

# KINERJA ROOM BOY PANGERAN HOTEL PEKANBARU

Oleh : Ilegsias Wendy Aprinaldi

Pembimbing : Andri Sulistyani

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

## Abstract

*Hotel Pangeran is a hotel located in Jalan Sudirman Pekanbaru Prince Hotel is a hotel located in the city center so it is a strategic location in the city of Pekanbaru. The purpose of this research is to know the performance of Room Boy Hotel Prince Pekanbaru and this research use qualitative with a descriptive approach to know the problems that exist in the room boy prince. Respondents numbered 5 people. The data collection technique uses observations, interviews, Documentation. This shows that the performance of room boy Prince in terms of quality of 100%, quantity 100%, time 79%, teamwork 80% in performance implementation Room boy not yet in accordance with the applicable SOP, those things determine how high the performance room The Pangeran Hotel*

**Keywords:** room boy, performance, house keeping, hotel

## Peranan Guest Relation Off

### BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang atau jasa sebagai suatu produk yang nampak atau pun nyata dan tidak tampak atau pun tidak nyata, kata pari berasal dari bahasa jawa dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan wisata. Wisata ialah berpergian selama kurang lebih selama 24 jam atau menempuh jarak paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumah, dalam hal ini wisata tidak hanya untuk mencari kesenangan atau bersantai-santai,

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 menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain, yang diharapkan dapat

memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut. Pengertian hotel itu sendiri adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus.

Di Pekanbaru mempunyai banyak hotel berbintang berikut adalah nama-nama hotel dan bintang berapa :

No	Nama hotel	Bintang
1	HOTEL GRAND ELITE PEKANBARU	****
2	HOTEL RATU MAYANG GARDEN PEKANBARU	****
3	HOTEL PANGERAN PEKANBARU	****
4	HOTEL MUTIARA MERDEKA	****
5	THE PREMIERE PEKANBARU	****

6	HOTEL ARYADUTA PEKANBARU	*****
7	HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU	*****

**Sumber: Dinas Pariwisata  
Table 1.1**

Hotel Pangeran yang beralamatkan di Jl Jendral Sudirman No 371-373 Pekanbaru City Center, pekanbaru. Hotel bintang 4 di Pekanbaru dengan harga terjangkau untuk kelas hotel berbintang 4 di Pekanbaru. Saat berkunjung ke Pekanbaru, memilih Hotel Pangeran sebagai penginapan adalah keputusan yang tepat. Anda hanya perlu membayar Rp.454545 untuk menginap di Hotel Pangeran. GPS Tracking : Latitude: 0.504818 Longitude: 101.452944 dan di hotel Pangeran terdapat beberapa departemen antara lain front office, housekeeping, gardening, bell boy, reservation, food beverage product, food beverage service, banquet, public area, security, fitness dan laundry.

Dalam suatu kegiatan operasional hotel tersebut salah satunya departemen housekeeping yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, keamanan, bagi pengguna jasa hotel. Makanya dilihat dari fenomena tersebut peneliti masih sering saja melihat room boy yang masih lalai akan tugas dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar tamu baik tamu nya occoupeid atau pun yang baru check in di dalam hotel. Seringnya room boy teledor dalam mengamati kerja karyawan yang tidak teliti sewaktu dalam bekerja, kebersihan dan kerapian kamar yang tidak berjalan dengan baik, pangeran hotel memiliki 15 karyawan housekeeping, dengan jumlah karyawan yang bertugas dibagian room 253 orang. Jumlah kamar masing-masing room boy mendapat jatah pembersihan lebih kurang 26 kamar.

Occupancy kamar di Hotel Pangeran Pekanbaru

No	Bulan	Kamar
1.	November	247

2.	Desember	247
----	----------	-----

**Sumber : hotel pangeran,2018  
Table 1.2**

Jadi dapat disimpulkan bahwa kebersihan yang kurang maksimal. Room Boy dan kurang maksimal penerapan SOP ( Standar Operasioanl Prosedure) dan kerja. Maka dilihat dari fenomena yang ada peneliti khawatir bila hal ini dibiarkan terjadi dapat mengakibatkan ketidak maksimalan pelayanan yang diberikan kepada tamu, dari permasalahan yang ada penulis tertarik untuk meneliti tentang “KINERJA ROOM BOY PANGERAN HOTEL PEKANBARU”.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis sebagai berikut:

Bagaimana Kinerja Room Boy di Hotel Pangeran Pekanbaru?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

. Untuk mengukur Kinerja *Room Boy* Hotel Pangeran Pekanbaru.

### 1.4. Batasan Masalah

Dari judul penelitian diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti oleh penulis yaitu : penulis hanya membahas tentang kinerja Room Boy Pangeran Hotel Pekanbaru

### 1.5. Manfaat penelitian

Agar pembahasan terfokus pada topik penelitian berikut manfaat dari penelitian ini adalah

1. 51 Bagi akademik, untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan mengetahui arti penting pelaksanaan kinerja room boy

Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir demi mendapatkan Gelar Diploma-4 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Universitas Riau. Dan juga

sebagai acuan untuk menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis tentang kinerja room boy Pangeran Hotel Pekanbaru, serta dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan kajian yang sama.

1.52 Bagi praktis, ini bisa dijadikan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan kinerja dalam pekerjaan di room section

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kinerja

Menurut dari Mangkuprawira (2007) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Pengertian kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya ( Mangkunegara 2016).

- a. Unsur-Unsur Kinerja Menurut Para Ahli
- b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut dari Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa Factor yang memengaruhikinerja antara lain :

1. Faktor kemampuan  
Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realita (*pendidikan*).Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi  
Motivasi dibentuk melalui sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situasion*) kerja.Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.Sikap mental

merupakan kondisi dimana mental yang mendorong seseorang untuk mencapai potensi kerja secara maksimal.

