

**IMPLEMENTATION OF RECRUITMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE
AT ARYADUTA HOTEL PEKANBARU**

**By : Noviandri Efrizal
Counselor : Syofia Achnes
E-mail : noviandriefrizal@gmail.com**

**Tourism Department
Faculty of Social and Political Science
Riau University**

**Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru
Pekanbaru, 28293 Telp/Fax. (0761) 63277**

In facing new century and competition inter-hotel basically absolute need that of Human Resources is a vital important factor. It cannot be denied that companies and organizations will have a complex competition form with variation, identity and scope that may not be experienced previously yet.

Factors of human resources are very complex wich means that this discussion includes the recruitment, selection, labors analysis, etc. From those series of activities it will be no doubt that labors recruitment process is a vital important matter at Aryaduta Hotel Pekanbaru which is one of hotel in Pekanbaru, Riau that are very rapidly developed in improving its efforts.

The objectives of this research are: 1) To know the process of labors recruitment in modern economy, 2) to know the process of recruitment applied at Aryaduta Hotel Pekanbaru. The method used in this research is descriptive qualitative that is as a research process which produces qualitative data in the form of written or oral words from the people or subjects being observed.

1. Latar belakang

Perkembangan dunia pariwisata di era globalisasi sekarang ini sangat pesat. Salah satu faktor penunjang pariwisata adalah hotel. Industri perhotelan merupakan salah satu komponen terpenting dalam realitas komponen produk kepariwisataan secara keseluruhan. Sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pelayanan yang diberikan dimulai dari *Front Office*, *Housekeeping* dan *Food and Beverage Department*. Untuk memberikan

pelayanan prima diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, salah satu cara dalam mencari sumber daya manusia yang berkualitas yaitu melalui sistem rekrutmen (Edy Sytrisno:2009:45). Bagian *Food and beverage service* merupakan salah satu bagian Departemen *food and beverage* yang berperan sangat penting dalam hal penjualan dan pelayanan makanan dan minuman. Untuk itu dalam pemilihan karyawannya, hotel harus melakukan rekrutmen yang tepat agar menghasilkan karyawan yang profesional.

Hotel Aryaduta Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang

lima di kota Pekanbaru yang berkembang dengan baik dibidang akomodasi jasa dan mempunyai komitmen untuk mengembangkan usahanya dengan maksimal dan menciptakan lingkungan yang mendorong karyawan mengembangkan potensinya. Ini dapat diwujudkan dengan dilakukannya sistem rekrutmen karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan spesifikasi pekerjaan melalui program-program yang telah dirancang untuk mendapatkan karyawan yang tepat dan berkualitas. *Food and beverage service* merupakan salah satu departemen yang berperan penting pada Hotel Aryaduta Pekanbaru, sebagai *frontliner* diperlukan tenaga kerja yang tepat dan berkualitas demi terwujudnya pelayanan prima kepada tamu.

Namun pada kenyataannya untuk mendapatkan tenaga kerja yang tepat dan berkualitas pada bagian ini tidaklah mudah, hal ini disampaikan langsung oleh *Human Resources Manager* Hotel Aryaduta Pekanbaru dimana jumlah pelamar pada *food and beverage service* yang memenuhi syarat sebagai pelamar sangat terbatas sehingga menyulitkan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria. Hal ini dapat menyebabkan biaya perekrutan yang tinggi, sehingga organisasi perlu memanfaatkan sumber-sumber dan metode-metode perekrutan terproduktif yang tersedia. Selain itu proses perekrutan yang tidak dirumuskan dengan baik bisa menciptakan masalah-masalah dalam proses seleksi.

