeeping*, walaupun hanya *Daily Worker* (DW) di Sijori Resort & SPA sangat dibutuhkan. Sehingga hotel harus merekrut karyawan yang benar-benar mengerti tentang *job description* serta SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan oleh hotel.

Berikut data tenaga kerja *Housekeeping* department:

Tabel 1.2

Data Jabatan Beserta Pendidikan Terakhir Karyawan Housekeeping Sijori Resort & SPA Batam Tahun 2019

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	HK SPV	D III
2.	Laundry Attendant	SMA
3.	Room Attendant	SMA
4.	Room Attendant	SMK Perhotelan
5.	Public Area	SMA
6.	Public Area	SMK Perhotelan
7.	Room Maid	SMA
8.	Order Taker	SMK Perhotelan

Sumber: Human Resources Department Sijori Resort & SPA Batam, 2019

Dari data diatas dijelaskan bahwa dalam department *housekeeping* di dominasi oleh yang pendidikan SMA ada 4 orang dengan posisi yang berbeda-beda. Para tenaga kerja yang diposisi *room attendant* sangatlah di perlukan keterampilan *make up room*. Jadi proses

rekrutment harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin sehingga mendapatkan tenaga kerja yang benar-benar sesuai. 4 orang tersebut di rekrut hanya berdasarkan pengalaman kerja tanpa menimbang pendidikan terakhir yang dimiliki.

Dalam pelaksanaan tenaga kerja yang masih memiliki pendidikan SMA serta hanya memiliki pengalaman saja di bidang *Housekeeping* menyebabkan beberapa SOP (*Standar Operating Procedure*) tidak terpenuhi, maka akan berdampak pada pelayanan yang akan diberikan kepada tamu yang kurang maksimal.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai “**Recruitment Tenaga Kerja Housekeeping Department Di Sijori Resort & SPA Batam**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka permasalahan yang akan di bahas adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan *recruitment* tenaga kerja *housekeeping* di Sijori Resort & SPA Batam?
2. Apa saja hambatan dan kendala yang dihadapi dalam melakukan proses *recruitment* tenaga kerja *housekeeping* di Sijori Resort & SPA Batam?
3. Bagaimana upaya mengatasi kendala dan hambatan dalam proses *recruitment* di Sijori Resort & SPA Batam?

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan perekrutan tenaga kerja sangat banyak di Sijori Resort & SPA Batam, maka peneliti membatasi penelitian tentang pelaksanaan rekrutment di department *Housekeeping* saja.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan proses rekrutmen tenaga kerja pada bidang

Housekeeping di Sijori Resort & SPA Batam.

2. Untuk mengetahui hambatan dan kendala yang dihadapi dalam proses rekrutmen tenaga kerja pada bidang *Housekeeping* di Sijori Resort & SPA Batam.
3. Untuk mengetahui upaya mengatasi kendala atau hambatan dalam proses rekrutmen tenaga kerja di bidang *Housekeeping* Sijori Resort & SPA Batam

1.5 Manfaat penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang komperhensif dalam penerimaan serta pengembangan Sumber Daya Manusia.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perusahaan, hasil dari penelitian ini bias di jadikan sebagai bahan rujukan atau sumber kritikan bagi pihak HRD di Sijori Resort & SPA Batam untuk lebih meningkatkan pelayanan khususnya di department *Housekeeping*.
- b. Bagi Penulis, penelitian ini berfungsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi untuk mendapatkan gelar sarjana sains terapan pariwisata, dan sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif.
- c. Bagi peneliti lanjutan, penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti yang akan datang, yang tertarik dengan kajian pembahasan yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Menurut Dardjati (2001), menyatakan bahwa istilah pariwisata berhubungan dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan, bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan lain untuk mendapatkan kenikmatan untuk memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu dapat juga berhubungan dengan kepentingan olahraga untuk kesehatan, konvensi, keagamaan dan keperluan lainnya.

Menurut Sihite dalam Marpaung dan Bahar (2000), menjelaskan bahwa definisi pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

2.2 Pengertian Hotel

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso:2005).

Menurut Sulastyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Bagian-bagian atau *department* yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastyono (2011) adalah sebagai berikut:

1. Kantor Depan (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada tamu. Kantor depan terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*)

2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang mempunyai fungsi dan peranan yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan ruang hotel. Tanggung jawab bagian tata graha dikatakan mulai dari pembersihan seluruh ruangan hotel, *lobby*, *corridor*, *restaurant*, *meeting room*, dan kerapian bagian *back of the house*.

3. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)

Bagian makanan dan minuman mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semua terdapat kegiatan yang sangat komplek. Yang mana kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, pengolahan bahan makanan dan minuman, dan penyajian makanan dan minuman.

4. *Marketing and sales department*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendatangkan tamu sebanyak mungkin ke hotel.

5. *Accounting Department*

Bagian keuangan merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan, dan administrasi keuangan, dimana *department* ini mengontrol keluar masuknya keuangan disuatu perusahaan.

6. *Human Resources Department*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada dilingkungan hotel. *Department* ini juga bertugas dalam melakukan pengembangan terhadap semua karyawan yang ada di hotel.

7. *Engineering Department*

Department ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan bangunan hotel, selain itu juga bagian ini mengawasi peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan air

8. *Security Department*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan didalam hotel maupun diluar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Edwin B. Flipo dalam Hasibuan (2011) Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Anwar (2013) MSDM adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan.

Peranan Front Office Department

Department kantor depan mengembang misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk yang menjadi pendapatan utama hotel adalah dari kamar. Sedangkan pendapatan terbesar kedua adalah dari makanan dan minuman (*Food and Beverage*).

Peranan kantor depan bagi hotel dalam buku

2.4 Tata Graha (Housekeeping)

Menurut Dimiyati (2002) *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya kitchen area.

Sedangkan menurut Rumeckso (2002) dalam Agus *Housekeeping departement* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet.

2.5 Pengertian Seleksi

Seleksi adalah usaha pertama yang harus dilakukan perusahaan untuk memperoleh karyawan yang *qualified* dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan semua pekerjaan pada perusahaan

Menurut Hasibuan (2011) seleksi adalah suatu kegiatan pemilihan dan penentuan pelamar yang diterima atau ditolak untuk menjadi karyawan perusahaan. Seleksi ini didasarkan kepada spesifikasi tertentu dari setiap perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Mitton M. Mandel dalam Hasibuan (2011) seleksi adalah pemilihan yang cermat dalam penempatan karyawan membuat mereka secara fisik, mental, dan tempramen sesuai dengan pekerjaan yang mereka harapkan, emmbuat karuyawan baru dapat berkembang sesuai keinginan mereka sehingga akan memperkecil

jumlah karyawan yang tidak pada tempatnya.

2.6 Pengertian Recruitment

Menurut Dr. Fautino Cardoso Gomes (2003) rekrutmen adalah proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi.

Menurut Marwansyah (2012) rekrutmen adalah proses menarik orang-orang atau pelamar yang mempunyai minat dan kualifikasi yang tepat untuk mengisi posisi atau jabatan tertentu.

Rekrutmen adalah proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar yang kapabel untuk dipekerjakan di suatu organisasi. (Siagian:2009).

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa rekrutmen adalah proses mencari, menemukan, dan menarik sejumlah orang untuk melamar di suatu perusahaan dengan karakteristik ataupun kualifikasi-kualifikasi yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

2.7 Proses Recruitment

Proses penarikan menurut Hasibuan (2011) adalah sebagai berikut:

1. Penentuan Dasar Penerimaan

Dasar penarikan karyawan harus ditetapkan terlebih dahulu supaya para pelamar yang memasukkan lamarannya sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang diminatinya. Dasar penarikan harus berpedoman dengan spesifikasi pekerjaan yang telah ditentukan pada kedudukan jabatan tersebut. Spesifikasi jabatan atau *job specification* harus di jelaskan secara rinci agar pelamar mengetahui kualifikasi pada lowongan tersebut. Seperti: batas usia, pendidikan, jenis kelamin, dan pengalaman seorang pelamar. Jika spesifikasi pekerjaan dijadikan dasar penarikan, karyawan yang diterima akan sesuai dengan uraian pekerjaan dari jabatan yang dibutuhkan.

