KINERJA KARYAWAN HOUSEKEEPING DI HOTEL UNIGRAHA PANGKALAN KERINCI

By :Elni Ramadani
Conselor :Mariaty Ibrahim
E-mail :elni.ramadani@ymail.com

Department of Administration - Tourism Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University
Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293–
Phone/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This study aim to determine the peformance of employe in hotel Housekeeping Unigraha Pangkalan Kerinci base an to determine the most dominant peformance in Unigraha pangkalan Kerinci

This researce uses quantitative method to process the data obtained in the field through interviews on the field all the information gathered and learned and to become a unified whole (Kusuma dan Sugono.2000) data collection techniques observation, interview questionnaire

Based on the research that ha been done in the hotel housekeeping employee performance unigraha pangkalan kerinci with the questionnaire so are agreed

Keywords : performance, discipline

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia saat ini semakin Industri pariwisata adalah semua kegiatan yang terkait dengan pariwisata, termasuk perhotelan, restoran, kerajiana cendera mata, transportasi, biro perjalanan, tempat hiburan, objek wisata, atraksi budaya dll (Suwanto, 2001). Di antara uasaha kegiatan-kegiatan tersebut yang banyak menyerap tenaga kerja adalah usaha perhotelan.

Dalam usaha perjalanan wisata pelayanan jasa sangat diperlukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan, tindakan ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang dilakukan wisatawan dan pelaku bisnis seperti: menyusun dan

menjual pktwisata dalam dan luar negri, menyelenggarakan dan enjual pelayanan wisata, menyusun dan menjual paket wisata dalam negri kepada umum atau atas permintaan, menyelenggarakan pemandu wisata, penyedian sewa mobil untuk pemandu wisata, menjual tiket sarana angkutan, mmengadakan pemesanan sarana wisata, mengurus dokumen-dokumen sesuai dengan peraturan.

Untuk saat ini perkembangan usaha industri perhotelan sangat bekembang luas, dan banyaknya wisatawan yang akan menginap di hotel tersebut. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel semakin berkembang, baik secara kuantitatif dan kualitatif.

Berkaitan dengan peranaan dan fungsi bagian Housekeping, maka karyawan Housekeeping tersebut dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan tingkat kedisiplian yang tinggi tentang

bagaimana seharusnya menjaga kebersihan, kerapian ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur yang sesuai dengan SOP yang ada pada hotel tersebut.

Kabupaten Pelalawan merupakan satu diantara kabupaten yang ada dalam wilayah Provinsi Riau ini merupakan salah satu daerah yang sektor ekonomi dan infrastrukturnya berkembang pesat selama 15 tahun terakhir ini. Kabupaten ini terkenal dengan perkebunan sawit dan perusahaan pembuat kertasnya (*pabrik pulp*) dengan nama *PT.Riau Andalan Pulp and Paper*(RAPP) yang didirikan pada tahun 1992. Dengan demikian banyak orang-orang bisnis yang berlomba-lomba melakukan investasi berbagai bidang di kabupaten ini, sehingga mendorong mereka untuk datang dan tinggal beberapa waktu dengan tujuan melakukan negosiasi atau meninjau lokasi-lokasi yang strategis untuk investasi.

Oleh karena itu dalam peneliti ini penulis mencoba untuk mengkaji masalah **“kinerja karyawan yang ada di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang telah penulis ungkapkan dimuka, untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini serta menghindari *overleap* dalam pembahasan, penulis menetapkan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut”
Bagaimana kinerja karyawan Housekeeping di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci?”

1.3 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi-identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan housekeeping di Hotel Unigraha Pagakalan Kerinci.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui kinerja karyawan Housekeeping hotel Unigraha pangkalan Kerinci
2. untuk mengetahui kinerja karyawan yang paling dominan

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Dari tujuan di atas adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan, khususnya pada Housekeeping Departement
2. Bagi Pihak Hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.
3. Bagi peneliti berikutnya, sebagai pedoman melakukan penelitian berikutnya

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sumber Daya Manusia

Secara umum sumber daya manusia dapat dibagi menjadi 2 yakni sumber daya manusia makro dan mikro. Pengertian sumber daya manusia makro adalah jumlah penduduk usia produktif yang ada di sebuah negara, sedangkan pengertian sumber daya manusia mikro lebih mengerucut secara individu yang bekerja pada sebuah institusi.

