

## SECTION LAUNDRY PERFORMANCE IN GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

By: Filda Fransisca

Fildafrnssc@gmail.com

Supervisor: Teguh Widodo

teguhwidodo@lecturer.ac.id

Department of Administrative Science Business Travel Study Program

Faculty of Social and Political Sciences

Riau University

### **ABSTRACT**

*This research was conducted at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru, the purpose of this study was to determine the performance carried out by the laundry section in Grand Jatra Hotel Pekanbaru City. The sample in this study was 94 respondents, data analysis in this study was quantitative by using a hypothesis test (t test and coefficient of determination). Based on the results of the analysis using the SPSS program it is proven that together the ability, motivation and opportunity factors greatly influence the performance of the laundry section. This is evidenced by the ability variable with a T count of 3,115 (>) from T table 1.99, motivation variable with T count 3.656 (>) from T table 1.99, opportunity variable with T count 2.510 (>) from T table 1.99. Simultaneously the factors consisting of 3 variables as explained in the framework of thinking in this study, where the independent variables significantly influence the performance of the laundry section at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru. R value of 0.849, means the closeness relationship together between the dependent variable and the independent variable is very good because R is between 0.80-1,000. Adjusted R Square value of 0.701, which means 70.1% of the ability, motivation and opportunity variables that affect the performance of the laundry section in the grand Jatra Hotel Pekanbaru, while the rest (100% -70.1% = 29.9%) is influenced by other causes not examined in this study.*

**Keywords:** *Performance, Laundry Section, Grand Jatra Hotel, Pekanbaru City*

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel adalah salah satu usaha bisnis yang bergerak pada penjualan jasa. Pelayanan merupakan inti pokok penjualan hotel yang diberikan kepada pelanggan. 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 (Rumesko,2002:2). Berikut dibawah ini daftar hotel \*\*\*\*\* yang terdapat di Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1.  
Daftar Hotel Bintang 4 dan 5 Di  
Kota Pekanbaru**

N o	Nama Hotel	Klasifikasi	Alamat
1.	Grand Jatra	*****	Komplek Mal Pekanbaru, Jalan Tengku Zainal Abidin Nomor 1, Kota Tinggi, Kecamatan Pekanbaru Kota, Provinsi Riau
2.	FOX Hotel Pekanbaru	****	Jalan Riau No.147, 28154 Pekanbaru
3.	Arya Duta	****	Jl. Diponegoro No.34, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru

N o	Nama Hotel	Klasifikasi	Alamat
			Kota, Kota Pekanbaru, Riau
4.	Novotel Pekanbaru	****	Jalan Riau No. 59 Kampung Baru Sinapelan, 28154 Pekanbaru
5.	The Premiere Hotel	****	Jalan Jenderal Sudirman No. 389, 28116 Pekanbaru
6.	PRIME PARK Hotel	****	Jalan Jenderal Sudirman No. 3-6   Simpang Tiga Bukit Raya, 28671 Pekanbaru
7.	Grand Elite Hotel	****	Komplek Riau Business Center, Jalan Riau, 28291 Pekanbaru
8.	Grand Zuri Pekanbaru	****	Jalan Teuku Umar No. 7, 28141 Pekanbaru
9.	Mutiara Merdeka Hotel	****	Jalan Yos Sudarso No. 12-A Kampung Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154

No	Nama Hotel	Klasifikasi	Alamat
10	Pangeran Hotel Pekanbaru	****	Jalan Jendral Sudirman No. 371-373, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28126
11	Grand Central Hotel	****	Jalan Jendral Sudirman No. 1, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28287

Sumber : [www.PHRI.com](http://www.PHRI.com)

Tabel 1.1 Tabel diatas dapat dilihat bahwa hotel bintang Lima yang berlokasi di pekanbaru sebanyak 1 hotel hanya Grand Jatra, namun maka persaingan dalam pelayanan terhadap tamu harus maksimal agar pendapatan hotel meningkat, mengingat banyaknya Hotel dengan klasifikasi bintang empat di Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui tingkat hunian kamar (*room occupancy*) pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.2.**  
**Rata-Rata Hunian Kamar**  
**(Occupancy) Grand Jatra Pekanbaru**  
**Room Occupancy Tahun 2017**

