

PEREKRUTAN STAFF DEPARTEMENT SALES MARKETING DI HOTEL NOVOTEL PEKANBARU

By : Muhammad Zahid

Mentor : Andri Sulistyani

E-mail : muhammad.zahid3763@student.unri.ac.id, andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id

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

Recruitment is the process of selecting and attracting prospective employees who are able to work in a management. So recruitment is an effort to find and attract prospective workers to submit their applications to job vacancies in a company. The purpose of this research is to find out the implementation, constraints and obstacles that occur in the process of recruiting workers at the sales marketing department at Novotel Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach to describe the real situation by collecting information data directly from the field. The key informants of this research are the senior sales manager of Novotel Pekanbaru, marketing communication of Novotel Pekanbaru and the TNC department of Novotel Pekanbaru. This study uses data collection techniques from literature study, observation, documentation and interviews. The results of this study can be seen from the recruitment process starting from planning, until the work contract is going well in accordance with the SOP implemented by management and Novotel Pekanbaru, so that employees who are accepted meet the required qualifications.

Keywords : Recruitment, Employee, Hotel, Novotel Pekanbaru

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Hotel adalah industri yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum serta jasa lainnya yang tersedia dan dapat dinikmati oleh masyarakat umum, yang dikelola secara komersial. Menurut, Sulastiyono (1999; 19), sebuah hotel yang baik adalah yang

mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamu. Di dalam industri perhotelan kita harus memahami tentang pentingnya memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi para tamu. Perkembangan industry perhotelan dan jasa di kota pekanbaru mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut tidak lepas dari sektor pariwisata, terutama wisata MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition)

TABEL 1.1
ROOM OCCUPANCY HOTEL
NOVOTEL PEKANBARU

NO	TAHUN	OCCUPANCY
1	2017	71.764 Tamu
2	2018	78.127 Tamu
3	2019	78.274 Tamu
4	2020	56.057 Tamu
5	2021	70.977 Tamu

Sumber : Novotel Pekanbaru 2022

Pada data yang ditunjukkan oleh tabel diatas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah tamu yang menginap di Novotel Pekanbaru mengalami peningkatan dan penurunan yakni pada tahun 2020. Dimana pada tahun 2017, data jumlah tamu yang menginap di Novotel Pekanbaru berjumlah 71.764 tamu, kemudian pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 6.363 tamu. Kenaikan jumlah tamu yang menginap juga dialami pada tahun 2019 yaitu sebesar 147 tamu.

Novotel Pekanbaru adalah hotel bintang 4 yang terletak di Jalan Riau, sekitar 20 menit dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Menawarkan akomodasi terbaik, hotel ini memiliki 150 kamar dan suite, Grand Ballroom, InBalance Spa, ruang acara yang cukup luas, serta restoran dan bar yang luar biasa. Terletak di Kawasan bisnis Pekanbaru yang luar biasa,. Dikelilingi oleh Pusat Perbelanjaan Pekanbaru. Menyediakan kenyamanan dan kemewahan kepada tamu adalah hal utama yang dilakukan oleh pihak Novotel Pekanbaru

Keberhasilan proses rekrutment akan mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan aktivitas di setiap department di Novotel Pekanbaru khususnya di department Sales marketing yang mana diantara karyawannya hanya beberapa yang memiliki pengalaman kerja yang di rekrut oleh pihak Human Resources Department (HRD). Hotel harus

merekrut karyawan yang benar-benar mengerti tentang job description serta SOP (Standard Operating Procedure) yang telah ditentukan oleh pihak hotel. Dalam pelaksanaanya masih terdapat beberapa kendala dalam perekrutan karyawan di departemen sales marketing, maka akan memnberikan akibat terhadap kepuasan tamu terhadap hotel. Berdasarkan deskripsi dari permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai **“Perekrutan Staff Departement Sales Marketing di Hotel Novotel Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang penelitian tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas adalah Bagaimana Pelaksanaan perekrutan staff departement sales marketing di Hotel Novotel Pekanbaru.

