

# **KINERJA ROOM BOY PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU**

**Oleh : Puty Chairunnisa**

*Putychairunnisa6@gmail.com*

**Pembimbing: Mariaty Ibrahim**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

## ***ABSTRACT***

*Hotel Grand Jatra Pekanbaru is a five-star hotel located at Jalan Tengku Zainal Abidin No. 1 Pekanbaru Mall Complex, Pekanbaru. The purpose of this study is to determine the performance of the room boy in the housekeeping department at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru by using a mixed method with a descriptive approach. Respondents were set at 10 hotel guests. Data collection techniques used are questionnaires, interviews, documentation and observation. With this research, it is shown that the performance criteria factors that affect the performance of rooms at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru are the quality of work, quantity of work, supervision, attendance or employee discipline and conservation. Factors Performance appraisal criteria that affect the performance of room boy is supervision with improvement indicators.*

*Keywords: performance, room boy, housekeeping, hotel*

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia bisnis menyulitkan bagi para pelaku bisnis untuk menghindari dari dampak globalisasi ekonomi, artinya pelaku bisnis suatu negara lebih banyak dipengaruhi oleh persaingan global yang lebih bersifat dinamis. Sehingga, pelaku bisnis dari berbagai negara saling berkompetisi untuk mempertahankan atau memenangkan persaingan bisnis. Oleh karenanya pelaku bisnis saling berlomba untuk meningkatkan kinerja organisasinya agar dapat meningkatkan kemampuan bisnis untuk memenangkan persaingan bisnis. Kunci kemenangan pelaku bisnis terletak pada kemampuan menciptakan keunggulan agar mampu memenangkan kompetisi bisnis. Salah satu keunggulan bersaing bersumber pada keunggulan sumber daya manusia melalui peningkatan kinerja karyawan.

Grand Jatra Hotel merupakan salah satu hotel bintang lima yang terkenal dengan lokasinya yang strategis di pusat kota, dan bangunannya yang terintegrasi dengan Mal Pekanbaru, memberikan kemudahan akses ke pusat perbelanjaan bagi para tamu hotel. Grand Jatra Hotel merupakan bagian dari grup PAM (Pintu Air Mas) di Jakarta. Bermula di tahun 2000-an, PAM Group memulai langkah awalnya dengan proyek raksasa pembangunan Mall Pekanbaru, dilanjutkan pada tanggal 27 Februari 2005 dengan pembangunan Hotel Grand Jatra Pekanbaru dengan konsep hotel yang menyatu dengan Mall Pekanbaru. Selanjutnya pembangunan diperluas hingga ke Pulau Kalimantan dan Pulau Jawa, yaitu pembangunan *Superblock* di

Balikpapan dan Cirebon. Dikenal dengan motto “*It’s about journey not a destination*”, Grand Jatra Pekanbaru berkomitmen untuk benar-benar memberikan pelayanan terbaik kepada para tamunya.

check-in dan check-out, Grand Jatra Hotel menetapkan waktu *check-in* pada pukul 14:00 dan waktu *check-out* pada pukul 12:00. Produk yang di tawarkan Hotel Grand Jatra Pekanbaru sudah termasuk *11% tax* dan *10% service*. Hotel Grand Jatra Pekanbaru juga memanjakan tamu dengan akses 24 jam layanan kamar, akses internet, layanan laundry, layanan bisnis dan layanan *concierge* juga *coffee shop*.

**Tabel 1.2 Jatra Hotel Group**

Hotel Name	Star Rating
Hotel Grand Jatra Pekanbaru, Riau	*****
Hotel Grand Jatra Balikpapan, Kalimantan	*****
Hotel Astara Balikpapan, Kalimantan	****
Hotel J’Icon Hip Balikpapan, Kalimantan	***
Hotel Stark Bali	***

*Sumber: Human Resources Manager Grand Jatra Hotel Pekanbaru, 2022*

Hotel Grand Jatra Pekanbaru tetap yakin bahwa kinerja karyawan hotel merupakan faktor penentu keberhasilan industri perhotelan. Banyak usaha yang sudah dilakukan pihak hotel guna meningkatkan kinerja karyawan dan disesuaikan dengan perubahan kebutuhan pelanggan pengguna jasa. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan Jatra hotel sudah

melakukan pelatihan karyawan, penyediaan fasilitas kerja yang sesuai kebutuhan, memberikan insentif kerja, memberikan bonus, dan berbagai tunjangan sosial dan asuransi. Diharapkan dengan usaha-usaha peningkatan kinerja karyawan, tidak ada lagi ditemukan karyawan yang memiliki kinerja yang relatif rendah. Namun fakta lapangan ditemukan beberapa data yang menunjukkan masih rendahnya kinerja karyawan hotel, seperti terlihat pada komplain tamu mengenai sisa sampah tertinggal, rambut yang tertinggal di *floor drain*, aroma tak sedap di kamar dan perabotan yang masih berdebu juga turunya tingkat hunian kamar hotel, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.4**

