

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA ROOM
ATTENDANT DI HOTEL GRAND CENTRAL PEKANBARU**

By : Sugianti

Pembimbing : Firdaus Yusrizal

Email : sugianti1706@gmail.com

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761 – 63277

ABSTRACT

Performance of one employee with another in one company is very different depending on the factors that influence it. The feeling of satisfaction that they get while doing their work could make them to work optimally and show their best result. The purpose of this study is to find out the description of work environment and the factors that influence performance of Room Attendant at Grand Central Hotel of Pekanbaru. The work environment of Room Attendant at Grand Central Hotel of Pekanbaru is supported by 3 facilities, which are facility of work completeness, facility of social and facility of equipment to complete Room Attendant requirements. Based on the result obtained from the result of the spread questionnaires to the respondents as many as 9 people that are Room Attendant employees of Grand Central Hotel of Pekanbaru, the data processing showed that there are 3 factors that influence the performance of Room Attendant at Grand Central Hotel of Pekanbaru and from 9 respondents, 53% stated that they were strongly agree on the individual factor, 72% agreed on the work environment factor, and 60% stated that they were strongly agree on the family environment factor that influence the performance of Room Attendant at Grand Central Hotel of Pekanbaru.

Keywords: performance, housekeeping, room attendant

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Hotel termasuk salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata. Dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain untuk umum yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut (**Betty sailun:2014**).

sebagai sebuah organisasi, hotel juga memerlukan sumberdaya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci bagi kelangsungan suatu organisasi karena hal itu merupakan aset organisasi yang relatif sulit untuk ditiru oleh organisasi lain. Hal ini disebabkan sifat sumber daya manusia yang tidak tetap dan terus bergerak secara fleksibel mengikuti setiap perubahan yang terjadi dilingkungannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan dalam penarikan tenaga kerja, seleksi tenaga kerja, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Dengan demikian, masalah departemen sumber daya manusia merupakan masalah yang kompleks bagi organisasi, dibandingkan dengan departemen lainnya.

Dengan berkembangnya zaman, organisasi yang patut di

contoh adalah organisasi yang mengetahui bahwa tenaga kerja dengan ketrampilan unggul merupakan aset utama untuk keunggulan kompetitif berkesinambungan. Para ahli manajemen sumber daya manusia mengambil pendekatan hubungan manusia atau sumber daya manusia yang memberikan saran bahwa pekerja yang puas merupakan pekerja yang lebih produktif. Menjadi individu dan *group* yang bekerja efektif bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi. Efektifitas organisasional dicapai oleh pegawai melalui kepuasan dan perhatian bagi kebutuhan fisik dan emosional karyawan. Pegawai akan memberikan daya upaya nya bagi organisasi dan menghasilkan ketergantungan potensial, sebagai jalan perasaan pekerja akan kerja, hasrat kerja dan supervisor. (**Osroff,1922** **dalam Hariati,2014**).

Dapat ditarik kesimpulan dari fenomena diatas bahwa tingginya tingkat hunian kamar menambah beban kerja yang di peroleh *room attendant* namun tingkat absensi karyawannya relatif rendah serta komentar positif yang di berikan tamu terhadap kinerja karyawan membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja *Room Attendant* Di Hotel Grand Central Pekanbaru”.

2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan yang akan penulis teliti adalah “faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Grand Central Pekanbaru?”.

1.3 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang dapat di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran lingkungan kerja departemen *Housekeeping* di Hotel Grand Central Pekanbaru
2. Bagaimana faktor individu *Room Attendant* Hotel Grand Central Pekanbaru?
3. Bagaimana faktor lingkungan kerja *Room Attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru?
4. Bagaimana faktor lingkungan keluarga *Room Attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran lingkungan kerja departement *Housekeeping* di Hotel Grand Central Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor individu *Room Attendant* Hotel Grand Central Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui faktor lingkungan kerja *Room Attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui faktor lingkungan keluarga *Room Attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru.

1.5 Manfaat penelitian

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

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan.
2. Bagi pihak hotel, penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.
3. Bagi penelitian berikutnya, sebagai pedoman melakukan penelitian lanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

Menurut Withmore dalam **Hamzah dan Nina Lamatenggo (2012:60)** mengatakan kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, atau apa yang di perlihatkan seseorang melalui ketrampilan yang nyata.

Pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya (**Mangkunegara 2016:67**).

2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja seorang karyawan dengan karyawan yang lainnya dalam perusahaan tentunya berbeda-beda, tergantung dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Rasa puas yang didapatkan karyawan disaat mereka bekerja, dapat membuat mereka

bekerja secara maksimal dan menunjukkan hasil terbaik. Hal tersebut merupakan wujud timbal balik yang diberikan karyawan kepada perusahaan. Selain memberikan kepuasan kepada karyawan, kegairahan kerja dengan memberikan motivasi perlu diciptakan agar karyawan bekerja.

Wirawan (2009) mengatakan bahwa kinerja tidak terjadi begitu saja, melainkan ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi. Ada 3 faktor menurutnya yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

1. Faktor internal pegawai
Faktor internal pegawai meliputi kompetensi, pengetahuan (pendidikan), bakat, pengalaman kerja, keadaan fisik dan psikologis, motivasi kerja, semangat kerja, kepuasan kerja.
2. Faktor lingkungan internal organisasi
Faktor lingkungan internal organisasi meliputi penggunaan teknologi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, iklim kerja, sumberdaya pendukung, teman sekerja, dan pelatihan.
3. Faktor lingkungan eksternal organisasi
Lingkungan eksternal organisasi meliputi kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Menurut **Burhan Bungin (2011:96)** Desain penelitian adalah rancangan, pedoman, ataupun

acuan penelitian yang akan dilaksanakan. Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana faktor individu, faktor lingkungan kerja, dan faktor lingkungan keluarga *room attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru. Untuk itu penulis menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkret, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yang mana data dari responden dikumpulkan kemudian dianalisis dan diolah dengan menggunakan teori statistik sebagai alat pemecahan pemecahan masalah dihadapi sehingga metode ini akan memberikan kepastian data.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Central Pekanbaru, JL. Jendral Sudirman, Riau, Indonesia.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian selama 3 bulan, dimulai dari bulan April – juli 2017.

3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori

dan satuan uraian dasar dan membedakanya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang dignifikan terhadap anilisis, menjelaskan pola uraiandan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian.

Berdasarkan tujuan pertama mengenai gambaran umum lingkungan kerja *room attendant* di Hotel Grand Central dari hasil wawancara tersebut penulis memasukan sebagai tambahan informasi gambaran lingkungan kerja *room attendant* di Hotel Grand Central.

Berdasarkan tujuan penelitian kedua, ketiga, dan keempat mengenai faktor individu, faktor lingkungan kerja, dan faktor lingkungan keluarga penulis menganalisis dengan pengolahan data yang merupakan kegiatan pendahuluan yang meliputi tahap pemeriksaan data, pembuatan kode, penyederhanaan data dan mengkode data.

Penelitian ini termasuk penelitian deskripsif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan perhitungan data menggunakan distribusi frekuensi untuk menghitung presentase dari frekuensi.

3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan sub variabel, dimensi, indikator, sub variabel, dan pengukuran. (Umi Narimawati: 2010). Operasional variabel diperlukan dalam menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel yang terkait suatu penelitian.

Gambaran mengenai variabel dan indikator dari penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 3.1 Operasional variabel

| Variabel | Sub Variabel | Indikator | Tekhnik Kumpul Data |
|----------|--------------|-----------|---------------------|
|----------|--------------|-----------|---------------------|

| | | | |
|--|--------------------------------|---|------------------------------------|
| Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja | Faktor individu | <ul style="list-style-type: none"> - Bekerja karena perlu uang - Bekerja untuk mendapatkan identitas - Bekerja karena diperlukan kemampuannya - Bekerja agar berguna - Bekerja agar bisa bersama orang lain | Wawancara dan kuesioner |
| | Faktor Lingkungan kerja | <ul style="list-style-type: none"> - Hubungan sesama rekan kerja ditempat kerja - Penerangan cahaya ditempat kerja - Kebisingan ditempat kerja - Kesempatan meningkatkan pengetahuan - Kesempatan meningkatkan keterampilan - Kompensasi yang adil - Kompensasi yang layak - Pemimpin memberikan sugesti - Pemimpin menciptakan rasa aman - Pemimpin menjadi sumber inspirasi - Pemimpin bersifat menghargai - <i>Trainer</i> pelatihan yang profesional - Materi pelatihan mudah dipahami | Observasi, wawancara dan kuesioner |