Sementara itu pengertian sumberdaya manusia menurut para ahli memiliki arti yang beragam. Menurut Malayu Hasibuan, sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Kemampuan sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir juga daya fisiknya

2.2 kinerja

Evaluasi kinerja (*performance evaluation*), dikenali juga dengan istilah penilaian kinerja pada dasarnya merupakan proses yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi *job performance*. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan oleh manusia (Suwanto dan Juni Priansa 2013)

Maier menyatakan penilaian kinerja atau prestasi kerja sebagai suatu kesuksesan yang dihasilkan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler and Porter menyatakan bahwa kinerja adalah: "*successful role achievement*" yang diperoleh seseorang dari perbuatannya (As'ad, 1991:46-47). Berdasarkan hal tersebut, maka kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan pekerjaan serta perilaku dan tindakan.

Kinerja pegawai dalam organisasi mengarah kepada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seorang pegawai masuk kedalam tingkatan kinerja tertentu. "Kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan. Supaya menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan usaha agar setiap kegiatan yang dilaksanakan tidak mengalami hambatan yang berat dalam lingkungannya," Berry dan Housron dalam (Kasim.1993)

Menurut (Mahsun.2006), bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan, saran tujuan, misi dan visi yang tertung dalam perencanaan strategi organisasi. Menurut Oxford dictionary, kinerja (*performance*)

merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Kinerja berasal dari kata "to performance" yang menyatakan bahwa "kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam rangka mewujudkan pencapaian hasil untuk mencapai tujuan perusahaan.

kinerja menurut Scriber, Bantam. English Dictionary menjelaskan. Kinerja berasal dari kata *to perform* dengan beberapa entitas yaitu .

- a. melakukan, menjelaskan, melaksanakan (*to do or carry of a execute*).
- b. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban atau nazar (*to do discharge of fulfilar vow*).
- c. melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete of an undrestan king*).
- d. melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Moehariato, (2012 : 95) Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud disini ialah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

2.3 Perhotelan

Menurut (Soekadijo.2000:91) jasa perhotelan adalah jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap diantara semua jasa-jasa kepariwisataan. Untuk melaksanakan pemberian jasa hotel menyediakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan-pelayanan yang pokok-pokoknya berupa:

- a. Tempat untuk beristirahat dan kamar tidur

- b. Tempat atau ruangan untuk makan dan minum: restoran, bar dan *coffeeshop*
- c. Toilet dan kamar mandi
- d. Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan lain dari para tamu.

Di samping jasa fasilitas ada jasa pelayanan (*service*), dimana unsur aktornya lebih menonjol. Yang terpenting ialah pelayanan untuk makanan dan minuman. Pelayanan di ruang makan dan di bar masing-masing dipimpin oleh kepala pelayanan.

Semua departemen yang langsung memberi jasa kepada tamu tersebut ditunjang oleh bagian-bagian lain yang tidak langsung berhubungan dengan yang dilayani. Semua kegiatan yang dilakukan di hotel memerlukan administrasi, sehingga ada bagian administrasi, Semua urusan keuangan menjadi tugas bagian keuangan.

2.4 Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah dan keeping (to keep) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Housekeeper adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel.