2. Penentuan Sumber-Sumber Penerimaan

Setelah mengetahui spesifikasi pekerjaan karyawan yang dibutuhkan, maka harus menentukan sumber-sumber

penarikan calon karyawan. Sumber penarikan ada dua, bisa berasal dari internal maupun eksternal perusahaan (Hasibuan:2011).

a. Sumber Internal

Menurut Hasibuan (2011) Sumber Internal adalah karyawan yang akan mengisi lowongan kerja yang lowong diambil dalam perusahaan tersebut, yakni dengan cara memutasikan atau memindahkan karyawan yang memenuhi spesifikasi pekerjaan jabatan itu. Jika masih ada karyawan yang memenuhi spesifikasi pekerjaan, sebaiknya pengisian jabatan tersebut diambil dari dalam perusahaan, khususnya untuk jabatan manajerial.

b. Sumber Eksternal

Menurut Hasibuan (2011) Sumber eksternal adalah karyawan yang akan mengisi jabatan yang lowong dilakukan dengan penarikan dari sumber-sumber tenaga kerja diluar perusahaan, antara lain berasal dari:

- Kantor penempatan tenaga kerja
- Lembaga-lembaga pendidikan
- Referensi karyawan atau rekanan
- Serikat-serikat buruh
- Pencangkakan dari perusahaan lain
- Nepotisme dan leasing
- Pasar tenaga kerja dengan memasang iklan pada media massa
- Sumber-sumber lainnya.

Sedangkan menurut Rachmawati (2008), perekrutan tenaga kerja eksternal adalah berusaha menarik calon tenaga kerja dari luar organisasi. Dapat dilakukan melalui iklan posisi pekerjaan, melalui surat kabar, atau melalui universitas yang akan menghasilkan lulusan yang dikehendaki.

3. Metode-Metode Penerimaan

Menurut Hasibuan (2011) metode penarikan berpengaruh terhadap banyaknya lamaran yang masuk ke perusahaan. Metode penarikan calon karyawan baru adalah metode tertutup dan terbuka.

a. Metode Tertutup

Metode tertutup adalah ketika penarikan di informasikan kepada para karyawan atau orang tertentu saja. Akibatnya, lamaran yang masuk relatif sedikit sehingga kesempatan untuk mendapatkan tenaga kerja yang baik sedikit sulit.

b. Metode Terbuka

Metode terbuka adalah ketika penarikan informasikan secara luas dengan memasang iklan pada media elektronik maupun media cetak, dengan metode terbuka kemungkinan mendapatkan lamaran yang banyak dengan karyawan yang *qualified* lebih besar.

4. Kendala-Kendala Penerimaan

Agar proses penarikan berhasil, perusahaan harus menyadari berbagai kendala yang bersumber dari dalam organisasi, pelaksana penarikan, dan lingkungan eksternal. Berbagai kendala yaitu sebagai berikut (Hasibuan:2011)

a. Kebijakan-kebijakan Organisasi

Berbagai kebijaksanaan organisasi merupakan cermin utama berhasil atau tidaknya penarikan calon pegawai. Kebijakan organisasi yang akan mempengaruhi penarikan adalah:

1. Kebijakan kompensasi dan kesejahteraan
Kendala umum yang dihadapi pelaksana rekrutmen (penarikan) adalah kebijakan penggajian atau pengupahan. Perusahaan biasanya menetapkan range upah untuk berbagai pekerjaan yang berbeda. Besarnya kompensasi yang ditawarkan organisasi akan mempengaruhi minat kerja untuk menjadi pelamar serius.
2. Kebijakan promosi
Kebijakan promosi dari dalam dimaksudkan untuk memberikan kepada karyawan sekarang kesempatan pertama untuk mengisi lowongan-lowongan pekerja. Kebijakan ini akan meningkatkan moral dan partisipasi karyawan, serta membantu kegiatan pemeliharaan para karyawan.
3. Kebijakan status karyawan

Banyak perusahaan mempunyai kebijakan penerimaan karyawan dengan status honorer, musiman atau sementara dan juga part time. Meskipun minat pelamar terhadap tipe status penerimaan seperti ini semakin tinggi, kebijaksanaan tersebut dapat menyebabkan perusahaan menolak karyawan *qualified* yang menginginkan status kerja full time.

4. Kebijakan sumber tenaga kerja
Perusahaan mungkin mempunyai kebijakan untuk menarik tenaga- tenaga lokal di mana perusahaan berlokasi dan beroperasi. Prioritas rekrutmen (penarikan) ini biasanya dimaksudkan untuk lebih terlibat dalam masyarakat dan menjalin hubungan baik dengan lingkungan di sekitar perusahaan.

b. Persyaratan Jabatan

Semakin banyak persyaratan yang harus dimiliki pelamar maka pelamar semakin sedikit. Sebaliknya jika persyaratannya sedikit, pelamar akan semakin banyak.

