

KINERJA KARYAWAN *PUBLIC AREA SECTION* PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI EMERALD GARDEN HOTEL INTERNATIONAL MEDAN

Oleh : Iramaharani Hutabarat

Email : iramaharanihutabarat@gmail.com

Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief

Email : irfanmr10@gmail.com

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

The Public Area section employee is a shield of a hotel who isn directly confronted with guest services and comfort regarding cleanliness. This study aims to determine how the employee's performance and determine the factors that affect the performance of the employees of the public area section at the Emerald Garden Hotel International Medan. Using qualitative descriptive methods, researchers interviewed from 5 respondents. While the data collection techniques in this study used observation, interviews and documentation. Based on the results of research that has been done that so far the employee's performance is quite good despite having several things that affect the performance of the employee. As for these factors namely personal factors, leadership factors, team factors, system factors and situational factors.

Keywords : employee performance, public area section, factors .

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di era sekarang ini sedang berkembang pesat, khususnya di Indonesia dari kota bahkan sampai ke pelosok. Dikarenakan sekarang begitu banyak destinasi wisata yang ditemukan. Bahkan pemerintah sekarang bekerjasama dengan masyarakat untuk menjaga, meningkatkan dan melestarikan pariwisata di daerah masing-masing. Mengingat destinasi wisata semakin berkembang dibutuhkan akomodasi atau penginapan untuk digunakan para wisatawan sebagai tempat istirahat. Maka dari itu, para pengusaha khususnya pengusaha di bidang industri pelayanan (Hospitality) memanfaatkan peluang yang ada. Maka dari itu, penginapan sangat dibutuhkan bukan hanya untuk para wisatawan tapi juga bagi para pengusaha yang sedang melakukan perjalanan bisnis. Mereka berpacu untuk membangun penginapan seperti hotel, resort, villa, motel, homestay dan lain sebagainya.

Salah satu kota yang banyak dituju orang untuk berekreasi ataupun melakukan bisnis adalah Medan. Kota Medan yang terletak dibagian utara pulau Sumatera, tepatnya terletak di provinsi Sumatera Utara merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Medan sebagai kota metropolitan dan pintu gerbang Indonesia di bagian Barat saat ini bisa dikatakan mampu berperan dalam lingkup nasional maupun internasional. Selain itu, ibukota provinsi kota Medan menjadi pusat dari berlangsungnya hampir segala aktivitas, baik dibidang politik, perekonomian, serta sosial-budaya lingkup Sumatera Utara. Jika semakin banyak diadakan hubungan dengan negara lain, akan semakin membuka peluang masuknya pengunjung mancanegara, baik yang berkepentingan bisnis maupun berwisata di Kota Medan.

Melihat banyaknya sektor perekonomian yang dimiliki kota Medan

serta guna mengantisipasi kedatangan pengunjung lokal dan mancanegara dengan berbagai tujuan dan kepentingan seperti berwisata, berbisnis, menghadiri konferensi dan sebagainya, maka memerlukan adanya fasilitas pendukung untuk tempat tinggal non-permanen selama beberapa hari atau minggu yaitu hotel. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso 2002:2).

Menurut Statistik dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Medan tahun 2014 sampai saat ini di kota Medan terdapat 51 hotel berbintang dengan pasar utamanya yaitu pengunjung dari kalangan bisnis. Keberadaan hotel biasanya didukung fasilitas seperti ruang sidang, ruang pertemuan dan lainnya. Data yang sama menunjukkan fenomena baru yang saat ini muncul pada bisnis perhotelan di Kota Medan yaitu meningkatnya tingkat hunian pada hotel berbintang empat seperti Graha Serela Hotel Medan, Santika Dyandra Hotel, Emerald Garden Hotel International Medan dan Hotel Polonia. Sebaliknya menurun pada hotel bintang lima seperti Grand Swiss-Bell Medan, Hotel JW Marriot dan Grand Aston City Hall Medan. Hal ini diperkirakan terjadi karena hotel berbintang empat di Medan pada saat ini memiliki pasar yang lebih besar dibandingkan hotel berbintang lima, mengingat kota Medan merupakan kota Besar metropolitan untuk berbisnis dan kota transit juga pintu gerbang bagi para pendatang lokal, investor, pebisnis mancanegara seperti dari Singapura, Thailand dan Malaysia. Berikut merupakan data Statistik Market Share hotel bintang 4 di Medan yang menjadi pesaing Hotel Emerald Garden:

Salah satu hotel yang di Kota Medan yaitu Emerald Garden Hotel International Medan merupakan salah satu hotel

berbintang empat yang ada di kota Medan. Hotel Emerald Garden International Medan menyediakan ruangan kamar yang nyaman dengan berbagai tipe kamar, kolam renang outdoor dan pusat kebugaran, restaurant, fasilitas meeting, laundry dan fasilitas lainnya. Emerald Garden Hotel International Medan merupakan salah satu hotel yang banyak dikunjungi dan disukai tamu sebagai tempat penginapan jika berkunjung ke Medan dikarenakan lokasi hotel ini dekat dengan pusat perbelanjaan, pelabuhan Belawan dan Stasiun kereta api.

Dalam meraih peningkatan tersebut, tentunya sudah memiliki strategi agar dapat menghadapi persaingan dengan hotel-hotel yang lain. Dalam menjalankan bisnisnya, pihak Emerald Garden Hotel International Medan berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan konsumen. *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, public area, restaurant, meeting room, laundry, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindaklanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Selain kebersihan, *housekeeping department* juga menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar juga area umum lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Tapi secara umum *housekeeping* memiliki tanggung jawab area yang besar, maka wajar jika *housekeeping* mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari department lain. Oleh sebab itu, *housekeeping* ada bagian-bagiannya sendiri yaitu *public area*, room division, laundry, linen & uniform, florist dan gardener. *Housekeeping department* juga

melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel misalnya *Front office*, *Food & Beverage* dan *Engineering*.

Dibawah ini akan dipaparkan jumlah karyawan di Department *Housekeeping* Emerald Garden Hotel International Medan :

Tabel 1.4
Jumlah Karyawan *Housekeeping*

No.	Posisi	Jumlah
1.	Housekeeping Manajer	1
2.	Supervisor	6
3.	Room attendant	9
4.	Public area	7
5.	Laundry	3
6.	Minibar	1
7.	Club	2
8.	Gardener	2

Sumber: *Official*

Housekeeping Department (2019)

Salah satu dari bagian tersebut yang akan dibahas adalah *public area section*. *Public area section* adalah sebuah seksi yang ada di dalam *Housekeeping department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang berada di luar gedung maupun di dalam gedung, terkecuali kamar tamu dan dapur.

Public area atau area umum di dalam hotel adalah tempat-tempat yang sering dikunjungi dan dipergunakan oleh para tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap. Para tamu akan menilai dan mendapatkan kesan pertama dari yang mereka lihat dan mereka dapat dari publik area ini. Kebersihan kerapian serta kenyamanan publik area merupakan kesan pertama bagi para tamu, yang memberikan image bahwa hotel yang mereka datangi adalah hotel yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap di hotel tersebut.

Berikut beberapa keluhan tamu terhadap kinerja *Public area section* yang ada di Hotel Emerald Garden International Medan:

Tabel 1.5
Keluhan Tamu terhadap Kinerja Karyawan Public Area Section di beberapa hotel di Medan Periode September 2019 – Desember 2019

No	Jenis Keluhan	Keluhan Tamu		
		Hotel Emerald Garden Medan	Hotel Santika Premier Medan	Adimulia Hotel Medan
1	Toilet umum yang kotor dan basah	9 keluhan	5 keluhan	7 keluhan
2	Pegangan tangga berdebu	6 keluhan	3 keluhan	6 keluhan
3	Sampah tertinggal di Ballroom	10 keluhan	6 keluhan	5 keluhan
4	Lantai koridor yang licin	4 keluhan	3 keluhan	4 keluhan
	Total	29	17	22

Sumber : Manajemen Emerald Garden, Santika Dyandra dan Hotel Adimulia Medan (2019).