### 2.2 Pengukuran Kinerja

Menurut dari teorinya Gibson (2008) system-faktor yang mempengaruhi kinerja ialah system dari system individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Jumlah pekerjaan

1. Kualitas pekerjaan
2. Ketepatan waktu
3. Kehadiran

$$I1 : \frac{KUANTITAS}{target\ kerja} \times 100\%$$

$$I2 : \frac{COMPLAIN}{target\ kerja} \times 100\%$$

$$I3 : \frac{DURASI\ WAKTU}{target\ kerja} \times 100\%$$

$$I4 : \frac{ABSENSI}{target\ kerja} \times 100\%$$

Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang didapat dari pekerjaan yang dilakukan seseorang melalui tanggung jawab yang diterima.

$$\text{Rumus } \frac{\text{capaian kerja}}{\text{target kerja}} \times 100\%$$

Ket :

I1= indicator(KUANTITAS,KUALITAS,WA  
KTU,ABSEN)

Target : capaian

$$\text{Rata-rata kinerja : } \frac{I1 + I2 + I3 + I4}{4}$$

### 2.3 Housekeeping

Hosekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah, wisma, hotel, dan to keep yang berarti merawat atau memelihara. Jadi housekeeping ialah bagian dari hotel atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan yang ada di dalam kamar, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan tamu yang menginap di hotel.

Buku Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: *Make Up Room* dalam sandy (2005) menyatakan bahwa housekeping atau tata graha ialah satu bagian yang ada didalam kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan

kesehatan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel.

Beberapa sasaran housekeeping adalah :

- a. Bersih
- b. Menarik
- c. Nyaman
- d. aman

#### 2.4 Room boy

Menurut dari pendapat para ahli Room Boy Branson dan, Agusnawar, (2002) defenisi pramugraha adalah orang yang bertanggung jawab atau bertugas atas kebersihan kamar

kamar tamu,ruangtamu,kamarmandi,danselalusia pmemberikan pelayanan terhadap tamunya seseuai dengan perintah dari atasannya seseuai yang di berikan kerjaan kepada kita sebagai room boy makanya kita sebagai room boy hendaklah selalu memperhatikan dalam pekerjaan yang kita lakukan di dalam kamar .

sopan santun pada tamu, atasan mauppun teman sejawat.

dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik dan kebutuhan-kebutuhan sosial psikologis serta tujuan-tujuan yang dikehendaki.

Agusanwar didalam buku Operasional Tata Graha Hotel (2000) menyatakan

Tugas room boy bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, adapun rincian tugas sebagai berikut :

- 1) Datang kehotel tepat pada waktunya, sesuai dengan jam masuk.
- 2) Memasuki hotel melalui pintu masuk karyawan.
- 3) Mengenakan pakai seragam.
- 4) Mencatat jam kedatangan pada time card stamping machine.
- 5) Hadir diarea kerja 15 menit sebelumnya.
- 6) Memeriksa keadaan semua kamar pada permulaan shift dan menulis situasi kamar kamar sesuai dengan status kamar di dalam work plan.

7) Memeriksa kelengkapan kerja, meliputi guest supplies, linen supplies, dan cleaning material.

8) Melaksanakan pembersihan kamar tamu, meliputi penataan tempat tidur, melengkapi perlengkapan tamu, dan membersihkan kamar mandi.

9) Memebuat laporan keadaan kamar yang sudah dibersihkan.

10) Melaporkan kerusakan dan kehilangan kepada penyelia (supervisor) kamar dan kepada front office cashier, apabila kerusakan dan kehilangan terjadi akibat kesalahan tamu, biaya ganti rugi dibebankan kepada tamu.

11) Mengembalikan linen dan towel, baik yang kotor maupun yang bersih ke room boy station sesuai dengan jumlah yang diberikan kepadanya.

12) Mengatur dan membersihkan kembali room boy trolley cart.

13) Apabila ada tamu yang check out, room boy harus segera meneliti perlengkapan kamar sehingga ada tidaknya barang-barang milik hotel yang terbawa oleh tamu, atau barang-barang milik tamu yang tertinggal segera diketahui.

14) Melaporkan kepada penyedia ( supervisor) kamar apabila ada tamu yang pindah kamar atau sakit.

15) Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan.

Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* dalam pelayanan ke tamu adalah sebagai berikut.

- a) 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 da

pat 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.

- b) Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki defenisi sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan serta tujuan – tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Agar tamu dapat merasa puas maka *room attendant* harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
- d) Menjalani kerja sama dengan *room attendant* dan seksi – seksi lain yang berada di *housekeeping* department, bahkan dengan seksi yang berada di department lain. Hal ini perlu dilaksanakan karena industry hotel merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang terdiri dari beberapa department yang masih memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan dengan sendirinya.

Untuk melaksanakan tugas pelayannya, *room attendant* dalam kesehariannya dibagi menjadi tiga shift dalam pelaksanaannya, yaitu :

1. *Morning Shift* :Pukul 08.00 – 16.00
2. *Evening Shift* :Pukul 16.00 – 00.00
3. *Night Shift* :Pukul 00.00 – 08.00

## 2.5 Room Section

Sandy (2005) menurut seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel.

