

**REKRUTMEN TENAGA KERJA HOUSEKEEPING DI GRAND JATRA  
HOTEL PEKANBARU**

**By : Kartini**  
**E-mail : [Kartinipar@yahoo.co.id](mailto:Kartinipar@yahoo.co.id)**  
**Conseller : Dr.Dra.Hj. Siti Sofro Sidiq. Msi**

**Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Riau**

Kampus Bina Widya Jln. HR.Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru Pekanbaru  
28293 – Telp/Fax 0761 – 63277

**ABSTRACT**

*In the recruitment process of Housekeeping department at Grand Jatra Hotel Pekanbaru is prefer to the age and experience without think about the background of education, so the recruitment of the employees have quality in terms of its skill of housekeeping. Because Grand Jatra Hotel Pekanbaru is a 5-star hotel which is employees especially in the housekeeping department must has skill in the make up room, also another skill in Tata Graha, that skill is needed to has profesional and competence housekeeping employees with other hotels in Pekanbaru.*

*The purpose of this research was to analyze recruitment process of Housekeeping department at Grand Jatra Hotel Pekanbaru. The research's design used is descriptive qualitative method approach, this research to describe the real phenomenon. The indicators that want to present and and analyze by interval size as the type of measurement, while the formula used is the Likert Scale  $\bar{i} = \frac{R}{K}$ . The indicators of houskeeping recruitment at Grand Jatra Hotel Pekanbaru is the basic of recruitment, the recruitment's sources, recruitment's method, and recruitment's constraints.*

*Grand Jatra Hotel Pekanbaru itself has already implemented most of the criteria for indicators that have been specified, based on the respondents results' recapitulation said "Strongly agree", with the recruitment process conducted by the Human Resources Department and based on the participannts who has responsiblity for the recruitment process. The total score was 11.43 which lies between 4.3 to 5 are "Strongly Agree" category.*

***Key words: Recruitment, Housekeeping, Grand Jatra Hotel Pekanbaru***

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata identik dengan kehidupan modern, dan dalam kondisi menurunnya perekonomian dunia yang berkepanjangan sektor ini telah mampu bertahan dengan pertumbuhan dengan relatif tinggi. Untuk di Indonesia, sektor pariwisata telah mampu tumbuh dan berkembang dengan pesat, Meskipun kegiatan industri pariwisata masih berkonsentrasi di kawasan-kawasan tertentu, namun secara lambat ataupun cepat kegiatannya cenderung mulai menyebar ke berbagai wilayah penjuru dunia, terutama Negara-negara berkembang. Pertumbuhan dan perkembangan industri pariwisata merupakan tantangan bagi perkembangan ekonomi, sosial dan budaya bagi setiap Negara yang memiliki potensi. Maka adalah wajar jika sektor pariwisata dianggap sebagai *passport to development* bagi Negara-negara berkembang pada umumnya dan Indonesia secara khusus (Heru Nugroho, 2001:67).

Di Pekanbaru sendiri memiliki jumlah hotel yang tidak sedikit, hotel- hotel tersebut memiliki kualifikasi mulai dari kelas melati sampai hotel dengan bintang 5. Di Pekanbaru hotel yang memiliki kualifikasi bintang 5 hanya terdiri dari 2 hotel yaitu hotel Grand Jatra dan Hotel Aryaduta dimana hotel-hotel tersebut memiliki fasilitas-fasilitas serta tingkat hunian kamar yang berbeda sehingga dapat membuat hotel-hotel tersebut dapat di kategorikan sebagai hotel bintang 5 di Pekanbaru.