Oleh sebab itu, penelitian ini akan membahas tentang pelaksanaan tugas *public area* pada hotel dengan tujuan memberikan kesan baik dan positif kepada tamu yang datang ke hotel atau resort tersebut. Serta tujuannya untuk menilai peningkatan kebersihan yang dilakukan *public area*. Maka dari itu, penelitian ini akan dirumuskan menggunakan judul: **“Kinerja Karyawan Public Area Section**

Pada Housekeeping Department di Emerald Garden Hotel International Medan”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *public area section* di Hotel Emerald Garden International Medan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya ?
2. Bagaimana kinerja karyawan *public area section* pada *Housekeeping department* serta apa saja upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan *Public area* di Hotel Emerald Garden International Medan ?

1.2 Batasan Masalah

Menurut judul diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti. Penulis membahas mengenai kinerja *public area section* di Hotel Emerald Garden International Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *public area section* di Hotel Emerald Garden International Medan.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan serta apa saja upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan *public area* di Hotel Emerald Garden International Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan pemikiran secara teori untuk pengembangan keilmuan bidang

housekeeping khususnya pada bidang *public area*.

2. Manfaat Praktis

Bagi Mahasiswa dapat mengetahui secara langsung pengetahuan yang didapat di lembaga pendidikan, dapat secara langsung diterapkan atau dipraktikan di industri sehingga hal ini menjadikan pembelajaran atau pengalaman yang berharga.

3. Manfaat bagi Hotel

Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah dalam melaksanakan kegiatan sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan mendukung kelancaran operasional kerja *public area section* di Hotel Emerald Garden.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Pengertian pariwisata secara luas dapat dilihat dari beberapa defenisi sebagai berikut:

- 1) Menurut Undang-Undang No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan,yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam keegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat,pengusaha,Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
- 2) Menurut Prof.Hunzieker dan Prof.K.Krapf dalam Soekardijo (2000),pariwisata didefenisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat,dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal disitu untuk melakukan suatu pekerjaan yang penting,yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen atau sementara.

2.2 Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan,makanan dan minuman serta

jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Menurut Tarmoezi & Manurung (2000) penentuan hotel tidak lepas dari kebutuhan pelanggan,ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan sebagai penggunanya.

2.3 Housekeeping

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

Housekeeping terdiri dari beberapa bagian diantaranya: bagian kamar tamu (*room section*), bagian area umum (*public area section*), bagian linen (*linen section*) dan bagian binatu (*laundry*).

Bagian-bagian tata graha (*housekeeping*) yaitu:

- a. Bagian kamar tamu (*Room section*)
Room section mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar seperti sabun mandi, handuk dan keperluan-keperluan lain adalah *pramugraha* atau *room attendant/room maid*. Sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room attendant* tersebut adalah *Room supervisor*.
- b. Bagian area umum (*public area section*)
Public area section adalah bagian yang mempunyai tanggung jawab menjaga atau memelihara kebersihan,kerapian dan kelengkapan kebutuhan area umum pekerjaan tersebut dilaksanakan oleh seorang petugas yang disebut *Housemandan* pengawas pelaksanaan pekerjaan dilakukan oleh *Public Area supervisor* atau *Houseman supervisor*.
- c. Bagian linen (*linen section*)

Linen section adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan, kelengkapan, kebersihan dan kerapian seluruh jenis-jenis linen yang dibutuhkan oleh operasional hotel.

b. Bagian binatu (*Laundry section*)

Laundry section mempunyai tanggung jawab melaksanakan pemeliharaan semua jenis linen yang dipergunakan oleh operasional hotel. Pemeliharaan tersebut dilakukan dengan pencucian, pengeringan dan pelipatan sehingga siap untuk dipergunakan

2.4 Public Area section

Public area section adalah sebuah seksi yang ada di dalam *Housekeeping department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kerapian, keindahan, kebersihan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang berada diluar gedung maupun didalam gedung, terkecuali kamar tamu dan dapur (Rumekso:2002).

