

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN OUTSOURCING D BIDANG PUBLIC AREA PADA PANGERAN BEACH HOTEL PADANG

Oleh : Masber Don King

Pembimbing: Andri Sulistyani

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang mempunyai keindahan alam tersendiri salah satunya provinsi Sumatra barat . *Sector* pariwisata yang menjadi unggulan Sumatra barat meliputi keindahan alam, kuliner dan bidang perhotelan. Sumatra barat terletak di pesisir barat di bagian tengah pulau Sumatra yang berbatasan dengan provinsi Sumatra utara, Riau, Jambi, dan Bengkulu. Salah satu daerah yang kunjungan wisatawan adalah kota Padang. Hotel Pangeran Beach beralamat di Jl.Ir. H Juada No.79, Flamboyan Baru,Kec.Padang Barat, Kota Padang Sumatra Barat 25115. Hotel Pengeran Beach Padang merupakan yang sangat strategis berada di pusat kota Padang sehingga menjadi hotel yang sangat populer di kota Padang dan memiliki banyak peminat nya. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan *outsourcing* di bidang *public area* pada Pangeran Beach Hotel Padang. Tenaga kerja *public area* yang ada di Pangeran Beach Hotel Padang tidak menggunakan tanaga kerja sendiri melainkan menggunakan tenaga kerja tambahan dari luar (*Outsourcing*). *Outsourcing* adalah pemanfaatan tenaga kerja dari pihak ketiga untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan tertentu di dalam perusahaan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan outsourcing memiliki beberapa indicator penting didalam nya, yaitu faktor *personal*, faktor *leadership*, faktor *team*, faktor *system*, dan faktor situasional.

Kata kunci : Kinerja, karyawan, outsourcing, public area, Pangeran Beach Hotel Padang

ABSTRACT

Indonesia is an archipelagic country that has its own natural beauty, one of which is the province of West Sumatra. West Sumatra's leading tourism sector includes natural beauty, culinary and hospitality. West Sumatra is located on the west coast in the central part of the island of Sumatra which borders the provinces of North Sumatra, Riau, Jambi and Bengkulu. One of the areas visited by tourists is the city of Padang. Prince Beach Hotel is located at Jl. Ir. H Juada No. 79, Flamboyan Baru, West Padang District, Padang City, West Sumatra 25115. The Pengeran Beach Padang Hotel is very strategically located in the center of Padang city so it is a very popular hotel in the city of Padang and has many fans. The aim of this research is to find out what factors influence the performance of outsourced employees in the public area at Pangeran Beach Hotel Padang. The public area workforce at Pangeran Beach Hotel Padang does not use its own workforce but instead uses additional workforce from outside (Outsourcing). Outsourcing is the use of labor from third parties to complete certain jobs within the company. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of this research are that the factors that influence the performance of outsourced employees have several important indicators in them, namely personal factors, leadership factors, team factors, system factors and situational factors.

Keywords: Performance, employees, outsourcing, public area, Pangeran Beach Hotel Padang

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah satu *sector* sumber pendapatan pajak terbesar di Indonesia hal ini menyebabkan pemerintah Indonesia sangat memperhatikan *sector* pariwisata yang ada di setiap daerah. Bidang yang menjadi *focus* pemerintah adalah infrastruktur menuju objek wisata, akomodasi hotel dan pelastarian makanan tradisional. Agar dapat menjadi bernilai tinggi.

Kota Padang sebagai pusat pemerintahan Sumatra Barat dengan luas wilayah mencapai 649,96 km², merupakan kota terluas di Sumatra. Kota ini membanggakan kekayaan alamnya yang sangat beragam, meliputi gunung, lembah, dan pantai. Keanekaragaman ini menjadi salah satu daya tarik utama bagi para wisatawan, yang berdampak positif terhadap tingkat kunjungan dan penggunaan hotel di Kota Padang.

Hotel Pengeran Beach Padang terletak di tengah kota Padang sehingga menjadi hotel yang sangat populer di kota Padang dan memiliki banyak peminatnya. Berikut data *occupancy* Pangeran Beach Hotel Padang.