**Data Perkembangan Tingkat Hunian Kamar (Occupancy) Pada GrandJatra Hotel Pekanbaru**

No	Tahun	Occupancy
1	2018	72,74%
2	2019	68,99%
3	2020	46,98%

*Sumber: Front Office Hotel Grand Jatra Pekanbaru, 2018-2020*

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa tingkat hunian Grand Jatra Hotel Pekanbaru memperoleh penurunan yang signifikan, juga karena adanya pandemi pada tahun 2020 yang menurunkan tingkat hunian sebesar 46,98%. Penurunan okupansi kamar juga terjadi pada tahun 2019 sebesar 68,99%, pada tahun 2018 penurunan okupansi kamar sebesar 46,98%. Dinamika okupansi Hotel Grand Jatra

Pekanbaru berdasarkan tabel di atas menggambarkan rendahnya produktivitas karyawan yang tidak sesuai dengan tenaga kerja dan fasilitas (kuantitas dan kualitas) serta tidak memenuhi standar tenaga kerja yang ada (*standard of personels and facilities*). Karena masih ditemukannya *room boy/maid* yang mengerjakan tugas dari atasan tidak mengikuti SOP seperti bekerja kurang teliti dan tergesa-gesa mengejar ketersediaan linen bersih dengan tujuan cepat pulang, sehingga mengakibatkan penurunan kinerja *roomboy* di departemen *housekeeping* Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Dimulai dari lantai yang terjauh, *vacuum* dilaksanakan secara berjalan mundur, *room attendant* harus memastikan seluruh lantai bersih sebelum kamar ditinggalkan. Juga mengecek kembali sampah, *amenities*, *towel* dan sebagainya. Terakhir susun *slipper* dan *laundry bag* kedalam lemari.

kenyamanan ruangan hotel. Dimana peran tersebut bertujuan untuk membuat tamu yang menginap di hotel merasa nyaman. Dengan menjaga seluruh aspek baik aspek pemeliharaan fasilitas yang tersedia juga bangunan hotel itu sendiri. Apabila hotel tidak dijaga kebersihan, kerapian dan kenyamanannya akan membuat tamu menjadi tidak nyaman, seperti ruangan yang berbau, fasilitas kamar yang rusak atau ranjang hotel yang kurang bersih.

Ruang kantor *housekeeping department* Hotel Grand Jatra Pekanbaru berada dilantai 5, berada disebelah kantor *marketing* dan juga kantor *General Manager*. Di setiap lantai 6, 7, 8 dan 9 terdapat *pantry* atau *janitor*. Dimana masing-masing *pantry* memiliki fungsi tersendiri, *pantry* lantai 6 merupakan

penyimpanan MPC (berupa *chemichal* untuk toilet), *pantry* lantai 7 untuk penyimpanan *amenities* beserta ruang untuk *briefing* dan *minibar*, *pantry* lantai 8 untuk menyimpan *trolley*, linen industri, *pillow*, matras dan juga peralatan beserta perlengkapan untuk *roomboy* atau *room attendant* bekerja, sedangkan *pantry* di lantai 9 untuk penyimpanan *bed* jika ada tamu yang menginginkan *extra bed*.

Dengan mengetahui kinerja *room boy*, dapat menumbuhkan semangat kerja atau motivasi kerja untuk lebih ditingkatkan kedepannya, membantu menemukan kelebihan dan kelemahan dari *room boy*, meningkatkan produktivitas *room boy* dan meningkatkan kepuasan selama bekerja. Oleh sebab itu hotel perlu mengetahui serta memahami kinerja *room boy* untuk meminimalkan dampak yang tidak diharapkan atau tidak tercapainya tujuan hotel. Dapat ditarik kesimpulan dari fenomena diatas bahwasanya mengetahui dan memahami kinerja karyawan itu sendiri dapat mencapai tujuan hotel serta hotel bisa bersaing dengan hotel yang lain. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Room Boy Pada Department Housekeeping di Hotel Grand Jatra Pekanbaru”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan suatu masalah, yaitu: “Bagaimana Kinerja Room Boy pada Department Housekeeping di Hotel Grand Jatra Pekanbaru?”

### **1.3. Batasan Masalah**

Dari permasalahan yang dipilih, peneliti memberi batasan masalah untuk mempermudah atau tidak melebarkan pembahasannya dan memfokuskan

penelitian, maka peneliti hanya membahas mengenai Kinerja Room Boy Pada Department Housekeeping Di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah untuk mengetahui dan memahami pekerjaan *room boy* pada *department housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Untuk itu, perlu diperhatikan seluk beluk kinerja karyawan khususnya *room boy* dengan maksud pihak hotel memperoleh dampak yang baik bagi hotel.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan tentang kinerja *room boy*, dan peneliti diharapkan dapat menerapkan teori-teori yang dipelajari para peneliti selama dibangku perkuliahan untuk masalah-masalah khusus yang berkaitan dengan kinerja *room boy*.