c. Metode Pelaksanaan Penarikan

Semakin terbukanya perekrutan maka semakin banyak pula pelamar, namun semakin tertutupnya perekrutan maka pelamar semakin sedikit.

d. Kondisi Pasar Tenaga Kerja

Semakin besar penawaran tenaga kerja maka semakin banyak pula pelamar yang serius. Sebaliknya jika penawaran tenaga kerja sedikit, pelamar juga sedikit.

e. Solidaritas Perusahaan

Solidaritas perusahaan diartikan besarnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Jika solidaritas perusahaan besar, maka pelamar akan semakin banyak. Sebaliknya jika solidaritas perusahaan rendah, maka pelamar semakin sedikit.

f. Kondisi-kondisi lingkungan eksternal

Jika kondisi perekonomian tumbuh dengan cepat dan saingan banyak, pelamar akan sedikit. Sebaliknya jika tingkat perekonomian kecil, maka pelamar semakin banyak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang menurut Rakhmat (1999) peneliti berusaha menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian ini di desain menjadi penelitian deskriptif (*Descriptive Research*), yaitu penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual, dan akurat (Wardiyanta:2006).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Sijori Resort & SPA Batam yang ber alamat di Jl. IR. Sutami No. 06, Sungai Harapan, Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya surat izin penelitian. Dimana dilaksanakan pada bulan sampai dengan April 2019.

3.4 Informan Penelitian

Karena penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Emzir:2010) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Penelitian ini berusaha menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi. Oleh karena itu penelitian kualitatif ini tidak mengenal adanya populasi dan

sampel. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak di tentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang di perlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu: (Bagong:2005)

1. Informan Kunci (*Key Information*) yaitu mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian
2. Informan Utama yaitu orang yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang di teliti
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat terhadap interaksi sosial yang sedang di teliti.

Berdasarkan dari uraian di atas maka peneliti menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan informan tidak didasarkan atas kedudukan, strata, ataupun wilayah. Tetapi berdasarkan adanya tujuan tertentu yang tetap berhubungan dan permasalahan penelitian yang terdiri atas:

1. Informan Kunci, yaitu:
Human Resources Manager
Sijori Resort & SPA Batam
2. Informan Utama, yaitu:
Housekeeping Supervisor Sijori Resort & SPA Batam.
3. Informan Tambahan, yaitu:
Karyawan *Housekeeping Department* Sijori Resort & SPA Batam.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu tentang Proses Rekrutmen Tenaga Kerja *Housekeeping*. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dalam cara:

1. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung pada objek peneliti.

2. Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan *human resources manager*, *housekeeping supervisor*, dan karyawan *housekeeping department* untuk mendapatkan informasi yang luas tentang Proses Perekrutan Tenaga Kerja *Housekeeping* di Sijori Resort & SPA Batam.
3. Dokumentasi yaitu data yang mengenai data-data berupa catatan, notulen, agenda, dan sebagainya.
4. Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, literatur, internet, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5.2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber tertentu (perpustakaan), dari pihak hotel dalam bentuk arsip/dokumen, majalah, literatur, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian yang berisikan informasi dan hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

Menurut Hadi (1986) Observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara terpenting adalah pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mengamatilebih dalam bagaimana Proses Rekrutmen Karyawan di Department *Housekeeping*.

Wawancara mendalam berarti Tanya jawab dengan maksud memperoleh data atau informasi lebih dalam dari seorang informan. Dalam melakukan wawancara, peneliti membutuhkan pedoman berupa daftar pertanyaan yang akan di ajukan kepada informan

Studi Dokumen. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono:2011). Dokumentasi yang diambil dari penelitian ini berupa foto atau video yang digunakan untuk

melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi.

3.7 Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Guttman. Skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban yang tegas, yaitu “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif” dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa interval atau rasio dikhotomi (dua alternatif). Jadi kalau pada skala likert terdapat 3,4,5,6,7 interval, maka pada skala Guttman ini hanya ada dua interval yaitu “setuju” atau “tidak setuju”. Penelitian menggunakan skala Guttman dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang dinyatakan. Skala Guttman selain dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, juga dapat dibuat dalam bentuk *check list*. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu atau terendah nol. Misalnya untuk jawaban setuju diberi skor 1 dan tidak setuju diberi skor 0. Analisis dilakukan seperti skala Likert (sugiyono:2015).

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep **Miles & Huberman (1992)** yaitu, *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara, observasi dan studi dokumen.