No	Bulan	Jumlah Tamu	Accupancy
1	Januari	120	54,80%
2	Februari	134	55,78%
3	Maret	126	57,70%
4	April	132	59,75%
5	Mai	125	65,45%
6	Juni	143	61,97%

7	Juli	128	52,67%
8	Agustus	130	67,89%
9	September	127	52,89%
10	Oktober	157	56,56%
11	November	165	72,78%
12	Desember	190	70,47%

Sumber: *Order Taker Housekeeping*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat occupancy terjadi pada akhir tahun, hal ini dikarenakan pada akhir tahun terdapat banyak waktu luang bagi para pelanggan untuk melancong di Kota Pekanbaru, baik turis mancanegara maupun turis lokal dari dalam dan luar Kota Pekanbaru.

**Tabel 1.3.**  
**Rata-Rata Hunian Kamar**  
**(Occupancy) Grand Jatra Pekanbaru**  
**Room Occupancy Tahun 2018**

No	Bulan	Jumlah Tamu	Accupancy
1	Januari	130	55,78%
2	Februari	124	54,90%
3	Maret	135	57,60%
4	April	121	57,54%
5	Mai	137	60,89%
6	Juni	135	63,78%
7	Juli	132	53,54%
8	Agustus	129	60,23%
9	September	124	57,80%
10	Oktober	159	67,43%
11	November	170	75,56%
12	Desember	197	74,25%

Sumber: *Order Taker Housekeeping*

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan yakni tingkat ocupanci masih relatif sama dengan tahun sebelumnya yakni hanya mengalami kenaikan jumlah tamu yang datang pada bulan-bulan di akhir tahun. Hal ini tidaklah masalah dari segi keberlangsungan dari Hotel Grand Jatra sebab masih dianggap wajar jika tingkat kenaikannya seperti yang ada pada tabel diatas.

**Tabel 1.4.**  
**Rata-Rata Hunian Kamar**  
**(Occupancy) Grand Jatra Pekanbaru**  
**Room Occupancy Tahun 2019**

No	Bulan	Jumlah Tamu	Accupancy
1	Januari	125	56,40%
2	Februari	127	56,05%
3	Maret	130	61,67%
4	April	123	58,36%
5	Mai	120	68,01%
6	Juni	140	62,58%
7	Juli	134	50,51%
8	Agustus	126	70,20%
9	September	119	54,45%
10	Oktober	145	40,41%
11	November	169	74,43%
12	Desember	180	72,53%

*Sumber: Order Taker Housekeeping*

Dari data tabel diatas dapat di simpulkan bahwa tingginya tingkat occupancy yang tinggi, tentunya hal ini berbanding lurus dengan pemakaian linen dari hotel tersebut yang di kelola oleh laundry section.

**Tabel 1.5.**  
**Jumlah Pengguna Jasa Laundry Section**  
**Tahun 2019**

No	Bulan	Jumlah Tamu
1	Januari	35
2	Februari	36
3	Maret	38
4	April	34
5	Mai	33
6	Juni	39
7	Juli	37
8	Agustus	35
9	September	33
10	Oktober	40
11	November	45
12	Desember	51
Total		456

*Sumber: Laundry Section*

Laundry section dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya harus

berdasarkan SOP yang telah di tetapkan oleh pihak hotel. Akan tetapi, pada kenyataannya masih ada karyawan yang tidak melakukan hal yang telah di tetapkan sehingga berdampak kepada kinerja karyawan tersebut dan hal ini akan mengakibatkan pihak hotel mendapat komplain dari tamu yang datang ke hotel. Berikut data komplain tamu di Grand Jatra Hotel pekanbaru :