#### 2. Bagi Perusahaan

Berpartisipasi dalam penelitian perusahaan terutama mengenai kinerja, untuk mengetahui bagaimana orang-orang di *deparment housekeeping* bekerja sehingga dapat meningkatkan kualitas hotel.

#### 3. Bagi Universitas

Sebagai masukan guna untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan, termasuk yang ada didalamnya dan menambah referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kinerja Karyawan

Menurut Withmore dalam Hamzah dan Nina Lamatenggo (2012) mengatakan kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui ketrampilan yang nyata. Moehariono (dalam

Rosyida 2010) menyimpulkan bahwa produktivitas atau produktivitas pegawai adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh individu atau sekelompok orang, baik dengan cara kualitatif dan kuantitatif, sesuai wewenang dan tanggung jawab individu dalam usaha untuk mencapai target organisasi yang bersangkutan dengan halal atau legal, tidak melanggar kode etik dan sesuai dengan norma yang ada. Mangkunegara (2016) kinerja pegawai merupakan bentuk usaha dengan kualitatif serta kuantitatif telah dicapai pegawai selama melakukan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ada yang memahami produktivitas sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun pada kenyataannya produktivitas memiliki arti yang lebih luas, bukan hanya hasil, tetapi juga bagaimana alur kerja itu berlangsung (Wibowo, 2011). Wirawan (2009) mendefinisikan produktivitas sebagai produk yang dihasilkan oleh fungsi atau kinerja suatu pekerjaan atau jabatan selama periode waktu tertentu. Kinerja atau produktivitas merupakan potensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan agar dapat melaksanakan semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan. Dengan pekerjaan

#### 2.1.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi

### Kinerja

Faktor-faktor berikut mempengaruhi kinerja seperti hasil dan perilaku kerja, yaitu:

- 1) Keterampilan dan pengalaman.
- 2) Pengetahuan.
- 3) Rancangan kerja.
- 4) Kepribadian.
- 5) Motivasi kerja.
- 6) Kepemimpinan.
- 7) Gaya kepemimpinan.
- 8) Budaya organisasi.
- 9) Kepuasan kerja.
- 10) Lingkungan kerja.
- 11) Loyalitas.
- 12) Komitmen.

Disiplin kerja. Berupa kesungguhan karyawan dalam bekerja, bisa dilihat dari kehadiran karyawan tersebut yang tepat waktu, bekerja sungguh-sungguh dan sebagainya

### 2.2 Penilaian Kinerja

Sedarmayanti (2010) berpendapat bahwa penilaian kinerja merupakan sistem formal untuk menilai atau memantau dan menguji kinerja seseorang secara teratur. Menurut Handoko (2010), penilaian kinerja (performance) adalah suatu proses dimana organisasi mengevaluasi dan menilai kinerja atau prestasi seorang karyawan. Noe Et Al dalam Kaswan (2012) penilaian kerja adalah proses yang dilakukan suatu organisasi bertujuan untuk mengetahui seberapa baik kinerja karyawan selama bekerja. Simamora (2004) berpendapat bahwa penilaian kinerja terdiri dari pemberian informasi tentang perilaku dan kinerja anggota perusahaan secara tepat dan sah yang diperoleh dari sistem penilaian tersebut, sehingga potensi nilai bagi organisasi lebih besar.

### 2.3 Room Boy

Rumesko (2001) room boy adalah pegawai departemen lantai (room department), yang mengawasi kebersihan, ketertiban, kenyamanan dan keutuhan kamar hotel. Branson dan Agusnawar (2002) mendefinisikan room

boy sebagai orang yang bertanggung jawab menjaga kebersihan kamar tamu, ruang tamu dan kamar mandi serta siap melayani tamu sesuai perintah atasan. Sugiarto dan Sulartiningrum, (2001) room boy adalah pegawai yang tugas utamanya adalah membersihkan, menata dan menegakkan aturan di sebuah hotel. Tjiptono (2012) room boy bertanggung jawab atas layanan kamar dan selalu siap memberikan layanan berdasarkan permintaan tamu.

Dari beberapa pengertian *room boy* menurut para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwasanya *room boy* merupakan karyawan yang bertanggung jawab pada *floor section*, dimana karyawan itu membersihkan, merapikan, melengkapi dan memperindah kamar tamu hotel sehingga menimbulkan kesan positif bagi tamu hotel itu sendiri.