Pengertian umum menurut (Djohan, T.M. 1993 dalam Rumekso) Housekeeping adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Department Housekeeping di bagi menjadi beberapa section:

- a. Floor section (Room section)
- b. Houseman section (public area section)
- c. Linnen section
- d. Laundry section

Kadanga-kadang Linnen Section dan Laundry Section ini digabung menjadi satu departemen tersendiri sesuai dengan *work-*

load(bobot tugas yang diembannya) atau menurut besar kecilnya areal tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

A. Floor Section

Floor Section sering juga disebut Room boy adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan tertuju pada kerapihan tempat tidur tersebut. Mereka akan mendapat kesan pertaman atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur. Oleh sebab itu harus dipersiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya (Agus Sulastiono, dalam Rumekso 2009:25)

Room boy ialah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian keindahan,kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Rumekso, 2002:7), menurut Agustinus Darsono dalam buku *Tata Graha Hotel* (1995: 53) Room boy adalah petugas kamar yang harus berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran kesopanan pada tamu atasan maupun teman sejawat.

- a. Tugas pokok Room section Bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan kelengkapan kamar tamu.

Rincian tuga :

- 1) Datang ke hotel tepat pada waktunya, sesuai dengan jam masuk
- 2) Memasuki hotel melalui pintu asuk karyawan
- 3) Mengenakkan pakaian seragam
- 4) Mencatat jam kedatangan
- 5) Hadir di area kerja 15 menit sebelum jam kerja
- 6) Memeriksa keadaan semua kamar pada waktu permulaan shift dan menulis situasi kamar sesuai dengan status kamar dari dalam work plan
- 7) Memeriksa kelengkapan kereta kerja

- 8) Melaksanakan pembersihan kamar tamu
- 9) Membuat laporan keadaan kamar yang sudah dibersihkan
- 10) Melaporkan kehilangan dan kerusakan kamar
- 11) Mengembalikan linnen dan towel
- 12) Mengatur dan membersihkan Room boy Trolley cart
- 13) Apabila ada tamu yang cek-out, Room boy memeriksa perlengkapan kamar sehingga ada tidaknya barang milik hotel yang terbawa oleh tamu atau barang-barang milik tamu yang tertinggal segera di ketau

b. Persyaratan menjadi Room Attendant

Room boy selalu berhubungan dengan tamu, harus memenuhi berbagai persyaratan, baik fisik maupun intelegensinya. Room boy harus dapat menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, berdedikasi, loyal terhadap perusahaan, berperilaku sopan, jujur, dan ramah, secara garis besar dapat disebutkan sebagai berikut:

- 1) Mempunyai postur tubuh yang ideal
- 2) Ramah dan hormat terhadap tamu
- 3) Selalu siap membantu.
- 4) Dapat bekerja sama dengan semua karyawan.
- 5) Berpenampilan rapi dengan pakaian seragam.
- 6) Rambut dipotong dan disisir rapi, tidak berkumis, berjambang, berjenggot.
- 7) Gigi disikat bersih, tidak beraroma rokok, menggunakan parfum yang tidak menyengat.
- 8) Tidak boleh berkuku panjang, bersepatu hitam dengan kaos kaki berwarna gelap
- 9) Tidak boleh memakai perhiasan secara berlebihan

B. Public Area Section

Tugas pokok dari seksi ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada diluar gedung maupun yang di dalam gedung kecuali kamar tamu. Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja memersepsikan bahwa ganjaran intrinsik (misalnya, rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya, gaji) yang diterima keduanya adil dan wajar diasosiasikan dengan prestasi kerja yang unggul.

a. Dampak terhadap ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena akan mempunyai akibat-akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

b. Dampak terhadap kesehatan

Salah satu temuan penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser (dalam Sutrisno, 2011) tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi. Begitu luas tugas Public Area Section ini. Untuk menjangkau semua area itu Public Area dibagi menjadi beberapa sub seksi. Kadang sub seksi ini dapat menjadi satu seksi terdiri dari Housekeeping Department, tergantung dari work load maupun luas areanya.

Adapun subseksi-subseksi yang ada di Public Area adalah sebagai berikut:

1. Houseman Subsection yang mempunyai areal tugas pembersihan lobby area,

- toilet, coridor, dan salasar, employee area, food and beverage out let.
2. Garden Subsection yang bertugas untuk mengatur dan memelihara seluruh tanaman yang ada di hotel, baik yang ada didalam maupun yang berada diluar gedung.
 3. Sport and Recreation Subection yang mempunyai areal tugas disemua fasilitas sport dan rekreasi hotel tersebut, seperti swimming pool, tennis court, fitness centre dan dll.

