

KINERJA KARYAWAN *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL MUTIARA MERDEKA PEKANBARU

Oleh : Ataya Hanna Nursillam S

atayahannanursillams@gmail.com

Pembimbing : Mariaty Ibrahim

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya KM. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 282903

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Adanya dari adanya diadakannya penelitian ini bermaksud agar dapat mengetahui bagaimana kinerja karyawan *room attendant* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Kuisioner disebarkan sebanyak 100 responden, sedangkan pada teknik dari pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan observasi, kuisioner dan dokumentasi. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden menilai kinerja karyawan *room attendant* di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru mendapatkan hasil puas. Dapat dilihat dari hasil rata-rata masing-masing variabel indikator pelayanan kepada tamu (52,05%), indikator kebersihan (52,6%), indikator fasilitas (53,4%), indikator kesesuaian harapan (52,6%), indikator minat berkunjung kembali (52,06%) dan indikator kesediaan merekomendasikan (51,2%). Dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan *room attendant* pada tamu adalah cukup baik. Demikian kinerja karyawan *room attendant* yang disediakan oleh Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru agar dapat lebih ditingkatkan lagi.

Kata kunci : kinerja karyawan, *room attendant*, hotel

**ROOM ATTENDANT EMPLOYEE PERFORMANCE AT MUTIARA MERDEKA HOTEL
PEKANBARU**

By : Ataya Hanna Nursillam S

Conselor : Mariaty Ibrahim

Email : atayahannanursillams@gmail.com

*Travel Business Study Program
Department of Administrative
Sciences Faculty of Social Science and Political Science
Riau University*

Bina Widya KM Campus. 12.5 Simpang Baru Pekanbaru 282903
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The existence of this research is intended to be able to find out how the performance of room attendant employees on the satisfaction of guests staying at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. In this research, the writer uses quantitative descriptive method. Questionnaires were distributed by 100 respondents, while the technique of data collection for this study used observations, questionnaires and documentation. The results of this study indicate that respondents assess the performance of room attendant employees at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru to get satisfied results. It can be seen from the average results of each service indicator variable to guests (52.05%), cleanliness indicator (52.6%), facilities indicator (53.4%), expectation conformity indicator (52.6%), indicator of interest in revisiting (52.06%) and indicator of willingness to recommend (51.2%). It can be concluded that the performance of room attendants to guests is quite good. Thus the performance of the room attendant employees provided by Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru so that it can be further improved.

Keywords: employee performance, room attendant, hotel

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Diera globalisasi, pariwisata merupakan salah satu industri paling dapat diandalkan di negara manapun. Salah satu penunjang industri pariwisata adalah industri perhotelan. Hotel adalah bagian dari fasilitas akomodasi yang menyediakan layanan akomodasi, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya kepada publik, memastikan kepuasan semua pengguna layanan tersebut (Betty Sailun 2014).

Ada berbagai departemen yang beroperasi di industri perhotelan dalam meningkatkan pendapatan di hotel itu sendiri. Bagian terpenting dari hotel adalah *housekeeping* Departemen. *Housekeeping* memiliki tugas untuk mengurus *housekeeping* hotel hotel bisamenjadi "rumah yang jauh dari rumah" bagi orang-orang. Orang-orang yang datang dari perjalanan. Salah satu departemen di hotel yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada para tamu adalah departemen *housekeeping*.

Untuk dapat memenuhi pelayanan terhadap tamu, setiap perusahaan harus sering melakukan banyak cara untuk meningkatkan kinerja. Karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja perusahaan, karena tentunya suatu perusahaan dapat berkembang dan berkembang bukan hanya karena faktor permodalan dan strategi bisnis yang kuat, tetapi tenaga (SDM) yang mumpuni.