Tabel 1.1
Hotel Bintang 5 di Pekanbaru
Berdasarkan Jumlah Kamar, Jumlah Karyawan *Food and Beverage Service* dan *Room Occupancy* 2015

No.	Nama Hotel	Jumlah Kamar	Jumlah Karyawan <i>Food and Beverage Service</i>	<i>Room Occupancy</i>
1	Hotel Aryaduta Pekanbaru	158 Room	22 orang	31,491 %
2	Hotel Grand Jatra Pekanbaru	200 Room	21 orang	47,217 %

Sumber : *Competitor Statistic Report* 2015 Hotel Aryaduta Pekanbaru 2016

Dari tabel 1.1 diatas dapat terlihat bahwa jumlah karyawan *food and beverage service* Hotel Aryaduta Pekanbaru lebih banyak dibanding pesaingnya Hotel Grand Jatra Pekanbaru, padahal *room occupancy* pada Hotel Aryaduta Pekanbaru terhitung lebih rendah dari pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan *Food and Beverage Service* Hotel Aryaduta Pekanbaru Tahun 2012 sampai dengan 2015 sesuai jumlah karyawan masuk dan karyawan keluar.

No.	Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan <i>Food and Beverage Service</i>
1	2012	1	1	18
2	2013	2	0	20
3	2014	3	1	22
4	2015	2	2	22

Sumber : *Human Recources Department* Hotel Aryaduta Pekanbaru 2015

Tabel 1.3
Jumlah Pelamar Pekerjaan dan Karyawan yang Diterima *Food and Beverage Service* Hotel Aryaduta Pekanbaru Tahun 2012 sampai dengan 2015

No.	Tahun	Jumlah Pelamar Kerja	Jumlah Karyawan Diterima
1	2012	23	1
2	2013	39	2
3	2014	56	3
4	2015	41	2

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Aryaduta Pekanbaru 2015

Berdasarkan tabel 1.2 diatas terlihat bahwa jumlah karyawan pada bagian *food and beverage service* Hotel Aryaduta Pekanbaru selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya sehingga diperlukan proses rekrutmen yang efektif dan efisien untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkompeten. Berikut ini adalah jumlah pelamar kerja *food and beverage service* dan jumlah karyawan *food and beverage service* yang diterima pada Hotel Aryaduta Pekanbaru tahun 2015.

Tabel 1.4
Jumlah Karyawan *Food and Beverage Service* Hotel Aryaduta Pekanbaru Sesuai Jabatan Tahun 2015

No.	Jabatan	Jumlah Tenaga Kerja
1	<i>Food and Beverage Service Manager</i>	1
2	<i>Restaurant Supervisor</i>	1
3	<i>Banquet Supervisor</i>	1
4	<i>Restaurant Waiter/s Captain</i>	2
5	<i>Bar Captain</i>	1
6	<i>Banquet Captain</i>	1
7	<i>Restaurant Waiter/s</i>	5

8	<i>Bartender</i>	2
9	<i>Room Service Waiter</i>	2
10	<i>Mini Bar Attendant</i>	2
11	<i>Banquet Waiter/s</i>	4
	Jumlah Karyawan	22

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Aryaduta Pekanbaru 2015

Tabel 1.5
Data Pendidikan Terakhir Karyawan *Food and Beverage Service* Hotel Aryaduta Pekanbaru Tahun 2015

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Diploma III Perhotelan	2
2	SMK Perhotelan	9
3	SMA	11

Sumber: *Human Resources Department* Hotel Aryaduta Pekanbaru 2015

Dari tabel 1.5 diatas dijelaskan bahwa tenaga kerja *food and beverage service* Hotel Aryaduta Pekanbaru didominasi oleh pendidikan SMA sejumlah 11 orang. Menurut *Human Resources Manager* Hotel Aryaduta Pekanbaru, pendidikan terakhir tenaga kerja *food and beverage service* juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. 11 orang tenaga kerja *food and beverage service* hotel Aryaduta Pekanbaru dengan pendidikan terakhir SMA yang bukan memiliki dasar pendidikan perhotelan dapat menyebabkan beberapa SOP (*Standar Operating Procedure*) tidak dapat terpenuhi dengan baik sehingga akan berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada tamu dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu pengalaman kerja menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam proses rekrutmen karyawan *food and beverage service*, calon tenaga kerja pada *food and beverage service* pada hotel Aryaduta Pekanbaru rata-rata harus memiliki pengalaman selama 1 tahun di bidangnya. Para tenaga kerja tersebut

akan dituntut untuk bekerjasama dalam tim, memiliki pengetahuan dan keterampilan bagaimana memberikan pelayanan makan dan minum dengan menggunakan prosedur dan teknik serta peralatan yang benar sehingga kepuasan para tamu dapat terpenuhi dengan baik.