C. Linnen Section

Seksi ini sangat penting perannya dalam operasional section hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua linen hotel tersebut. Keluar masuknya linnen dari setiap bagian/departement diatur oleh Linnen Section ini. Dengan kata lain, tugas utama dari Linnen Section ini adalah:

1. Mengatur keluar masuknya linnen ke dan dari departement-department yang menggunakannya yaitu Housekeeping dan food beverage departmen
2. Memilah-milah linen yang akan dicuci berdasarkan jenis, warna, serta tingkat kekotorannya agar dapat dicuci secara terpisah.
3. Mengirim linnen kotor dari Housekeeping department dan Food and Beverage ke Laundry untuk dicuci.
4. Menerima linnen bersih yang sudah dicuci oleh Laundry.
5. Menyimpan linnen bersih didalam rak berdasarkan jenis dan ukurannya.
6. Merawat serta memperbaiki linen yang rusak.

D. Laundry Section

Laundry Section adalah salah satu bagian di dalam Housekeeping Department yang bertanggung jawab atas cucian yang dikirimkan kepadanya. Cucian yang dikirim ke laundry dapat dibedakan

menjadi dua bagian besar yaitu House laundry dan guest laundry

a. House laundry

House laundry adalah segala macam milik hotel yang terdiri dari:

- a. Linnen supplies yang digunakan oleh Housekeeping antara lain sheets, pillow case, blanket, bed skirt, bed pad, bed cover, curtain, dan towel.
- b. Linnen supplies yang digunakan Food and Beverage Department, seperti table cloth, multon, napkin, place mat/tray mat, apron, table skirting, green velvet, glass towel dan kitchen towel.
- c. Uniform milik seluruh karyawan hotel

b. Guest laundry

Guest laundry adalah cucian yang berasal dari para tamu

- a. Tamu yang menginap di hotel tersebut.
- b. Tamu yang menginap di hotel lain

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual, dan akurat (Wardiyanta, 2006:5).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini yaitu di Hotel Unigraha tepatnya berada di komplek pabrik Riau Andalan Pulp and Paper (RAPP) Jika berkendara dari pekanbaru menuju hotel Unigraha akan memakan waktu 90 menit, adapun alasan peneliti melakukan penelitian kinerja karyawan Housekeeping di hotel Unigraha pangkalan kerinci adalah sebagai berikut:

Hotel Unigra merupakan satu-satunya hotel bintang tiga (***) yang terdapat di Pangkalan kerinci. Segmentasi utama dari Hotel Unigraha di tujukan

kapada para tamu publik RAPP dari dalam maupun luar negeri

3.2.2 Waktu Penelitian

Penulis membutuhkan waktu diperkirakan dari bulan April–Juni 2016. Semua itu mencakup hal observasi lapangan, proses pengumpulan data, pengolahan dan penyuntingan data.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 16 orang, 5 orang karyawan Room Attendant, 3 orang karyawan laundry, 6 orang karyawan public area, 2 orang karyawan guest house, dan penelitian ini juga menggunakan informasi dari *key informant*

3.3.2 Sampel

Karena jumlah populasi sedikit maka sampel diambil keseluruhan populasi sumber data primer dengan demikian tujuannya untuk memenuhi kebutuhan data secara akurat, dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 16 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data primer

Adalah data yang diperoleh dari hasil kuisisioner melalui observasi lapangan berkaitan dengan penelitian yang berguna sebagai kelengkapan data. Dalam hal ini penulis mewawancarai bagaimana kedisiplinan Kinerja Housekeeping Karyawan di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci.