Menurut *Competitor Statistic Report* 2013 Grand Jatra Hotel Pekanbaru 2013 hotel Aryaduta Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang 5 berikut data mengenai jumlah kamar, jumlah karyawan *housekeeping* dan *room occupancy* yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Hotel Bintang 5 di Pekanbaru**  
**Berdasarkan Jumlah Kamar dan Jumlah Karyawan Housekeeping**  
**serta Room Occupancy 2014**

NO	Nama Hotel	Jumlah Kamar	Jumlah Karyawan Housekeeping	Room Occupancy
1	Grand Jatra Hotel Pekanbaru	200 Room	18 orang	47,217%
2	Aryaduta Hotel Pekanbaru	158 Room	30 orang	31,491%

Sumber : *Competitor Statistic Report* 2013 Grand Jatra Hotel Pekanbaru 2014

Pada table diatas dapat dilihat bahwa hotel dengan klasifikasi bintang 5 memiliki *Occupancy* yang berbeda, dimana Grand Jatra Hotel Pekanbaru dalam melakukan rekrutmen tenaga kerja *housekeeping* kurang maksimal sehingga terjadi *turnover* jumlah tenaga kerja sehingga pada saat bekerja tenaga kerja tersebut mengalami kesulitan padahal jumlah kamar yang dimiliki Grand Jatra hotel Pekanbaru lebih banyak dari Hotel Aryaduta yaitu berjumlah 200 kamar.

Karyawan merupakan aset yang berharga bagi sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Fokus utama Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah memberikan kontribusi atas suksesnya perusahaan. Agar produktifitas perusahaan berjalan lancar diperlukan tenaga kerja atau karyawan yang sesuai sesuai dengan prinsip "*the right man in the right place*". Sejalan dengan itu maka langkah awal yang menjadi kunci utama yaitu proses rekrutmen dan seleksi untuk merekrut tenaga kerja sesuai dengan kebutuhannya.(Baiq Setiani, Jurnal Kajian

*SDM dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja dalam Perusahaan*: di akses tanggal 11 februari 2014, jam 10:48) .

Adapun tujuan dan manfaat dari Proses Rekrutmen tenaga kerja ini adalah agar karyawan yang di terima nantinya mencapai hasil yang memuaskan khususnya pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Untuk dapat melihat keadaan kerja tenaga kerja pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru dapat di lihat pada table berikut:

**Tabel 1.2**

**Jumlah Karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru Empat Tahun Terakhir**

NO	Tahun	Jumlah	Yang keluar	Yang masuk
1	2014	213 orang	2 orang	2 orang
2	2013	217 orang	13 orang	7 orang
3	2012	202 orang	8 orang	6 orang
4	2011	201 orang	5 orang	10 orang

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Grand Jatra Pekanbaru 2014

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa adanya sistem *turnover* atau pergantian tenaga kerja yaitu dimana ketika tenaga kerja yang keluar akan langsung di rekrut tenaga kerja untuk menggantikannya. Ada tiga faktor yang mempengaruhi jumlah karyawan tersebut yaitu: habisnya masa kontrak tenaga kerja, pemutusan hubungan kerja (PHK) jika tenaga kerja tersebut memiliki masalah baik itu dari tempat sebelumnya bekerja ataupun dari tenaga kerja itu sendiri sehingga pihak hotel melakukan pemutusan hubungan kerja dengan tenaga kerja tersebut, pengunduran diri karyawan yaitu jika karyawan tersebut menginginkan untuk mengundurkan diri dari hotel tersebut di karenakan sakit keras dan tidak mampu untuk bekerja lagi, atau berhentinya karyawan tersebut yang ingin pindah ke perusahaan lain.

**Tabel 1.3**

**Jumlah Karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru per Department tahun 2014**

No	Departmen	Jumlah Karyawan
1	<i>Human Resource Department (HRD)</i>	3 orang
2	<i>Acoounting Departmen (Acct)</i>	30 orang
3	<i>Sales and Marketing (S&amp;M)</i>	11 orang
4	<i>Front Office (FO)</i>	24 orang
5	<i>Food And Beverage Service (FBS)</i>	21 orang
6	<i>Food And Beverage Kitchen (FBK)</i>	24 orang
7	<i>Housekeeping Department (HK)</i>	18 orang
8	<i>Laundry (LDR)</i>	20 orang
9	<i>Engeering Department</i>	18 orang
10	<i>Pool Attendent</i>	2 orang
11	Score !	12 orang
12	Japonica	9 orang