| | | | |
|--|-----------------------------------|--|-------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas penunjang pelatihan - Lama pelatihan - Peralatan kerja praktis - Mutu Peralatan kerja baik - Peralatan kerja yang multifungsi - Perawatan peralatan kerja mudah | |
| | Faktor Lingkungan Keluarga | <ul style="list-style-type: none"> - Ketenangan jiwa - Hubungan yang harmonis dalam keluarga - Hubungan yang harmonis di masyarakat - Kesehatan jasmani dan rohani terjamin - Berkecukupan | Wawancara dan kuesioner |

Sumber : olahan penulis dari buku Mangkunegara (2005) dan William B Castetter dalam Hariati (2014)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.1 Gambaran lingkungan kerja *Housekeeping Department* di Hotel Grand Central Pekanbaru

Kantor *Housekeeping Department* di Hotel Grand Central terletak dilantai satu, berdekatan dengan *back office* lainnya seperti *purchasing*, *HRD*, *marketing*, dan kantor GM. Kantor *Housekeeping Department* bersebelahan dengan loker karyawan dan gudang *amenities*. Tidak jauh dari kantor *Housekeeping*

Department, berjarak 3 meter terdapat pula ruang kerja *enginerring*, sehingga ketika ada peralatan kerja *Housekeeping* yang memerlukan bantuan perbaikan cukup berjalan beberapa langkah karena kantor *enginerring* dekat dengan kantor *Housekeeping Department*. Di Hotel Grand Central sudah menggunakan absen otomatis yaitu *finger printer* cara kerjanya cukup menempelakan sidik jadi ke mesin *finger printer*, maka akan tercatat otomatis data kehadiran waktu dan tanggalnya sehingga sulit bagi karyawan untuk

memanipulasi waktu ketika terlambat. *Finger printer* terletak didekat sebelah kanan pintu masuk ruang HRD, sehingga mempermudah karyawan *Housekeeping* untuk menjangkaunya.

Ruangan kerja *Housekeeping Department* berukuran 4x8 dengan cat dinding berwarna putih. Ruangan berisi fasilitas pelengkap kerja yang disediakan hotel untuk departement housekeeping. Fasilitas pelengkap kerja adalah semua benda atau barang yang digunakan dalam melakukan pekerjaan. fasilitas perlengkapan ini

berfungsi sebagai pelancar dan pelengkap serta alat bantu dalam bekerja (Ahyari:1994). Adapun fasilitas pelengkap kerja yang ada didalam ruangan kerja *Housekeeping Departement* dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Fasilitas kelengkapan kerja *Housekeeping Department* di Hotel Grand Central Pekanbaru

| No | Nama fasilitas kelengkapan kerja | Jumlah | Kondisi |
|-----|--|------------|--------------------------------|
| 1. | Meja kerja | 3 buah | Baik |
| 2. | Kursi | 8 buah | 1 patah pada bagian kaki kursi |
| 3. | <i>Filling cabinet</i> | 1 buah | Baik |
| 4. | <i>White board</i> | 2 buah | Baik |
| 5. | Rak besi siku | 3 buah | Baik |
| 6. | Dispenser | 1 buah | Baik |
| 7. | <i>Stainless steel single cloth hanger</i> | 2 buah | Baik |
| 8. | <i>Hanger</i> | 100 pasang | 9 patah |
| 9. | <i>Iron</i> | 1 buah | Baik |
| 10. | <i>Steam iron</i> | 1 buah | Baik |
| 11. | Komputer | 2 buah | Baik |

| | | | |
|-----|---------------------------------|--------|---------|
| 12. | Printer | 1 buah | Baik |
| 13. | Board untuk banquet event order | 7 buah | Baik |
| 14. | Telephone | 1 buah | Baik |
| 15. | Charger HT | 3 buah | 1 rusak |
| 16. | HT | 5 buah | Baik |
| 17. | Stopkontak | 2 buah | Baik |
| 18. | Pendingin ruangan/ AC | 1 buah | Baik |
| 19. | Kotak P3K | 1 buah | Baik |
| 20. | Tong sampah | 2 buah | Baik |
| 21. | Lampu ruangan | 3 buah | Baik |