Tabel I.1
Tingkat Hunian (Room Occupancy)
Tahun 2021

No	Bulan	Room Sold Out
1.	Januari	247
2.	Februari	312
3.	Maret	368
4.	April	516

5.	Mei	511
6.	Juni	823
7.	Juli	1,537
8.	Agustus	1,620
9.	September	839
10.	Oktober	1,740
11.	November	1,652
12.	Desember	1,888

Sumber : HRD Manager Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru (2022)

Kepuasan tamu lewat pemberian fasilitas yang baik ialah kewajiban dan tanggung jawab dari manajemen serta semua karyawan hotel. Agar tamu mendapatkan kepuasan tentang kinerja pegawai suatu perusahaan, maka setiap perusahaan lebih memperhatikan jumlah karyawannya agar kinerja karyawan semakin maksimal sehingga tamu merasakan kepuasan pada kinerja karyawan pada perusahaan. Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru memiliki 4 orang jumlah karyawan *room attendant*. Berdasarkan jumlah karyawan tersebut dapat dilihat agar perusahaan lebih memperhatikan kualitas karyawan agar mendapatkan kinerja karyawan yang maksimal sehingga konsumen merasa menyenangkan pada saat menggunakan jasa di hotel serta jika tamu memiliki kendala, agar *room attendant* dapat lebih memaksimalkan waktu pelayanannya kepada tamu.

Oleh karena uraian permasalahan tersebut, sehingga penulis ingin membuat penelitian untuk memahami bagaimana kinerja karyawan *room attendant* Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru kepada tamu. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru”

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana masalah yang dikemukakan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana kinerja karyawan *room attendant* di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?

1.3 Identifikasi Masalah

Untuk menentukan penelitian tersebut agar jangan meluas sehingga peneliti membatasi penelitiannya pada kualitas pekerjaan pramugari di ruang kebersihan (kerapihan, kebersihan, kelengkapan peralatan kabin, kepuasan tamu).

1.4 Tujuan Penelitian

Pada penelitian tersebut mempunyai tujuan yakni :

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan *room attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kepuasan tamu di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru

1.5 Manfaat Penelitian

Kajian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulisi sangat membantu untuk menambah wawasan tentang dunia perhotelan
2. Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan tamu di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru
3. Bagi peneliti lain diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut terkait kinerja *Room Attendant*

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan tempat bagi pengunjung yang mempunyai kelas khusus agar memperoleh layanan *saat* menginap dan makan dengan cara menyewa. Sehingga pengunjung dapat menilai tempat untuk menyewa jasa tersebut.

Pelayanan fasilitas pariwisata yang kerap dipakai bagi pengguna wisata seperti adalah layanan perhotelan. Pengunjung yang

mendatangi lingkungan tujuan wisata menginginkan tempat menginap sehingga untuk memberikan istirahat yang nyaman selama melakukan bepergian. Ketika pariwisata terkhususnya pada bidang perhotelan sudah diakui memegang peranan penting dalam pengadaan tempat untuk menginap).

Berdasarkan pemahaman dari Agus Sulastiyono (2007) hotel yaitu yaitu bagian yang tidak terpisahkan dari usahapariwisata, yang dapat dikatakan sebagai usaha komoditas yang dikomersialkan dengan memberikan layanan sebagai berikut: *guest room* makan serta minum bahkan jasa pendukung lainnya.

- a. Tempat rekreasi
- b. Sarana Olahraga dan dobi (*laundry*)

2.2 Pengertian Housekeeping

Housekeeping berawal melalui kata *House* artinya adalah rumah sedangkan *keeping* merupakan merawat serta memelihara. Divisi Housekeeping merupakan termasuk dalam bagian dari hotel yang memiliki tanggung jawab terhadap kelengkapan hotel dan kamar, kerapian hotel dan kamar, kebersihan hotel dan kamar serta keamanan hotel dan kamar diiringi dengan hasil pelayanan yang baik kepada tamu yang berkunjung ke hotel. Hasil kinerja yang baik dari divisi Housekeeping adalah berupa fasilitas hotel, kebersihan, pelayanan bahkan produk hotel yang benar-benar dapat menarik atau memikat hati pengunjung agar dapat datang berkunjung kembali ke hotel tersebut.

Agar menjaga fungsional kerja dan dapat mencapai seluruh area kerjanya, Housekeeping memiliki beberapa seksi berada di bawah naungan Divisi Housekeeping yaitu: *Floor Section*, *Public Area*, *Linen/Uniform*, *Laundry* *Pool Attendant*, *Florist*, *Gardener*

2.3 Pengertian *Room Attendant*

Room Attendant merupakan yang menjamin kebersihan, ketertiban, kenyamanan dan keamanan ruang keluarga. Dari pengertian tersebut mengartikan bahwa room attendant sangat berguna pada setiap operasional hotel.