Adapun ketentuan-ketentuan antara lain:

- a) Mengenakan seragam hotel, sepatu dan kaus kaki yang ditentukan.
- b) Selalu tepat waktu dan bila ada halangan diharap memberitahu sebelumnya.
- c) Segera melaporkan kepada supervisor atau kantor tata graha jika menjumpai tamu yang sakit dan hal-hal yang mencurigakan misalnya pencuri atau skipper.
- d) Harus ramah dan member salam pada tamu serta melayani tamu dengan senang hati.
- e) Melaporkan pekerjaan yang belum selesai pada shift berikutnya.
- f) Melaporkan dan membawa lost and found kepada supervisor.
- g) Dilarang meninggalkan roomboy station atau tempat tugas tanpa izin supervisor.
- h) Dilarang mengobrol dengan sesama karyawan ataupun tamu.
- i) Dilarang merokok dan berbicara keras-keras ditempat tugas sehingga mengganggu kenyamanan tamu.
- j) Dilarang menghidupkan radio atau nonton tv di kamar.
- k) Dilarang mengajak teman berkunjung kedalam hotel.
- l) Dilarang membawa barang atau apapun tanpa izin.
- m) Dilarang menggunakan lift tamu.
- n) Dilarang menyimpan barang yang bukan milik pribadi.
- o) Dilarang meninggalkan hotel dengan seragam dan membawa kunci kamar (pass key)

## 2.6 Hotel

Menurut dari ahli Sulastiyono (2011), hotel ialah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan jasa makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu

membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Bahwa hotel merupakan bagian dari integral dari pariwisata yang dapat dikatakan sebagai sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas sebagai berikut :

1. Kamar tidur (kamar tamu)
2. Makanan dan minuman
3. Pelayanan penunjang lain :
  - a. Tempat rekreasi
  - b. Sarana olah raga dan laundry

Dapat disimpulkan dari itu bahwa hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seorang atau sekelompok orang yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.

Rumekso (2005) menyatakan bahwa hotel merupakan bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menyediakan para tamu, makana, dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

SK. Menteri Perhubungan No.Pm. 10 / Pw. 301 / Phb. 77) dalam Rumekso (2005) menyatakan bahwa hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minuman.

SK. Menparpostel No.Km. 34 / NK 103 / MPPT. 87) dalam Rumekso (2005) menyatakan bahwa hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan / penginapan, makan, minum, serta jasa lainnya bagi umum ang dikelola secara komersia

## **2.7 Sistem Kerja ( SOP ) Langkah Kerja Housekeeping**

Langkah-langkah membersihkan kamar :

1. Seorang Room Boy/Room Maid pertama-tama mengeluarkan kereta atau trolley

dari section yang telah disediakan berikut dengan perlengkapannya menuju kamar yang akan dibersihkan.

2. Sebelum masuk kamar yang akan dibersihkan, terlebih dahulu mengetuk pintu sebanyak tiga kali atau dengan menekan bell sambil menyebutkan identitasnya
3. Apabila tidak ada jawaban, maka seorang Room Boy/Room Maid mulai membuka pintu secara perlahan-lahan dengan kunci yang kita miliki. Dan apabila adatumunya di dalam, maka kita dapat menanyakan apakah kamarnya boleh dibersihkan sekarang. Jika boleh, mulailah bekerja atau mengerjakannya
4. Setelah masuk ke dalam kamar tersebut, maka segeralah membuka Gorden yang dilanjutkan dengan memeriksa kamar, terutama pada kamar yang baru Check Out. Apabila ada barang tamu yang tertinggal/terbawa oleh tamu, maka segeralah melapor pada supervisornya.
5. Mengeluarkan kotoran dan peralatan yang akan diambil oleh petugas. Setelah itu mengecek lampu-lampu, bila ada yang rusak segeralah melapor.
6. Sebelum mendusting/membersihkan terlebih dahulu making bed atau membersihkan atau mengatur tempat tidur, dimana sheet-sheet yang sudah kotor dapat diganti dengan sheet-sheet yang bersih, kemudian sheet yang kotor dikumpulkan.
7. Setelah making bed, barulah memulai untuk mendusting

secara berurutan, yaitu membersihkan karpet, lampu-lampu dan lain-lainnya.

8. Membersihkan Night table, juga lampunya, telephone serta menata kembali perlengkapan yang ada di meja seperti memo, ballpoint dan lainnya.
9. Setelah semuanya selesai barulah membersihkan kamar mandi, dimulai dari:
  1. Mencuci gelas sambil membersihkan wash basin.
  2. Membersihkan toilet bowl, bath tub
  3. Membuang sampah yang ada pada waste basket
  4. Mengganti handuk seperti:
    1. Bath towel
    2. Face towel
    3. Hand towel
    4. Bath mat

Selain itu harus melengkapi supplies yang dibutuhkan di kamar mandi misalnya:

1. Toilet paper
2. Shampoo
3. Soap, Matches
4. Shower curtain, dll

j. Apabila semuanya sudah selesai dibersihkan atau sudah rapih kemudian check sekali lagi, mungkin masih ada yang kurang yang harus dikerjakan atau dilengkapi. Bila sudah selesai semuanya, Room Boy, Room Maid menulis di Room Boy Control Sheet bahwa kamar tersebut sudah dibersihkan dan siap untuk dijual kembali. Kemudian tutup pintu kembali untuk selanjutnya mengerjakan kamar berikutnya. Kerja Housekeeping di Pangean Hotel adalah :Seorang Room Boy/Room Maid di Hotel Pangean bertugas membersihkan ruangan kamar dan menjaga kamarnya termasuk barang-barang milik tamu. Semua karyawan hotel dari tingkat atas adalah pelayan, jadi dalam hal ini seorang Room Boy/Maid harus bersikap sopan dan hormat terhadap tamunya.Begitupula dalam pelayanannya harus cepat bila memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu.Jangan sampai

tamu yang datang kecewa hanya karena terlambat memberikan pelayanan. Sikap sopan tersebut adalah:

- Saat kita menerima telephone hendaknya menggunakan bahasa yang baik dan benar, volumenya yang jelas tapi dengan nada lembut.
- Apabila bertemu dengan tamu, hendaknya memberikansalam walaupun kadang-kadang dalam keadaan merasa jengkel oleh perbuatan tamu.Tidak boleh marahataupun menunjukkan sikap yang kurang senang dihadapan tamu tersebut dan lain sebagainya.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **1.1. Desain Penelitian**

Rakhmat (1999) Metode penelitian ini adalah menggunakan metode yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti berusaha menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi.