Area tugas *public area section* dibagi menjadi dua bagian yaitu yang ada di luar gedung hotel dan yang ada di dalam gedung hotel.

Area tugas yang ada di luar gedung hotel meliputi:

- a. Parking area, tempat parkir.
- b. Swimming pool, kolam renang.
- c. Tennis court, lapangan tenis.
- d. Public toilet, kamar kecil untuk umum.

Sementara yang ada di dalam gedung hotel meliputi:

- a. Lobby area.
- b. Food and Beverage Outlet (restaurant, bar, banquet hall).
- c. Corridor, salazar, mezzanine, stair case.
- d. Offices.
- e. Toilet/Rest room.
- f. Employee area.
- g. Fitness center.
- h. Garden .
- i. Employee elevator.

2.5 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh biasanya digunakan sebagai

dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan di dalam suatu organisasi. Menurut Rivai (2005:309) konsep kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja adalah hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh karyawan setelah dibatasi oleh waktu dan tujuan. Kegiatan kerja tersebut dibatasi agar dapat diselesaikan sesuai target yang ditentukan dan tidak menyimpang dari tujuan perusahaan. Selain itu, agar kegiatan kerja dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur sehingga dapat berjalan secara efektif dan efektif.

Adapun pendapat lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain dikemukakan oleh Armstrong dan Baron (1998 : 16), yaitu sebagai berikut :

1. *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. *Leadership factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team factors*, ditunjukkan oleh saling adanya kerja sama yang baik antar rekan kerja.
4. *System factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Azwar (2003) desain penelitian adalah macam atau jenis penelitian tertentu yang terpilih untuk

dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sumami dan Wahyudi (2006:47), desain penelitian merupakan perencanaan, struktur dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan pengendalian penyimpangan yang mungkin terjadi.

Dalam hal ini peneliti menggunakan desain deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rakhmat 1999 : 43). Pertimbangan penulis dalam menggunakan metode kualitatif adalah metode ini mampu menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data yang didapatkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Setiap data yang dapat diolah dan dijabarkan secara jelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Emerald Garden International Medan yang beralamat di Jl. KL. Yos Sudarso No.1 Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan september 2019- Maret 2020.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2006 : 145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi subjek penelitian ini merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta-fakta di lapangan.

Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Penentuan subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik

purposive sampling. *Purpose sampling* menurut Sugiyono (2008:122) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sehingga data yang diperoleh lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan *public area*.

3.3.1 Key Informan

Informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ditentukan berdasarkan orang yang dianggap paling tahu informasi yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti. Jadi yang menjadi key informan didalam penelitian ini adalah 1 orang Manajer Housekeeping dan 3 orang supervisor Housekeeping di Hotel Emerald Garden International Medan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data sekunder dan data primer.

3.3.1 Data sekunder

Data sekunder yang diperoleh dari dokumen yang ada dan berhubungan dengan penelitian serta dapat mendukung sebagai acuan dalam penulisan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini dapat diperoleh dari perpustakaan, internet berupa literature-literature yang bersangkutan dengan pembahasan yang akan diteliti serta jurnal-jurnal dari peneliti sebelumnya.

3.3.2 Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Dalam penelitian ini, sumber penelitian diperoleh dari pihak manajemen Hotel Emerald Garden International Medan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Dalam hal ini yang menjadi sumber utama penelitian ini adalah data hasil wawancara terhadap responden.

3.4 Teknik pengumpulan data

3.4.1 Observasi

Menurut Nurkanca (1986) observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam catatan observasi, kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian dari kegiatan pengamatan.