2. Penyajian Data

Data ini disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bagian teks naratif yang terkait dengan penyajian data.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi*)

Dalam penelitian ini akan diungkap makna dari data yang dikumpulkan. Data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang masih kabur, tentative, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

3.7. Konsep Variabel

- a. **Penentuan dasar penerimaan** adalah tahapan awal yang harus ditetapkan oleh pihak manajemen tentang spesifikasi jabatan yang dibutuhkan dan harus di jelaskan secara rinci, Sehingga para pelamar mengetahui kualifikasi pada lowongan tersebut seperti batas usia, pendidikan, pengalaman dan jenis kelamin
- b. **Sumber-sumber penerimaan** adalah asal dari penarikan calon tenaga kerja, perusahaan bisa mengambil calon tenaga kerja yang berasal dari dalam perusahaan atau bisa di sebut juga dengan penarikan internal. Namun perusahaan bisa juga mengambil atau menerima calon tenaga kerja yang berasal dari luar perusahaan atau bisa juga di sebut dengan penarikan eksternal.
- c. **Metode-metode penerimaan** adalah pemberian informasi tentang adanya posisi yang kosong dalam suatu perusahaan. Dapat dilakukan dengan dua cara yaitu metode tertutup dan terbuka.
- d. **Kendala-kendala penerimaan** adalah masalah-masalah dalam penarikan yang muncul dari dalam organisasi itu sendiri seperti kebijakan kompensasi dan promosi, maupun yang berasal dari luar perusahaan seperti solidaritas perusahaan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Recruitment Tenaga Kerja Housekeeping Department di Sijori Resort & SPA Batam

4.1.1 Penentuan Dasar Penerimaan

Dasar penerimaan sangatlah penting karena didalam dasar penerimaan itu mengandung kriteria-kriteria calon tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan seperti pendidikan, usia, jenis kelamin, dan pengalaman yang dimiliki. Khususnya dalam penerimaan tenaga kerja *housekeeping*, dari hasil wawancara pihak manajemen lebih memperhatikan pengalaman yang dimiliki calon pelamar, dikarenakan pekerjaan di bagian *housekeeping* ini harus memiliki *skill* dan tidak hanya mengandalkan pengetahuan teori saja. Untuk dasar penerimaan di *department housekeeping* ini sendiri, pihak manajemen juga mempertimbangkan jenis kelamin dan usia yang dimiliki oleh pelamar, dikarenakan pekerjaan karyawan *housekeeping* ini sangatlah berat seperti melakukan *make-up room*, *making bed*, dan mencuci pakaian. Pentingnya dasar penerimaan adalah untuk memudahkan pelamar dalam melamar lowongan yang kosong, dan memudahkan pihak perusahaan untuk menyaring tenaga kerja sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

4.1.2 Penentuan Sumber-sumber Penerimaan

Dari hasil wawancara penulis pihak manajemen Sijori Resort & SPA Batam lebih memilih sumber perekrutan umum atau disebut juga dengan sumber perekrutan eksternal, yang mana karyawan yang mengisi posisi yang kosong berasal dari luar perusahaan, yang berasal dari lembaga pendidikan ataupun perguruan tinggi. Apabila dilakukan dengan sumber internal yang khususnya pada tingkat manajerial dapat membuat perusahaan tidak ada ide-ide baru dari orang baru. Namun tidak menutup kemungkinan akan adanya promosi bagi karyawan dengan meninimbang syarat dan ketentuan yang ada. Selain itu juga dengan memilih pelamar yang berasal dari luar, yang memiliki pengalaman dan mengerti dengan *job desc*, dibanding dengan mengambil karyawan dari dalam perusahaan yang dimana belum mengerti *job desc* yang ada

di *housekeeping* karena di *housekeeping* memiliki beberapa section yang memiliki *job desc* yang berbeda pula, sehingga akan membuat pekerjaan menjadi tidak efektif dan efisien.

4.1.3 Penentuan Metode-Metode Penerimaan

Dari Hasil wawancara metode penerimaan karyawan yang ditetapkan oleh pihak manajemen berjalan sudah cukup efektif dan efisien karena pihak manajemen melakukan perekrutan yang diketahui oleh masyarakat luas, agar pelamar yang memasukkan lamarannya banyak, sehingga pihak manajemen bisa memilih karyawan yang sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan terutama di bidang *housekeeping*, perusahaan harus betul-betul memilih yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pihak Sijori Resort & SPA Batam dalam melakukan proses perekrutan menggunakan metode terbuka, sehingga apabila semakin banyak pelamar yang memasukkan lamarannya maka kesempatan untuk mencari calon tenaga kerja yang sesuai kriteria besar pula.