##### **Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

###### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Pangeran Hotel Pekanbaru penelitian tentang ” **kinerja room boy di Pangeran Hotel Pekanbaru** ” yang beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman No. 371-373, Cinta Raja, Sail,

##### **Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

###### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Pangeran Hotel Pekanbaru penelitian tentang ” **kinerja room boy di Pangeran Hotel Pekanbaru** ” yang beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman No. 371-373, Cinta Raja, Sail, Cinta Raja, Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28126,(0761) 853636.

###### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian di Hotel Pangeran Pekanbaru yang di Jalan Jenderal Sudirman No. 371-373, Cinta Raja, Sail, Cinta Raja, Sail, Kota Pekanbaru, Riau

sewaktu Survei dilapangan selama Bulan November/Desember 2018, penulis dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir.

### **3.3 Subjek penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah Informan maksud dari informan adalah seseorang atau kelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang memberikan informasi keterangan kepada peneliti. Dalam penelitian ini penulis menentukan objek dalam penelitian ini adalah bagian housekeeping di pangeran hotel pekanbaru. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah kinerja room boy housekeeping. Maksud dan tujuan penelitian untuk memecahkan persoalan yang timbul tersebut. Hal ini di lakukan dengan jalan mengumpulkan data sebanyak banyaknya dari informant.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Menurut S.Nasution (1964) data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang di peroleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai. penelitian menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung. menurut Supomo dalam Purhantara (2010)

#### **1.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data-data yang dapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat, buku harian, not, sampai dokumne resmi dari berbagai instansi pemerintahan. data sekunder juga dapat berupa majalah, bulletin, publikasi dari berbagai organisasi, hasil-hasil studi, hasil survey, studi histories, dan sebagainya. peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah : Merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu atau teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol kendalanya (*Reabilitas*) dan kesahihannya (*validitasnya*) (Husaini dan Purnomo).

#### **3.5.1 Wawancara**

Meurut Nawawi (2001) wawancara adalah cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antar pengumpulan data dengan sumber yang disebut responden. wawancara dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung melalui media seperti telpon wawancara yang di lakukan terhadap supervisor

#### **3.5.2 Dokumentasi**

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui setiap-tiap dari dokumen-dokumen. Husaini(2011). berupa catatan transkrip, buku, gambar dan video rekaman dan sebagainya

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Arikunto (1993) mengemukakan ialah Mengenai data dengan statistik deskriptif peneliti perlu memperhatikan terlebih dahulu jenis datanya. Jika peneliti mempunyai data diskrit, penyajian data yang dapat dilakukan adalah mencari frekuensi mutlak, frekuensi relatif (mencari persentase),

#### **3.7 Operasional Variabel Penelitian**

Menurut suharsimi arikunto(2010), variable adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian atau penelitian. sedangkan operasional variable merupakan perangkat nilai-nilai yang berupa tanda-tanda atau konsep objek penelitian yang dapat diukur dan diamati, sehingga dapat diketahui hasil penelitian tersebut dan untuk memudahkan pengukuran maka variable dalam penelitian ini didefinisikan dalam bentuk operasional

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Sejarah Singkat Hotel Pangeran Pekanbaru**

Hotel Pangeran merupakan sebuah hotel berbintang empat (\*\*\*\*) yang salah satunya ada di Pekanbaru yang terletak di jalan sudirman pusat kota, Pangeran sendiri memiliki seutu arti yaitu kemegahan. Hotel Pangeran tidak hanya ada di Pekanbaru tetapi hotel Pangeran juga tersebar di 2 kota besar di Indonesia adapun lokasi Hotel Pangeran sendiri yaitu :

1. Hotel Pangeran City
2. Hotel Pangeran Pekanbaru
3. Hotel pangeran Beach
4. 11 Fasilitas Hotel

Hotel Pangeran Pekanbaru bisa dikatakan Hotel paling mewah yang paling strategis di Pekanbaru, karena letaknya lebih dekat dengan bandara Sultan Syarif Kasim II di banding Hotel berbintang 4 lainnya yang ada di Pekanbaru. lokasinya yang sangat strategis ini menjadikan Hotel Pangeran sebagai Hotel keluarga dan bisnis yang menyediakan fasilitas dan pelayanan yang sangat baik untuk para tamunya. Hotel Pangeran juga merupakan sebuah hotel dengan fasilitas modern dan lingkungannya yang indah, sehingga membuat kesann tersendiri bagi tamunya. hotel berlantai 8 dengan kualitas pelayanan berstandar internasional, ini terletak di pusat kota hanya 10 menit dari bandara, 8 menit dari mal ciputra, dan masih dekat lagi dengan pusat-pusat perbelanjaan di Pekanbaru.

Sumber : Housekeeping Hotel Pangeran Pekanbaru 2018

##### **4.1.1. Sejarah Singkat Hotel Pekanbaru**

Hotel Pangeran Pekanbaru bisa dikatakan Hotel paling mewah yang paling strategis di Pekanbaru, karena letaknya lebih dekat dengan bandara Sultan Syarif Kasim II di banding Hotel berbintang 4 lainnya yang ada di Pekanbaru. lokasinya yang sangat strategis ini menjadikan Hotel Pangeran sebagai Hotel keluarga dan bisnis yang menyediakan fasilitas dan pelayanan

yang sangat baik untuk para tamunya. Hotel Pangeran juga merupakan sebuah hotel dengan fasilitas modern dan lingkungannya yang indah, sehingga membuat kesann tersendiri bagi tamunya. hotel berlantai 8 dengan kualitas pelayanan berstandar internasional, ini terletak di pusat kota hanya 10 menit dari bandara, 8 menit dari mal ciputra, dan masih dekat lagi dengan pusat-pusat perbelanjaan di Pekanbaru.