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Grand Jatra Pekanbaru 2014

Dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa tenaga kerja terbanyak pada departmen *Accounting*, sedangkan yang paling sedikit berada pada bagian pool attendant. Data jumlah karyawan di atas sudah termasuk para Manager, karyawan permanen dan karyawan kontrak. Salah satu departemen yang yang menunjang keberhasilan hotel dalam menjual kamar yaitu departmen *housekeeping* dimana para tenaga

kerja yang berjumlah 18 orang tersebut harus memiliki *skill* di bidangnya serta mampu bekerja dalam tim sehingga tercipta suatu hubungan kerja yang baik serta dengan menjaga jumlah tenaga kerja agar tetap seimbang dengan pekerjaan yang ada.

Berikut ini adalah jumlah tenaga kerja *housekeeping* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru :

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Karyawan *Housekeeping***  
**Grand Jatra Hotel Pekanbaru Tahun 2014 - 2011**

No	Tahun	Jumlah Karyawan
1	2014	18 orang
2	2013	20 orang
3	2012	21 orang
4	2011	21 orang

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Grand Jatra Pekanbaru 2014

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tenaga kerja di Departmen *Housekeeping* Grand Jatra Pekanbaru setiap tahunnya memakai sistem *turnover* dimana sebelum tenaga kerja tersebut keluar maka hotel harus mencari tenaga kerja lain untuk menggantikan orang tersebut. Hal ini terjadi karena tiga faktor yang mempengaruhi berkurangnya jumlah tenaga kerja di Deptmen *Housekeeping* tersebut yang telah di jelaskan pada keterangan di table 1.3 untuk departmen *housekeeping* Grand Jatra Hotel Pekanbaru pernah melakukan rekrutmen karyawan akan tetapi banyak calon karyawan yang tidak sesuai dengan yang di harapkan. Rekrutmen atau penarikan adalah masalah penting dalam pengadaan tenaga kerja jika penarikan berhasil artinya banyak pelamar yang memasukan lamarannya, peluang untuk mendapatkan karyawan yang baik terbuka lebar, karena perusahaan dapat memilih terbaik dari yang baik (Melayu Hasibuan, 2010: 40).

Proses penarikan yang baik adalah sebagai berikut (Melayu Hasibuan,2000:41) :

1. Penentuan dasar penarikan
2. Penentuan sumber-sumber penarikan
3. Metode - metode penarikan
4. Kendala - kendala penarikan

Pelaksanaan proses rekrutmen atau penarikan merupakan tugas yang sangat penting dan membutuhkan tanggung jawab yang besar. Di bagian *Housekeeping* Grand Jatra Pekanbaru walaupun hanya sebagai *daily worker* (DW) sangatlah di butuhkan pengetahuan di bidang *Housekeeping* itu sendiri. di Departmen *Housekeeping* sendiri masih banyak para tenaga kerja yang yang masih memiliki pendidikan yang bukan di bidang *Housekeeping* itu sendiri. karena Grand Jatra merupakan Hotel bintang 5 di Pekanbaru dan merupakan hotel yang memiliki *Occupancy* yang tinggi maka Hotel tersebut harus merekrut tenaga kerja yang benar - benar sudah mengerti dan berpengalaman dalam bidang Tata Garaha serta mengerti *job description* yang ada di departmen *Housekeeping*

**Tabel 1.5**  
**Data Karyawan *Housekeeping* Hotel Grand Jatra Hotel Pekanbaru**  
**berdasarkan pendidikan terakhir Tahun 2014**

No	Posisi	Perguruan Tinggi (D1, D2, D3, S1)	Pendidikan SD, SMP, SMU/SMK sederajat	Jumlah
1	Ass. EHK	1	-	1
2	HK Coordinator	-	1	1
3	HK Supervisor	-	2	2
4	Mini Bar Supervisor	-	1	1
5	Mini Bar Clerk	-	1	1
6	Order Taker	-	3	3
7	Room Attendent	-	12	12
8	Gardener	-	1	1
<b>Total</b>				<b>23</b>