**Tabel 1.6.**  
**Komplain Tamu Hotel Grand**  
**Jatra**  
**Periode Januari - Desember 2019**

No	Jenis komplain	Jumlah Komplain
1	Bedsheet masih ada kotorannya	5
2	Towel yang masih bau	11
3	Towel warna nya tidak putih	7
4	Balnket ada noda lipstick	13

*Sumber : Housekeeping Department Grand Jatra Hotel*

Tabel diatas terlihat bahwa banyak nya komplain yang di terima pihak hotel dari *Laundry Section* dan beberapa masalah yang sering terjadi di dalam section laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru, seperti keterlambatan dan kekurangan dalam memenuhi operasional linen yang di laundry, Kerusakan mesin laundry, dan chemichal laundry terlambat datang saat pengorderan. Permasalahan yang timbul dari laundry section, berdampak terhadap kinerja karyawan laundry.

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kinerja Section Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

**“Bagaimana Kinerja Section Laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru?”**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah Mengetahui kinerja laundry section di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Maka dari itu pemahaman tentang bagian laundry ini sangat diperlukan agar kemampuan/ skill *Laundry Section* dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel dapat dinilai dengan baik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, menambah wawasan dan pengetahuan, mengetahui kinerja section laundry dalam housekeeping departement, dapat berperan serta sebagai pemikir pariwisata khususnya bidang perhotelan dengan menyumbangkan ide.
2. Bagi pihak hotel, menjadi evaluasi manajemen hotel Grand Jatra Pekanbaru, meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan, mendapatkan informasi dari hasil penelitian untuk dijadikan sumber pengembangan hotel Grand Jatra Pekanbaru.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Teori Kinerja**

#### **2.1.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005:97).

#### **2.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja**

Bangun (2012: 232) menyatakan bahwa penilaian kinerja suatu perusahaan memiliki berbagai macam manfaat antara lain:

- 1) Evaluasi Antar Individu dalam Organisasi Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi.
- 2) Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan.
- 3) Pemeliharaan Sistem Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.
- 4) Dokumentasi Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusankeputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

### 2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Robbin dalam Rivai (2005:15) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

#### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (ability) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (pengetahuan + keterampilan). Artinya karyawan yang memiliki keterampilan yang memadai untuk pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

#### 2. Faktor Motivasi

Motivasi (motivation) kerja dalam penelitian ini adalah suatu dorongan yang timbul dari luar dan dalam diri seseorang yang dapat mengaktifkan, menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku seorang pegawai yang berupa interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang ada pada diri seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

#### 3. Faktor Kesempatan kerja

Kesempatan atau peluang (opportunity) kerja dalam penelitian ini adalah proses pelimpahan wewenang oleh atasan kepada bawahan yang mempunyai kemampuan yang di inginkan, sehingga bawahan dapat menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan oleh atasan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

### 2.2 Departemen Housekeeping

Housekeeping adalah departemen yang ada di hotel yang bertugas memelihara atau mengurus kebersihan seluruh areal hotel serta bertanggung jawab atas seragam (*uniform*) seluruh karyawan hotel. Menurut Bagyono (2008:17) Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah dan keeping yang berarti memelihara, merawat dan menjaga.

Dengan demikian betapa pentingnya tugas dan fungsi housekeeping dalam

suatu hotel dan juga ikut menentukan kelancaran operasional sebuah hotel.

Bagian housekeeping juga bertanggung jawab atas penjualan kamar, karena menjadikan tamu senang dan memiliki keinginan kembali untuk menginap di hotel tersebut.