Keberadaan fasilitas di sebuah hotel merupakan hal yang sangat penting. karena hal itu akan memberikan kemudahan bagi para pemakai jasa hotel dalam melakukan kegiatan bisnis maupun kegiatan yang lain, fasilitas Hotel Pangeran Pekanbaru meliputi kamar (deluxe, grand deluxe, junior suite, grand executive suite, pangeran suite ) yang termasuk didalamnya yaitu :

- a. fasilitas pembuat kopi
- b. pelayanan 24 jam
- c. individually controlled AC
- d. shower panas dan dingin
- e. smoke dectors and fire safety spinklers
- f. minibar
- g. satellite internasional tv channel
- h. direct dialing telephone
- i. free wifi
- j. elektronik room keys

##### **4.1.1. Fasilitas hotel pangeran secara umum**

1. Pangeran *lounge bar*
2. Pangeran *coffee shop*
3. *Swimming pool*
4. *Business centre*
5. *Taxi order*
6. *Laundry*
7. *SPA*

##### **4.1.2. Tugas pokok (SOP) House Keeping**

1. Bertanggung Jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan dan fasilitas kamar yang sudah di tetapkan dalam lembaran kerja
2. Mendatangangi waktu dari peminjaman dan pengambilan

- kunci kamar dan dicatat di log book
3. Menghadiri breafing pagi sebelum kerja dan waktu selesai kerja
  4. Check room status yang telah ditetapkan oleh order taker atau admin house keeping melalui pembersihan kamar
  5. Segera mempersiapkan kamar yang sudah check out yang sudah di pesan oleh tamu
  6. Membersihkan persediaan cleaning kit dan trolley yang perlengkapan terisi kembali
  7. Memastikan informasi dalam perubahan status kamar
  8. Memastikan tiap-tiap tamu hotel mendapatkan pelayanan
  9. Menyiapkan dan memenuhi permintaan tamu dalam penambahan extra bed
  10. Menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan di dalam kamar tamu
  11. Melaporkan kepada housekeeper apa bila menemukan atau melihat seseorang yang sangat mencurigakan
  12. Melengkapi dan mencatat lembaran room boy control sheet
  13. Memastikan dan melaksanakan program kerja yang berkala dalam pembersihan
  14. Membersihkan dan merapikan perlengkapan kerja
  15. Memastikan dan melaporkan ke house keeping apa bila ada terjadi kerusakan dan permintaan tamu yang belum sempat di laksanakan

#### 4.1.3. Klasifikasi hotel Pangeran Pekanbaru

Berdasarkan dari lokasi hotel Pangeran Pekanbaru dapat digolongkan sebagai dari hotel yang berada di tengah perkotaan Pekanbaru terletak di jl.Jendral Sudirman yang berpusat dikeramaian.hotel Pangeran ini juga dapat digolongkan dengan kategori hotel bisnis dan juga bisa di golongan dengan kategori hotel keluarga.Maka hotel Pangeran dapat di kategorikan sebagai hotel bintang 4 karena

hotel ini menyediakan fasilitas yang cukup memadai bagi tamu hotel.karena dapat dinilai dari segi pelayanannya untuk tamunya.Sehingga tamu sendiri dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan perusahaan bagi tamu hotel yang menginap.

#### 4.1.4. Komitmen dan Misi Hotel Pangeran Pekanbaru

Dengan landasan a.senyum, b.salam, c.sapa, d.santun,

Hotel Pangeran mengajarkan a. kemengan persaingan, b.prfesionalisme, c.pemenuh harapan, d.memahami dan membeikan smbangan terhadap negara, budaya dan lingkungan tempat kami kerja, e.untuk bertanggung jawab di lingkungan

Hotel Pangeran Pekanbaru merupakan peruhaan dengan manageman yang penuh komitmen untuk tumbuh dan berkembang melalui sumber daya manusianya

Tabel 4.1

Harga kamar Hotel Pangeran Pekanbaru

Jenis Kamar	Harga Kamar
<i>Deluxe</i>	Rp.1.668.249
<i>Grand deluxe</i>	Rp. 2.067.085
<i>Executive</i>	Rp. 2.485.289
<i>Junior suite</i>	Rp. 5.758.734
<i>Grand executive suite</i>	Rp 7.198.444
<i>Pangeran suite</i>	Rp. 8.226.765
<i>Exstra bed</i>	Rp. 350.000

Sumber : Housekeeping Hotel Pangeran Pekanbaru 2018

Tugas Pokok dari House Keeping Hotel & Tanggung Jawab (Duties and Responsibelelities) Housekeeping Department

Memelihara & Membersihkan kamar kamar tamu di hotel

Menjaga kebersihan area area umum hotel atau public area

Melaporkan status kamar ke bagian front office

Menjaga kebersihan linen hotel  
Merawat peralatan kerja housekeeping

Menata kamar agar terlihat indah dan bersih

Housekeeping department terbagi menjadi beberapa seksi atau section

Room Section  
 Public Area Section  
 Laundry Section  
 Linen Section & Storekeeper  
 Dll

Alat-alat pembersihan kamar yang harus dibawa diantaranya

Trolley yang terisi penuh oleh guest supplies dan soiled linen bag, plastic sampah, kain pel/stick mop dan swivel brush with stick/tongkat beserta sikatnya.

Vacum Cleaner : Stick, Hose dan vacum machine

Caddy/ Bucket yang berisi Chemical dalam bottle sprayer, Handbrush, Toilet bowl Brush, Rags/Condem Towel, Sponge, Squeeze.

Chemical yang wajib dibawa diantaranya:

Glass cleaner.  
 Detergent.  
 Metal Polish.  
 Multi Purpose chemical.  
 WC Clean.  
 Sistem Kunci Kamar.