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Grand Jatra Pekanbaru 2014

Dari data diatas dijelaskan bahwa dalam departmen *Housekeeping* di dominasi oleh yang pendidikannya SD, SMP, SMU/SMK sederajat dimana hampir 22 orang dengan posisi yang berbeda- beda pula, mulai dari *Housekeeping Coordinator* hingga *Gardener*, sedangkan 1 orang lagi dengan posisi *Assistan Excektive Housekeeping* memiliki pendidikan DII. 12 orang dari 23 orang tadi memiliki posisi di *room attendant* dimana keterampilan dalam *make up room* sangatlah diperlukan dalam kostentrasi ini. Jadi proses rekrutmen harus di laksanakan dengan sebaik mungkin, sehingga dapat tersaring tenaga kerja yang benar-benar sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak hotel.

Melihat fenomena di atas maka dapat di simpulkan bahwa rekrutmen tenaga kerja *housekeeping* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dalam hal pendidikan masih sangat kurang. Di karenakan bahwa pihak Grand Jatra Hotel Pekanbaru hanya merekrut tenaga kerja *housekeeping* departmen dari tingkatan pengalaman saja di bandingkan dengan kemampuan pendidikannya dalam bidang perhotelan khususnya dalam Tata Graha / *Housekeeping*. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian lebih mendalam mengenai “**Rekrutmen tenaga kerja *housekeeping* departmen di Grand Jatra Hotel Pekanbaru** “

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. PARIWISATA**

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata berfungsi untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatannegara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Pariwisata adalah salah satu industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, sumber hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya (Nyoman S.Pendit, 2006: 32)

### **2. HOTEL**

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang di perlukan,

dan di kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2005:1).

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial, di sediakan bagi semua orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makan dan minum (Yayuk Sri Perwani,2004: 1)

### **3. MUTU TENAGA KERJA**

Menurut Wilson dan Heyel (1987:101) mengatakan bahwa “Quality of work (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Sedangkan menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:57) bahwa “Quality (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina,2001:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

1. Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (Skill), kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan.
3. Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

### **4. KOMPETENSI**

Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2004, tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menjelaskan tentang sertifikasi kompetensi kerja sebagai suatu proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu pada standar kompetensi kerja Nasional Indonesia dan atau Internasional.

Menurut Stephen Robbin (2007:38) bahwa kompetensi adalah kemampuan (ability) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

### **5. SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Melayu Hasibuan,2010: 40-41)

Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi, apapun bentuk serta tujuannya, organisasi di buat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dalam pelaksanaannya misi tersebut di kelola oleh manusia, jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi(Ike Kusdyah Rachamawati, 2008: 5).

### **6. TATA GRAHA (*HOUSEKEEPING*)**

*Housekeeping* department juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar

tamu, ruangan-ruang yang di sewa oleh para tamu, *restaurant*, *offices* serta toilet (Rumekso, 2005: 7)

*Housekeeping* atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupu karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel (Yayuk Sri Perwani, 2004: 11)

## **7. REKRUITMEN**

Rekrutmen atau penarikan adalah masalah penting dalam pengadaan tenaga kerja jika penarikan berhasil artinya banyak pelamar yang memasukan lamarannya, peluang untuk mendapatkan karyawan yang baik terbuka lebar, karna perusahaan dapat memilih terbaik dari yang baik (Melayu Hasibuan, 2010: 40).

Rekrutmen adalah serangkaian aktivitas mencari dan memikat pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang di perlukan untuk menutupi kekurangan yang didefinisikan dalam perencanaan kepegawaian. Aktivitas rekrutmen dimulai pada saat calon mulai dicari, dan berakhir pada lamaran mereka serahkan ( Simamora 2004:170).

## **8. SELEKSI**

Menurut Sirait (2006:69) Seleksi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk dapat mengambil keputusan tentang siapa-siapa dari calon pegawai yang paling tepat (memenuhi syarat) untuk bisa diterima menjadi pegawai dan siapa-siapa yang seharusnya ditolak.