### 2.3 SOP Laundry Section

Standar operasional pencucian laundry hotel sangat erat kaitannya dalam menyajikan pelayanan yang baik terhadap para tamu yang menginap, adapun hal tersebut sudah terdabah dengan baik dalam manajemen perhotelan sehingga proses kerja tertata dengan rapi tanpa menyalah atau melanggar aturan yang ada. Adapun proses melakukan pencucian laundry tamu sudah termaktub dalam SOP laundry yang sudah ditetapkan oleh hotel manajemen itu sendiri, adapun berbagai macam tata kelola laundry sebagai berikut :

1. Laundry yang diterima dari front office departemen atau house keeping departemen harus sesuai dengan jumlah dan jenis item yang tertera pada form laundry yang diisi oleh tamu. Memberikan pelayanan kepada tamu dengan melengkapi supplies kamar.
2. Memisahkan jenis baju yang luntur dengan yang tidak luntur untuk menghindari adanya perubahan warna akibat lunturnya warna pada kain.
3. Memisahkan baju warna putih dengan baju yang lainnya karena cenderung baju warna putih sangat cepat berubah warna dibandingkan warna lain Memberikan laporan kepada floor supervisor apabila terjadi perbedaan status kamar.
4. Lama pencucian, secara garis besar segala jenis kain memiliki tingkat kekuatan yang berbeda sehingga lama pencucian pada mesin cuci harus diprediksi dengan baik dalam rangka menghindari kerusakan.
5. Aturlah temperatur air sebelum melakukan pencucian, ada saat dimana para staff laundry menggunakan air panas untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan bebas kuman, namun cara ini sudah

jarang digunakan karena akan menimbulkan penggelembungan bahan baju yang banyak menimbulkan komplain dari para tamu.

6. Sebelum mencuci baju, ada baiknya melakukan pengecekan struktur dan bentuk baju, layak atau tidak untuk dicuci, jika baju sudah mengalami kerusakan atau berlubang harus sesegera mungkin dikembalikan ke tamu sebagai bentuk kinerja yang responsif dan tepat guna.

7. Pada tahap penggunaan setrika sebagai bentuk layanan pressing, hal ini dapat dilakukan pada baju yang sudah terlalu kusut, berdasarkan pengalaman saya kebanyakan dari para tamu enggan bajunya disetrika karena memang zaman yang tidak memungkinkan, malah saya dikatakan sebagai manusia zaman elvis dengan busana rapi bergaris lengan dan kaki.

8. Penggunaan pewangi sangat dianjurkan saat mencuci bukan saat setrika, karena saat mencuci bau harum akan masuk ke serat kain dan tidak akan hilang dalam satu minggu penggunaannya.

9. Penggunaan penghilang noda harap diminimalisir kembali karena akan merusak material kain, gunakan secukupnya hingga noda hilang tepat diatas bercak noda tersebut.

## 2.4 Kerangka Berfikir

Sebuah perusahaan akan dianggap sukses dalam jangka panjang adalah perusahaan yang dapat memuaskan semua kebutuhan konsumennya dalam pelayanan dalam hal ini adalah kinerja laundry section dalam menjalankan semua tugas-tugasnya, sebab kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang datang.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan hubungan dari variabel independen dalam hal ini (X) yang meliputi kemampuan, motivasi, dan peluang terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y).

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



*Sumber: Olahan Penulis Menurut Teori Robbin Dalam Rivai (2005:5)*

## 2.5 Hipotesis

Berdasarkan pemaparan teori diatas peneliti menarik kesimpulan sementara yaitu “Semakin tinggi tingkat kemampuan, motivasi, dan peluang maka semakin bagus kinerja *laundry section* di Grand Jatra hotel Pekanbaru ”.

## 2.6 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:2). Penelitian ini menggunakan 2 variabel:

- a. Variabel *dependent*, adalah variabel yang menjadi pusat utama peneliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel *dependent* adalah : Kinerja Laundry Section (Y).
- b. Variabel independent, yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel mempengaruhi variabel dependent, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006:26). Variabel independent dalam penelitian ini adalah :
  1. *Tangibles* (X1). Bukti fisik (*tangible*)
  2. *Reability* (X2). *Reability* (kehandalan)
  3. *Responsiveness* (X3). *Responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan)
  4. *Assurance* (X4). *Assurance*
  5. *Empathy* (X5). *Empathy*

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku untuk menghasilkan penelitian yang baik, maka dibutuhkan desain penelitian untuk menunjang dan memberikan hasil penelitian yang sistematis.