### 2.4 Housekeeping

Navar (2002) mengatakan bahwa housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab untuk memperbaiki dan memperbaiki peralatan, menjaga kebersihan hotel, memperbaiki kerusakan dan melengkapi hotel agar lebih indah, nyaman, bersih, dan lebih menyenangkan bagi tamu hotel. Dimiyati (2002) menyatakan bahwa staf housekeeping bertanggung jawab atas kebersihan, ketertiban, dan persediaan kamar, restoran, bar, dan area umum hotel, kecuali bagian yang merupakan layanan standar, seperti

dapur. Menurut Darsono (2011), housekeeping adalah bagian yang memiliki tanggung jawab atau tanggung jawab untuk membersihkan, memperbaiki, membersihkan dan menjaga kebersihan tamu dan area umum suatu hotel.

Dari berbagai definisi housekeeping yang diberikan oleh para ahli tersebut di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa housekeeping adalah salah satu departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan tamu selama mereka menginap atau hanya menggunakan layanan hotel.

Rumekso (2002) mengemukakan *housekeeping department* terbagi atas beberapa *section* berdasarkan tempat untuk menunjang tugas sehari-hari, yaitu:

- 1) *Floor Section (Room Section)*, pada seksi ini karyawan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan kamar-kamar tamu. Memperhatikan barang yang hilang atau tinggal dan memastikan tidak ada kerusakan pada kamar tamu. Juga melengkapi *amenities* sesuai kebutuhan tamu hotel. Karyawan yang bertanggung jawab diseksi ini disebut *room attendant*.

- 2) *Public Area Section*,

bertanggung jawab atas kerapian, kebersihan, keindahan dan kenyamanan area umum baik didalam maupun diluar hotel, namun tidak bertanggung jawab pada bagian kamar. Terdapat 4 *subsection* yaitu *houseman*, *gardener* dan *sport recreation*.

- 3) *Linen Section*, bertanggung jawab atas kelengkapan linen hotel, perputaran linen bersih dan kotor diseluruh departemen hotel diatur oleh seksi ini.
- 4) *Laundry Section*, bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan keharuman pada *laundry* tamu selama menginap ataupun hanya menggunakan jasa *laundry* hotel

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian campuran (*mixing method*) adalah metode penelitian yang menggabungkan dua metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang lebih lengkap, andal, dan objektif. Penelitian campuran adalah pendekatan penelitian yang menggabungkan penelitian kualitatif dengan penelitian

kuantitatif untuk memecahkan masalah penelitian (Creswell, 2012).

Untuk penelitian pertama menggunakan pendekatan kuantitatif peneliti memfokuskan kriteria penilaian kinerja dengan menyebarkan kuesioner secara langsung dan tidak langsung kepada 100 tamu di Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Untuk penelitian kedua peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara memfokuskan pada wawancara bebas kepada narasumber (*key informan*) yaitu Ibu Lilis Marbun selaku *human resources development*, Bapak Juliadi selaku *ass. executive housekeeping*, *supervisor housekeeping* dan 8 *room boy*.

Oleh karena itu, metode campuran digunakan dalam penelitian ini. Mengumpulkan dan menganalisis data yang berhubungan dengan pekerjaan Room Boy di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Metode yang dominan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan metode pendukungnya adalah metode kualitatif.

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

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

Peneliti memilih Hotel Grand Jatra Pekanbaru dengan pertimbangan yaitu lokasi hotel yang strategis menyatu dengan Mall Pekanbaru namun mengalami penurunan *occupancy* disebabkan kurangnya kinerja *room boy* diduga saat melaksanakan pekerjaan *roomboy* tergesa-gesa demi mengejar target cepat selesai.

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

Waktu penelitian di Hotel Grand Jatra Pekanbaru untuk memperoleh suatu data maka peneliti melakukan suatu

penelitian dimulai dari bulan September s/d Desember 2021.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Margono (2017), populasi adalah keutuhan data, yang menjadi fokus peneliti pada skala dan waktu tertentu. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian ini pada tamu Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

#### 3.3.2 Sampel

Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari karakteristik populasi, dimana sampel harus representatif (mewakili populasi yang diteliti). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan satu jenis sampel yaitu *single random sampling*. Menurut Sugiyono (2001), *random sampling* adalah suatu cara pengambilan sampel secara acak dari seorang anggota populasi dan tidak memperhitungkan lapisan-lapisan populasi.

#### 3.3.3 Informan Penelitian

Sugiyono (2010) Informan penelitian adalah konsultan yang merujuk pada seseorang yang mengetahui atau memahami segala sesuatu dan dapat menggambarkan atau memberikan gambaran tentang subjek penelitian yang diteliti. Moloeng (2006) informan merupakan seseorang atau individu yang memberikan suatu informasi terkait realitas serta kondisi dari latar belakang pada rumusan masalah.

Dari beberapa pendapat diatas dapat peneliti simpulkan bahwasanya seorang informan dapat memberikan, menjelaskan, menggambarkan suatu

informasi yang akan peneliti jadikan sumber data. Untuk itu peneliti menetapkan Ibu Lilis Marbun *human resources development*, Bapak Juliadi *ass. executive housekeeping*, *supervisor housekeeping* dan 8 *room boy* sebagai *key infoman*.