Berdasarkan pemahaman dari Sulastiyono (2011) *Room Attendant* yaitu layanan penanggung jawab terhadap kebersihan, ketertiban dan kelenkapan ruangan. Petugas yang melakukan melengkapi kebutuhan, pembersihan, merapikan dan tamu di ruangan adalah pramugraha atau (Room Boy) sedangkan pengawasan proses kerja yang dilakukan room boy adalah Room Supervisor.

Seorang petugas ruangan dalam mengerjakan suatu ruangan harus menjalankan standar operasional prosedur (SOP) yang diperlukan pada industry perhotelan disebabkan oleh SOP ini mendeskripsikan tata cara uraian kerja, setidaknya agar memudahkan seseorang saat menjalankan pekerjaannya. Terpenting hasil kerja pada karyawan saat menjalankan SOP langkah demi langkah dalam membersihkan kamar tamu mulai dari membersihkan kamar mandi, membersihkan debu,, merapikan tempat tidur, merapikan linen, mengepel, menyiapkan troli, menyapu dan membersihkan kamar mandi, sampai tuntas.

2.4 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan suatu prestasi, suatu tindakan, atau hasil yang ditunjukkan oleh seseorang melalui ketrampilan yang nyata. Pengertian kinerja karyawan merupakan kualitas dan kuantitas hasil kinerja yang sudah diselesaikan dari setiap pegawai saat menjalankan kewajiban dan tanggung jawab yang sudah diberikan kepadanya.

Kinerja karyawan dalam organisasi berkaitan dengan kesanggupan seorang pegawai saat melaksanakan seluruh kewajiban serta tanggung jawabnya. Kewajiban pada dasarnya didasarkan pada hasil dari kinerja yang telah ditentukan. Pada akhirnya, seorang karyawan ditemukan telah mencapai tingkat kinerja tertentu: "Kinerja ialah campuran atau penggabungan dari kesanggupan dan upaya agar mendapatkan hasil sesuai yang diinginkan. Agar dapat berprestasi dengan baik, sehingga para karyawan wajib mempunyai keahlian keinginan untuk bekerja sedemikian rupa pada akhirnya apapun aktivitas yang dilakukan tidak menemui kendala yang serius di wilayahnya

2.5 Pengertian Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah pelanggan ialah "perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk (hasil) dengan kinerja yang diharapkan". Kepuasan pelanggan pada suatu barang ataupun produk merupakan hasil yang membandingkan manfaat diperoleh konsumen sesudah mengonsumsi atau menggunakan produk tersebut dengan manfaat yang mereka harapkan sebelum membelinya. Pengalaman pelanggan yang puas berulang kali meningkatkan kepuasan dan membantu pelanggan merumuskan harapan yang jelas untuk masa depan. Secara keseluruhan, loyalitas pelanggan, berita positif dari mulut ke mulut, tidak terpengaruh oleh penawaran pesaing, dan kepuasan pelanggan akan menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pemahaman dari Tjiptono (2008), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai penilaian yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baik ataupun seperti sesuai keinginan. Kepuasan pelanggan dapat mendatangkan keuntungan (Mulyana, 2012):

1. Hubungan pelanggan-bisnis yang lancar
2. Menyediakan dasar yang baik untuk pembelian ulang
3. Mendorong loyalitas konsumen
4. Membuat rujukan dari mulut ke mulut yang bermanfaat
5. Meningkatkan reputasi yang baik di mata konsumen
6. Meningkatkan pendapatan.

Berdasarkan pemahaman dari Lupiyoadi (2011) mengemukakan bahwa jika tercapaainya kepuasan lewat kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Meminimalkan kesenjangan yang timbul antara manajemen dan juga konsumen
2. Organisasi wajib dapat bekerja sama dalam visi peningkatan proses layanan
3. Memberikan kesempatan kepada konsumen agar mengajukan keluhan
4. Membangun dan juga menyebarkan tanggung jawab, proaktif dan sesuai bisnis mitra pemasaran

2.6 Pengertian Tamu

Tamu adalah orang yang telah terdaftar dan menginap di hotel". Menurut buku Association of Accommodation Business Regulations in the Hotel Business Sector (1992), dikatakan: "Pengunjung hotel ialah setiap orang yang menginap dan/atau menggunakan jasa hotel". Berdasarkan pendapat (Agusnawar, 2004). "Pengunjung hotel ialah pengunjung orang yang datang dengan maksud untuk menginap di hotel dan/atau menggunakan layanan atau penyedia jasa hotel.