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiono (2006:17) penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi.

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

Penelitian ini dilakukan di Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang beralamat di Komplek Mal Pekanbaru, Jalan Tengku Zainal Abidin Nomor 1, Kota Tinggi, Kecamatan Pekanbaru Kota, Provinsi Riau (Kode pos 28116). Nomor Telepon (0761) 850888. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan oktober tahun 2019.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan jasa Laundry Section, dimana dari jumlah tamu 1638 terdapat 456 tamu yang menggunakan jasa laundry. Jumlah 456 tamu tersebut di dapat dari dokumentasi yang penulis dapatkan dari pihak hotel. Hal ini dikarenakan rata-rata pihak section laundry menerima jasa laundry sebanyak 9 tamu dalam sepekan, sehingga jika dikalikan 50 pekan menjadi 450. Namun terkadang ada tamu yang menggunakan jasa laundry lebih dari 9 dalam sepekan.

#### **3.3.2 Sampel**

Dalam penelitian ini, populasi adalah jumlah konsumen yang menggunakan jasa section laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru sepanjang

tahun 2019 sebanyak 456 orang. Untuk menentukan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan rumus *slovin*, pemakaian rumus ini mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal, dengan menggunakan kesolidan 10 %.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

$$n = \frac{456}{1+456(10\%)^2}$$

$$n = \frac{456}{1+456(0,1)^2}$$

$$n = \frac{456}{1+456(0,01)}$$

$$n = \frac{456}{1+4,56}$$

$$n = \frac{456}{5,56}$$

$$n = 82,01$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 82,01 yang dibulatkan menjadi 82 responden pengunjung hotel menginap yang merasakan pelayanan section laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Data Primer

Data Primer, yaitu data yang di dapatkan melalui sumber pertama, diantaranya dari individu dan hasil wawancara langsung dengan pihak perusahaan dan konsumen, serta melalui penyebaran angket (Sugiono, 2006:17). Sumber data adalah pelanggan yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden tentang bukti pelayanan dari section laundry.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel dari website yang berkaitan dengan penelitian (Burhan

Bungin, 2005:119). Atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung. Data ini mendukung pembahasan dan penelitian untuk itu beberapa sumber buku atau data yang diperoleh akan membantu untuk mengkaji secara kritis penelitian tersebut (Lexy J. Meleong, 2006:160). Untuk memperoleh data tersebut peneliti mengambil data dari beberapa buku, brosur, website dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang kinerja section laundry yang diberikan oleh Grand Jatra Hotel Pekanbaru kepada para tamu hotel yang menggunakan jasa section laundry. Maka metode yang digunakan adalah melalui: penyebaran angket (koesioner), wawancara dan dokumentasi.

#### 1. Metode angket (kuesioner)

Koesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden (Husein Umar, 2003:49).

#### 2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasastri, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Suharmisi Arikunto, (2006:231).

#### 3. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan responden untuk proses pengumpulan data.

## BAB 1V GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

### 4.1 Gambaran Umum Hotel Grand Jatra

#### 4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Grand Jatra

Grand Jatra Hotel Pekanbaru adalah salah satu hotel berbintang lima dengan standar Internasional yang ada di daerah Pekanbaru ibu kota dari Riau yang didirikan pada tanggal 27 Februari 2005. Hotel Grand Jatra Pekanbaru terletak di pusat kota Pekanbaru yang berada di Jl. Tengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mal Pekanbaru, Pekanbaru, Riau- Indonesia. Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan bagian dari PAM Group (Pintu Air Mas) yang berpusat di Jakarta. Pada awal tahun 2000-an PAM group mulai mengembangkan properti dalam skala yang lebih besar yaitu dengan mengembangkan proyek Mall Pekanbaru, sedangkan pada tanggal 27 Februari 2005, PAM group mu-

lai merambah dunia perhotelan yaitu Hotel Grand Jatra di Pekanbaru, Riau, dan berlanjut dengan mengembangkan proyek Balikpapan Superblock di Balikpapan, Kalimantan Timur dan Cirebon Superblock di Cirebon, Jawa Barat. Hotel Grand Jatra Pekanbaru siap untuk melayani para tamunya dengan moto “ *It’s About Journey Not a Destination*”.