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2017

Selain fasilitas kelengkapan kerja *Housekeeping Department* juga memiliki fasilitas sosial. Fasilitas sosial adalah fasilitas yang disediakan perusahaan untuk kepentingan pelayanan bagi

karyawan dalam kegiatan sehari-hari yang berfungsi sosial (Ahyari:1994). Adapun fasilitas sosial tersebut seperti pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Fasilitas sosial di *Housekeeping Department* Hotel Grand Central Pekanbaru

| No | Nama fasilitas sosial | Jumlah | kondisi |
|----|-----------------------|-----------|--|
| 1 | Loker | 2 ruangan | Toilet perempuan (tisu sering berserakan) untuk toilet laki-laki (bau urine) |
| 2 | Kamar mandi karyawan | 4 buah | Untuk toilet laki-laki sering bau dan toilet perempuan sering kotor |
| 3 | Mushola | 1 ruangan | Mukena jarang dicuci |
| 4 | kantin | 1 ruangan | Baik |

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2017

Loker karyawan berada di depan pintu masuk kantor *Housekeeping*

Department. loker terbagi atas 2 tempat, yaitu khusus untuk perempuan dan laki-laki. Dalam loker dilengkapi

dengan 4 lemari besi untuk menyimpan bawaan karyawan seperti tas, baju dll, 1 kursi duduk, 1 *stainless steel single cloth hunger*, 1 *wash bassin*, dan 2 toilet (1 toilet duduk dan 1 toilet jongkok). Tempat ibadah khusus untuk karyawan yang beragama islam berupa Mushola terletak 3 meter dari ruang kerja *enginnering*. Adapun fasilitas yang disediakan yaitu 4 karpet sajadah, tirai untuk menyekat, mukena 5 pasang, kain sarung dan peci 2 pasang, dilengkapi pendingin ruangan berupa kipas angin yang tergantung disisi atas ruangan, tempat wudhu, 2 toilet untuk perempuan dan laki-laki, dan sandal untuk karyawan kenakan agar mudah ketika mengambil air wudhu. Selain itu, ada kantin khusus yang diperuntukan karyawan yang Terletak disamping ruang HRD. Adapun fasilitasnya berupa 4 *round table*, 24 kursi, 2 meja panjang untuk *prepare* makanan, 1 jam dinding, 1 televisi, dan 1 dispenser.

4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant dalam Pelayanan

Room attendant merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (*front of the house*). Tugas dari *room attendant* dapat dikatakan rumit dan berat karena *complain* yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room attendant* hotel tersebut. Harus diingat, bahwa pada tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan

mendapatkan kesan yang pertama atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tersebut.

Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* dalam pelayanan

adalah sebagai berikut.

1. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant*, mulai dari ketelitian, kerajinan maupun kualitas. Seorang *room attendant* yang rajin, teliti, dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Oleh sebab itu *room attendant* harus mengerjakan kamar dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada di dalamnya.
2. Melayani tamu. Didalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki definisi sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan – kebutuhan serta tujuan-tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Agar tamu dapat merasa puas maka *room attendant* harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Menjalin kerja sama dengan sesama *room attendant* dan seksi-seksi lain yang berada di

room attendant. Bahkan dengan seksi yang berada di departemen lain. Hal ini perlu dilaksanakan karena hotel merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang terdiri dari beberapa departemen yang masih memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan sendirinya.

4.2.2 Ruang lingkup operasional pelayanan *Room Attendant*

Room Attendant dipimpin oleh *Floor SPV* yang bertanggung jawab langsung kepada *Assistan Executive Housekeeper*. *Floor SPV* bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh *Room Attendant*. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *Room Attendant* adalah kamar – kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual (*ready for sale*). Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *Room Attendant* harus mengetahui ketentuan – ketentuan yang berlaku di *Room Section* sehingga setiap *room Attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel.