Berdasarkan pendapat dari (Prof. Dr. I Gusti Bagus Arjana, M.S. 2015) Beberapa pengertian tentang tamu:

1. Pelancong ialah orang yang melakukan perjalanan ke suatu tempat /tujuan untuk menikmati dan menikmati perjalanannya, tetapi tidak lebih dari 24

jam agar ia tidak harus bermalam di tempat itu.

2. Pengunjung merupakan orang yang mengunjungi suatu tempat dengan maksud agar menikmati dan menikmati kunjungannya.
3. Wisatawan merupakan orang yang melakukan perjalanan sekurang-kurangnya 24 jam untuk menikmati perjalanan dan mencari kesenangan serta tidak mencari nafkah atau bekerja di daerah tujuan

Menurut Agusnawar dalam bukunya yang berjudul Resepsionis Hotel (2004), tipe tipe pengunjung yang menginap di hotel secara umum dapat dikategorikan:

1. Regular Guest
2. Wisatawan domestic
3. VIP (Very Important Persons)
4. CIP (Commercially Important Persons)
5. FIT (Free Independent Travelers)
6. SPATT (Tamu Perhatian Khusus),
7. SIT (Special Interest Tours)
8. GIT (Group Inclusive Group),

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain ini menggunakan penelitian dengan metode deskriptif pendekatan kuantitatif. Berdasarkan pendapat dari (Sugiyono, 2007) metode deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan peristiwa sosial dan alam secara sistematis, factual dan tepat.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di lokasi Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru Jl. Yos Sudarso 12-A, Pekanbaru 28154 Indonesia. Waktu penelitian "Kinerja Karyawan Room Attendant Terhadap Tamu di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru" dilaksanakan pada bulan September 2021 sampai dengan Januari 2022.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi pada kajian ini merupakan tamu yang pernah atau sedang memakai jasa/menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dan untuk mempertegas hasil kuisioner didukung dengan adanya pendapat dari Manager Housekeeping di Hotel Muiara Merdeka Pekanbaru.

3.3.2 Sampel

Pengkaji mengambil sampel sebanyak 100 responden/tanggapan karena tidak memungkinkan untuk mengambil semua populasi dikarenakan terlalu besar populasi sehingga diambil 100 responden agar memudahkan saat melakukan penyebaran kuisioner di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data didapatkan dari hasil kuisioner lewat observasi langsung ke tempat melakukan penelitian untuk melengkapi seluruh data. Peneliti juga melakukan wawancara kepada Manager Housekeeping untuk memastikan hasil dari kuisioner yang sudah disebar kepada tamu Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dan juga mengambil dokumentasi untuk memberikan gambaran di lokasi penelitian tersebut.

3.4.2 Data Sekunder

Adalah data sekunder berupa buku dan literature yang berkaitan pada judul penelitian tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini merupakan :

- a. Observasi,
Merupakan observasi langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik mengenai permasalahan yang diteliti terkait dengan standar kinerja supervisor di

Room Attendant Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

- b. Kuisioner
Metode ini merupakan metode pemberian dan penyebaran pertanyaan kepada responden dan pengumpulan data dengan harapan mereka dapat menyelesaikan survei. Survei ini diberikan kepada tamu Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
- c. Wawancara
Wawancara ini, peneliti mencari data tentang kinerja karyawan *room attendant* di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru kepada Manajer Housekeeping. Wawancara ini dilakukan pada saat informan dalam keadaan santai dan waktu kosong.
- d. Dokumentasi
Berkaitan dengan foto – foto yang diambil oleh peneliti. Tujuan dokumentasi sendiri untuk menggambarkan keadaan lapangan dan untuk mengambil informasi informasi dari lembaga yang diteliti/dikaji.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk menggambarkan dan mengukur kinerja karyawan *room attendant*. Skala likert digunakan agar dapat mengukur pendapat serta persepsi seseorang

3.7 Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini, teknik pengukuran data merupakan tatacara dengan cara memberikan angka pada obyek yang diteliti untuk memperoleh kategori dari obyek yang diteliti tersebut. Data yang sudah diperoleh lalu akan diperhitungkan dengan cara menggunakan rumus Skala Likert.