Mengingat sangat pentingnya proses rekrutmen bagi perusahaan dan latar belakang lainnya tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di bagian HRD (*Human Resources Department*) pada Hotel Aryaduta Pekanbaru dengan judul "**Studi Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan *Food and Beverage Service* Pada Hotel Aryaduta Pekanbaru**".

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut: "Bagaimanakah pelaksanaan rekrutmen tenaga kerja *food and beverage service* hotel Aryaduta Pekanbaru ?"

3. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan proses rekrutmen terhadap calon tenaga kerja di *food and beverage service* Hotel Aryaduta Pekanbaru?
2. Apa saja hambatan dan kendala yang dihadapi dalam proses rekrutmen tenaga kerja di *food and beverage service* di Hotel Aryaduta Pekanbaru ?
3. Bagaimanakah cara mengatasi/menangani kendala dan hambatan dalam proses rekrutmen tenaga kerja di *food and beverage*

service di hotel Aryaduta pekanbaru ?

4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah hanya pada proses perekrutan tenaga kerja *food and beverage service* di Hotel Aryaduta Pekanbaru.

5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

5.1 Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui bagaimana Untuk mengetahui pelaksanaan proses rekrutmen tenaga kerja pada *food and beverage service* di Hotel Aryaduta Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui hambatan dan kendala yang dihadapi dalam proses rekrutmen tenaga kerja *food and beverage service* di Hotel Aryaduta Pekanbaru
3. Untuk mengetahui cara mengatasi/menangani kendala dan hambatan dalam proses rekrutmen tenaga kerja *food and beverage service* di hotel Aryaduta pekanbaru.

5.2 Manfaat Penelitian :

1. Bagi perusahaan, untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai sistem rekrutmen karyawan di perusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti, menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.
3. Bagi penelitian lanjutan, sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai titik tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 2000:4).

Menurut Hasibuan (2006:10) 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.”

2. Rekrutmen

2.1 Pengertian Rekrutmen

Menurut Simamora (2004:170) rekrutmen merupakan serangkaian aktivitas mencari dan memikat pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan untuk menutupi kekurangan yang diidentifikasi dalam perencanaan kepegawaian.

Menurut Randall S. Schuler dan Susan E. Jackson (1997:227) dalam Nanang Nuryanta (2008) rekrutmen antara lain meliputi upaya pencarian sejumlah calon karyawan yang memenuhi syarat dalam jumlah tertentu sehingga dari mereka perusahaan dapat menyeleksi orang-orang yang paling tepat untuk mengisi lowongan pekerjaan yang ada.

2.2 Tujuan Rekrutmen

Tujuan rekrutmen menurut Rivai (2005:161) adalah menerima pelamar sebanyak-banyaknya sesuai dengan kualifikasi kebutuhan perusahaan dari berbagai sumber, sehingga

memungkinkan akan terjaring calon karyawan dengan kualitas tertinggi dari yang terbaik.

2.3 Prinsip-prinsip Rekrutmen

Prinsip-prinsip rekrutmen menurut Rivai (2005:161) adalah sebagai berikut:

1. Mutu karyawan yang akan di rekrut harus sesuai dengan kebutuhan yang di perlukan untuk mendapatkan mutu yang sesuai. Untuk itu sebelumnya perlu di buat:
 - a. Analisis pekerjaan,
 - b. Deskripsi pekerjaan, dan
 - c. Spesifikasi pekerjaan.
2. Jumlah karyawan yang di perlukan harus sesuai dengan pekerjaan yang tersedia. Untuk mendapatkan hal tersebut perlu di lakukan:
 - a. Peramalan kebutuhan tenaga kerja, dan
 - b. Analisis terhadap kebutuhan tenaga kerja (*work force analysis*)
3. Biaya yang di perlukan diminimalkan.
4. Perencanaan dan keputusan-keputusan strategis tentang perekrutan.
5. *Flexibility*.
6. Pertimbangan-pertimbangan hukum.