Menurut Nitisemito (2000:225) Seleksi adalah kegiatan suatu perusahaan untuk dapat memilih karyawan yang paling tepat dalam jumlah yang cepat pula dari calon -calon yang dapat ditariknyaa. Sedangkan menurut Simamora (2004:234) proses seleksi yang baik dan benar akan membuat karyawan memiliki semangat dalam bekerja, karena bidang yang digelutinya merupakan apa yang diminati oleh dirinya dan pekerjaan itu merupakan sesuatu hal yang dikuasai dengan baik.

## **9. PROSES REKRUTMEN**

Proses penarikan atau perekrutan karyawan menurut Melayu hasibuan, 2000: 41 adalah sebagai berikut :

### **1. Penentuan dasar penarikan**

Dasar penarikan calon karyawan harus di tetapkan lebih dahulu supaya para pelamar yang memasukannya sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang diminatinya. Dasar penarikan harus berpedoman kepada spesifikasi pekerjaan yang telah di tentukan untuk menduduki jabatan tersebut, *job specification* harus di uraikan secara terperinci dan jelas agar pelamar mengetahui kualifikasi yang di tuntut oleh lowongan kerja tersebut. Misalnya batas usia, jenis kelamin, dan kesehatan. Jika spesifikasi di jadikan dasar pedoman penarikan karyawan yang di terima akan sesuai dengan uraian pekerjaan dari jabatan atau pekerjaan tersebut.

### **2. Penentuan sumber-sumber penarikan**

Setelah diketahui spesifikasi pekerjaan karyawan yang dibutuhkan, harus ditentukan sumber-sumber penarikan calon tenaga kerja. Sumber penarikan calon karyawan biasanya berasal dari internal dan eksternal perusahaan.

#### **a. Sumber internal**

Sumber internal menurut Melayu Hasibuan (2000:42) adalah karyawan yang akan mengisi lowongan kerja yang lowongan di ambil dan dalam

perusahaan tersebut. Yakni dengan cara memutasikan atau memindahkan karyawan yang memenuhi spesifikasi pekerjaan jabatan itu. Pemindahan karyawan bersifat vertikal (promosi ataupun demosi) maupun bersifat horizontal. Jika masih ada karyawan yang memenuhi spesifikasi pekerjaan sebaiknya pengisian pekerjaan tersebut diambil dari dalam perusahaan, khususnya untuk jabatan manajerial. Hal ini penting untuk memberikan kesempatan promosi bagi karyawan yang ada.

**b. Sumber eksternal**

Sumber eksternal menurut Melayu Hasibuan (2000:43) adalah karyawan yang akan mengisi jabatan yang lowonagn di lakukan penarikan dari sumber-sumber tenaga kerja di luar perusahaan. Antara lain berasal dari :

1. Kantor penempatan tenaga kerja
2. Lembaga-lembaga pendidikan
3. Referensi karyawan atau rekanan
4. Serikat-serikat buruh
5. Pencangkokan dari perusahaan lain
6. Nepotisme dan leasing (sewa usaha)
7. Pasar tenaga kerja dengan memasang iklan pada media massa dan sumber – sumber lainnya.

**3. Metode-metode penarikan**

Menurut Melayu Hasibuan (2000:44) metode penarikan akan berpengaruh besar terhadap banyaknya lamaran yang masuk ke dalam perusahaan. Metode penarikan calon karyawan baru adalah metode tertutup dan metode terbuka.

**a. Metode tertutup**

Metode tertutup adalah ketika penarikan hanya di informasikan kepada karyawan atau orang-orang tertentu saja. Akibatnya lamaran yang masuk relatif sedikit sehingga kesempatan untuk mendapatkan karyawan yg baik ssangat sulit.

**b. Metode terbuka**

Metode terbuka adalah ketika penarikan diinformasikan secara luas dengan memasang iklan pada media masa maupun elektronik, agar tersebar luas ke masyarakat. Dengan metode terbuka diharapkan lamaran banyak masuk sehingga kesempatan untuk mendapatkan karyawan yang *qualified* lebih besar.