Hotel Grand Jatra Pekanbaru memiliki 9 lantai dengan 200 kamar yang keseluruhannya menggunakan kunci kamar yang berbentuk *Key Card Room* dan untuk memudahkan para tamu menuju kamar maka Hotel Grand Jatra Pekanbaru menyediakan 2 elevator untuk tamu. Seperti pada kebanyakan hotel lainnya, Hotel Grand Jatra Pekanbaru juga memberlakukan 14.00 am *check in time* dan 12.00 pm *check out time*. Untuk seluruh produk yang ditawarkan Hotel Grand Jatra Pekanbaru sudah termasuk 11% *Tax* dan 10% *Service*.

Sebagai hotel berbintang lima Hotel Grand Jatra Pekanbaru menyediakan berbagai layanan hotel seperti layanan kamar 24 jam internet wifi di semua area, Layanan *Laundry*, Layanan *Bisnis*, Layanan *Concierge* keamanan 24 jam sampai dengan *coffee shop*. Tanpa membuang banyak waktu proses *check-in* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dilakukan secara *Express* dengan menerima berbagai macam kartu kredit.

#### 4.1.2 Lokasi Perusahaan

Hotel Grand Jatra Pekanbaru berlokasi di Jalan Tengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mall Pekanbaru, Pekanbaru-Riau, Indonesia. Dengan nomor telepon (0761) 850888 dan fax (0761) 850999. Letak Hotel Grand Jatra Pekanbaru sangat strategis yaitu berada dipusat Kota Pekanbaru dan juga bersebelahan dengan pusat perbelanjaan Mall Pekanbaru, selain itu juga jarak antara bandara SSQ II dengan hotel hanya memerlukan waktu tempuh sekitar 20 menit.

## BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL

### 5.1 Gambaran Umum Responden

Pada bab ini akan dibahas penelitian kinerja section laundry di Grand Jatra Hotel Pekanbaru . Ada beberapa variabel dalam penelitian ini yaitu : Variabel independen dalam hal ini (X) yang meliputi kemampuan, motivasi, dan peluang. Variabel dependen dalam hal ini adalah kinerja section laundry (Y).

Pada penelitian ini responden adalah tamu hotel yang menginap dan menerima pelayanan dari laundry section di Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang berjumlah 80 orang.

#### 5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut data responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu :

**Tabel 5.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Perempuan	34	42,5%
2	Laki-laki	46	57,5%
Total		80	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2019

#### 5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut data responden berdasarkan usia, yaitu :

**Tabel 5.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	0 – 15 Tahun	8	10%
2	16 – 45 Tahun	40	50%
3	46 – 59 Tahun	20	25%
4	>60 Tahun	12	15%
Total		80	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2019

### 5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap

**Tabel 5.3**  
**Responden Berdasarkan Lama Menginap**

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 2 Hari	38	47,5%
2	3 – 4 Hari	20	25%
3	5 – 6 Hari	15	18,75%
4	>7 Hari	7	8,75%
Total		80	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2019

### 5.2 Kemampuan Laundry Section Grand Jatra Hotel

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (pengetahuan + keterampilan). Artinya karyawan yang memiliki keterampilan yang memadai untuk pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man in the right job*).

### 5.3 Motivasi Laundry Section Grand Jatra Hotel

Motivasi (*motivation*) kerja dalam penelitian ini adalah suatu dorongan yang timbul dari luar dan dalam diri seseorang yang dapat mengaktifkan, menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku seorang pegawai yang berupa interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi.