2.4 Proses Rekrutmen

Menurut Mondy (2008), proses rekrutmen pada sebuah perusahaan meliputi :

- a. Perencanaan Sumber Daya Manusia
Perencanaan sumber daya manusia (*human resource planning/HRP*) menurut Mondy (2008) adalah proses sistematis untuk mencocokkan pasokan karyawan internal dan eksternal dengan lowongan-lowongan jabatan yang diperkirakan muncul dalam organisasi sepanjang periode waktu tertentu.

- b. Alternatif Rekrutmen
Menurut Mondy (2008) proses rekrutmen membutuhkan banyak biaya, waktu, dan tenaga. Jadi, sebelum memutuskan untuk melaksanakan rekrutmen perlu dipertimbangkan berbagai alternatif tindakan lain.
- c. Dasar Perekrutan
Deskripsi pekerjaan (*job description*) adalah dokumen yang memberikan informasi berkenaan dengan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan. Spesifikasi pekerjaan (*job specification*) adalah dokumen yang menjelaskan kualifikasi minimum yang dapat diterima, yang harus dimiliki seseorang agar dapat menjalankan pekerjaan tertentu.
- d. Sumber-sumber Rekrutmen
Sumber-sumber rekrutmen adalah tempat di mana para kandidat yang memenuhi syarat berada, seperti perguruan-perguruan tinggi dan perusahaan-perusahaan pesaing. Menurut Mondy (2008) Sumber penarikan calon karyawan bisa berasal dari internal dan eksternal perusahaan.
- e. Metode-Metode Rekrutmen
Metode-metode rekrutmen adalah cara-cara spesifik yang digunakan untuk menarik para karyawan potensial ke dalam perusahaan seperti perekrutan online. Menurut Mondy (2008) metode rekrutmen karyawan terbagi dua yaitu metode internal dan metode eksternal.

2.5 Kendala-kendala Rekrutmen

Meskipun kendala yang di hadapi perusahaan bervariasi dari satu situasi dengan situasi lainnya, uraian berikut kendala-kendala rekrutmen menurut T. Hani Handoko (2000:71) adalah sebagai berikut:

- a) Kebijakan Promosi
- b) Kebijakan Kompensasi
- c) Kebijakan Status Karyawan
- d) Kebijakan Penerimaan Tenaga Lokal

1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya. (Rakhmat: 1999: 28)

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis melakukan penelitian pada Hotel Aryaduta Pekanbaru yang beralamat di Jalan Pangeran Diponegoro No. 24 Pekanbaru, 28116, Riau, Indonesia. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu pada bulan Oktober 2015 sampai dengan Januari 2016.

3. Informan Penelitian

Menurut Hendarso dalam Suyanto (2005: 171-172), informan kunci (*key informan*) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan Utama, yaitu :
 - 1 (Satu) orang *Human Resources Manager* Hotel Aryaduta Pekanbaru
2. Informan biasa, yaitu :
 - a. 1 (Satu) orang *Human Resources Officer* Hotel Aryaduta Pekanbaru

- b. 1 (Satu) orang *Food and Beverage Service Manager*
- 3. Informan Tambahan, yaitu :
Tenaga kerja *Food and Beverage Service* Hotel Aryaduta Pekanbaru sebanyak 6 (enam) orang.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap pemberi informasi atau data dan juga *Human Resources Department* hotel Aryaduta Pekanbaru yang dijadikan sebagai informan.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005:62), data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari buku, internet, dan data pendukung lain seperti arsip dan dokumen tertulis lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Yaitu sumber yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi pelaksanaan penelitian dan pencatatan sesuai dengan lingkup judul yang diambil dan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian untuk lebih memahami kondisi perusahaan serta untuk mengetahui *maintenance* tenaga kerja yang dilakukan oleh perusahaan.

b. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan informasi dengan mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dan berwenang untuk memberikan keterangan dan informasi-informasi yang diperlukan. Wawancara dilakukan dengan *Human Resources Manager*, *Human Resources Officer* dan *Food and Beverage Service Manager* serta para karyawan *food and beverage service* untuk mendapatkan informasi yang luas dan dalam tentang proses rekrutmen karyawan *food and beverage service* pada Hotel Aryaduta Pekanbaru.

c. Studi Kepustakaan

Merupakan pengumpulan sumber yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku referensi, catatan kuliah dan buku-buku yang ada kaitannya dengan judul yang diambil, sumber yang diperoleh merupakan informasi sekunder.

d. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, administrasi dari pihak manajemen Hotel Aryaduta Pekanbaru sehubungan dengan Pelaksanaan Proses Rekrutmen Karyawan *Food and Beverage Service* pada Hotel Aryaduta Pekanbaru.

6. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu analisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi, dan data.

Jadi dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menyajikan hasil wawancara, observasi, dan melakukan analisa terhadap masalah yang ditemukan di lapangan. Sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan menarik kesimpulan.

Tabel 1.7
Operasional Variabel

V a r i a b e l	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
R e k r u t m e n	Dasar Perekrutan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>) 2. Spesifikasi Pekerjaan (<i>Job Specification</i>) 	Observasi dan wawancara
	Sumber-sumber Rekrutmen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Internal <ol style="list-style-type: none"> a. Promosi Jabatan b. Transfer Jabatan 2. Sumber Eksternal <ol style="list-style-type: none"> a. SMU/SMK b. Akademi dan universitas c. Pesaing dalam pasar tenaga kerja d. Mantan karyawan e. Pengangguran 	
	Metode-metode Penarikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode Internal <ol style="list-style-type: none"> a. Pengumuman lowongan jabatan b. Pengajuan lamaran jabatan c. Referensi Karyawan 2. Metode Eksternal <ol style="list-style-type: none"> a. Iklan b. Agen tenaga kerja c. <i>Internship</i> d. <i>Executive search firm</i> e. <i>Contingency firm</i> 	

Kendala-kendala Rekrutmen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan Promosi 2. Kebijakan Kompensasi 3. Kebijakan Status Karyawan 4. Kebijakan Penerimaan Tenaga Lokal
---------------------------	---

Diadopsi dari : Mondy (2008) dan T. Hani Handoko (2000)

4. Gambaran Umum Hotel Aryaduta Pekanbaru

4.1 Sejarah Hotel Aryaduta Pekanbaru

Hotel Aryaduta Pekanbaru adalah hotel berbintang 5 (lima) yang berdiri megah tepat di pusat kawasan pemerintahan dan jantung kota Pekanbaru. Hotel ini telah resmi didirikan sejak 7 Agustus 1997. Langkah berdirinya Hotel Aryaduta Pekanbaru ini berawal dari kota metropolitan yang kita kenal dengan Jakarta yaitu Hotel Aryaduta Jakarta yang terletak di jalan prapatan No. 44-48 Jakarta. Hotel Aryaduta Jakarta bernaung dibawah pengelolaan PT. Aryaduta Tbk. yang sekarang di kenal sebagai PT. Lippo Karawaci Tbk.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Food and Beverage Service pada Hotel Aryaduta Pekanbaru

1. Dasar Perekrutan

Rekrutmen karyawan harus berpedoman pada dasar perekrutan yaitu informasi tentang jabatan yang diperlukan baik itu deskripsi pekerjaan (*job description*) maupun spesifikasi pekerjaan (*job specification*) yang harus diuraikan secara terperinci dan jelas. Deskripsi pekerjaan memuat kewajiban, tanggung jawab, kondisi kerja dan kegiatan dari

suatu jabatan yang ada di perusahaan. Sementara itu spesifikasi pekerjaan berisikan syarat-syarat jabatan meliputi pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan, keadaan fisik dan karakter.

a. Deskripsi Pekerjaan

Deskripsi pekerjaan adalah pernyataan tertulis yang menguraikan fungsi, tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, kondisi kerja dan aspek pekerjaan tertentu lainnya. Deskripsi pekerjaan menitik beratkan pada jabatan dan isi jabatan itu sendiri bukan pada orang yang memegang jabatan tersebut.