Terdapat 2 Sistem kunci kamar yang dipakai hotel-hotel saat ini yaitu :

Sistem kunci kartu

Ialah kartu yang sebelum sudah diberikan kode tertentu. Ada juga yang terbuat dari kertas tebal namun mempunyai magnetik pada garis hitamnya. Sistem kunci dengan menggunakan kartu dibagi menjadi 2 yaitu:

Manual Card System adalah kunci kamar yang sudah diberikan kode berupa lubang-lubang tertentu yang tentunya sama dengan keybox yang melekat pada pintu tersebut

Elektronik Card System adalah kunci kamar yang menggunakan magnetic, memory card atau chips seperti ATM. Artinya setiap kartu sudah mengandung bar code tertentu. Kartu ini sangatlah mudah dalam mendeteksi dimana itu waktu cek in dan cek out ketika menggunakan kartu ini dengan sendirinya tercatat kedalam sistem sehingga memudahkan untuk kepentingan keamanan. Disamping itu pula kartu tersebut sudah disesuaikan dengan masa

pakainya sesuai dengan reservasi kamar yang akan dipakai/digunakan

#### Pengukuran Kinerja Room Boy Kinerja Berdasarkan Kuantitas

Menurut dari Wungu & brotoharsojo (2003) mengemukakan ialah pergabungan dari macam-macam bentuk santuan dengan beberapa ukuran tertentu yang berhubungan dengan jumlah yang sama. sehingga ukuran dari sebuah kinerja tersebut bisa dikatakan sepadan dengan angka lainnya.. Berdasarkan rumus (Total kamar dikerjakan sebulan)/(standar kamar dikerjakan) x100%

Keterangan :

1. 1 hari dihitung 1 shift kerja
2. total hari kerja 26 hari dalam 1 bulan
3. total kamar wajib make up room sebanyak 26 kamar dengan standar kamar yang dikerjakan 30 kamar per hari

Didapati hasil

Tabel 4.2 Pengukuran kinerja dari Aspek Kuantitas

No	Nama	Standar Total	Pengerjaan Kamar yang dikerjakan Sebulan	Presentase Kerja
1	Hasby	780	676	87%
2	Tommy	780	624	80%
3	Wisnu	780	676	87%
4	Gendry	780	676	87%
5	Rianto	780	624	80%

Sumber Data Olahan Primer (2019)

Berdasarkan Tabel diatas yang kebanyakan ditemui pada tempat teliti beberapa pegawai Room Boy mempunyai berbagai jenis kualitas dan kemampuan yang berbeda-beda. peneliti menemui bahwa Room Boy kebanyakan melakukan berbagai bentuk dalam pembersihan kamar yang biasanya Room Boy melakukan pembersihan kamar dengan SOP yang berlaku di setiap Hotel dengan mengikuti searah dengan jarum jam biasanya yang di mulai baik dari kamar mandi dan mengelilinginya.

Kinerja berdasarkan kualitas

Menurut dari Wungu & brotoharsojo (2003) mengemukakan yaitu segala macam

bentuk satuan dari kualitas dapat terhubungan dengan ukuran kinerjanya atau MUTU hasil kerja juga dapat kita nyatakan dalam bentuk angka atau suatu padanan angka

$100\% - \left( \frac{\text{Total Komplain sebulan kerja}}{\text{Total Kamar Dikerjakan per hari x hari kerja}} \times 100\% \right)$

Ket ;

1. Kualitas kerja dihitung 100% jika tidak ada complain
2. Komplain dihitung per hari selama 26 hari kerja

Dari rumus tersebut, didapatkan hasil sebagai berikut :

No	Nama Standar	Komplain dalam Presentase Kerja	Kualitas sebulan
1	Hasby 676	26	96%
2	Tommy 676	24	96%
3	Wisnu 676	26	96%
4	Gendry 676	26	96%
5	Rianto 676	20	96%

Tabel 4.3 Pengukuran Kinerja dari Aspek Kualitas

Berdasarkan dari hasil pengukuran diatas maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari setiap pekerjaan yang dilaksanakan Room boy sebagai berikut :

Hasby melakukan dengan standard kualitas yang dilakukan dengan dengan mempunyai standard 676 dengan juga komplainnya dalam sebulan ialah 26 makan dari setiap hasil persentasi kerjanya ialah 96 %.maka dapat diartikan hasby melakukan kerjaannya dengan kualitas yang cukup bagus sehingga Room Boy ini dapat melakukan kinerja dengan semestinya.dan rata-rata komplain yang diterima oleh Room boy Hasby ialah kekurangan kebersihan dalam kamar mandi dan melengkapi segala kelengkapan kamar mandi seperti sikat gigi, sabun, dan anduk.melainkan dari segi kualitasnya pekeriaan yang baik seperti kerapian tempat tidur tamunya dan ramah terhadap

pelayanan yang dia berikana ke tamu yang menginap di Hotel Pangeran pekanbaru.

Berdasarkan dari hasil survey diatas maka peneliti Room Boy Tommy mempunyai standard 676 dengan memiliki komplain 24 selama sebulan kerjaannya maka dapat ditarik hasil nya ialah 96 %.yang dimana Room Boy ini melakukan kinerja yang sangat bagus dan juga mempunyai beberapa komplain seperti kurangnya ramah terhadap tamu dan juga kurang cepat dalam pelaksanaan pekerjaannya.dari segi kaulitasnya ialah Room Boy ini sangat pekerja keras dalam pelaksanaan setiap pekerjaannya dan juga mendengarkan setiap arahan yang diberikan atasannya.

Wisnu melakukan dengan standard kualitas yang dilakukan seperti dengan mempunyai standard 676 dengan juga komplainnya dalam sebulan ialah 26 makan dari setiap hasil persentasi kerjanya ialah 96 %.maka dapat diartikan hasby melakukan kerjaannya dengan kualitas yang cukup bagus sehingga Room Boy ini dapat melakukan kinerja dengan semestinya.dan rata-rata komplain yang diterima oleh Room boy Hasby ialah kekurangan kebersihan dalam kamar mandi dan melengkapi segala kelengkapan kamar mandi seperti sikat gigi, sabun, dan anduk.melainkan dari segi kualitasnya pekeriaan yang baik seperti kerapian tempat tidur tamunya dan ramah terhadap pelayanan yang dia berikana ke tamu yang menginap di Hotel Pangeran pekanbaru.