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan ke Hotel Emerald Garden International Medan di bagian *Housekeeping Department* untuk mengamati dan mengetahui pelaksanaan tugas *Public area*, dimana peneliti melakukan penjelajahan umum dan menyeluruh.

3.4.2 Wawancara

Menurut Hadi (2007), wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Tanya jawab sepihak berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya sementara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Wawancara dilakukan pada Manajer Housekeeping dan Supervisor.

3.4.5 Dokumentasi

Dokumentasi menurut I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Mahadewi (2012 : 67) adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat

kesimpulan yang berlaku untuk umum. Untuk memperoleh kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengamati dan mengobservasi pelaksanaan.
2. Mencatat hasil penelitian yang diperoleh baik melalui observasi maupun wawancara.
3. Setelah ditafsirkan lalu data dipilih kemudian membuang data yang tidak penting.
4. Mengklarifikasikan data-data tersebut dengan fokus penelitian.
5. Menganalisa data-data tersebut dan memberikan penjelasan yang bersifat kualitatif.
6. Penarikan kesimpulan agar maksud dari penelitian ini dapat memberi arti.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel Emerald Garden International Medan

4.1.1 Sejarah Hotel

Melihat perkembangan pariwisata khususnya dibidang jasa Akomodasi di Indonesia makin berkembang, maka Arsyad Lis mempunyai gagasan yang mantap untuk mendirikan sebuah hotel yang internasional yang menampung arus wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

Adapun lokasi tempat berdirinya Hotel Emerald Garden International Medan ini adalah : Eks PTP.IX seluas 1,8 Ha. Hotel ini termasuk salah satu Group Mujur Timber yang sudah berdiri sebelumnya dan merupakan induk dari berbagai bidang usaha. Pelaksanaan pembangunan Hotel Emerald Garden International Medan adalah tahun 1994. Resmi dibuka pada untuk umum pada tanggal 15 desember 1995 dengan General Manager pertama adalah Mr.Doug King. Hotel Emerald Garden International

Medan mulai beroperasi dengan 163 kamar.

4.1.2 Lokasi Perusahaan

Hotel Emerald Garden International Medan berlokasi di Jl. KL.Yos Sudarso No.1, Silalask, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, provinsi Sumatera Utara, 20235, Indonesia.

4.2 Personal Faktor

Karyawan bukan hanya sekedar aset utama hotel tapi merupakan modal manusia (*human capital*) yang memiliki peran sangat menentukan bagi kemajuan suatu perusahaan karena karyawan menjadi penggerak seluruh aktivitas di suatu perusahaan. Seperti telah kita ketahui bahwa seluruh aktifitas manajemen sumber daya manusia yang antara lain adalah pemberian kompensasi bertujuan untuk menyediakan tenaga kerja yang berkinerja unggul sesuai bidang kerja masing-masing sehingga mampu memberikan kontribusi terbaik bagi kinerja hotel.

Pelaksanaan kinerja akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang bersumber dari pekerja sendiri maupun yang bersumber dari organisasi. Salah satunya faktor personal yang mana pekerja sangat dipengaruhi oleh keterampilan, kompetensi, motivasi dan komitmen.

4.2.1 Keterampilan

Keterampilan merupakan suatu kemampuan didalam menggunakan akal, ide serta kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah atau juga membuat sesuatu itu menjadi lebih bermakna sehingga dari hal tersebut menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Keterampilan bisa menjadi salah satu hal yang penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan *public area* dalam melaksanakan tanggung jawab serta terampil menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan hotel untuk bekerja. Keterampilan dimiliki oleh karyawan didasarkan atas pengalaman yang didapatnya selama bekerja. Keterampilan dapat meningkat apabila

seorang karyawan memiliki kerja lebih lama dibandingkan dengan karyawan yang memiliki masa kerja lebih sedikit.

Dari hasil wawancara penulis diatas dapat disimpulkan bahwa keterampilan memang dibutuhkan dalam pekerjaan ini dan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa para karyawan *public area* yang bekerja cukup terampil dalam bekerja meskipun ada beberapa karyawan dulunya tidak terlalu mengerti menggunakan alat tapi seiring berjalannya waktu keterampilan itu bisa meningkat karena pengalaman karyawan selama bekerja.