3.4.2 Data sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari catatan, HRD, FO, dan yang terkait dengan Housekeeping.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuisisioner/Angket

Kuisisioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang terkait mengenai topik dari penelitian ini. Dipandang dari cara menjawab kuisisioner. Ini adalah salah satu cara untuk mendapatkan atau mengumpulkan data primer di lokasi penelitian.

2. Observasi

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (realibilitas) dan keasliannya (validitasnya) (Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, 2009). Merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung, serta pencatatan secara sistematis terhadap gejala dari objek yang diamati di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci

3. Wawancara

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, 2009 Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Penelitian ini menggunakan wawancara dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi sebanyak-banyaknya mengenai kedisiplinan kinerja karyawan Housekeeping Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci.

3.6 Operasional Variabel

Operasional adalah suatu informasi yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur suatu variable yang merupakan hasil penjabaran dari sebuah konsep (Wardiyanta, 2006).

3.7 Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini, untuk menentukan jawaban dari setiap pertanyaan digunakan skala ordinal, dimana setiap jawaban dari pertanyaan diberikan bobot tertentu Sugiyono (2004, 86). Oleh karena itu teknik yang digunakan dalam penelitian ini dengan skala *likert* yaitu skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab sebagai tingkatan pada setiap objek yang diukur skala yang digunakan 1-5

Jawaban dari responden diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut:

1. Sangat Setuju skor 5 (SS)
2. Setuju dengan skor 4 (S)
3. Ragu-Ragu dengan skor 3 (RR)
4. Tidak Setuju dengan skor 2 (TS)
5. Sangat Tidak Setuju dengan skor 1 (STS)

3.8 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kuantitatif, analisis kuantitatif untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dilapangan, semua informasi yang dikumpulkan dan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh (Kusuma dan Sugono.2000)

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel Unigraha Pangkalan

Hotel unigraha didirikan oleh seorang yang bernama sukanto tanoto yang lahir pada tahun 1949. Sukanto tanoto memiliki enam orang saudara. Dia berkiprah didunia bisnis ketika dia berumur 16 tahun. Dia bekerja sama dalam penyediaan suku cadang shop di medan

dan sukanto adalah sebagai pemasok suku cadang dari jepang. pada usia pada usia 23 tahun dia menghasilkan 10 juta US \$ dan memutuskan untuk berdiri sendiri.

Proyek pertama dibangun adalah Plywood Mill yang penyelesaiannya tercatat hanya memakan waktu 11,5 bulan saja, yang kemudian PT-nya diberi nama PT. Raja Garuda Mas (RGM). Pada bulan agustus tahun 1975 perusahaan tersebut diresmikan oleh bapak Presiden Soeharto, Plywood Mill ini merupakan dasar RGM Group.

Proyek besar yang dibangun berikutnya adalah PT Indorayon Utama Medan yang kemudian melebarkan sayap bisnisnya dikecamatan langgam Kabupaten Kampar Riau

Sekarang telah menjadi kecamatan pangkalan kerinci dengan kabupaten yang bernama pelalawan. Proyek ini diberi nama Pulp Mill atau yang disebut dengan Riau Andalan pulp and Paper (RAPP). Pabrik ini beroperasi pada tahun 1995 di krenakan sebagai mega proyek ini berasal dari luar negeri yang memerlukan tempat inap yang cukup layak. Berdasarkan dari hal tersebut diatas maka beliau memutuskan untuk membangun sebuah hotel di kompleks pabrik tersebut. Hotel ini kemudian ditangani oleh istrinya yang bernama Tina Tanoto. Hotel yang dibangun ini diberi nama dengan Hotel unigraha yang berada dinaungan PT. Unimegah utama Raya.

Unigraha Hotel pertama kali dikelola oleh Radisson Hotel Indonesia yang mempunyai cabang di berbagai negara didunia khususnya untuk Asia yang berpusat di Australia. Hotel ini pada awalnya baru dapat beroperasi (40) kamar pada tahun 1996. Setelah 3 minggu beroperasi tepatnya pada tanggal 25 Agustus 1996 terjadi musibah kebakaran yang diakibatkan dari konsleting listrik karena melanjutkan pekerjaan pembangunan yang belum selesai.