3.8 Operasional Variabel

Operasional variable merupakan penjabaran untuk mengukur variable agar mendapatkan hasil dari suatu penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pariwisata pada saat ini sudah termasuk dalam bagian dari sector unggulan disetiap negara, salah satunya ialah Hotel. Hotel merupakan bagian dari akomodasi yang menyediakan fasilitas yang lengkap untuk tamu ysitu seperti makanan,minuman,kolamrenang, dll sesuai dengan ukuran hotel dan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel. Perkembangan hotel di Pekanbaru selalu mendatangkan tamu dari luar kota bahkan luar negeri dengan tujuan berbisnis.

Hotel Mutiara Merdeka adalah salahsatu hotelyang berbintangempat dengan standar Internasional yang ada di Pekanbaru. Hotel ini didirikan pada tahun 1989 dan diresmikan oleh Bapak Presiden Soekarno dengan klasifikan bintang 3 (tiga). Pada tahun 2003 berubah klasifikasibintang menjadibintang 4 (empat). Hotel Mutiara Merdeka didirikan oleh Bapak Muhammad Nazir. Hotel Mutiara Merdeka terletak di Jl Yos. Sudarso No 12A Pekanbaru, Riau Indonesia. Hotel ini juga memiliki company dengan hotel lain yaitu dengan Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru memiliki 8 (delapan) lantai dengan 166 (seratus enam puluh enam) kamar dengan menggunakan kunci kamar yang berbentuk *Card System*, *Ving Card* dan *Key Manual*. Untuk memudahkan para tamu menuju kamar maka Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru menyediakan 2 elevator untuk tamu. Seperti pada hotel umumnya, Hotel Mutiara Merdeka juga memberlakukan 14.00 am ci dan 12.00 pm co.

4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan

4.2.1 Pelayanan Kepada Tamu

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi mengenai pelayanan kepada tamu, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal ini diperoleh dengan skor pelayanan kepada tamu yaitu pelayanan yang diberikan oleh Room Attendant tepat waktu, Room Attendant selalu ramah, sopan dan sabar kepada tamu, Mengatasi keluhan yang disampaikan oleh tamu dan Room Attendant memahami kebutuhan harapan tamu yang menyebutkan bahwa pelayanan kepada tamu dikatakan cukup baik berada pada skor 52,05%.

4.3.2 Kebersihan

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi mengenai kebersihan, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal ini diperoleh dengan skor kebersihan yaitu kebersihan hotel (kamar tidur dan toilet) yang menyebutkan bahwa kebersihan dikatakan cukup baik berada pada skor 52,6%.

4.3.3 Fasilitas

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi mengenai fasilitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal ini diperoleh dengan skor fsilitas yaitu kondisi fasilitas yang disediakan hotel yang menyebutkan bahwa fasilitas dikatakan cukup baik berada pada skor 53,4%.

4.3.4 Kesesuaian Harapan

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi mengenai kesesuaian harapan, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal ini diperoleh dengan skor kesesuaian harapan yaitu kesesuaian harapan yang menyebutkan

bahwa kesesuaian harapan dikatakan cukup baik berada pada skor 52,6%.

4.3.5 Minat Berkunjung Kembali

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi mengenai minat berkunjung kembali, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal ini diperoleh dengan skor minat berkunjung kembali yaitu Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh Room Boy memuaskan, keinginan untuk berkunjung kembali karena layanan fasilitas untuk pengunjung yang diberikan memadai, Berminat untuk berkunjung kembali karena nilaidan manfaatyang diperoleh setelah mengkonsumsi produk yang menyebutkan bahwa kesesuaian harapan dikatakan cukup baik berada pada skor 52,06%.