4.2.2 Kompetensi

Kompetensi adalah gabungan antara pengetahuan, keterampilan dan atribut kepribadian seseorang sehingga meningkatkan kinerjanya dan memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasinya. Kompetensi juga bukan hanya sekedar pengetahuan atau kemampuan seseorang, akan tetapi kemauan melakukan apa yang telah diketahui sehingga bisa menghasilkan sesuatu yang bermanfaat. Kompetensi individu memiliki peranan yang sangat penting dalam efektivitas pelaksanaan tugas-tugas dan profesinya. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan bidang tertentu. Sebagian perusahaan-perusahaan besar menggunakan kompetensi sebagai dasar dalam merekrut tenaga kerja.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi itu dibutuhkan dalam bekerja. Dan karyawan disini melakukan tugas mereka dengan kompeten atau secara efektif.

4.2.3 Motivasi

Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus-

menerus dan adanya tujuan. Dalam bekerja setiap karyawan pasti memiliki motivasi di hatinya, apa yang mendukung dan apa yang mereka tanam di hati masing-masing agar senantiasa giat dalam bekerja.

Berdasarkan hasil di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap karyawan mempunyai sesuatu hal yang memotivasi mereka dalam bekerja, baik itu keluarga masing-masing ataupun perkuliahan atau mungkin ada hal lainnya. Tetapi motivasi karyawan *Public area* di hotel tersebut hampir semuanya adalah keluarga.

4.2.4 Komitmen

Setiap organisasi berusaha mencapai tujuannya dengan menggunakan segenap sumber daya manusia yang dimiliki. Pada dasarnya, komitmen bersifat individual, merupakan sikap atau perilaku yang dimiliki setiap individu. Sedangkan komitmen setiap individu terhadap organisasi dimana dia bekerja dapat dikatakan sebagai komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan ukuran tentang keinginan pekerja untuk tetap bekerja dalam perusahaan di masa depan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap karyawan harus mempunyai dan menanamkan komitmen dalam diri mereka agar mereka tidak merasa tertekan dalam bekerja dan menerima kesepakatan dalam pekerjaan. Adanya komitmen dari diri karyawan dapat dilihat dari karyawan yang menunjukkan antusiasme dalam bekerja, menyelesaikan masalah dengan tanggap, melaporkan setiap kemajuan, dan menunjukkan inisiatif ketika bekerja.

4.3 Leadership Faktor

Leadership merupakan faktor penting dalam pengembangan organisasi. Faktor kepemimpinan memiliki peran yang sangat signifikan dalam menginisiasi suatu ide dan gagasan. Dukungan manajemen terhadap perubahan tercermin dalam kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan yang efektif melibatkan pemantauan perubahan pada karyawan dan organisasi sehingga dapat segera diketahui

apabila diperlukan koreksi dan pemimpin efektif mengetahui kapan diperlukan visi baru.

4.3.1 Dorongan

Dalam bekerja seorang pimpinan perlu memberikan dorongan dan semangat guna menambah semangat dan giat para karyawan dalam bekerja. Seorang pemimpin harus mampu membangun komunikasi dan interaksi dengan anggotanya untuk mengetahui tingkat kinerja anggotanya serta permasalahan yang terjadi saat bekerja.

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa dorongan dari atasan sangat bermanfaat dan dibutuhkan karena bisa menjadi tiang bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya sesuai prosedur.

4.3.2 Bimbingan

Bimbingan dari pemimpin yang baik akan membantu bawahannya untuk mencapai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Sebagai pemimpin harus bisa memberikan bimbingan dari instruksi yang diberikannya tujuannya untuk mengurangi terjadinya miss komunikasi atau kesalahan non teknis dalam bekerja.