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Dikarenakan perekrutan staff sangat banyak di Novotel Pekanbaru, maka peneliti membatasi penelitian tentang pelaksanaan rekrutment di department Sales Marketing saja.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam sebuah penelitian tentu memiliki sebuah tujuan yang dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian tersebut agar dapat mencapai hal yang diinginkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui Pelaksanaan, kendala dan hambatan yang terjadi dalam proses perekrutan tenaga kerja pada Departement sales marketing di Novotel Pekanbaru

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta dapat dijadikan sebagai peluang untuk mengaktualisasikan disiplin ilmu yang telah diperoleh selama berada di kursi perkuliahan dengan lingkungan kerja yang nyata terutama mengenai masalah-masalah yang berhubungan langsung dengan dunia perhotelan dan pemasaran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pariwisata

Pendapat Dardjati (2001), menerangkan bahwa kata pariwisata berkaitan dengan penjelasan perjalanan wisata, yaitu merupakan salah satu peralihan tempat untuk menetap sementara diluar tempat tinggalnya dikarenakan suatu sebab, tidak untuk melaksanakan sebuah aktivitas yang dapat memberikan bayaran. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa perjalanan wisata menggambarkan suatu perjalanan yang dilaksanakan oleh seorang maupun lebih dengan destinasi lain agar mendapatkan kenikmatan untuk menunaikan hasrat ingin mengenal sesuatu bisa juga berkaitan dengan keinginan olahraga untuk kesehatan, konverensi, keagamaan dan keperluan lainnya.

2.2 Hotel

Hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan ruangan bagi para tamu untuk beristirahat, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya yang diperlukan,

dan dijalankan secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso: 2005).

1. Kantor Depan (*Front Office*)

Peran dan tugas utama front office hotel adalah memasarkan (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Front office terbagi menjadi beberapa sub bagian yang memiliki fungsi pelayanan yang berbeda-beda, karena peran dan fungsi utama front office hotel adalah jasa pemasaran kamar, penggunaan bidang Manajemen sebagai strategi penjualan akan banyak berhubungan dengan sub bagian layanan pemesanan.

2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian housekeeping merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi dan peran yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut kenyamanan kamar hotel. Tanggung jawab departemen housekeeping dapat dikatakan mulai dari membersihkan seluruh kamar hotel, lobi, koridor, restoran, ruang rapat, dan merapikan bagian belakang rumah.

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

Divisi Food and Beverage mempunyai fungsi menjual makanan dan minuman. Meski mereka melakukan tugas berjualan makanan dan minuman, di balik itu semua terdapat aktivitas yang sangat kompleks. Kegiatan tersebut adalah menjalankan pengembangan produk makanan dan minuman, pengolahan bahan makanan dan minuman, serta penyajian makanan dan minuman.

4. Marketing and sales department

Bagian ini berfungsi dalam mempromosikan produk hotel, serta kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran hotel, dilakukan dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendatangkan tamu sebanyak mungkin ke hotel agar dapat memperoleh keuntungan bagi hotel.

5. Accounting Department

Bagian keuangan melambangkan suatu pusat perusahaan di bidang perhotelan dalam melakukan persiapan, pencatatan, dan administrasi keuangan, dimana departemen ini mengawasi keluar masuknya keuangan dalam suatu perusahaan.

6. Human Resources Department

Bagian ini bertugas melaksanakan kegiatan-kegiatan yang ada terkait sumber daya manusia di lingkungan hotel. Departemen ini juga bertugas untuk mengawasi dan membina seluruh karyawan di hotel.

7. Engineering Department

Bagian ini bertugas melaksanakan kegiatan-kegiatan yang ada terkait sumber daya manusia di lingkungan hotel. Departemen ini juga bertugas untuk mengawasi dan membina seluruh karyawan di hotel.

2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap aktivitas organisasi, karena manusia adalah perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak dapat terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat yang dimiliki perusahaan sudah sedemikian canggih. Alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran karyawan tidak disertakan. Manajemen

sumber daya manusia (SDM) adalah bagian dari manajemen yang berfokus pada peran manajemen manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Berikut adalah beberapa definisi dari Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Malayu Hasibuan (2011) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

2.4 Sales Marketing Departement

Pemasaran merupakan salah satu fungsi utama di antara fungsi-fungsi penting lainnya di sebuah hotel seperti: administrasi, pembukuan, pengeluaran, produksi dan personalia. Dalam industri perhotelan, bidang pemasaran masih tergolong muda jika dibandingkan dengan industri lainnya. Bagian yang melaksanakan penjualan dan pemasaran inilah yang kemudian disebut dengan Departemen Penjualan dan Pemasaran (Sihite, 1996).

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 Malayu Hasibuan (2011) seleksi adalah suatu kegiatan pemilihan dan penentuan pelamar yang diterima atau ditolak untuk menjadi karyawan perusahaan.

2.6 Proses Perekrutan

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.