Gendry melakukan dengan standard kualitas yang dilakukannya dengan mempunyai standard 676 dengan juga komplainnya dalam sebulan ialah 26 makan dari setiap hasil persentasi kerjanya ialah 96 %.maka dapat diartikan hasby melakukan kerjaannya dengan kualitas yang cukup bagus sehingga Room Boy ini dapat melakukan kinerja dengan semestinya.dan rata-rata komplain yang diterima oleh Room boy Hasby ialah kekurangan kebersihan dalam kamar mandi dan melengkapi segala kelengkapan kamar mandi seperti sikat gigi, sabun, dan

anduk.melainkan dari segi kualitasnya pekerjaan yang baik seperti kerapian tempat tidur tamunya dan ramah terhadap pelayanan yang dia berikan ke tamu yang menginap di Hotel Pangeran pekanbaru.

Berdasarkan hasil survey dilapangan Room Boy Rianto mempunyai standard pekerjaannya 676 dengan mempunyai komplain dalam sebulan 20 maka dari hasil persentasi kinerjanya ialah 96 %. Rata-rata Room Boy ini merima kompalin seperti kurangnya kebersihan saat vakum kamar dan kurang bersih dalam pemebersihan kamar mandi dan juga seringnya kehilangan barang-barang tamu yang ada di kamar seperti buku dan di pakai peralatan tamu.melainkan dari segi kualitas Room Boy ini mempunyai kualitas kerja yang sangat bagus di tempat tidur yang selalu terlihat rapi.sehingga tamu-tamu yang mempunyai kontrak di Hotel Pangeran Pekanbaru seperti kalangan instansi perusahaan penerbangan.

Kinerja berdasarkan standar waktu Waktu kerja ialah Waktu melakukan kerja,dapat dilaksanakan siang/malam.ini diatu dalm perudanggan No.13 tahun 2003 mengenai ketenagaan kerja dan biasanya room boy mempunyai batas dalam pengerjaan kamar berkisar 25 menit make up kamar dan batasan pengerjaan di tempat tidur ialah 5 menit.makanya kinerja room boy dapat kita lihat dari segi waktunya sehingga dapat di total pengerjaan kamar berkisar 25 menit.

(Lama Waktu Make Up room dalam sebulan )/(Waktu standar) x100%

Ket :

Total kamar yang harus dikerjakan/hari adalah 26

Standar waktu make up room/kamar adalah 25 menit

rata-rata waktu kerja room boy adalah 650 menit atau 10,83 jam

Dari rumus tersebut, didapati hasil sebagai berikut :

No	Nama	Lama Waktu dalam Sebulan (Menit)	Standard Waktu
----	------	----------------------------------	----------------

		dalam Sebulan (Menit)	Presentase
--	--	-----------------------	------------

1	Hasby	552	650	85%
2	Tommy	514	650	79%
3	Wisnu	552	650	85%
4	Gendry	552	650	85%
5	Rianto	514	650	79%

Tabel 4.4 Pengukuran Kinerja Dari Aspek Standar Waktu

Berdasarkan data pada tabel 4.3 lama waktu yang dibutuhkan oleh Room Boy Hasby dalam lama waktu sebulan ialah 552 menit dan standard waktu dalam sebulan mempunyai 650 per menit dalam pelaksanaan kerjanya ialah 85 %.Batas dalam maksimum pembersihan kamar mempunyai 25 menit.

Berdasarkan data pada tabel diatas lama yang di butuhkan Room Boy Tommy dalam lama waktu 514 menit dan dalam sebulan mempunyai 650 dan dalam pelakasanaannya Room boy Tommy melakuakan pelasanaan kerjanya ialah 79 %.Batas dalam maksimum pembersihan kamar ialah 25 menit.

Berdasarkan data tabel diatas lama waktu yang dibutuhkan oleh Room boy Wisnu dalam lama waktu sebelan ialah 552 menit dan juga mempunyai standard waktu dalam sebulan ialah 650 per menit dalam pelaksanaan kerjanya ialah 85 %.batas dalam maksimum pembersihan kamar ialah 25 menit.

Berdasarkan data tabel diatas lama waktu yang dibutuhkan oleh Room boy Gendry dalam lama waktu sebelan ialah 552 menit dan juga mempunyai standard waktu dalam sebulan ialah 650 per menit dalam pelaksanaan kerjanya ialah 85 %.batas dalam maksimum pembersihan kamar ialah 25 menit.

Berdasarkan data tabel diatas lama waktu yang dibutuhkan oleh Room boy Rianto dalam lama waktu sebelan ialah 514 menit dan juga mempunyai standard waktu dalam sebulan ialah 650 per menit dalam pelaksanaan kerjanya ialah 79 %.batas dalam maksimum pembersihan kamar ialah 25 menit.

Sehingga total kamar yang diterima oleh setiap Room Boy ialah berjumlah 26 kamar selama sebulan

#### **Kinerja berdasarkan absensi**

Absensi ialah sebuah dokumen yang gunanya untuk mencatat jam hadir setiap karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan tertentu. Sedangkan di dalam dunia perhotelan sekarang banyak hotel yang menggunakan system pinjer atau pun mencatat di buku absen karyawan yang biasanya digunakan bagi karyawan yang masih statusnya sebagai karyawan belum kontrak. Sangat banyak pengaruh absen bagi seseorang karyawan tersebut karena dapat mempengaruhi dari segi gaji atau pun yang lainnya yang bakal sangat mempengaruhi bagi seorang karyawan tersebut. Makanya banyak pegawai langsung dapat datang ke hotel tersebut (Hari tepat waktu dalam sebulan)/(Jumlah hari kerja dalam sebulan) x 100%

Ket :

1. dikatakan tepat waktu jika dia datang 15 menit sebelum waktu kerja
2. tidak dikatakan tepat waktu jika datang lebih dari 15 menit dari waktu kerja

Tabel 4.5 Pengukuran Kinerja dari Aspek Absensi

No	Nama	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Ketepatan Waktu (Hari)	Presentase Kerja
1	Hasby	26	26	100%
2	Tommy	26	15	58%
3	Wisnu	26	26	100%
4	Gendry	26	26	100%
5	Rianto	26	20	77%