Berdasarkan hasil di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa bimbingan dari seorang pemimpin itu sangat dibutuhkan guna menghindari kesalahan karena tidak semua bawahan memiliki daya tangkap yang sama dalam melakukan sebuah intruksi. Dan menurut observasi yang telah dilakukan bahwa karyawan di hotel ini cukup baik dalam menerima setiap arahan dan bimbingan dari atasannya.

4.3.3 Dukungan

Dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja karyawan akan terpacu untuk lebih baik. Selain itu, dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan membantu serta adanya

hubungan baik antar pekerja dalam lingkungan kerja.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan dari atasan/pemimpin itu dapat mempengaruhi bawahannya dalam mencapai tujuan. Dukungan positif dari atasan mampu meningkatkan kinerja. Dan karyawan disini mampu melakukan tugas dengan baik,dan ketika mereka melakukan kesalahan mereka mendapat dukungan dari setiap atasannya untuk memperbaiki kesalahan yang mereka lakukan.

4.4 Team Faktor

4.4.1 Teamwork/ Kerjasama

Bekerja dalam sebuah tim tidak selalu menyenangkan,tidak akan selalu cocok dengan rekan kerja. Perbedaan pendapat kerap terjadi dan kinerja salah satu anggota tim juga ada kalanya menurun. Terlepas dari berbagai kekurangan yang ada,kekompakan dan rasa saling membantu dapat terwujud jika setiap orang mau memberikan kontribusi yang positif.

Berdasarkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kerja sama yang baik dalam sebuah tim sangatlah perlu guna mendapatkan sebuah tim yang solid. Dan dari hasil observasi yang telah dilakukan olehpeneliti bahwa di *public area section* memiliki kerja sama yang baik karena antar anggota saling membantu,menyelesaikan tugas secara bersama-sama dan memahami peran masing-masing.

4.5 System Faktor

4.5.1 Sistem Kerja

Sistem kerja melibatkan faktor manusia dan adanya keterkaitan pola kerja manusia dengan alat atau mesin. Faktor-faktor yang dikombinasikan antara manusia dan alat tersebut suatu prosedur atau tahapan kerja yang sudah tetap dan didokumentasikan sehingga menghasilkan suatu sistem kerja yang konsisten dan dapat menghasilkan hasil kerja yang berkualitas.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa sistem kerja yang ada di hotel ini cukup baik dan kinerja karyawan dalam melaksanakan sistem juga cukup baik pula.

4.5.2 Fasilitas Organisasi

Dalam sebuah perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang baik tentu didorong oleh fasilitas yang baik pula baik itu berupa alat atau sarana dalam bekerja. selain itu,fasilitas lainnya seperti tempat ibadah,jaminan kesehatan,gaji pokok dan fasilitas lainnya. Apabila perusahaan sanggup menyediakan fasilitas-fasilitas tersebut,maka perusahaan mampu menambah semangat dan kesenangan karyawan sehingga semangat dan gairah mereka dalam bekerja meningkat. Fasilitas sendiri dapat diartikan kemudahan dan dapat pula berarti alat atau bentuk fisik (sarana dan prasarana).

Berdasarkan hasil diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas yang disediakan hotel sangatlah menunjang kinerja karyawan. Dan menurut observasi yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwakinerja karyawan cukup baik dan jarang terjadi kendala hanya karena kerusakan atau kekurangan fasilitas yang mereka butuhkan dalam bekerja.

4.6 Situational Faktor

4.6.1 Tekanan Lingkungan

Karyawan dituntut melakukan pekerjaan dengan baik agar tercapainya tujuan dari perusahaan. Terlebih ketika suatu perusahaan mempunyai target yang harus dicapai bahkan ada yang tenggang waktu untuk sebuah target itu sebentar. Disinilah kinerja karyawan dituntut harus semaksimal mungkin.

Berdasarkan hasil diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan tetap dituntut untuk senantiasa bekerja secara maksimal apapun itu masalah atau tekanan yang sedang mereka alami.