Setelah terjadinya kebakaran tersebut pembangunan hotel dilanjutkan kembali pada tanggal 24 november 1996

dengan klasifikasi sebagai hotel sebagai hotel berbintang tiga (***). Terhitung sejak dioperasikannya sampai bulan oktober 1999 hotel ini dipimpin oleh seorang General Manager dari Radisson tetapi didatangkan dari Jakarta.

4.2 Pernyataan Responden Tentang Prestasi Pekerjaan di *Housekeeping Department* Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci

1. Akurasi

Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan karyawan bekerja dengan penuh akurasi. Akurasi dapat meningkat apabila seseorang memiliki masa kerja lebih lama dibandingkan dengan karyawan yang memiliki masa kerja yang lebih sedikit, ketelitian dalam bekerja harus dimiliki oleh seorang karyawan, supaya menghasilkan pekerjaan yang memuaskan. Dilihat dari tanggapan responden tentang Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan karyawan bekerja dengan penuh akurasi (ketelitian), responden menjawab setuju dengan frekuensi 12 dengan jumlah skor 48 poin. Hal ini dikarenakan pemimpin telah memberikan perintah sesuai dengan prosedur kerja karyawan sesuai dengan pekerjaan karyawan sehingga karyawan mempunyai ketelitian dan kecermatan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan sesuai dengan standar operasional procedure (SOP).

2. Ketelitian

Ketelitian dapat membantu meningkatkan keterampilan manusia dan dalam banyak hal memungkinkan seseorang untuk menentukan nilai dari hasil pekerjaan yang dilakukan, sikap atasan kepada bawahan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Dilihat dari tanggapan responden yang didominasi setuju dengan jumlah frekuensi 7 dengan jumlah skor 28. Bahwa dengan ini menunjukkan kualitas bawahan terdapat pada atasan memberikan arahan yang tepat, karyawan yang mempunyai

ketelitian yang tinggi akan menghasilkan pekerjaan yang baik, seseorang yang mempunyai ketelitian yang tinggi akan melakukan segala sesuatu dengan cermat dan tidak akan meniggalkan tanggung jawabnya sebelum selesai dikerjakan. Dalam pekerjaan ketelitian sangat lah dibutuhkan karena menentukan hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan

3. Keterampilan

Keterampilan haruslah dikembangkan karena keterampilan adalah salah satu unsur yang membentuk kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki keterampilan yang tinggi akan tercapainya visi dan misi organisasi untuk segera maju dan berkembang pesat, guna mengantisipasi kompetisi global. Keterampilan yang dimiliki seseorang akan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

Dilihat dari pernyataan keterampilan, tanggapan responden yang didominasi sangat setuju dengan jumlah frekuensi 10 dengan jumlah skor 50. Bahwa dengan ini menunjukkan seseorang karyawan mempunyai keterampilan dalam hal pekerjaan sangatlah penting.

4. Penerimaan Keluaran

Atasan menerima pendapat dari bawahan yang dirasa bisa memberi masukan, untuk memajukan suatu organisasi atasan dan bawahan harus saling memberi dan menerima masukan demi kelancaran pekerjaan yang dilakukan dan menjalin hubungan baik dengan seluruh karyawan.

Setiap perusahaan pada dasarnya menginginkan agar seluruh karyawan dan atasan selalu menjalin komunikasi yang baik sehingga pekerjaan bisa terkoordinir dengan baik dan tidak terjadi kesalah pahaman antara atasan dan bawahan sehingga bisa menghasilkan pekerjaan dengan baik agar mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dilihat dari tanggapan responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 8 dengan jumlah skor 40 poin. Ini

dikarenakan kerja sama yang baik antara atasan dan bawah.

4.3 Pernyataan Responden kuantitas pekerjaan di *Housekeeping department* Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci

1. Jumlah Unit

Jumlah unit barang yang diperlukan karyawan harus sesuai dengan kebutuhan karyawan, hal ini salah satu penunjang keefektifan karyawan dalam dalam melaksanakan tugasnya .