### 3.4 Jenis dan Sumber data

3.4.1 Data Primer

3.4.2 Data Sekunder

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data penelitian yang dibutuhkan, maka peneliti melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.5.1 Kuesioner

3.5.2 Wawancara

3.5.3 Dokumentasi

3.5.4 Observasi

### Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Faktor Kriteria Penilaian Kinerja Room Boy Pada Departement Housekeeping di Hotel Grand Jatra Pekanbaru

#### Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan terdiri atas 4 indikator yang terdiri dari akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran. Sisanya mengatakan ragu-ragu sebanyak 28% dengan frekuensi 14 dan yang mengatakan tidak baik dengan persentase 22% dan frekuensi 11 mengenai akurasi (ketepatan). Dengan begitu, dengan adanya akurasi (ketepatan) berperan untuk meningkatkan kinerja *room attendant*. Akurasi dalam KBBI adalah suatu kecermatan, ketelitian dan ketepatan. Dengan melibatkan akurasi pada kegiatan keseharian *room boy* dapat mempengaruhi kinerja semakin meningkat, seperti memprediksi tepat jumlah tamu yang melakukan reservasi

sehingga *room boy* siap melaksanakan tugas dan melayani tamu dengan baik. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Juliadi selaku *Ass. Executive Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari akurasi (ketepatan) kepada *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *boy*. Karena dengan adanya akurasi (ketepatan) *room boy* menjadi terarah serta bersemangat dalam bekerja.

Sisanya mengatakan baik sebanyak 28% dengan frekuensi 14 dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 24% dengan frekuensi 12 serta responden mengatakan sangat tidak baik dengan persentase 2% dan frekuensi 1 mengenai ketelitian. Dengan begitu, dengan adanya ketelitian sangat berperan untuk meningkatkan kinerja *room attendant*. Ketelitian dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer (2002) teliti berarti cermat atau seksama. Ketelitian sangat diperlukan saat *room boy* melaksanakan pekerjaan, seperti mengecek kembali meja yang sudah dibersihkan, pengecekan kembali *trash can, toilet, bed* dan sebagainya. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Juliadi selaku *Ass. Executive Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari ketelitian kepada *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya ketelitian *room boy* dapat melakukan pekerjaan lebih baik. Namun, dominan responden memberikan tanggapan ragu-ragu mengenai ketelitian *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Sisanya mengatakan baik sebanyak 26% dengan frekuensi 13 dan responden yang mengatakan tidak baik dengan persentase 24% dan frekuensi 12 mengenai penampilan. Penampilan merupakan citra atau *image* yang dinilai tamu pertama kali saat bertemu *room boy*. Dengan penampilan yang baik dan rapi, tamu akan menilai kepribadian *room boy* baik pula. Sehingga menimbulkan citra yang positif antara tamu dan *room boy*. Apabila *room boy* melalaikan penampilan, maka menimbulkan citra yang kurang baik dimata tamu hotel. Penampilan identik dengan pakaian, kosmetik dan perhiasan, *room boy* dianjurkan mengenakan pakaian yang wangi, bersih dan rapi, sepatu yang disesuaikan dan tidak menggunakan perhiasan seperti cincin atau kalung saat berkerja. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Juliadi selaku *Ass. Executive Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari penampilan kepada *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya penampilan citra *room boy* menjadi percaya diri dan dipandang lebih baik oleh tamu. Namun hasil dari tabel tersebut, dominan responden mengatakan ragu-ragu pada penampilan *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru khususnya mengeluh pada penampilan kamar dan *roomboy* yang kurang rapi.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 22% dengan frekuensi 11 dan ragu-ragu memiliki persentase 28% dengan frekuensi 14 mengenai penerimaan keluaran. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penerimaan merupakan proses, cara, perbuatan menerima; penyambutan.

Sedangkan keluaran (*output*) menurut Moehariono (2009) merupakan kegunaan suatu keluaran yang dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti tersedianya fasilitas yang dapat diakses publik. Dapat peneliti tarik kesimpulan bahwasanya penerimaan keluaran merupakan suatu proses atau cara untuk menghasilkan suatu keluaran seperti pelayanan dari seorang *room boy*. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Juliadi selaku *Ass. Executive Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari penerimaan keluaran kepada *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Karena dengan penerimaan keluaran pencapaian proses yang dilakukan *room boy* terlaksana secara optimal.

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai rekapitulasi tanggapan responden tentang kualitas pekerjaan, dengan indikator akurasi memiliki nilai skor sebesar 164, ketelitian dengan nilai skor 150, penampilan dengan nilai skor 151 dan penerimaan keluaran dengan nilai skor 197. Maka, dengan empat indikator dari sub variabel kualitas pekerjaan tersebut responden menanggapi ragu-ragu dengan perolehan jumlah rentang skor 662 mengenai kualitas pekerjaan. Indikator yang berperan dominan pada peningkatan kinerja *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dalam kriteria penilaian kinerja adalah penerimaan keluaran.