4.6.2 Perubahan Lingkungan

Dalam sebuah perusahaan atau hotel sekalipun berusaha agar karyawan bekerja dengan giat dan harmonis. Lingkungan kerja yang baik dan harmonis bukan hanya harapan bagi manajemen saja tetapi bagi karyawan juga. Lingkungan kerja sangat berpengaruh besar terhadap efektifitas kerja dan kinerja karyawan. Lingkungan ada 2 yaitu lingkungan fisik

(semua keadaan berbentuk fisik yang berada di sekitar tempat kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam melakukan pekerjaan) dan lingkungan non fisik (yang berkaitan dengan hubungan kerja karyawan baik hubungan dengan sesama karyawan atau hubungan bawahan dengan atasan).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perubahan lingkungan kerja sangatlah berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan karyawan mampu beradaptasi dengan baik dan cepat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat menarik kesimpulan mengenai kinerja karyawan *public area* pada *housekeeping department* di Hotel Emerald Garden International Medan sebagai berikut :

1. Bahwa di Hotel Emerald Garden International Medan mempunyai 5 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor personal (berupa keterampilan, kompetensi, motivasi serta komitmen yang ada dalam diri karyawan), faktor kepemimpinan (berupa dorongan, bimbingan serta dukungan yang diberikan pimpinan), faktor team atau kerjasama, system faktor (berupa sistem kerja dan fasilitas yang disediakan oleh hotel) dan faktor situasional (berupa tekanan lingkungan dan perubahan lingkungan kerja).
2. Bahwa sejauh ini dari hasil observasi dan penelitian yang dilakukan bahwa kinerja karyawan *public area* pada *housekeeping department* di Hotel Emerald Garden International Medan berjalan dengan baik dan berjalan

sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Meskipun ada beberapa hal atau faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan tapi sejauh ini masih bisa terlaksana dengan baik.

5.2 .Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi perusahaan tentang kinerja karyawan *public area* section pada *housekeeping department* di Hotel Emerald Garden International Medan:

1. Setelah penulis melakukan survey dilapangan terhadap kinerja karyawan *public area* di Hotel Emerald Garden International Medan, hendaknya perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kenyamanan karyawan dengan cara menyediakan fasilitas bagi karyawan.
2. Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan perlu melihat dan memperhatikan apa saja faktor yang menghambat kinerja karyawan. Selain itu, memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti pelatihan sehingga karyawan dapat mengembangkan diri.
3. Perlunya pihak hotel atau pimpinan untuk terus melakukan komunikasi dengan baik terhadap karyawan dan menerima saran dan masukan serta keluhan dapat ditangani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel* (Hotel Housekeeping Operasional). PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Armstrong, Baron. 1998. *Performance Management*. Institute of Personnel and Development. London.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung.
- Dharma, M.S. 2004. *Manajemen Kinerja*. Pustaka Timur. Jakarta.
- Djohan, T.M. 1993. *Manajemen dan Tata Graha Hotel*. Medan

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller . 2017. *Manajemen pemasaran Edisi Kedua belas*. Indeks. Jakarta.
- Lupiyuoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik* . Salemba Empat. Jakarta.
- Nurkencana, W. 1986. *Pendidikan Teknik Evaluasi*. Usaha Naional. Surabaya.
- Pendit,Nyoman S.2006. *Ilmu Pariwisata*. PT.Pradnya Paramita.Jakarta.
- P.Siagian,Sondang . MPA. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rivai. 2005. *Konsep Kinerja*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Rumekso .2002. *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- _____.2008 . *Public Area/Houseman Section* .Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif,kualitatif dan R&D*. Alfabeta.Bandung.
- Suwantoro , Gamal . 2004. *Dasar – dasar Pariwisata*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia.Jakarta.
- Undang – Undang No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan.
- Wardiyanta .2006 . *Metode Penelitian Pariwisata*.Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. PT. Rajagrafindo Persada. Depok.
- William B Castetter . 2004. *Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan*. Ghalia Indonesia.Jakarta.