Dari hasil wawancara yang didapatkan, Deskripsi jabatan di Hotel Aryaduta Pekanbaru telah diberikan dengan cukup jelas walau masih ada kekurangan karena kurang terperinci, namun karyawan dapat mengerti *job descriptionnya* masing-masing. Tetapi dalam pelaksanaannya *job description* tersebut masih belum berjalan maksimal karena ada beberapa karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan *job description* yang ada.

b. Spesifikasi Pekerjaan

Spesifikasi pekerjaan atau syarat-syarat jabatan adalah suatu informasi tentang syarat-syarat yang diperlukan bagi setiap karyawan agar dapat memangku jabatan dengan baik. Syarat-syarat tersebut berupa pendidikan, pengalaman, pengetahuan, keahlian dan persyaratan lain yang berhubungan dengan ruang lingkup pekerjaan yang akan diisi. Dengan kata lain spesifikasi pekerjaan menunjukkan kualitas minimum karyawan yang dapat diterima agar mampu menjalankan suatu jabatan dengan baik.

Dari wawancara yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa Hotel Aryaduta Pekanbaru telah mencantumkan

spesifikasi jabatan pada proses rekrutmen namun spesifikasi tersebut masih terlalu luas dan kurang terperinci. Selain itu pada proses perekrutan calon tenaga kerja food and beverage service, Hotel Aryaduta lebih mengutamakan pengalaman dari calon karyawannya sebagai bahan pertimbangan.

2. Sumber-sumber Rekrutmen

Sumber-sumber rekrutmen adalah tempat di mana para kandidat yang memenuhi syarat berada, seperti perguruan-perguruan tinggi dan perusahaan-perusahaan pesaing.

a. Sumber-sumber Internal

Sumber internal dilakukan dengan jalan menempatkan karyawan yang ada pada jabatan yang kosong. Dalam arti perusahaan mencari karyawan dengan batas-batas karyawan yang ada pada hotel itu saja. Jika jabatan kosong maka perusahaan langsung mempromosikan karyawan yang sudah ada atau memutasikan karyawan dari satu tempat ke tempat lain yang kosong sebelum pihak perusahaan mencari dan menawarkan pada pihak luar. Kebijakan ini disebut juga dengan promosi jabatan dan transfer jabatan.

Dari pernyataan wawancara dapat diketahui bahwa pelaksanaan promosi dan transfer jabatan pada sumber-sumber internal perekrutan telah dilaksanakan, terbukti beberapa karyawan merupakan promosi jabatan dari jabatan sebelumnya untuk mengisi kekosongan jabatan.

b. Sumber-sumber eksternal

Sumber rekrutmen secara internal mungkin tidak selalu menghasilkan calon karyawan berbobot serta sesuai jumlah yang diperlukan

terutama dalam perusahaan yang tumbuh sangat cepat atau perusahaan yang tinggi tingkat permintaannya akan karyawan manajerial yang profesional dan cakap serta berbakat tinggi. Oleh karena itu, perusahaan seringkali harus merekrut dari sumber eksternal. Penarikan dari luar perusahaan dilakukan jika jabatan yang kosong memang tidak dapat dipenuhi dari dalam perusahaan.

Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwa sumber-sumber eksternal perekrutan dilaksanakan apabila sumber-sumber internal calon karyawan tidak dapat ditemukan dari dalam dan ini merupakan cara yang efektif untuk mendapatkan calon karyawan baru. Dalam proses rekrutmen karyawan *food and beverage service*, mantan karyawan adalah sumber eksternal yang efektif untuk menjadi karyawan baru.

3. Metode-metode Rekrutmen

a. Metode-metode Internal

Para pelamar internal untuk jabatan-jabatan yang kosong dapat diperoleh dengan cara menempelkan pengumuman lowongan jabatan (*job posting*) pada papan pengumuman, pengajuan lamaran jabatan (*job bidding*) dan referensi karyawan.

Dari pernyataan-pernyataan jawaban wawancara dapat dikatakan bahwa pelaksanaan rekrutmen karyawan *food and beverage service* pada hotel aryaduta menggunakan metode internal yaitu pengumuman lowongan jabatan dan referensi karyawan. Referensi karyawan merupakan metode yang efektif untuk mencari kandidat ataupun calon karyawan yang sesuai dengan visi dan misi hotel.

b. Metode-metode Eksternal

Iklan, agen tenaga kerja, *internship* dan *executive search firms* merupakan salah satu dari banyak metode yang digunakan untuk mencari karyawan dari sumber eksternal. Setiap metode memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing dalam penerapannya.