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

1. Laundry section telah melaksanakan tugas dengan baik dan benar sehingga menjadikan karyawan laundry section mendapatkan penilaian bahwa kinerjanya sudah baik dan bahkan dalam beberapa hal mendapatkan penilaian sangat baik.
2. Laundry section berkinerja baik disebabkan telah memantau kemampuan seluruh karyawan dan menempatkan seseorang di tempat yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Memberikan motivasi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Serta memberikan peluang atau kesempatan kerja kepada seluruh karyawan agar meningkatkan semangat untuk meningkatkan kinerja dan mempertahankan kinerja yang sudah baik.
3. Dari semua hal yang telah dilaksanakan oleh pihak Grand Jatra Hotel secara khusus yang ada di Section Laundry maka dapat terlihat dampak yang ada seperti adanya tanggungjawab, meningkatnya kualitas, bertambahnya kuantitas, serta telah tertata dengan rapi seluruh pelaksanaan tugas yang telah dibagi dengan baik dan tepat.

### **6.2 Saran**

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar menggunakan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja section laundry untuk lebih mengembangkan wawasan.
2. Bagi pihak hotel grand jatra Pekanbaru hendaklah memperhatikan faktor-faktor yang dianggap penting dalam meningkatkan kinerja laundry

section agar selalu dapat mempertahankan kinerja baik tersebut, hal ini dimaksudkan agar tujuan hotel dapat tercapai dengan maksimal.

4. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 3 faktor yang menentukan kinerja section laundry harus terus dilakukan dengan baik dan konsisten. Oleh karena itu pihak hotel grand jatra harus memperhatikan hal tersebut agar tujuan dan cita-cita organisasi berjalan dengan lancar dan tercapai.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Agusnawar. 2000. *Operasional Graha Hotel (Hotel Housekeeping operational)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- B. Uno, Hamzah dan Lamatenggo, Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Housekeeping Hotel Problem Solving & Terminologi*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel Housekeeping*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lexy J. Meleong. 2006. *Metode penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Rineka Aditama.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Monel, Tengku Djohan HE. 1997. *Pengelolaan Bidang Tata Graha*. Medan.
- Nugroho, A. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Ofseet.
- Oemar, Yohanas. 2007. *Pengaruh Diklat Terhadap Kinerja Karyawan Bank*. Malang: CV Sofa Mandiri.
- Orbani Lutfi, Bagyono. 2003. *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adi Citra Karya Nusa.
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Rumekso. 2004. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Ofseet.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: CV. Andi Ofseet.
- Sarwono, J. 2009. *Statistik Itu Mudah Panduan Lengkap untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta: Andi Ofseet.
- Sugiarto, Singian dan Dergibson. 2006. *Metode Statistika*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sulastiyono, A. 2002. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta: PT Garsindo.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan dan Layanan Konsumen*, Jakarta: PT.Garsindo anggota ikapi.
- Wisnu, HS. 2006. *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Edisi I. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal Ilmiah

- Affandi, Dodi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Departemen Rekreasi Sari Ater Hotel Dan Resort Subang*.

- Jurnal Barista Volume 3, Nomor 1, Juli 2016. Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Bandung.
- Arianda, Ari. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Housekeeping Department di Hotel Ibis Pekanbaru*. JOM FISIP Vol.2 No.2 – Oktober 2015.
- Baetie, Destiana. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara*. JOM FISIP Vol. 5 No.1 – April 2018, Jurusan Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Riau
- Devi, Emmita. *Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di The Sahid Rich Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu – Volume 6 Nomor 2 – 2015 – [lppm3.bsi.ac.id/jurnal](http://ppm3.bsi.ac.id/jurnal). AKPAR BSI Yogyakarta.
- Eliza, Citra. *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Seven Laundry Pada Tahun 2012*. Tugas Akhir – 2014, Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Gumilang, Inda. 2010. *Hubungan antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja karyawan*. Jurnal Pesona Volume 3, No.1- Januari 2010 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pertiwi Jakarta Timur.
- Suspeti, Amelia. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas tamu Hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 50, Nomor 5 September 2017
- Widhiarsa, Okto. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus pada Hotel Ciputra di Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2011.
- Waty, Indah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Dana Solo*. Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta Tahun 2010.