Dilihat dari tanggapan responden lebih didominasi setuju dengan jumlah frekuensi 7 dengan jumlah 28 poin dengan begitu responden menyatakan bahwa jumlah unit barang yang diperlukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dibutuhkan oleh seorang karyawan, sehingga melancarkan pekerjaan karyawan.

2. Kontribusi

Kontribusi adalah sesuatu yang dilakukan untuk membantu menghasilkan atau mencapai sesuatu bersama-sama dengan orang lain, atau untuk membantu membuat sesuatu yang sukses. Karyawan menerima kontribusi dari atasan sangatlah penting, memberikan kontribusi terhadap karyawan dan membangun kepercayaan antara karyawan sehingga memastikan produktivitas yang lebih baik, supaya bisa mencapai keberhasilan dalam sebuah perusahaan. Dilihat dari tanggapan responden pada tabel di atas di dominasi dengan sangat setuju frekuensi 8 dengan jumlah 40 poin. Ini menunjukkan bahwa bawahan dan atasan mampu bekerja sama dengan baik dan mencapai tujuan memajukan perusahaan.

4.4 Pernyataan Responden Tentang kedisiplinan di *Housekeeping department* Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci

1. Kehadiran

Kedisiplinan adalah bentuk ketaatan dan pengendalian diri, pegawai selalu datang dan pulang pada tepat waktu yang di tentukan oleh pimpinan dari

masing-masing perusahaan, Karyawan yang memiliki kedisiplinan yang tinggi akan menghasilkan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat menghargai waktu dengan baik, karyawan yang memiliki rasa kedisiplinan yang tinggi sangat diharapkan oleh suatu perusahaan. Sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis untuk menerima sanksi –sanksi apabila seorang karyawan melanggar tugas dan wewenang yang di berikan kepada karyawan.

Dilihat dari tanggapan responden yang di dominasi dengan sangat setuju dengan frekuensi 13 dengan jumlah 65 poin. Ini membuktikan bahwa karyawan memiliki rasa kedisiplinan yang tinggi untuk kemajuan karir kedepan

2. sanksi

Sanksi yang diberikan oleh atasan sesuai dengan kesalahan yang lakukan oleh karyawan, teguran atau sanksi harus diberikan kepada karyawan yang tidak disiplin hal tersebut telah diatur oleh perusahaan sesuai dengan kesalahan yang telah dilakukan. Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan dengan sanksi hukum yang semakin berat, maka karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku indisipliner karyawan juga akan semakin berkurang

Hubungan kerja antara karyawan dan perusahaan serta pengelolaan pelanggaran kerja, mekanisme kerjanya diatur dalam main industri relation karyawan memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. Terkait dengan pelanggaran, dapat di kenakan berupa sanksi surat teguran/peringatan, jika hal ini sudah dilakukan berulang-ulang maka mekanisme pemberian surat dapat dilakukan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Dilihat dari tanggapan responden yang didominasi sangat setuju dengan frekuensi 14 dengan jumlah 70 poin. Ini

membuktikan bahwa perusahaan bijak memberikan sanksi atau teguran terhadap kesalahan yang dilakukan oleh karyawan.

4.5 Pernyataan Responden Tentang kepemimpinan di *Housekeeping department* Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci

1. Membutuhkan Saran

Pimpinan yang memiliki perencanaan kerja membutuhkan saran dari karyawan, pernyataan diatas sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan dikarenakan karyawan banyak mengetahui hal-hal yang kecil yang terjadi dilapangan dibandingkan pimpinan, sehingga pimpinan dan karyawan harus memiliki hubungan yang harmonis demi terjaga situasi kerja yang baik dan tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan supaya tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Dilihat dari tabel diatas tanggapan responden didominasi sangat setuju dengan frekuensi 11 dengan jumlah skor 55 poin.