**4. Kendala-kendala penarikan**

Agar proses penarikan berhasil, perusahaan perlu menyadari berbagai kendala, batasan – batasan ini bersumber dari organisasi, pelaksana rekrutmen dan lingkungan eksternal (Melayu hasibuan: 2000: 45). Meskipun kendala yang dihadapi perusahaan bervariasi dari satu situasi dengan situasi lainnya, uraian berikut merupakan kendala – kendala menurut T.Hani Handoko (2007:71) adalah sebagai berikut :

**1. 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.

**2. Kebijaksanaan Kompensasi**

Kendala umum yang dihadapi pelaksana rekrutman (penarikan) adalah kebijaksanaan – kebijaksanaan penggajian atau pengupahan. Organisasi biasanya menetapkan *range* upah untuk berbagai pekerjaan yang berbeda. Besarnya kompensasi yang ditawarkan organisasi akan mempengaruhi minat kerja untuk menjadi pelamar serius.

3. Kebijakan Status Karyawan

Banyak perusahaan mempunyai kebijaksanaan 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 Penerimaan Tenaga kerja lokal

Perusahaan mungkin mempunyai kebijaksanaan 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.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Rakhmat: 1999:28) menjelaskan metode deskriptif adalah bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta dan karakteristik populasi tertentu dan bidang tertentu secara faktual dan cermat.

Populasi adalah keseluruhan objek atau fenomena yang diriset (Kriyanto:2008). Arti lain yaitu, keseluruhan objek penelitian sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang terlibat dan berkaitan dalam proses rekrutmen tenaga kerja *housekeeping* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode sensus yaitu dimana seluruh anggota populasinya dijadikan sample. Penggunaan ini berlaku jika anggota informannya relatif sedikit (Husain & Purnomo, 2011: 42).

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah *Human Resources Manager* (1 orang), *Human Resources officer* (1 orang), *Ass. Executive Housekeeper* (1 orang) dan Tenaga kerja *housekeeping* departmen (18 orang) Hotel Grand Jatra Pekanbaru dan langsung dijadikan sebagai *key informan* atau informan kunci oleh penulis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Proses rekrutmen tenaga kerja housekeeping departmen di Grand Jatra Hotel Pekanbaru**

Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap proses rekrutmen tenaga kerja *Housekeeping* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru :

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Mengenai Rekrutmen Tenaga Kerja Housekeeping**  
**Department di Grand Jatra Hotel Pekanbaru**

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Hasil
<b>Penentuan Dasar Penarikan (Job spesifikasi)</b>	Prosedur rekrutmen diperusahaan ini sudah cukup jelas	73	<b>Netral</b>
	<i>Job spesifikasi</i> pekerjaan yang ditetapkan perusahaan sudah cukup jelas	68	
	Proses rekrutmen dilaksanakan dengan tidak berbelit-belit	72	
	Perusahaan sangat teliti dengan job spesifikasi dari para calon tenaga kerja	67	
<b>Total Skor</b>		<b>280</b> (280:100=2,8)	
<b>Penentuan Sumber-sumber penarikan</b>	Perusahaan merekrut tenaga kerja melalui sumber internal (berasal dari perusahaan itu sendiri)	62	<b>Setuju</b>
	Perusahaan merekrut karyawan melalui sumber eksternal (lembaga pendidikan dan media internet)	56	
	Menurut saya, biro tenaga kerja pemerintah merupakan sumber untuk mendapatkan tenaga kerja	48	
	Menurut saya, rekrutmen dapat dilakukan melalui agen tenaga kerja	59	
	Untuk mengisi lowongan pekerjaan yang kosong, perusahaan melakukan dengan cara promosi jabatan	73	
	Informasi mengenai lowongan pekerjaan yang kosong dapat diperoleh dari tenaga kerja yang sudah lama bekerja	62	
<b>Total</b>		<b>360</b> (360:100=3,6)	
	Menurut saya metode rekrutmen yang baik diterapkan oleh perusahaan sudah berjalan dengan efektif	66	<b>Kurang</b>