4.3.6 Kesiediaan Merekomendasi

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi mengenai kesiediaan merekomendasi. Sehingga mendapatkan kesimpulan bahwa responden dominan menjawab baik sebesar 57% terhadap kesiediaan merekomendasikan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Berdasarkan dari hasil analisis dengan menggunakan Skala Likert dari keseluruhan hasil penelitian variable tersebut, sehingga dapat diketahui bahwa angka indeks Kinerja Karyawan Room Attendant di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru berada pada titik 52, 2% dan termasuk pada kategori cukup baik.

Dapat juga diperkuat dari hasil wawancara bersama Manager Housekeeping Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Berikut petikan wawancara bersama manager housekeeping :

“.... kami selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan dari kinerja karyawan. Terkhusus pada department

housekeeping, kami sudah melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan mulai dari pelayanan kepada tamu dengan cara membuat pelatihan tambahan kepada karyawan room attendant agar menambah kualitas kerja karyawan di room attendant. Kami juga akan berupaya untuk memperbaharui segala fasilitas kamar baik fasilitas yang dipergunakan untuk tamu maupun bangunan kamar yang tidak layak. Ada beberapa kamar yang masih memiliki bangunan yang lama kami akan berupaya untuk memperbaharui fasilitas yang tidak layak dan fasilitas di kamar hotel. Kami berharap untuk kedepannya agar tamu untuk mendapatkan kepuasan dari tamu sehingga tamu minat untuk berkunjung kembali” (Hasil wawancara bersama dengan manager housekeeping Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, tanggal 10 Januari 2022)

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang sudah dicapai oleh karyawan atau pegawai dalam pekerjaannya. Hasil yang dicapai karyawan dalam kinerja adalah mendapatkan hasil yang baik dari tamu.

Berdasarkan indikator dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Untuk indikator pelayanan kepada tamu di hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, mendapatkan hasil dominan cukup baik
- Untuk indikator kebersihan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, mendapatkan hasil dominan cukup baik.
- Untuk indikator fasilitas di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru mendapatkan hasil yang cukup baik.
- Untuk indikator kesesuaian harapan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, tamu dominan menjawab cukup baik.

- e. Untuk indikator minat berkunjung kembali di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, tamu dominan menjawab cukup baik
- f. Untuk indikator kesediaan merekomendasikan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, tamu dominan menjawab cukup baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwasannya kinerja karyawan *room attendant* tamu di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru mendapatkan hasil cukup baik.
- g. Menurut hasil analisis menggunakan Skala Likert, sehingga mendapatkan hasil bahwa angka indeks Kinerja Karyawan Room Attendant terhadap tamu di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru berada pada titik 52,2% dan termasuk pada kategori cukup baik.

5.2 Saran

Untuk saran tentang kinerja karyawan *room attendant* di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dengan dominan responden baik sehingga sebaiknya melakukan beberapa hal berikut :

- a. Setelah peneulis meninjau langsung ke lokasi Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru harus lebih memperbaharui dan meningkatkan segala fasilitas yang diberikan kepada tamu sesuai dengan yang seharusnya diterima oleh tamu hotel agar merasa nyaman pada saat menginap di hotel Mutiar Merdeka Pekanbaru
- b. Untuk meningkatkan kinerja karyawan *room attendant* perusahaan memberikan motivasi kepada *room attendant* saat bekerja dengan memberikan penghargaan.
- c. Menambah jumlah karyawan *room attendant* di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru agar meningkatkan hasil kinerja *room attendant* sehingga tamu merasa lebih puas terhadap kinerja

karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2014). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Agus, Sulastiyono, Drs., M. Si. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*: Bandung: Alfabeta
- Bagyono. (2006). *Manajemen Housekeeping Hotel*, Bandung : Alfabeta
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung : Alfabeta
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Bandung : Cv Alfabeta
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung : Cv Alfabeta
- Gaffar, Vanessa. (2007). *Costumer Relationship Management and Marketing. Public Relation*. Bandung: Alfabeta
- Hamzah dan Nina Lamatenggo.(2012). *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12.PT Macanan Jaya Cemerlang: Indonesia.
- Mangkunegara 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Prof. Dr. I Gusti Bagus Arjana, M.S. (2015). *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Rumekso.(2001).*Housekeeping Hotel*. Jakarta: Agung media
- Sulatinigrum.1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran..* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.