Menentukan Pembersihan Kamar

- Mulai dari permintaan tamu (*request early cleaning*)
- Kamar-kamar dengan code VIP

- Kamar dengan tanda “*Service*” atau “*Please make up my room*”
- Kamar kosong dengan status kotor (*vacant dirty*)
- Kamar yang masih ada tamunya (*occupaid / stayovers*)
- Kamar dengan status *expected departure (ED)*

Namun kondisi hotel dengan *occupancy* tinggi, biasanya *housekeeping* akan mengutamakan kamar yang status *vacant dirty* menjadi prioritas utama untuk dibersihkan agar kamar tersebut dapat dijual ke tamu yang lain.

4.2.3 Peralatan kerja *Room Attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru

Peralatan kerja merupakan suatu perkakas atau barang yang berfungsi secara langsung untuk digunakan dalam proses produksi. Misalnya alat serta mesin-mesin produksi (Ahyari:1994). Peralatan kerja memiliki peranan yang cukup penting bagi pekerjaan *room attendant*, peralatan kerja yang baik, cukup jumlahnya, beraneka ragam jenisnya akan semakin mempermudah pekerjaan. peralatan kerja di *room attendant* meliputi peralatan yang dipakai untuk *daily worker* seperti *dush pan and broom, floor squeege, toilet bowl brush, hand brush, gun sprayer, glass wipper, pad scourer, cleaning cloth* yang diletakan dalam *carry caddy, wet floor caution* untuk penanda lokasi kerja yang tergenang air, licin, atau tidak boleh di lewati, *mop set, vaccum cleaner*, dan peralatan untuk *project room attendant* seperti *Brushing machine* dan *Blower machine*.

Peralatan kerja yang sering digunakan oleh *room attendant* sehari-hari dalam bekerja selalu dipersiapkan oleh *room attendant* dalam *trolley* yang dikhususkan untuk *room attendant* membawa perlengkapan dan peralatan kerja. *Trolley* yang digunakan berupa *trolley* dengan bahan besi yang kuat, adapun bagian-bagiannya seperti terdapat rak-rak untuk meletakkan *linnen*, 1 buah *linnen humper* disisi *trolley* dan 1 *garbage humper* di sisi lainnya, bagian samping *trolley* dilengkapi dengan gantungan untuk peralatan kerja dan bagian atas *trolley* dilengkapi untuk tempat *amenities*. Peralatan kerja seperti *carry caddy* dibagian bawah *linnen humper* dan *mop set/pail* dibawah *garbage humper*, untuk peralatan seperti *dush pan and broom* diletakan dibagian samping *trolley*.

Room attendant selain mengerjakan kamar, mereka juga memiliki tugas lain atau diebut juga dengan *project room attendant*. Hal yang dilakukan dalam *project* tersebut seperti mencuci karpet, mencuci sofa yang biasanya ada dikamar, mencuci sisa kerak teh atau kopi yang tertinggal didasar *tea cup* dari seluruh kamar, *crystalisasi* dilantai kramik kamar mandi dan lain sebagainya. Salah satu *project* yang dilakukan adalah pencucian karpet dikamar tamu. Mencuci karpet dilakukan setiap satu bulan sekali, namun pada saat tertentu pencucian dikondisionalkan, seperti karpet kamar terkena noda dan harus segera dibersihkan, atau pada saat *high season*. Bukan hanya untuk pencucian saja, *project* untuk kegiatan kebersihan lain juga dilaksanakan tidak selalu satu bulan sekali, namun juga melihat situasi dan kondisi pada saat itu apakah

memungkinkan untuk dilaksanakan *project* atau tidak.

Kondisi dan kualitas peralatan kerja juga dapat mempengaruhi kerja *room attenddant*. Merk peralatan kerja di Hotel Grand Central juga memilih dari merk yang banyak digunakan seperti Krisbow, lionstar dan lain sebagainya. Semakin baik kualitas dan kondisi suatu peralatan kerja maka akan baik pula hasil kerjanya. Manfaat lain adalah waktu kerja lebih efisien dan efektif meskipun jumlah peralatan kerja yang minimum karena kegunaan dari peralatan kerja adalah mendukung aktivitas pekerjaan, mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan kegiatan, dan memperoleh hasil yang lebih maksimal, baik dan memuaskan.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Lingkungan kerja *Housekeeping Department* di Hotel Grand Central sangat mendukung kerja karyawan. Dengan fasilitas yang lengkap, ruangan kerja yang baik, kompensasi yang diberikan adil dan layak, pemimpin yang baik, dan pelatihan yang diberikan mampu menciptakan suasana kerja yang baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap *room attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru menyatakan sangat setuju bahwa faktor individu yaitu bekerja untuk mendapatkan