<b>Metode-Metode Penarikan</b>	Perusahaan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi yang baik dalam metode perekrutan	62	<b>Setuju</b>
	Perusahaan juga menggunakan metode perekrutan dengan media massa dan media elektronik	58	
<b>Total</b>		<b>186</b> (186:100=1,8)	
<b>Kendala-Kendala Penarikan</b>	Pewawancara dapat memahami persyaratan jabatan yang dibutuhkan	69	<b>Setuju</b>
	Persyaratan administrasi yang telah ditetapkan perusahaan dalam menyaring calon tenaga kerjanya telah disaring dengan benar	36	
	Tanggal mulai bekerja, besarnya gaji dan tunjangan lainnya calon tenaga kerja telah dibahas sebelum calon karyawan positif diterima	75	
	Cek kesehatan pada saat setelah diseleksi dilakukan oleh orang yang ahli dibidangnya	73	
	Pelaksanaan rekrutmen di perusahaan ini sudah berjalan efektif dan efisien	64	
<b>Total</b>		<b>317</b> (317:100=3,17)	

Sumber : Penelitian Lapangan 2014

Dari hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap proses rekrutmen tenaga kerja *housekeeping* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru di peroleh total skor 11,43 yang terletak diantara 4,3 – 5 yang dikategorikan “Sangat Setuju”. Dengan demikian proses rekrutmen tenaga kerja *housekeeping* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dinyatakan “Sangat Setuju” oleh responden, karena para tenaga kerja beranggapan bahwa proses rekrutmen yang dilakukan oleh pihak *Human Resorces Departmen* sesuai dengan yang diinginkan oleh para calon tenaga kerja *housekeeping* sehingga mereka merasa proses rekrutmen tersebut berjalan dengan efektif dan efisien.

## **2. Hambatan Dan Kendala Yang Di Temui Dalam Pelaksanaan Proses Rekrutmen Tenaga Kerja *Housekeeping* Departmen di Grand Jatra Hotel Pekanbaru**

Menurut Melayu Hasibuan 2010:41 hambatan atau kendala - kendala penarikan (rekrutmen) yaitu terdiri dari kendala internal dan eksternal. Kendala internal berupa kebijakan-kebijakan organisasi, pelaksanaan penarikan dll sedangkan sumber eksternal seperti kondisi tenaga kerja, persyaratan jabatan, dan metode pelaksanaan penarikan itu sendiri.

Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru kendala atau hambatan yang terjadi seperti yang dikutip pada saat wawancara pada tanggal 18 Juli 2014 pukul 11:21, oleh *Human Resources Officer*

*“ Kendala yang biasanya terjadi itu ada 2 yaitu kendala internal dan eksternal, kendala internal biasanya berupa tipe dari karyawan yang itu berbeda dengan tipe dari Department Head, General Manager, dan Departmen HRD, karena ada perbedaan itu biasanya akan susah untuk menimbang-nimbanginya tetapi setelah itu kita akan berembuk sama-sama dan di pertimbangan dari departmen head masing-masing, sehingga baru kita bisa putuskan apakah karyawan tersebut diterima atau tidak. sedangkan untuk kendala eksternal yang kita temui pada saat proses rekrutmen itu berlangsung itu biasanya berupa kondisi dari calon tenaga kerja yang melamar tersebut kita melihat lebih pada umur dan pengalaman dimana kita mempertimbangkan dengan lowongan yang kita butuhkan. Sedangkan kendala internal yang muncul ialah perbedaan tipe dari karyawan yang sebagai calon tenaga kerja yang akan direkrut oleh Hotel, perbedaan tersebut biasanya dilihat pada saat interview dengan pihak Department Head yang bersangkutan serta dengan General Manager dan Human Resources Manager. sedangkan untuk kendala eksternalnya pihak Hotel lebih menilai dari usia serta pengalaman kerjanya yang kemudian disesuaikan dengan lowongan atau posisi yang dibutuhkan oleh hotel.”*