2. Arahan

Arahan dari pemimpin yang memiliki pengetahuan/wawasan, karyawan akan mampu mengerjakan pekerjaan dengan baik, sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan serta pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan pemimpin diharapkan mempunyai pengetahuan yang luas terhadap pekerjaan, sehingga bisa menilai hasil kerja karyawan.

Komunikasi sangatlah penting dalam setiap urusan terlebih sebagai seorang pemimpin yang profesional yang dituntut mampu membangun kekompakan dan kerja sama yang solid dengan karyawan, komunikasi adalah indikasi dari kecerdasan emosi seseorang komunikasi yang baik mampu membangun hubungan struktural dan fungsional dalam suatu perusahaan

hasil dari tanggapan responden yang di dominasi sangat setuju dengan frekuensi 10 dengan jumlah skor 50 poin, ini menunjukkan bahwa perusahaan harus

memilih pimpinan yang mempunyai wawasan yang luas.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang kinerja karyawan *housekeeping* di Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci yang terdiri dari indikator prestasi pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kepemimpinan, kedisiplinan, cooperative dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa di department *housekeeping* Hotel Unigraha pangkalan Kerinci mempunyai kinerja karyawan yang sangat baik yang terdapat pada indikator prestasi kerja dan memiliki sub-indikator akurasi, ketelitian, keterampilan, penerimaan keluaran
2. Bahwa di department *housekeeping* Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci mempunyai karyawan yang paling dominan. Ini dilihat dari indikator dari prestasi kerja yang paling menunjang adalah mempunyai keterampilan dalam pekerjaan yang dilakukan, kualitas kerja kemampuan yang paling menunjang adalah karyawan menerima kontribusi dari atasan, kepemimpinan yang paling menunjang adalah pimpinan yang memiliki perencanaan kerja membutuhkan saran dari karyawan, kedisiplinan yang paling menunjang adalah sanksi yang diberikan oleh atasan sesuai dengan kesalahan yang dilakukan oleh karyawan, cooperative yang paling menunjang adalah tamu-tamu menyukai hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan kinerja karyawan housekeeping di Hotel Unigrha Pangkalan Kerinci sebagai berikut:

1. Setelah penulis melakukan survey dilapangan terhadap kinerja karyawan Housekeeping di Hotel Unigaraha Pangkalan Kerinci hendaknya perusahaan meningkatkan fasilitas yang dibutuhkan karyawan Housekeeping sesuai dengan standar oparasional prosedur yang telah ditentukan oleh Hotel untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga karyawan bersemangat untuk bekrja.
2. Untuk meningkatkan kinerja karyawan di deparment Housekeeping perusahaan harus memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya di department Housekeeping untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih baik. disamping itu juga perlu memperhatikan mengenai peningkatan karier karyawan selanjutnya

Daftar Pustaka

- Agus, Darsono (1995). *Tata Graha Hotel*, Jakarta
- Dessler ,Garry (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa: Eli Tanya Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto :Jakarta: Indeks.
- Kasim, Azhar (1993). *Pengukuran Efektiv dalam Organisasi*, jakarta .
- Kusuma, Sugianto (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepriwisataaan*, Jakarta: penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara ,A.A. Anwar Prabu (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit Rafika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2002). *Manajemen Sumber Daya Manugian*. RemajaRosda Karya .Bandung
- Nawawi,H. Hadari (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Kompetitif*, Yogyakarta: Gajah Manda University
- Nurlaila (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit LepKhair
- Rumekso (2009). *Housekeeping Hotel Floor section*, Yogayakarta: Penerbit Andi
- Rumekso (2004). *Housekeeping Hotel* , Yogyakarta: Penerbit Andi
- R.G. Soekadijo (2000). *Anatomi Pariwisata*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Suwanto (2001). *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit Suci Press
- Sugiono (2004). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: cv. Alfabeta
- Sulastiono, Agus (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*, Bandung: penerbil Alfabeta
- Suwanto, Doni Juni Prisa (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Publik dan Bisnis*, Bandung: Penerbit Alfabeta
- My Blog Psikologi UN 11
www.diaryapipah.com