#### **Kuantitas pekerjaan**

Kuantitas pekerjaan terdiri atas 2 indikator yang terdiri dari volume keluaran dan kontribusi bagi pencapaian target.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 20% dengan frekuensi 10 dan

yang mengatakan ragu-ragu sebanyak 26% dengan frekuensi 13 mengenai volume keluaran. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) volume merupakan isi atau besarnya benda dalam ruang, banyaknya, besarnya, bobot (tentang ekspor, pekerjaan dan sebagainya) sedangkan keluaran (*output*) menurut Moehariono (2009) merupakan kegunaan suatu keluaran yang dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti tersedianya fasilitas yang dapat diakses publik. Dari kedua pengertian tersebut dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa volume keluaran merupakan seberapa banyak atau besarnya keluaran yang dapat dinikmati dan dirasakan oleh tamu hotel, seperti pelayanan dan fasilitas kamar, restoran, *pool*, *fitness center* dan sebagainya. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Juliadi selaku *Ass. Executive Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari volume keluaran pada *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja. Karena dengan volume keluaran *room boy* dapat memberikan pelayanan ekstra kepada tamu hotel.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 48% dengan frekuensi 24 mengenai kontribusi bagi pencapaian target. Tujuan ditetapkannya target dalam bekerja untuk menekan pemborosan waktu, tenaga, biaya serta pikiran. Makanya, dengan adanya target *room boy* fokus selama melakukan pekerjaan demi adanya kontribusi bagi pencapaian target, sehingga kinerja *room boy* meningkat. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Juliadi selaku *Ass. Executive*

*Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari kontribusi bagi pencapaian target di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya kontribusi *room boy* untuk pencapaian target hotel dapat menekan pemborosan seperti tenaga, pikiran, uang dan sebagainya, target hotel yang dicapai semakin mudah dengan adanya kontribusi dari karyawan khususnya *room boy*.

kuantitas pekerjaan, dengan indikator volume keluaran memiliki nilai skor sebesar 197 dan kontribusi bagi pencapaian target dengan nilai skor 224. Maka, dengan dua indikator dari sub variabel kuantitas pekerjaan tersebut responden menanggapi dengan sangat baik dan perolehan jumlah rentang skor 421. Indikator yang berperan dominan pada peningkatan kinerja *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dalam kriteria penilaian kinerja adalah kontribusi bagi pencapaian target.

### **Supervisi**

Supervisi terdiri atas 3 indikator yang terdiri dari saran, arahan dan perbaikan.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 48% dengan frekuensi 24 dan ragu-ragu memiliki persentase 2% dengan frekuensi 1 mengenai saran. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) saran merupakan pendapat (usul, anjuran, cita-cita) yang dikemukakan untuk dipertimbangkan. Dengan saran, baik itu saran pemberian dari tamu hotel atau saran dari karyawan hotel khususnya *room boy* dapat membangun meningkatkan kinerja *room boy* dan kualitas hotel semakin baik. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Gompar Hegel

selaku *Supervisor Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari saran di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya pemberian saran sebagai referensi perbaikan dapat membangun hotel lebih baik lagi, terutama kinerja *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 28% dengan frekuensi 14 dan ragu-ragu memiliki persentase 26% dengan frekuensi 13 mengenai arahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arahan adalah petunjuk untuk melakukan sesuatu atau perintah resmi seorang pemimpin perusahaan kepada bawahannya berupa petunjuk untuk melakukan sesuatu dan jika tidak dilaksanakan akan mendapat sanksi. Arahan membantu *room boy* bekerja secara teratur dan sesuai prosedur sehingga dapat meminimalkan kerugian atau kecelakaan kerja. Seorang supervisor harus bisa memberikan arahan serta membina demi tercapainya tujuan hotel. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Gompar Hegel selaku *Supervisor Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari arahan di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya pemberian arahan seorang pemimpin dapat mengarahkan bawahannya untuk bekerja dengan harapan tercapai tujuan yang telah ditetapkan

Sisanya mengatakan baik sebanyak 44% dengan frekuensi 22 mengenai perbaikan. Setelah adanya saran sebagai

referensi untuk melakukan perbaikan, maka selanjutnya dilakukan suatu perbaikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perbaikan merupakan pembetulan; hal (hasil, perbuatan, usaha dan sebagainya) memperbaiki. Perbaikan atau biasa yang disebut *maintenance* dalam perhotelan biasanya rutin dilakukan hotel untuk menjaga serta meningkatkan kualitas hotel. Sebelum melakukan perbaikan, pengecekan dilakukan terlebih dahulu, selanjutnya dilakukan perbaikan secara bertahap. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Gompas Hegel selaku *Supervisor Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari perbaikan di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya perbaikan akan menjaga serta meningkatkan kualitas hotel dan meningkatkan kinerja *room boy*.