Tabel 1.2
Data Tingkat *Occupancy* Pangeran Beach Hotel Padang

No	Tahun	Tingkat Pengunjung
1	2019	76,58%
2	2020	50,53%
3	2021	69,10%
4	2022	71,57%

Sumber: *Front Office Manager Hotel Pangeran Beach Padang 202*

Dari data tabel yang disajikan di atas, dapat diperoleh informasi terkait tingkat kunjungan di Hotel Pangeran

Beach Padang. Pada tahun 2019, tercatat adanya lonjakan signifikan sebesar 76,5% dalam tingkat kunjungan. Peningkatan ini dapat diatribusikan kepada lokasi strategis hotel dan pelayanan yang sangat ramah, menjadikan hotel tersebut sebagai destinasi persinggahan yang sangat diminati. Namun, pada tahun 2020, terjadi penurunan drastis dalam tingkat okupansi menjadi 50,53% akibat dampak wabah COVID-19 yang mengakibatkan industri perhotelan tidak dapat beroperasi secara normal. Pada tahun 2021, terlihat adanya peningkatan tingkat okupansi menjadi 69,10%, seiring dengan pemulihan pasca wabah COVID-19. Industri perhotelan mulai kembali beraktivitas dengan tetap menjalankan protokol kesehatan. Pada tahun 2022, tingkat okupansi kembali meningkat menjadi 71,57% karena keadaan sudah berangsur-normal, dan Hotel Pangeran Beach Padang sudah beroperasi seperti biasa. Antusiasme masyarakat untuk mengunjungi tempat wisata di Kota Padang turut berkontribusi pada peningkatan ini, mendorong banyak orang untuk berkunjung dan menginap di hotel ini.

Bagian *housekeeping* adalah departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk merawat semua fasilitas yang ada di hotel, termasuk di dalam kamar, restoran, kantor, dan area publik. Dalam industri perhotelan, *housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab memastikan kebersihan dan keteraturan kamar hotel serta lingkungan sekitarnya. Ruang lingkup pekerjaan departemen *housekeeping* mencakup berbagai area, seperti area umum, kamar, layanan pencucian, linen, bunga, dan taman..

Divisi *housekeeping* yang membawahi kebersihan, ketertiban,

kenyamanan, dan kelengkapan seluruh tempat di dalam dan di luar hotel, termasuk bagian area publik. Meskipun demikian, tugas area publik tidak melibatkan kamar-kamar tamu maupun dapur hotel. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di area publik Pangeran Beach Hotel.

Karyawan area publik di Pangeran Beach Hotel Padang diperoleh melalui pihak ketiga, yaitu melalui *outsourcing*, bukan menggunakan sumber daya manusia internal. Hal ini menunjukkan bahwa personel yang dipekerjakan oleh hotel dari sumber luar bertugas menjaga kerapian dan kebersihan area publik. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan area publik menjadi krusial dalam menjaga standar pelayanan dan kepuasan tamu di Pangeran Beach Hotel.

Menggunakan tenaga kerja dari organisasi pihak ketiga untuk menangani berbagai pekerjaan khusus dalam suatu perusahaan dikenal sebagai *outsourcing*. Dengan kata lain, karyawan *outsourcing* adalah individu yang bekerja untuk perusahaan lain, membantu dalam pelaksanaan tugas-tugas di perusahaan yang mempekerjakannya. Sistem *outsourcing* memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri, sehingga penting untuk memahami faktor-faktor apa yang dapat mengoptimalkan hasil dari kerja *outsourcing* tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui “**Analisis Faktor-faktor Yang**

Mempengaruhi Kinerja Karyawan Outsourcing di bidang Public Area Pada Pangeran Beach Hotel Padang”

B. Rumusan Masalah

Latar belakang informasi yang diberikan di atas membawa kita pada kesimpulan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor apa yang memengaruhi kinerja karyawan *outsourcing Public Area* di Pangeran Beach Hotel Padang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan di atas maka penulis memberi batasan masalah pada factor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan *outsourcing* di bidang *public area* pada Pangeran Beach Hotel Padang.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan *outsourcing* di bidang *public area* pada Pangeran Beach Hotel Padang.

E. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang diharapkan para peneliti dalam penelitian ini.

1. Manfaat praktis: Penelitian sebagai pembelajaran tambahan guna memperluas wawasan mengenai faktor apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan *outsourcing public area section* di Pangeran Beach Hotel Padang.
2. Manfaat akademis: Menjadi bahan acuan dan bahan referensi serta informasi tambahan untuk mahasiswa mengenai kinerja Karyawan *outsourcing public area section* di Pangeran Beach Hotel Padang.

F. Tinjauan Pustaka

1. Hotel

Hotel adalah suatu tempat menginap dengan beberapa atau banyak kamar yang dapat disewakan kepada masyarakat umum pada jam-jam tertentu, juga menyediakan makanan dan minuman untuk pelanggannya (hurdawaty parantika , 2017).

2. Housekeeping

Departemen Tata Graha, menurut Rizal dan Saksono (2006), dipisahkan menjadi beberapa departemen, seperti bagian Linen Umum, Ruang, Area Publik, Berkebun dan Bunga, dan Binatu. Namun, perlu diingat bahwa area yang merupakan tanggung jawab standar, seperti area dapur, tidak termasuk dalam pembagian tersebut.

Bagian bagian housekeeping yaitu :

a. Room Section

Tanggung jawab untuk menjaga kamar tamu tetap rapi, bersih, dan lengkap berada di room section. Adapun petugas yang melaksanakan tugas tersebut di sebut *pramugraha* atau *room attendant* sedangkan orang yang bertugas melakukan pengawasan pekerjaan disebut *room supervisor*

b. Bagian linen (*linen section*)

Untuk keperluan departemen housekeeping, restoran, bar, jamuan makan, dan sektor lainnya, pengadaan dan penggantian linen berada di bawah lingkup bagian linen.

c. Bagian area umum (*public area section*)

Bagian area publik housekeeping departemen bertanggung jawab terhadap segala

aspek kebersihan, ketertiban, kelengkapan, dan kenyamanan tamu di setiap area publik yang mungkin mempengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan jasa hotel.

d. *Laundry section*

Laundry Section adalah salah satu bagian di dalam Housekeeping Department yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya.

e. *Public area section*

Bagian yang bertugas menjaga standar kebersihan, ketertiban, dan kelengkapan pada area publik disebut dengan bagian area publik

3. Kinerja

menurut Rivai (2013), Kinerja adalah ungkapan luas yang mencakup sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas organisasi selama periode waktu tertentu, dengan mempertimbangkan berbagai standar termasuk biaya historis yang diharapkan berdasarkan efisiensi, akuntabilitas atau akuntabilitas manajerial, dan faktor lainnya.

4. Karyawan

Menurut Hasibuan (2002), pegawai adalah orang yang memberikan jasa, meliputi kerja mental dan fisik, dan menerima imbalan atau kompensasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Outsourcing

Menurut Puspita Ghaniy Anggraini (2016), outsourcing dapat didefinisikan sebagai praktek menyerahkan sebagian eksekusi dari aktivitas tertentu kepada pihak lain berdasarkan perjanjian khusus, yang umumnya ditetapkan melalui

penandatanganan kontrak atau prosedur formal lainnya.

6. Kinerja karyawan

berdasarkan Mangkunegara sebagaimana dipaparkan oleh Masram (2017), dikemukakan bahwa Ketika seseorang melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya, kuantitas dan kualitas hasil pekerjaannya dilaporkan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kinerja sumber daya manusia mengacu pada pencapaian atau hasil baik dari segi jumlah dan kualitas yang dicapai oleh anggota staf selama jangka waktu tertentu.

G. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

menggunakan metodologi deskriptif dan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2017), tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan yang ditemui partisipan penelitian secara komprehensif. Strategi ini menggunakan berbagai teknik alami untuk menggambarkan sesuatu dengan menggunakan kata-kata dan bahasa dalam suasana alam tertentu.

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui nilai satu atau lebih variabel bebas yaitu variabel yang tidak berhubungan atau dibandingkan dengan variabel lain disebut penelitian deskriptif.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Dengan lokasinya yang langsung menghadap pantai, Padang menjadi rumah bagi empat hotel, termasuk Pangeran Beach Hotel. Jl. Ir. H. Juanda No.79, Flamboyan Baru, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat adalah tempat

dimana Anda bisa menemukan hotel ini. Empat bulan penelitian ini dilakukan pada tahun 2023, yaitu dari bulan Juli sampai dengan bulan November.

3. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer menurut Hasan (2002) adalah informasi yang dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti atau orang yang memerlukannya. Data primer dikumpulkan dari sumber informan, yaitu orang-orang atau orang-orang yang turut serta dalam wawancara yang dilakukan peneliti. Di antara data primer tersebut adalah:

1. Hasil wawancara, yaitu dilakukan dengan mengumpulkan informasi secara langsung dari sejumlah orang yang akan ditanyai dan diperkirakan dapat memberikan sumbangan informasi bagi penelitian ini. Wawancara dengan narasumber yang mengetahui permasalahan yang sedang dibahas dilakukan pada tahap ini.

2. Hasil observasi lapangan merujuk pada pengumpulan data berbentuk langsung, dimana peneliti atau pembantunya melihat gejala-gejala yang diteliti melalui suatu item penelitian. Instrumen penelitian yang telah dirancang dapat digunakan atau tidak untuk melakukan observasi tersebut.

3. Dokumentasi Data Sekunder merupakan catatan kejadian masa lalu menurut Sugiyono (2016). Bisa dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya seni penting. Dalam penelitian ini sumber data sekunder berupa data pelanggan dan penjualan serta dokumentasi berupa gambar yang menampilkan pelanggan.

b. Data sekunder

Sugiyono (2016) mengartikan data sekunder sebagai sumber informasi yang diperoleh pengumpul data secara tidak langsung, baik melalui dokumen maupun melalui individu lain. Sumber data pelengkap yang dikenal dengan sumber data sekunder berfungsi untuk melengkapi informasi yang diperlukan untuk data utama.

4. Metode Pengumpulan Data Penelitian

Menurut Yusuf (2014), metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, Nawawi dan Martini mengartikan observasi sebagai suatu kegiatan yang melibatkan pengamatan dan pencatatan secara berurutan. Hal ini terdiri dari sejumlah komponen yang muncul dalam fenomena dalam subjek yang diteliti. Hasil dari prosedur ini disajikan dalam laporan metodis yang mematuhi semua peraturan terkait.

2. Wawancara, Seperti yang diungkapkan oleh Esterberg dan dikutip oleh Sugiyono (2016), wawancara adalah diskusi atau pertemuan antara dua individu ketika terjadi pertukaran informasi dalam format tanya jawab. Tujuan wawancara adalah untuk mengembangkan makna atau kesimpulan mengenai subjek tertentu.

3. Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2016), dokumentasi adalah catatan kejadian-kejadian sejarah yang dapat berbentuk tulisan, ilustrasi, atau suatu karya seni yang signifikan. Peneliti menggunakan informasi penjualan, data

pelanggan, dan dokumentasi foto dengan konsumen sebagai sumber data sekunder dalam penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2016), dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah selesainya pengumpulan data dalam kurun waktu tertentu. Sebelum melakukan wawancara, peneliti telah meneliti tanggapan responden.

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Faktor personal

Setiap karyawan harus memiliki keahlian yang mencakup keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk menjalankan tugas atau tanggung jawabnya dalam pekerjaan. Keahlian ini dapat mencakup keterampilan teknis, kemampuan interpersonal serta pemahaman mendalam terhadap bidang pekerjaannya. Faktor ini berkontribusi pada hasil kinerja yang akan di berikan karyawan tersebut. Dalam pelaksanaan kerja, faktor personal sangat mempengaruhi hasil kerja baik dari diri sendiri atau dari manajemen tersebut. Maka dari itu faktor personal yang dapat meningkatkan hasil dari kinerja meliputi keterampilan dan pengalaman

a. Keterampilan

Keterampilan karyawan dapat di bagi menjadi keterampilan lunak (soft skills) dan keterampilan keterampilan teknis (hard skills). Keterampilan lunak mencakup interpersonal, kepemimpinan, komunikasi dan adaptabilitas sedangkan keterampilan teknis adalah kemampuan khusus dalam menghadapi berbagai permasalahan yang ada di lapangan. Keterampilan ini sangat

menpengaruhi hasil kerja karyawan karyawan publik area yang di hotel pangeran beach padang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam berkerja.

Dari wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua karyawan public area yang berasal dari pihak asorsing telah dibekali ilmu dan mengikuti pelatihan selama kurang lebih tiga bulan. Sehingga ketika mereka bekerja dihotel, sudah tau apa yang harus dikerjakan

b. Pengalaman

Pengalaman adalah seluruh pelajaran yang di dapat oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang pernah di lakukan secara langsung maupun tidak secara langsung. Pengalaman sanagat mempengaruhi hasil kerja dari karyawan sehingga untuk mendapatkan hasil yang memuaskan haruslah miliki karyawan yang berpengalaman di bidangnya. Setiap perusahaan memiliki standar untuk menperkerjakan karyawan nya.

Dari wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua karyawan Public area memiliki pengalaman sebelum bekerja di hotel, namun pengalaman mereka akan bertambah seiring mereka bekerja dihotel. Sehingga dengan adanya pengalaman, akan semakin meningkatkan kualitas kerja mereka.

2. Faktor leadership

Leadership atau kepemimpinan adalah kemampuan yang seseorang melakukan atau menjalankan tugas maupun untuk memerintahkan orang lain dalam melaksanakan tugas nya. Leadership adalah seni memotivasi dan membimbing sekelompok orang untuk menghasilkan hubungan yang baik antara atasan sama bawahan. Maka dari itulah faktor leadership sangat berdampak dalam hasil kerja karyawan Tidak jarang dalam praktek, kita sering

menemui karyawan yang memiliki tingkat kompetensi tinggi, namun kinerjanya kurang memuaskan. Salah satu faktor penyebabnya adalah kemampuan kepemimpinan manajer.

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor leadership sangat mempengaruhi kinerja karyawan Public Area, Baik buruknya kinerja karyawan bergantung dengan gaya kepemimpinan atasan nya.

3.Faktor Team

Dalam konteks kehidupan organisasi, tidak semua tugas dapat dikerjakan oleh seorang karyawan secara independen. Keterlibatan rekan kerja menjadi hal yang tak terhindarkan. Ini berarti bahwa kemampuan seorang pekerja untuk menyelesaikan tugasnya sendiri tidak menentukan seberapa baik mereka berfungsi secara individu atau secara keseluruhan dalam suatu perusahaan, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan oleh rekan kerja. Oleh karena itu, dukungan tim kerja memiliki peran krusial dalam menentukan kinerja organisasi.

Dari wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor team sangat mempengaruhi kinerja Public area, karena dalam jobdesk nya tentu ada pembagian shift sehingga adanya koordinasi kerja antar shift

4.Faktor Sistem

Sistem adalah suatu entitas atau himpunan elemen yang saling terkait, sistem biasanya di buat untuk mendapatkan hasil kerja yang lebih maksimal sistem ini berkaitan dengan peraturan yang sudah di sepakati.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah, karyawan public area bekerja dengan sistem shift yang berbeda sesuai dengan schedule yang telah diatur oleh executive housekeeping. Shift kerjanya dibagi menjadi tiga shift yaitu shift pagi (07.00-15.00), shift sore (15.00-23.00)

dan shift malam (23.00-07.00). jika ada kendala dari karyawan yang sudah dijadwalkan shift pagi, maka karyawan tersebut harus mengkonfirmasi terlebih dahulu dengan executive housekeeping agar tidak terjadi kekosongan karyawan di shift .

5.Faktor Situasional

Faktor situasional merujuk pada kondisi atau lingkungan tertentu yang dapat memengaruhi perilaku seseorang. Dalam psikologi, faktor situasional seringkali dianggap sebagai salah satu penentu utama dalam kinerja seseorang. Faktor situasional yang mempengaruhi bagaimana seseorang bereaksi atau bertindak dalam suatu situasi. Memahami faktor situasional sangat penting dalam meningkatkan suatu pekerjaan hal ini biasanya terjadi karena ada beberapa yang bisa dipertimbangkan oleh manajemen sehingga ada beberapa yang dapat berubah. Maka itu faktor situasional dipengaruhi oleh tekanan lingkungan dan perubahan dari lingkungan pekerjaan tersebut.

Dari hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap karyawan Public area telah siap menghadapi situasi yang akan terjadi dan mereka juga telah terbiasa dengan kondisi berubah-ubah.

I. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat di tarik kesimpulan:

1. Karyawan area publik di Pangeran Beach Hotel Padang diperoleh melalui pihak ketiga, yaitu melalui outsourcing, bukan menggunakan sumber daya manusia internal. Hal ini menunjukkan bahwa personel yang dipekerjakan oleh hotel dari sumber luar bertugas menjaga kerapian dan kebersihan area publik. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan area publik menjadi krusial

dalam menjaga standar pelayanan dan kepuasan tamu di Pangeran Beach Hotel.

2. Faktor personal pada kinerja karyawan public area di pangeran beach hotel. Setiap karyawan harus memiliki keahlian yang mencakup keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk menjalankan tugas atau tanggung jawabnya dalam pekerjaan. Keahlian ini dapat mencakup keterampilan teknis, kemampuan interpersonal serta pemahaman mendalam terhadap bidang pekerjaannya. Faktor ini berkontribusi pada hasil kinerja yang akan di berikan karyawan tersebut. Dalam pelaksanaan kerja, faktor personal sangat mempengaruhi hasil kerja baik dari diri sendiri atau dari manajemen tersebut. Maka dari itu faktor personal yang dapat meningkatkan hasil dari kinerja meliputi keterampilan dan pengalaman

3. Faktor leadership pada kinerja karyawan public area di Pangeran beach hotel. leadership sangat berdampak dalam hasil kerja karyawan Seringkali, dalam praktik, kita dapat menemui situasi di mana seorang karyawan memiliki tingkat kompetensi yang tinggi, namun kinerjanya kurang memuaskan. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan hal ini adalah kualitas kepemimpinan seorang manajer.

4. . Faktor team pada kinerja karyawan public area di pangeran beach hotel,, Kemampuan setiap karyawan untuk menyelesaikan tugas hanyalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja mereka; bantuan rekan kerja juga mempunyai dampak yang signifikan terhadap kinerja kolektif bisnis. Dalam konteks ini, dukungan tim kerja memainkan peran kunci dalam menentukan kinerja organisasi. Suasana kerja yang positif dan produktif dapat

tercipta jika anggota tim bekerja sama, berkomunikasi dengan baik, dan saling mendukung

5. Faktor sistem pada kinerja karyawan public area dipangeran beach hotel, suatu peraturan yang ada di hotel pangeran untuk menghasilkan hasil kerja yang lebih baik. Faktor situasional dalam kinerja karyawan public area di hotel dapat berfarian, Faktor situasional dalam kinerja karyawan public area di hotel dapat bervariasi, namun beberapa faktor umum yang memengaruhi kinerja karyawan public area di hotel termasuk faktor tekanan lingkungan dan perubahan lingkungan.

J. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka penulis memberikan saran untuk peningkatan hasil kerja karyawan publik area yang ada di Pangeran beach padang hotel

1. Setelah menganalisa hasil kerja yang di lakukan oleh karyawan publik area, Sebaiknya management hotel menambah jumlah karyawan publik area agar menghasilkan kerja lebih baik.

2. Lebih peka terhadap kondisi lingkungan yang ada agar kebersihan di area publik lebih terjaga

3. Executive Housekeeping perlu melakukan pendekatan moral terhadap karyawan publik area agar kondisi kerja yang damai dan suka cita

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). *Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 283-295.

Akbar, S. (2018). *Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi*

kinerja karyawan. *Jiaganis*, 3(1).

Arapa, R. A. (2015). *Peran Order Taker Departemen Housekeeping Di Sintesa Peninsula Hotel Manado* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).

Asteria, B., & Dwiyansa, P. D. (2021). *Analisis Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing*. *Manajemen Dewantara*, 5(2), 106-119.

Fatikin, M., & Hakim, M. F. N. (2022). *Sistem Penerimaan Invoice Dalam Penerimaan Barang Oleh Storekeeper Di Grand Serela Yogyakarta*. *Jurnal Nusantara*, 5(1), 1-6.

Lawson, F. (1976). *Hotels, Motels and Condominiums. Designs, Planning and Maintenance*.

Mahlida, M. (2022). *Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Cv. Kmb (Ksu Mitra Bersatu) Tanah Bumbu* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Maing, D. (2020). *Laporan Tugas Akhir Housekeeping Department di Lotus Desaru Beach Resort & Spa Kota Tinggi, Johor, Malaysia Periode: 20 September 2019 S/D 11 Maret 2020* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).

- Martina, E. (2019). Kinerja Public Area Attendant di saat Full Event di Hotel Batiqa Lesmana, M. S. A. *Peran Housekeeping Departement Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember*. Pekanbaru. Jurnal Daya Saing, 5(2), 177-184.
- Permana, Y. E. (2020). *Peran Order Taker Pada Housekeeping Department Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Konsumen Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Rahmat Kusnedi, Nova Bernedeta Sitorus, Budi Setiawan, Dede Fahruroji, Johann Prawiro (2022), *Jurnal Pengenalan Operasional Hotel Bagi Siswa-Siswi Smk Negeri 7 Kota Tangerang*.
- Sidik, M. (2023). *Pengaruh Semangat Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Batam Televisi*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 3(1), 148-153.
- Sugiarto, Endar. Sulartiningrum, Sri. (1996). *Pengantar Industri akomodasi dan Restoran*. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wondal, R. R., Tewel, B., & Walangitan, M. D. (2019). *Pengaruh Kompensasi, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Artha Graha Internasional Cabang Sam Ratulangi Manado Tbk*. Jurnal EMBA: Jurnal Ris et Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 7(4).