2.7 Metode-Metode Penerimaan

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

2.8 Kendala-Kendala Penerimaan

Agar proses penarikan berhasil, perusahaan harus menyadari berbagai kendala yang bersumber dari dalam organisasi, pelaksana penarikan, dan lingkungan eksternal.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian, sudah seharusnya kita memilih metodologi penelitian. Sebelum membahas lebih lanjut tentang jenis penelitian yang akan digunakan, ada baiknya kita mengetahui apa itu metodologi penelitian terlebih dahulu. Umumnya penelitian diartikan sebagai suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui suatu penyelidikan terhadap masalah sehingga diperoleh penyelesaian yang tetap terhadap masalah tersebut (Hilway, 1956). Sedangkan menurut Pasaribu dan Simanjuntak (1982), metode adalah cara

sistematik yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Novotel Pekanbaru yang beralamat di Jl. Riau No.59, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154. Penelitian dilakukan pada bulan September 2021-Februari 2022

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Dalam penelitian ini, pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara, cara pengumpulan data dengan langsung mengadakan tanya jawab kepada Staff Novotel Pekanbaru yang berwenang, serta informan lain yang diperkirakan dapat memperkaya data penelitian ini. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi langsung yang dilakukan terhadap informan.

2. Data Sekunder

Adapun data sekunder diperoleh dari analisis dokumen yang terkait dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau berdasarkan data yang telah diolah sebelumnya, berupa data dalam bentuk jadi yang telah dimiliki Kantor Kecamatan Siak yang digunakan sebagai perlengkapan didalam pelaksanaan penelitian. Data ini

berbentuk arsip ataupun dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini serta data sekunder lainnya berupa buku dan internet sebagai pendukung.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Menurut Sutrisno Hadi (1986) Observasi merupakan sebuah proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara terpenting adalah pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mengamati lebih dalam bagaimana Proses Rekrutmen Karyawan di Department Sales Marketing.
2. 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
3. Studi Dokumen. Dokumentasi menggambarkan daftar peristiwa yang telah berlalu (Sugiyono:2011). Dokumentasi yang diperoleh dari penelitian ini berupa foto yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi.

3.5 Teknik Analisis Data Penelitian

Sesuai dengan Pokok permasalahan dan Fokus Penelitian, analisis data yang digunakan Penulis pada Penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada variable yang diteliti. Berdasarkan kaidah analisis Kualitatif data yang terdiri dari Observasi, Wawancara, serta Studi Dokumen dianalisis secara

terus menerus dan berkesinambungan selama proses pengumpulan data dilapangan berlangsung (Moelong 2000:103. Yuswandi dalam Sulistyani 2013).

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

Perkembangan industri perhotelan saat ini sangat pesat sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Perkembangan bisnis perhotelan sejalan dengan membaiknya kondisi makro ekonomi di Provinsi Riau khususnya kota Pekanbaru. Kehadiran investor di Kota Pekanbaru secara tidak langsung turut mendorong tingkat hunian kamar hotel. Pasalnya, para investor tersebut membutuhkan tempat tinggal selama mereka berbisnis di Pekanbaru. Seiring dengan meningkatnya jumlah orang yang melakukan perjalanan wisata dengan berbagai tujuan dan minat yang berbeda, maka kebutuhan akan jasa perhotelan semakin meningkat. Kondisi tersebut membuat hotel-hotel di Pekanbaru harus mempersiapkan diri untuk melakukan inovasi dalam menghadapi persaingan yang terjadi di era pembangunan. Dalam kondisi persaingan seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh para pelaku bisnis perhotelan di Pekanbaru saat ini adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Dan juga melakukan pemasaran yang baik dan benar. Karena dapat meningkatkan tingkat hunian dan pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan hotel. Oleh karena itu, setiap bisnis yang

dijalankan memerlukan strategi pemasaran yang optimal.

4.2 Hotel Novotel Pekanbaru

Novotel tersebar di beberapa wilayah di Indonesia, salah satunya yaitu di kota Pekanbaru. Novotel Pekanbaru berlokasi di Jl. Riau, yang paling sibuk distrik bisnis terkenal di kota dan di sebelah Ciputra Seraya Shopping Mall dan Teater XXI Riau. Hanya 5 menit dari pusat bisnis dan hiburan, 15 menit dari kantor pemerintah dan Pasar Wisata, 20 menit dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II. Novotel Pekanbaru adalah sebuah akomodasi yang menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan yang lengkap, dan terdiri dari 190 kamar, 8 meeting room, 1 ballroom dan fasilitas bersantai seperti fitness centre dan swimming pool. Novotel Pekanbaru memiliki visi “Accor is leader in hospitality and tourism in Asia Pacific” sedangkan misinya adalah “Always exceed the expectations of our guest, employees and shareholders”. Ini merupakan gambaran dari target pencapaian perusahaan ini di masa depan.