## **3. Upaya Untuk Mengatasi/Menangani Kendala / Hambatan Dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja *Housekeeping* Departmen Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru**

Adapun upaya untuk mengatasi kendala/hambatan yang terjadi pada saat proses rekrutmen tenaga kerja *housekeeping* berlangsung ialah seperti yang dikutip pada saat wawancara dengan *Human Resorces Officer* tertanggal 18 Juli 2014 pukul 11: 21 yaitu :

*“ Cara atau upaya yang kita lakukan jika terjadi kendala internal dan eksternal yang muncul pada saat proses rekrutmen tenaga kerja housekeeping yaitu dengan berembuk dan melakukan meeting dengan Asst. EHK Housekeeping, General Manager, Departmen Head serta dengan Human Resources Manager untuk melakukan membicarakan bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasi masalah yang timbul tersebut, sehingga didapatkan sebuah kesepakatan untuk mengatasi kendala internal dan eksternal tersebut”.*

Upaya yang dilakukan pihak Hotel dengan adanya kendala internal dan eksternal yang apabila muncul pada saat proses rekrutmen berlangsung yaitu

dengan berembuk atau mengadakan *meeting* untuk membicarakan bersama dengan pihak-pihak yang terkait sehingga mendapatkan upaya dalam mengatasi kendala tersebut.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru sendiri sudah menerapkan sebagian kriteria yang diatas karena menurut data hasil rekapitulasi responden mayoritas tenaga kerja mereka menyatakan “Sangat setuju“ dengan proses rekrutmen yang dilakukan oleh *Human Resources Departmen* dan dari pihak-pihak yang bersangkutan yang bertanggung jawab atas proses rekrutmen tersebut.

### **2. Saran**

Agar Grand Jatra Hotel Pekanbaru dapat beroperasi dengan efektif maka perlu adanya manajemen yang baik terutama yang terkait dengan pihak-pihak yang dtunjuk untuk *meninterview* calon tenaga kerja yang dalam masa perekrutan, dan saya berharap bahwa pihak-pihak yang ditujuk untuk *meniterview* tersebut dapat meluangkan waktunya sebentar dan jangan harus membatalkan proses *interview* tersebut karena kedepannya akan membuat calon tenaga tersebut menjadi tidak ingin menjadi bagian dari Grand Jatra Hotel pekanbaru. Proses perekrutan merupakan tahap awal dalam manajemen hotel, sehingga kalau diabaikan akan berakibat kerusakan dalam manajemen dan kerugian bagi hotel itu sendiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alex S. Nitisemito, 2000: *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Hasibuan, Melayu S.P, 2010: *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Undang-undang No. 10 tentang Pariwisata Tahun 2009
- Kriyantono, Rakmat, 2008: *Teknik Praktis Reset Komunikas*, Kencana Prenada, Jakarta
- Matutina, 2001. *Manajemen Sumber daya Manusia*, cetakan kedua, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Nugroho, Heru 2001, *Negara Pasar, dan Keadilan Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Pendit. S Nyoman, 2006: *Ilmu Pariwisata*, Pradanya Paramita, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) tahun 2004
- Rumekso, 2005: *Housekeeping Hotel*, Andi, Yogyakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya
- Robbins, Stephen P, 2007 : *Organizational behavior*. 11<sup>th</sup> edition. Pearson Prentice Hall, New jersey.
- Rachamawati, Ike Kusdyah, 2008: *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta.
- Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.

- Sri Perwani, Yayuk, 2004: *Teori dan Petunjuk Praktek HouseKeeping (Make Up Room)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Setiani, Baiq. *Jurnal Sumber Daya Manusia Dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja di Perusahaan*, Universitas Suryadarma, Vol 1 No 1 Mei-Juni 2013. di akses 11 Febeuari 2014.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar, 2011: *Metode Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Willson and Heyyel. 1987. *Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service*. Mc Graw Hill Inc. New Jersey