uang, bekerja untuk mendapatkan identitas, bekerja karena diperlukan kemampuannya, bekerja karena berguna, dan bekerja agar bisa bersama orang lain berpengaruh terhadap kinerja *room attendant*.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap *room attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru setuju bahwa faktor lingkungan kerja yaitu Hubungan sesama rekan kerja ditempat kerja, Penerangan cahaya ditempat kerja, Kebisingan ditempat kerja, Kesempatan meningkatkan pengetahuan, Kesempatan meningkatkan keterampilan, Kompensasi yang adil, Kompensasi yang layak, Pemimpin memberikan sugesti, Pemimpin menciptakan rasa aman, Pemimpin menjadi sumber inspirasi, Pemimpin bersifat menghargai, *Trainer* pelatihan yang profesional, Materi pelatihan mudah dipahami, Fasilitas penunjang pelatihan, Lama pelatihan, Peralatan kerja praktis, Mutu Peralatan kerja baik, Peralatan kerja yang multifungsi, Perawatan peralatan kerja mudah berpengaruh terhadap kinerja *room attendant*.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap *room attendant* di Hotel Grand Central Pekanbaru sangat setuju bahwa faktor keluarga yaitu Ketenangan jiwa, Hubungan yang harmonis dalam keluarga, Hubungan yang harmonis di masyarakat, Kesehatan jasmani dan rohani terjamin, Berkecukupan, berpengaruh terhadap kinerja *room attendant*.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada pengelola hotel untuk tetap *up to date* terhadap perkembangan teknologi maupun strategi baru dalam mengelola dan peningkatan kemampuan serta ketrampilan karyawan. Sehingga dapat terus mengikuti perkembangan zaman yang semakin pesat dan tetep bisa bersaing dengan perusahaan sejenis. Manfaat lainya tentu sangat berpengaruh terhadap peningkatan hasil kerja karyawan menjadi semakin baik.
Pada faktor individu, lingkungan kerja, dan lingkungan keluarga masih terdapat indikator yang mendapat tanggapan ragu-ragu atau kurang maksimal dari *room attendant*. Diharapkan untuk pihak Hotel, khususnya *Housekeeping Department* untuk lebih memperhatikan indikator-indikator tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerja *room attendant* sehingga berpengaruh terhadap kinerja perusahaan menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. 1994. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta, BPFE
- Bungin, burhan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif (komunikasi, ekonomi, dan Kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya)*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Dessler, Gary. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi terjemahan)*. Jakarta, PT. Prenhallindo

- Handi, Irawan. 2002. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta, Elek Media Komputindo
- Hamzah dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kineja dan Pengukuranya*. Jakarta, BumiAksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara
- _____. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Bandung, Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung, PT Remaja Rosdayakarya
- _____. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung, Refika Aditama
- Perwani, Yayuk Sri. 1992. *Teori dan Petunjuk Praktek Houskeeping Untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room*. Jakarta, Gramedia Pustaka Indonesia
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta, Paperback
- Sailun, Betty. 2014. *English For Hotel (theory and language prtices*. Pekanbaru, UR Press Pekanbaru
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta, lembaga pnerbit FEUI
- Suhardi dan Purwanto. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Umi Narimawati. 2008. *Metode penelitian kualitatif dan kauntitatif : teori dan aplikasi*. Alfabeta, jakarta
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta, Selemba Empat
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta, Rajawali Pers
- Skripsi :
- Hariati. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Coffe Shop Hotel Pangeran Pekanbaru*. Universitas Riau
- Wulandari, Sofi. 2013. *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Yogyakarta*
- Wijayanti, Dwi Wahyu. 2012. *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daya Anugrah Semesta Semarang*. Universitas Negeri Semarang
- Sumber lain :
- <http://sleekr.co/blog/alasan-karyawan-google-selalu-bahagia>
<http://sharematika.blogspot.co.id/2015/04/pengertian-observasi.html>