Sumber data olahan penelitian (2019)

Berdasarkan dari data diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil dari data di atas dari Room Boy Hasby, Gendry dan Wisnu mempunyai ketepatan yang sangat tepat datang ke lingkungan hotel dan hasil dari setiap persentasi dari ketiga Room Boy tersebut ialah 100 % atau tepat waktu datang di Hotel dan jumlah dari kerja dari ketiga Room Boy ialah 26 dan ketepatan waktunya ialah 26 hari. Berdasarkan dari data

didasar Room Boy Tommy jumlah kerjanya 26 dan jumlah ketepatan waktunya ialah 15 hari dengan persentasi 58 % dikarenakan dari Room Boy Tommy belum terikat oleh perusahaan dan situasinya rumah dari Room Boy Tommy bertempat tinggal di Perumahan ujung Pasir Putih sehingga itulah penyebab dari Room Boy Tommy telat datang ke Hotel Pangeran Pekanbaru. Dan berdasarkan dari data di atas Room Boy Rianto jumlah bekerja selama 26 dan jumlah dari ketepatan waktunya 20 perhari dengan persentasi kerja dari Room Boy Rianto ialah 77 % penyebab dari Room boy ini disebabkan karena rumah dari Rianto sangat jauh dan juga mempunyai kendala dalam permasalahan kerja yang kemarin.

#### **Rekapitulasi Hasil Pengukuran**

##### **Kinerja**

Adapun hasil rekapitulasi dari pengukuran kinerja dari 4 aspek dengan menggunakan rumus

(Indikator 1+Indikator 2+indikator 3+indikator 4)/4

Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Kinerja

No	Nama	Rata-Rata Kinerja (%)
1	Hasby	92%
2	Wisnu	78%
3	Gendry	92%
4	Tommy	78%
5	Rianto	83%

Dari tabel 4.5 menurut Housekeeper yang ada di hotel Pangeran Pekanbaru Room Boy selalu memiliki setiap masalahnya masing-masing dan para room boy juga sering menanyakan status kontrak Room Boy sebab di dalam lingkungan hotel, kontrak atau kejelasan dari status Room Boy yang terikat mau pun tidak terikat sangat pengaruh dalam pelaksanaan kinerja karyawan dan begitu karyawan yang masih berstatus belum kontrak juga dapat motivasi dalam pekerjaannya. Untuk memperjelaskan status mereka di lingkungan Hotel Pangeran dan apa bila mereka melakukan dengan sebaik mungkin mereka akan mendapat reward di lingkungan room boy atau bisa disebut

reward room boy of the year dan juga bisa memperpanjang kontak dan mendapat kontak yang belum jelas statusnya. Dan tidak hanya disitu saja mereka juga sangat memperhatikan karyawannya dengan memberikan pendukung seperti makanan pudding untuk menyemangati karyawan agar mereka selalu sehat dalam pelaksanaan pekerja tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sehubungan dengan room boy housekeeping dalam kinerja room boy hotel pangeran pekanbaru sebagai pelaksanaan tugas yang ada di room boy setidaknya harus di jalankan dengan sebaik mungkin dan kita sebagai room boy juga harus memperhatikan cara kerja kita agar

dapat mengimplentasikannya langsgn kedalam kednia keja sehingga pegawai dapat menyelaraskan kekinejaan agar terciptalah hasil kerja yang sangat puas

### **5.2 Saran**

Berdasarkan saran ini peneliti dapat meyimpulkan saran yang terdapat di room boy hotel pangeran sebagai berikut :

1. Hotel pangeran setidaknya sebelum merekrut pegawai setidaknya memperhatikan kualifikasi pegawai
2. Setidaknya dari manageman menambah pelatihan setiap saat terhadap pegawainya
3. Manageman setidaknya menambah motivasi terhadap pegawai seperti gaji yang dinaikkan, kontrak di perpanjang d.l.l

## **DAFTAR PUSTAKA**

Arief,abd rachaman.2006.ilmu perhotelan dan restaurant.jakarta:graha ilmu  
Sinambel,lijen poltak.2000:kinerja pegawaiteori pengukur dan implikasi.jakarta:graha ilmu  
Bangun Wilson.2012.standar pekerjaan  
Bagyono.2009.managemant house keeping.bandung : alfaneta  
Bagono.2009.Pariwisata dan Perhotelan.alfaneta.bandung  
Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., dan Donnelly, J. H., (2008), Organisasi, Perilaku, Struktur, dan Proses, Jakarta : Binapura Aksara Publisher.  
I Gusti Bagas Rai Utama ,2010 Metode Penelitian Pariwisata dan Perhotelan,Penerbit andi  
Komar,Richard.2006.Hotel Managemant,Jakarta : Garsindo  
Rumeko.2005.House Keeping Floor Section.Yogyakarta:Andi  
Suphandi,hj.2002.manageman sumber daya manusia.jakarta:graha ilmu  
SK. Menparrpostal No.Km.34//NK103 /MPPT. 87

SK.Menteri Perhubungan No.241 / II /1970

SK.Menteri Perhubunngan No.Pm 10 /pw.301 /Phb.77

Sugiyono.2013.metodepenelitiann kuantitatif,kualitatif dan R & D.Bandung  
Sulistyono,Agus.1994.Managemant penyelenggaraan hotel.alfabeta.bandung  
Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata  
Wijaya,tony.2011:manajemen kualitas jasa.jakarta.indeks

<http://damojib.blogspot.com/2013/02/house-keeping-department-in-hotel.html>

<http://definisimu.blogspot.com/2012/08/defini-nisi-kinerja.html>

<https://duniasurya.wordpress.com/room-section>

<https://idedanpikiran.wordpress.com/housekeeping>

<http://adaddanuarta.blogspot.com/2014/11/kinerja-karyawan-menurut-para-ahli.html>