Berdasarkan tabel 4.17 mengenai rekapitulasi tanggapan responden tentang supervisi, dengan indikator saran memiliki nilai skor sebesar 223, arahan dengan nilai skor 201 dan perbaikan dengan nilai skor 228. Maka, dengan tiga indikator dari sub variabel supervisi tersebut responden menanggapi dengan sangat baik dengan perolehan jumlah rentang skor 652. Indikator yang berperan dominan pada peningkatan kinerja *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dalam kriteria penilaian kinerja adalah perbaikan.

### **Kehadiran atau kedisiplinan**

Kehadiran atau kedisiplinan terdiri atas 3 indikator yang terdiri dari regularitas, tingkat keandalan dan ketepatan waktu bekerja.

Sisanya mengatakan baik sebanyak 46% dengan frekuensi 23 mengenai regularitas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) regulasi merupakan pengaturan. Regularitas biasanya dibuat untuk mengontrol atau mengatur suatu kelompok atau organisasi demi tercapainya suatu tujuan yang ditetapkan oleh hotel. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Lilis Marbum selaku *Human Resources Development* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari regularitas di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya regularitas pekerjaan *room boy* menjadi teratur dan terarah sehingga meminimalkan kesalahan atau kecelakan kerja.

Sisanya mengatakan baik sebanyak 48% dengan frekuensi 24 mengenai tingkat keandalan. Keandalan atau biasa yang disebut kecakapan, kemahiran, keterampilan dan kepandaian harus dimiliki setiap *room boy* dalam melakukan pekerjaannya. Apabila *room boy* tidak dapat diandalkan seperti tidak rapi saat *making bed* atau tidak percaya diri dalam melayani tamu dapat menurunkan kinerja *room boy*, maka perlu mengetahui tingkat keandalan *room boy* untuk meningkatkan kinerja. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Gompas Hegel selaku *Supervisor Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari tingkat keandalan di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya tingkat keandalan, hotel dapat mengetahui seberapa cakap, pandai

atau terampil seorang *room boy* dalam melakukan setiap pekerjaan.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 38% dengan frekuensi 19 mengenai ketepatan waktu bekerja. Ketelitian, kecepatan dan ketepatan, itulah kriteria *room boy* yang dibutuhkan hotel. Melakukan pekerjaan dengan tepat waktu dapat membangun reputasi seorang *room boy* sebagai profesional. Apabila seorang *room boy* lalai atau lambat dalam melakukan pekerjaan, dapat mengganggu sistem atau menurunkan kinerja. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Lilis Marbun selaku *Human Resources Development* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru: Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari ketepatan waktu bekerja di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Karena dengan adanya ketepatan waktu, hotel dapat memaksimalkan penjualan kamar dan menciptakan *room boy* yang profesional.

Berdasarkan tabel 4.21 mengenai rekapitulasi tanggapan responden tentang kehadiran dan kedisiplinan, dengan indikator regularitas memiliki nilai skor sebesar 227, tingkat keandalan dengan nilai skor 226 dan ketepatan waktu bekerja dengan nilai skor 219. Maka, dengan tiga indikator dari sub variabel kehadiran dan kedisiplinan karyawan tersebut responden menanggapi sangat baik dengan perolehan jumlah rentang skor 672. Semua indikator berperan sama rata pada peningkatan kinerja *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dalam kriteria penilaian kinerja.

### **Konservasi**

Konservasi terdiri atas 4 indikator yang terdiri dari kemampuan melakukan pencegahan akan kerusakan, tingkat penghematan terhadap bahan habis pakai

yang dimiliki perusahaan, kemampuan menghindari kerusakan alat dan kemampuan melakukan pemeliharaan peralatan

Berdasarkan tabel 4.22 sebanyak 52% dominan responden memberikan tanggapan baik dengan frekuensi berjumlah 26 yang meliputi kemampuan melakukan pencegahan akan kerusakan. Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 48% dengan frekuensi 24 mengenai kemampuan melakukan pencegahan akan kerusakan. Pencegahan merupakan tindakan yang dapat menurunkan resiko kerusakan parah pada benda atau alat hotel. Dengan melakukan perawatan dan pengecekan secara berkala maka telah dilakukan suatu pencegahan akan kerusakan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Gompar Hegel selaku *Supervisor Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh kemampuan melakukan pencegahan akan kerusakan dapat meminimalkan kerusakan benda dan alat yang lebih parah sekaligus meningkatkan kinerja di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 26% dengan frekuensi 13 dan ragu-ragu memiliki persentase 24% dengan frekuensi 12 mengenai tingkat penghematan terhadap bahan habis pakai yang dimiliki perusahaan. Melakukan penghematan merupakan tindakan yang baik, karena dengan menghemat bahan habis pakai seperti mengambil *amenities*, *slipper* dan *paper bag* kamar sesuai jumlah kamar, penggunaan MPC (pembersih toilet) yang tidak boros, penggunaan pengharum kamar secukupnya dapat meminimalkan pengeluaran ekstra dan meminimalkan

tindakan pemborosan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Gompar Hegel selaku *Supervisor Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari tingkat penghematan terhadap bahan habis pakai yang dimiliki perusahaan atau hotel dapat meningkatkan kinerja. Dengan menghemat pemakaian, maka meminimalkan pemborosan dan menekan pengeluaran dana hotel.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 42% dengan frekuensi 21 dan ragu-ragu memiliki persentase 8% dengan frekuensi 4 mengenai kemampuan menghindari kerusakan alat. Kemampuan ini dapat dilakukan dengan penggunaan alat yang benar dan sesuai kegunaannya untuk menghindar dari kerusakan alat, seperti penggunaan *vacuum cleaner* sesuai tempat. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Juliadi selaku *Ass. Executive Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru: Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari kemampuan menghindari kerusakan alat dapat meningkatkan kinerja *room boy*. Hal ini ditunjukkan apabila *room boy* menguasai suatu penggunaan alat dengan benar dapat meminimalkan kerusakan pada alat yang digunakan.

Sisanya mengatakan sangat baik sebanyak 46% dengan frekuensi 23 dan ragu-ragu memiliki persentase 2% dengan frekuensi 1 mengenai kemampuan melakukan pemeliharaan peralatan. Kemampuan pemeliharaan dapat dilakukan pada alat yang mengalami kerusakan lalu diperbaiki hingga alat tersebut bisa digunakan kembali atau sebuah tindakan yang dilakukan dengan merawat alat-alat supaya selalu siap digunakan. Berikut hasil wawancara

dengan Bapak Gompar Hegel selaku *Supervisor Housekeeping* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru:

Peneliti mengambil kesimpulan, pengaruh dari kemampuan melakukan pemeliharaan peralatan dapat memperpanjang jangka waktu pemakaian alat juga meningkatkan kinerja *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Berdasarkan tabel 4.26 mengenai rekapitulasi tanggapan responden tentang konservasi, dengan indikator kemampuan melakukan pencegahan akan kerusakan memiliki nilai skor sebesar 224, tingkat penghematan terhadap bahan habis pakai yang dimiliki perusahaan dengan nilai skor 201, kemampuan menghindari kerusakan alat dengan nilai skor 217 dan kemampuan melakukan pemeliharaan peralatan dengan nilai skor 219. Maka, dengan empat indikator dari sub variabel konservasi tersebut responden menanggapi dengan sangat baik dengan perolehan jumlah rentang skor 861. Indikator yang berperan dominan pada peningkatan kinerja *room boy* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dalam kriteria penilaian kinerja adalah kemampuan melakukan pencegahan akan kerusakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:Aswaja Pressindo.

Ainnisya, Rima Nur dan Isnurrini Hidayat Susilowati. 2018. *Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Hotel Cipta Mampang Jakarta Selatan*. Jakarta. Widya Cipta Vol II No. 1

Audina, Nia. 2018. *Kualitas Pelayanan Room Boy di Hotel Grand Zuri*

Pekanbaru Riau. Pekanbaru. JOM FISIP Vol.5 No. 1

Busro, Muhammad. 2018. Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:Prenadamedia Group.

Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. Hotel Room Division Management. Depok:Kencana.

Enny, Mahmudah. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya:UBHARA Manajemen Press.

Farisi, Salman., dkk. 2020. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Medan. Jurnal Humaniora Vol. 4 No. 1

Januari, Cindi Ismi., dkk. 2015. Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Malang). Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 24 No. 2

Krisdiyanto, Ardhyana. 2010. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi dan Pengaruhnya terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Aset*, hal. 1-15

Kurniasari, Rani. 2018. Pemberian Motivasi serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Telekomunikasi Jakarta. Jakarta Timur. Widya Cipta Vol II No. 1

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung:Refika Aditama

Perwani, Yayuk Sri. 1992. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.

Prawirosentono, Suyadi dan Dewi Primasari. 2015. Manajemen Sumberdaya Manusia Kinerja & Motivasi Karyawan Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia Edisi Ketiga. Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta

Rozalia, Nur Avni., dkk. 2015. Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Pattindo Malang). Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 26 No. 2

Sulastiyono, Agus. 2007. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel. Bandung:Alfabeta

Syafrina, Nova. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Suka Fajar Pekanbaru. Pekanbaru. Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Reviewe) Vol. 8, No. 4

Widhianingrum, Wahna. 2017. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan BRI Syariah Magetan. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 193-198

Yuliana., dkk. 2019. Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Bank Central Asia Cabang Golden Trade Medan. Jurnal Ilmiah Simantek, Vol. 3 No. 1