4.1.4 Penentuan Kendala-kendala Penerimaan

Dari hasil wawancara, kendala perusahaan dalam mencari calon tenaga kerja adalah pertama, adanya perbedaan pendapat antara pihak *Human Resources Department* dan pihak *housekeeping* itu sendiri tentang kandidat yang sudah disiapkan, kedua susah nya mencari orang yang mau bekerja sebagai *daily worker* atau pekerja harian, dikarenakan status pekerja harian ini tidak jelas berbeda dengan karyawan kontrak, padahal di department *housekeeping* ini pihak manajemen lebih membutuhkan *daily worker* dimana untuk membantu ketika waktu-waktu *high season*. Sehingga susah nya mencari karyawan untuk *daily worker* membuat departemen *housekeeping* ini kekurangan orang. Selain itu kendala-kendala lainnya adalah kebijakan promosi yang mana pihak manajemen tidak menjelaskan bahwa adanya promosi jabatan yang akan

didapatkan diperusahaan, membuat pelamar memikirkan ulang untuk bergabung. Dan ada juga ada kendala yang berasal dari eksternal atau luar perusahaan seperti solidaritas perusahaan terhadap masyarakat sekitar lokasi perusahaan itu sendiri. Banyak masyarakat local yang mengira bahwa Sijori Resort & SPA Batam ini masih dalam tahap renovasi, padahal perusahaan sudah mulai membuka kembali resort ini. Sehingga hanya tamu luar negri saja yang sering menginap di *resort* ini.

4.2 Upaya Untuk Mengatasi Kendala Recruitment Tenaga Kerja Housekeeping Department di Sijori Resort & SPA Batam

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi kendala atau hambatan yang terjadi ketika melakukan penerimaan tenaga kerja adalah dengan sama-sama melakukan diskusi atau berembuk bersama *housekeeping supervisor* tentang kandidat yang sesuai keinginan mereka, agar masalah tersebut dapat dibicarakan dengan baik dan mendapatkan jalan keluarnya. Untuk masalah kompensasi dengan calon karyawan pihak manajemen Sijori Resort & SPA Batam hanya bisa memberi gaji sesuai dengan ketentuan pemerintah untuk 3 bulan pertama, namun apabila kinerja karyawan tersebut bagus atas dasar rekomendasi dari pihak *housekeeping* maka akan mendapatkan pertimbangan dari pihak HRD untuk penambahan tunjangan. Selain itu untuk mengatasi kendala calon tenaga kerja yang belum terlalu fasih untuk berbahsa Inggris, pihak manajemen Sijori Resort & SPA Batam akan mengadakan training atau pelatihan untuk menunjang kompetensi karyawan tersebut, sehingga membuat karyawan itu lebih berkompeten di bidang *housekeeping*. Sedangkan untuk mengatasi kendala dengan pihak luar perusahaan adalah dengan cara pihak manajemen harus membangun solidaritas dan kerja sama yang tinggi dengan pihak luar perusahaan, sehingga perusahaan lebih dikenal dengan masyarakat luas akan hal positif dan juga

dekat dengan masyarakat disekitar lingkungan perusahaan.

Daftar Pustaka

AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Agus, Nawar. 2002. *Operasional Tata Graha*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group

Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta

Dardjati, Rs. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradya Paramita

Dimiyati, Aan Surachlan. 2002. *Pengetahuan Dasar perhotelan*. Jakarta: PT. Anem Kosong Anem

Edison, emron dkk. 2016. *Manajemn Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta

Emzir. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada

Fahmi, Irham. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori & Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset

Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara

Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Grasindo

Marpaung, Happy dan Herman Bahar. 2000. *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta

Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP

Jakarta: UIP

Pratama, Defrian. 2015. *Tata Graha Hotel (hotel housekeeping)*. Surakarta: Aksara Sinergi Media

Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi

Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi

_____. 2005. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi

Sedarmayanti. 2014. *Kebudayaan dan Industri Pariwisata*. Bandung: PT. Refika Aditama

Siagian, Sondang P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi

Sumber Internet:

<https://id.wikipedia.org/wiki/kota-batam>
<https://kotabatam1922.wordpress.com/profile-kota/data-geografis-kota-batam/>
<https://www.ekowisata.org/uploads/files/uu-10-2009.pdf>