4.3 Department Sales Marketing

Novotel Pekanbaru departement sales marketing Novotel pekanbaru terbagi jadi beberapa bagian yang memiliki tugas dan fungsi mereka masing masing, diantara nya, *Senior Sales Manager, Admin, Sales Manager, Revenue Manager, Marcomm Manager, Sales Executive, Reservation, dan Graphic Designer*. Sales and Marketing Novotel Pekanbaru saling bekerja sama satu sama lain untuk menjalankan tugas dan fungsi yang diberikan oleh perusahaan agar target yang diberikan dapat dicapai.

4.4 Pelaksanaan Perekrutan Staff Departement Sales Marketing Hotel Novotel Pekanbaru

Adapun dasar penerimaan staff department sales marketing Novotel Pekanbaru sebagai berikut :

1. Komunikasi
2. Pengalaman Bekerja
3. Pendidikan
4. Mampu Bekerja dibawah Tekanan
5. Menguasai Bahasa Asing
6. Penampilan
7. Mampu Mengoperasikan Komputer

4.5 Kendala Perekrutan

Berikut ini merupakan kendala yang sering ditemukan dalam proses perekrutan departement sales marketing Novotel Pekanbaru :

1. *Follow up* yang lambat
2. Sumber Daya Manusia
3. Kelengkapan Berkas

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diteliti yang berjudul “Pelaksanaan Perekrutan staff departement sales marketing di Novotel Pekanbaru.” Berikut ini merupakan kesimpulan yang diambil oleh penulis adalah sebagai berikut Pelaksanaan perekrutan yang terjadi di departement sales marketing Novotel Pekanbaru sudah sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh manajemen dan juga Novotel Pekanbaru Pelaksanaan perekrutan

staff tidak terlepas dari proses yang dijalani, berikut ini adalah proses yang terdapat dalam perekrutan staff di departemen sales marketing Novotel pekanbaru, Perencanaan, Penyebaran Informasi, Pemeriksaan Berkas, Wawancara, Keputusan penerimaan, Masa percobaan dan Kontrak kerja.

Proses perekrutan yang dimulai dari perencanaan, sampai dengan kontrak kerja berjalan sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh manajemen dan Novotel Pekanbaru. Didalam pelaksanaan perekrutan juga terdapat metode, berikut ini adalah metode yang terdapat dalam pelaksanaan perekrutan staff departement sales marketing Novotel Pekanbaru yaitu, Metode Terbuka, Metode Tertutup dan Rekomendasi. Metode perekrutan yang paling sering dilakukan adalah metode tertutup dan rekomendasi.

Hal hal menjadi dasar penerimaan di pelaksanaan perekrutan staff departement sales marketing adalah sebagai berikut, Komunikasi, Pengalaman kerja, Pendidikan, Mampu bekerja dibawah tekanan, Menguasai Bahasa asing, Penampilan, Mampu mengoperasikan computer. Masih terdapat beberapa kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan perekrutan staff di departement sales marketing Novotel Pekanbaru, yang mana kendala tersebut berasal dari internal dan juga eksternal perusahaan

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil yang ditemukan di lapangan, maka penulis Mencoba memberikan saran terkait pelaksanaan perekrutan staff departement sales marketing di Novotel Pekanbaru kepada pihak manajemen sebagai berikut :

1. Memanfaatkan metode terbuka atau eksternal untuk menyerap sumber daya manusia terbaik yang ada
2. Memfasilitasi dan menambah tenaga kerja khusus untuk pelaksanaan perekrutan staff, agar berjalan dengan efektif
3. Mempertimbangkan untuk menghilangkan status masa percobaan atau daily worker agar pelamar mendapat status kerja dan kontrak yang jelas dan terjamin
4. Menjaga komunikasi antar perusahaan dan pelamar, serta menjelaskan hal hal terkait berkas persyaratan, aturan, kebijakan, serta kebijakan promosi, agar menjadi sebuah pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Aan Surachlan. 2002. *Pengetahuan Dasar perhotelan*. Jakarta: PT. Anem Kosong Anem
- Dardjati, Rs. 2001. *Istilah-istilah DuniaPariwisata*. Jakarta: Pradya Paramita Dimiyati,
- Edison, emron dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta Emzir. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*.
- 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
- Indah, Putu. 2019. *Analisis Proses Perekrutan Karyawan Pada Hotel Discovery Kartika Plaza*. 2(2):18-19
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Grasindo
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Yogyakarta: Andi
- Marpaung, Happy dan Herman Bahar. 2000. *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta Jakarta: Rajagrafindo
- Persada Fahmi, Irham. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori & Aplikasi*.
- Purwanto. 2005. *Arti Dan Peranan Sumberdaya Manusia*. 2(2):137
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Regia, Anggi. 2014. *Strategi Pengembangan Kepariwisata Kota Pekanbaru*. 1(2):2
- 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