Dari hasil wawancara ditemukan bahwa hotel Aryaduta menerapkan berbagai metode eksternal untuk mencari calon tenaga kerja food and beverage service yaitu iklan, *internship* dan agen tenaga kerja. Selain itu penggunaan internet juga diterapkan pada metode eksternal rekrutmen karyawan.

4. Kendala-kendala Rekrutmen

a. Kebijakan Promosi

Promosi berarti penarikan jabatan, menerima kekuasaan dan tanggung jawab lebih besar dari kekuasaan dan tanggung jawab sebelumnya. Tindakan promosi oleh pimpinan terhadap bawahan pada umumnya tidak dapat dinyatakan dengan jelas, sebab hal itu banyak tergantung kepada beberapa hal yang sulit untuk diketahui sebelumnya. Sungguhpun misalnya pada saat promosi dari seseorang pegawai sudah merupakan suatu keharusan, namun kadang-kadang hal tersebut tidak atau belum dapat direalisasikan, karena tidak adanya lowongan atau bagian yang mengizinkan.

Dari pernyataan dapat dikatakan bahwa kebijakan promosi di Food and Beverage service Hotel Aryaduta belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih adanya jabatan yang kosong dalam jangka yang relatif lama dan informasi tentang promosi yang kurang.

b. Kebijakan Kompensasi

Kebijakan kompensasi yang sudah baku dan seringkali tidak mudah diubah dapat menghambat masuknya pegawai baru yang baik, karena kompensasinya tidak memotivasi calon untuk memasuki organisasi. Kompensasi ini dapat berupa gaji atau upah dan berbagai keuntungan lainnya seperti tunjangan – tunjangan kesehatan, keluarga, fasilitas kerja, dan lain – lain.

Dari hasil wawancara dapat terlihat bahwa kebijakan kompensasi diberikan dengan transparan kepada calon karyawan sebelum calon karyawan menandatangani kontrak, sehingga dapat dikatakan kebijakan kompensasi yang diterapkan oleh Hotel Aryaduta Pekanbaru berjalan dengan baik.

c. Kebijakan Status Karyawan

Jika status karyawan menjadi karyawan tetap/full-time maka pelamar semakin banyak, tetapi jika status karyawannya honorer/harian/part-time maka pelamar akan semakin sedikit. Kebijakan untuk menggunakan tenaga kontrak, purna waktu, bukan pekerja permanen, sebagaimana disebutkan diatas dari aspek biaya atau mungkin strategi perusahaan lebih menguntungkan, tetapi dari aspek untuk mendapatkan pegawai baru dengan kemampuan atau ide – ide baru dapat menjadi hambatan, sebab perusahaan akan menghambat masuknya calon pegawai yang baik yang menginginkan kerja permanen

Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwa kebijakan status karyawan dilaksanakan dengan cukup baik karena status karyawan telah

diinformasikan sebelum karyawan menandatangani perjanjian kerja, namun status karyawan yang berubah seperti daily worker menjadi karyawan kontrak/tetap masih belum ada kejelasan dan kurang transparan.

d. Kebijakan Status Tenaga Kerja Lokal

Kebijakan penarikan tenaga lokal seperti mengutamakan pegawai yang berasal dari lokasi dimana perusahaan berada dapat menjadi hambatan untuk mendapatkan pegawai yang potensial.

Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwa kebijakan status tenaga kerja lokal memang dilakukan oleh Hotel Aryaduta Pekanbaru untuk mencari calon karyawan food and beverage service. Namun pada tahapan rekrutmen dilakukan secara merata seperti calon pelamar lainnya tanpa adanya perbedaan untuk warga sekitar hotel.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa proses perekrutan karyawan *food and beverage service* yang dilakukan oleh Hotel Aryaduta Pekanbaru antara lain analisis pekerjaan yang membutuhkan calon karyawan baru sesuai dengan employee requisition form dari manajer dan persetujuan HRD serta General Manajer, kemudian menentukan sumber rekrutmen dan metode rekrutmen, setelah ditentukan maka HRD akan mengumpulkan surat lamaran yang masuk, kemudian melakukan panggilan kepada calon karyawan yang terpilih, setelah itu

- dilakukan seleksi yang terdiri dari wawancara, medical check up dan tes tertulis untuk jabatan supervisor ke atas, setelah seleksi dilalui maka akan diberikan keputusan karyawan yang akan diterima maupun ditolak.
2. Deskripsi pekerjaan belum efektif. Hal ini dapat terlihat dari uraian tugas pokok yang dibuat pada setiap jabatan kurang tepat karena belum mencakup semua hal tentang uraian pekerjaan dan tidak memuat hal-hal penting yang seharusnya ada pada deskripsi jabatan sehingga terkadang menimbulkan rangkap jabatan pada bagian tertentu. Akibatnya banyak karyawan yang kurang jelas terhadap tugas dan tanggung jawabnya dan standar hasil yang dicapai kurang memuaskan.
 3. Spesifikasi pekerjaan kurang efektif karena belum diterapkan secara maksimal kepada calon karyawan padahal disisi lain pihak manajemen mengharapkan tenaga kerja yang akan bekerja harus memenuhi spesifikasi pekerjaan sehingga terkadang pekerjaan belum terlaksana dengan optimal.
 4. Sumber-sumber rekrutmen di hotel Aryaduta Pekanbaru lebih banyak berasal dari mantan karyawan hotel lain karena hal ini lebih memudahkan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas serta karyawan yang direkrut telah memiliki pengalaman dan memiliki latar belakang yang jelas.
 5. Metode-metode rekrutmen Hotel Aryaduta Pekanbaru lebih mengutamakan referensi karyawan baik dari dalam hotel maupun dari hotel lainnya, namun Hotel Aryaduta Pekanbaru tidak melakukan kerjasama secara resmi dengan hotel atau perusahaan lainnya selain itu referensi karyawan yang diberikan tidak boleh memiliki hubungan

keluarga dengan karyawan hotel Aryaduta Pekanbaru.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah diambil, maka selanjutnya dapat diuraikan beberapa saran yang mungkin dapat dilakukan dan bermanfaat bagi Hotel Aryaduta Pekanbaru. Adapun saran tersebut adalah :

1. Sebaiknya hotel Aryaduta Pekanbaru dalam merekrut karyawan *food and beverage service* lebih jelas dan transparan dalam menjabarkan deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan kepada calon karyawan agar tidak terjadi ketimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan dan orang yang direkrut sesuai dengan kebutuhan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan lebih maksimal.
2. Hotel Aryaduta Pekanbaru harus melakukan evaluasi kinerja karyawan secara teratur agar bisa dilakukan koreksi terhadap deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan dengan baik sehingga proses perekrutan yang dilaksanakan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
3. Untuk menambah referensi sumber karyawan, Hotel Aryaduta Pekanbaru sebaiknya bekerja sama dengan pihak-pihak lainnya seperti media masa, universitas/instansi pendidikan, media sosial maupun perusahaan pencari tenaga kerja agar mendapatkan pelamar yang lebih banyak sehingga mempermudah proses rekrutmen dan seleksi sesuai kebutuhan dan keinginan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan*

- Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu.S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Marsum, W. A. 2001. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (terjemahan)*. Jakarta: Erlangga
- P. Siagian, Sondang. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pendit, S. Nyoman. 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Schuler, Randall S. dan Susan E. Jackson. 1997. *Human Recource Management*. New York: West Publishing Company.
- Simamora, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and beverage service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno, I.N.R Pendit. 1998. *Petunjuk Praktek Pramusaji*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Syahza, Almasdi. 2009. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: Pusbangdik Unri
- Winardi.
1991. *Marketing dan perilaku konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Yoeti, Oka A. 2006. *Ilmu Pariwisata Sejarah, Perkembangan dan Prospeknya*. Jakarta: PT PERCA.
- Yoeti Oka A. 1996. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Sumber lain:
- Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Pariwisata, Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi RI No. KM 34/HK 103/MPPT-87, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel.