

PELAKSANAAN KINERJA ROOM SERVICE DI TURI BEACH RESORT BATAM

Oleh : Putri Insani

Pembimbing: Siti Sofro Sidiq

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Karyawan *Room Service* Di Turi Beach Resort Batam. Fenomena yang sering terjadi yaitu seperti sebagian dari karyawan *room service* yang kurang inisiatif dalam melayani tamu. Mereka lebih mementingkan rasa letih yang dirasakan karena banyaknya pekerjaan sehingga untuk mengantarkan pesanan tamu *room service* sering terjadi ketelambatan dalam mengantarkan pesanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan keadaan yang terjadi dengan cara mengumpulkan data dan informasi dilapangan. Adapun key informan dalam penelitian ini ialah Manager *Food And Beverage*, Supervisor *Food And Beverage* dan karyawan *Room Service*. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan. kinerja karyawan *room service* pada departemen *food and baverage* Turi Beach Resort Batam sudah cukup baik. Ini menandakan bahwa karyawan berupaya bekerja secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat diantaranya melalui: kualitas dan kuantitas kerja karyawan, pelaksanaan tugas yang rapi, rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, hubungan kerja sama antara karyawan dengan atasan dan rekan kerja

Kata Kunci : Kinerja, Room Service, Turi Beach Resort Batam

ABSTRACT

This research aims to determine the performance of room service employees at Turi Beach Resort Batam. A phenomenon that often occurs is that some room service employees lack initiative in serving guests. They are more concerned with the feeling of fatigue they feel due to a lot of work, so that when delivering orders to room service guests there are often delays in delivering orders. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the situation that occurred by collecting data and information in the field. The key informants in this research are the Food and Beverage Manager, Food and Beverage Supervisor and Room Service employees. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Based on the research results, it can be concluded. The performance of room service employees in the food and beverage department of Turi Beach Resort Batam is quite good. This indicates that employees are trying to work optimally. This can be seen, among other things, through: the quality and quantity of employee work, neat implementation of tasks, a sense of responsibility for work, cooperative relationships between employees and superiors and co-workers.

Keywords: Performance, Room Service, Turi Beach Resort Batam

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan industri perhotelan di kota batam telah mengalami peningkatan salah satu hotel bintang empat di kota batam adalah Turi Beach Resort Batam yang berlokasi di jalan Jl. Hang Lekiu , Sambau, Kecamatan Nongsa, Batam 29465. Hotel ini memiliki jumlah kamar sebanyak 141 kamar dengan tiga tipe kamar yang berbeda, Hotel ini memiliki lokasi yang strategis yang dekat dengan pusat kota batam. Berikut jumlah data kunjungan Turi Beach Resort Batam Pekanbaru :

Tabel 1.2
Data Occupancy Di Turi Beach Resort Batam

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2021	15.433 Tamu
2	2022	19.470 Tamu
3	2023	19.600 Tamu

Sumber: Turi Beach Resort Batam, 2023

Dari tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan di Turi Beach Resort Batam hotel dari tahun 2021 sampai 2023 mengalami kenaikan yang salah satunya disebabkan banyaknya keluhan dari tamu yang menginap di Turi Beach Resort Batam, sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja karyawan untuk menjaga kenyamanan tamu saat menginap di hotel Turi Beach Resort Batam.

Demi meraih peningkatan kinerja karyawan tersebut, tentunya pihak Turi Beach Resort Batam sebaiknya mengatur strategi agar dapat menghadapi persaingan dengan hotel-hotel yang lain. Model pelayanan hotel dijelaskan oleh Ewout Th. Cassee dan Ruud Reuland, bahwa jasa pelayanan bidang hotel berkaitan dengan

penyediaan kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya untuk para tamu (Rusli, 2022).

Hotel juga menyediakan beberapa fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan selama bepergian ke suatu tempat yang dituju. Faktor yang paling penting dan dominan dalam industri perhotelan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah faktor tenaga kerja sebagai pelaku bisnis, sebab segala sesuatunya tidak akan berfungsi tanpa adanya campur tangan manusia. Hotel tidak dapat berdiri sendiri tanpa bantuan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang kita sebut sebagai karyawan di dalam dunia perhotelan terbagi menjadi beberapa *department*, yaitu *housekeeping department* dan *department* lainnya seperti *front office department*, *restaurant department*, serta *marketing department* (Richard Komar 2014).

Penerapan SOP *Room Service* pada Turi Beach Resort didasarkan pada bagaimana hotel yang menyediakan layanan room service, penting bagi hotel untuk memiliki SOP yang jelas dan terstruktur dalam menyediakan pesan tamu. SOP *Room Service* digunakan sebagai pedoman bagi para room service dalam menerima pesanan, mencatat pesanan dan mempersiapkan makan dan minuman kepada tamu.

Dalam industri perhotelan, suatu kenyamanan adalah hal yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam menginap atau menikmati fasilitas dan jasa di hotel tersebut. Jika hotel tidak mementingkan kualitas pelayanan maka pengunjung yang mengunjungi hotel akan merasa tidak nyaman juga tidak mau mengulang kembali untuk berlibur serta beristirahat maupun

mengadakan suatu event di hotel tersebut. Maka dari itu hotel yang memiliki klasifikasi berbintang sudah seharusnya sangat menjunjung tinggi kualitas dari pelayanan agar tidak menurunkan tamu yang berkunjung melakukan sebuah event kecil maupun besar di hotel. Berikut data karyawan *food and beverage Service* di hotel Batam Turi Beach Resort Batam.

Tabel 1.3
Data Karyawan Food And Beverage Service Turi Beach Resort Batam

No.	Karyawan	Jumlah
1	Food & Beverage Manager	1
2	<i>Food & Beverage Supervisor</i>	2
3	<i>Food & Beverage Captain</i>	2
4	<i>Waiter</i>	13
5	<i>Waitress</i>	6
Jumlah		24 orang

Sumber : Turi Beach Resort Batam, 2023

Kegiatan utama yang harus dilakukan saat *room service* yaitu: mengambil dan memproses pelayanan kamar, menata *tray* dan *trolley*, menyajikan pelayanan kamar untuk hidangan makanan dan minuman, dan menyampaikan tagihan pelayanan kamar serta membersihkan area layanan kamar. Dalam pelaksanaan *room service* pada Turi Beach Resort Batam sering terjadi keluhan pada tamu seperti tamu tidak mendapatkan seperti apa yang diinginkan sehingga mereka merasa kecewa, hal ini karena mereka telah membayar mahal dan menunggu terlalu lama. Fenomena yang sering terjadi yaitu seperti sebagian dari karyawan *room service* yang keterlambatan dan

ketidaksopanan menjadi permasalahan terjadi. Mereka lebih mementingkan rasa letih yang dirasakan karena banyaknya pekerjaan sehingga untuk mengantarkan pesanan tamu *room service* sering terjadi ketelambatan dalam mengantarkan pesanan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis ingin melakukan penelitian tentang “Pelaksanaan *Kinerja Room Service Di Turi Beach Resort Batam* ”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelaksanaan *Kinerja Room Service Di Turi Beach Resort Batam*?
2. Apa Kendala Pelaksanaan *Kinerja Room Service Di Turi Beach Resort Batam*?

1.3 Batasan Masalah

Menurut judul diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti. Penulis membahas mengenai *Kinerja Room Service Di Turi Beach Resort Batam*.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan serta apa saja upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan Pelaksanaan *Kinerja Room Service Di Turi Beach Resort Batam*.
2. Untuk Mengetahui Kendala Pelaksanaan *Kinerja Room Service Di Turi Beach Resort Batam*
- 3.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dibidang perhotelan serta membandingkan teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang didapatkan ketika praktek.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan *Room Service* untuk mencapai hasil kinerja yang diharapkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan serta menambah pengetahuan untuk penelitian sejenis.

Tinjauan Pustaka

2.1 Pelaksanaan Kerja

Menurut Simamora (2006) mengartikan pelaksanaan kerja sebagai proses atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mencapai hasil kerja yang telah ditentukan oleh organisasi.

Mangkunegara (2005) mendefinisikan pelaksanaan kerja sebagai kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi. Sedangkan Menurut Hasibuan (2012), pelaksanaan kerja adalah cara seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya

2.2 Hotel

Hotel menurut Bagyono & Sambodo (2006) adalah tempat dimana para pelancong berelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa dan penyewa

dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

Menurut Widanaputra (2009) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Sedangkan hotel menurut Arfan Ikhsan (2008) merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran.

2.3 Food and Beverage Departemen

Menurut Marsum (2005) *food and beverage* departemen adalah suatu tempat atau bangunan yang telah terorganisir secara komersial, dan menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu berupa makanan dan minuman.

Sedangkan menurut Sulistyono (1999) *food and beverage* departemen adalah suatu departemen yang melaksanakan penjualan makanan dan minuman sekaligus penangan acara.

2.4 Room Service

Menurut Mertayasa (2012), *Room Service* adalah bagian dari *food and beverage service* yang bertugas memiliki tanggung jawab dalam melayani makanan dan minuman di dalam kamar tamu. Posisi *Room Service* tersebut akan dapat memberikan masukan keuntungan kepada pihak hotel. *Room Service Section* di buka

dalam waktu 24 jam setiap hari, sehingga diharapkan dapat melayani tamu yang membutuhkan pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu secara maksimal. Pelayanan ini dapat dilakukan dengan menggunakan *tray* atau menggunakan *trolley*. Tingkat kesibukan yang paling tinggi adalah pada saat melayani tamu *breakfast*. Selain melayani makan dan minum *Room Service* juga melayani *fruit basket* yang diletakkan di kamar-kamar tamu. *Fruit basket* ini berfungsi perlengkapan kamar untuk menjaga kepuasan tamu di hotel. Di hotel besar *Room Service* dapat berdiri sendiri. Artinya *Room Service* tersebut memiliki kantor / station yang terdapat pimpinan staf dan peralatan. Sedangkan di hotel kecil, *Room Service* bisa di rangkap oleh restoran, sehingga berada dibawah tanggung jawab *restaurant manager*, sehingga struktur organisasinya lebih sederhana.

2.4.1 Persyaratan Room Service

Syarat-syarat yang harus dipenuhi hotel bagi penyediaan *room service* meliputi persyaratan fisik, persyaratan operasional, dan persyaratan pelayanan.

- 1) Persyaratan fisik
- 2) Fasilitas minimal :
- 3) Persyaratan operasional
- 4) Persyaratan pelayanan (keterampilan)

2.5 Kinerja

Didalam dunia usaha yang berkopetensi secara global, perusahaan memerlukan kinerja tinggi. Pada saat bersamaan pula karyawan memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka dimasa yang akan datang.

Ada beberapa pendapat mengenai definisi kinerja. Kinerja karyawan adalah tingkat dimana para

karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan (Henry Simamora,1997). Sedangkan menurut Mangkunegara (2002), “Kinerja karyawan (Prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Timpe, 1999) mengartikan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika.

Menurut (Hasibuan, 2006) menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu”.

2.6 Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a) *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan , kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b) *Leadership factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- c) *Team factors*, ditunjukkan oleh saling adanya kerja sama yang baik antar rekan kerja.
- d) *System factors*, ditunjukkan oleh sistem kerja di fasilitas yang diberikan organisasi
- e) *Situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan

dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori dari Anwar Prabu Mangkunegara sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Ada empat indikator kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2009) yaitu sebagai berikut:

a) Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

b) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

c) Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

d) Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan

Menurut Dessler (2005) kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu

pekerjaan. Kemudian menurut Hasibuan (2001) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

a. Dimensi Kinerja

Dalam melakukan penelitian terhadap kinerja yang berdasarkan pada deskripsi perilaku spesifik, maka ada beberapa dimensi atau kriteria yang perlu diperhatikan. Menurut T.L Mitchel (1978 dalam Hermawan dkk 2020) dimensi kinerja yang perlu diperhatikan itu adalah :

1. Prom Quality of work (kualitas kerja) yaitu dapat mencapai hasil kerja yang sesuai dengan harapan perusahaan untuk menghasilkan output yang terbaik.
2. Punctuality (ketepatan waktu) yaitu waktu yang ditempuh oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan perusahaan.
3. Initiative (inisiatif) yaitu kesadaran untuk bertanggung jawab pada tugas yang harus dihadapi. Inisiatif akan membawa karyawan untuk tanggap pada keadaan, sebelum atasan memberikan perintah.
4. Capability (kemampuan) yaitu potensi kecerdasan intelektual yang dimiliki seseorang yang dapat dituangkan dalam pekerjaan secara nyata.
5. Communication (komunikasi) yaitu menyampaikan informasi dan ide secara efektif baik lisan maupun tulisan. Mendengarkan dengan hati-hati dan mencari klasifikasi untuk memastikan pengertian.

Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan segala proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif. Metode kualitatif diharapkan dapat menjelaskan fenomena dengan sedalam- dalamnya melalui pengumpulan data sebanyak banyaknya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

- a. Lokasi Penelitian
- b. Waktu Penelitian

3.3 Key Informan

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama saat pengumpulan data adalah pemilihan informan. (moelong, 2014) informan adalah seseorang yang tidak hanya dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, tetapi juga mampu memberikan masukan tentang sumber bukti yang mendukung.

Diantara sekian banyak informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*key Informan*) seseorang atau beberapa orang yang paling banyak menguasai informasi

mengenai yang sedang diteliti. Syarat *key Informan* adalah orang yang terlibat langsung dan mengetahui mengenai Pelaksanaan Kinerja *Room Service* Di Turi Beach Resort Batam.

Menurut Moelong (2014) *key Informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi masukan tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan. Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mengetahui secara pasti Kinerja *Room Service* Di Turi Beach Resotr Batam. Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Manajer F & B Service
2. Supervisor
3. Karyawan
4. Pengunjung

3.4 Sumber dan Jenis Data

- a. Data Primer
- b. Data sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Wawancara
2. Dokumentasi
3. Observasi .

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif, adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, observasi dan dokumnetasi dengan menjabarkan dalam unit – unit, menyusun kedalam pola, memilih data

sesuai dengan kebutuhan penelitian, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun bagi pembaca lainnya (Sugiyono 2013).

Menyesuaikan dengan pokok permasalahan pada penelitian ini, analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini merupakan gambaran kondisi apa adanya tanpa memberi perlakuan manipulasi pada variabel yang diteliti. Kaidah analisis data yang berupa wawancara, observasi dan dokumentasi dianalisis secara terus menerus dan berhubungan selama proses pengambilan data di lapangan sedang terjadi (Moleong 2003, Yuswandi dalam Sulistyani 2013).

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif (Miles dan Huberman, 2018). Aktifitas dalam analisis data yaitu :

- 1) Reduksi Data
- 2) Penyajian Data
- 3) Penarikan Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Kinerja Karyawan *Room Service* Di Turi Beach Resort Batam

Dalam teori Anwar Prabu bahwa kinerja karyawan dapat diukur melalui beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Pelaksanaan tugas
4. Tanggung jawab

Pada penelitian ini kinerja karyawan *Room Service* pada *Departemen Food And Beverage*

Service di Turi Beach Resort Batam juga dapat dilihat dari empat hal tersebut. Penulis melakukan wawancara dan memperoleh tanggapan dari *key informan* yaitu Maxi Arakundo selaku *Management Food And Beverage Service* Beach Resort Batam mengenai penilaian akan kinerja karyawan pada Turi Beach Resort Batam, sebagai berikut:

Dari wawancara *Management Food And Beverage Service* Indikator kinerja karyawan yang baik, standar penilaian kinerja karyawan Turi Beach Resort Batam khususnya bagian *Room Service* pada *Departemen Food And Beverage Service* ini tidak terlepas dari bagaimana kualitasnya, kuantitasnya, pelaksanaan tugas juga tanggung jawabnya

Dari Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan penulis.

1. kinerja karyawan yang baik, standar penilaian kinerja karyawan Turi Beach Resort Batam khususnya bagian *Room Service*
2. karyawan harus memiliki pemahaman tentang pekerjaan yang dilakukan, dengan memahami berbagai aspek pekerjaan seperti kualitas pelayanan yang baik, manajemen waktu yang optimal
3. pelaksanaan tugas yang baik dan benar sesuai prosedur dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

4.2.1 Kualitas

Menurut Anwar Prabu, kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas kerja karyawan setiap Perusahaan tentunya berbeda-beda, begitu juga dengan hotel Turi Beach Resort Batam. *Room*

service yang berkualitas menjamin pengalaman tamu yang memuaskan dengan menyajikan makanan dan minuman yang segar, lezat, dan sesuai dengan pesanan, disajikan dengan kebersihan dan presentasi yang baik, serta dilayani dengan ramah, efisien, dan profesional. Berikut wawancara penulis kepada pihak hotel *turi beach resort batam*. Mengenai kualitas kerja karyawan hotel *turi beach resort batam*, Maxi Arakundo selaku *Management Food And Beverage Service Beach Resort Batam* memberikan penjelasan, bahwa:

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja karyawan *Turi Beach Resort Batam* sangat mempengaruhi kesan pertama tamu sikap profesional karyawan yang membuat dilayani seorang penting. Mereka menjaga kebersihan, keramahan dan akurasi pesanan..

Dari Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan penulis.

1. Kualitas kinerja karyawan *turi beach resort batam*. Mereka harus punya keramahan, penampilan yang rapi, keahlian dalam berkomunikasi, dan tentu aja keprofesionalan tinggi
2. Karyawan hotel yang benar bisa pengalaman tamu luar biasa, Skill Multitasking jadi nilai plus di lingkungan penuh tantangan
3. *Room Service* pada *Food And Beverage Service* harus selalu melibatkan berapa faktor seperti kecepatan pelayanan, kebersihan, keramahan staf, dan kualitas makanan dan minuman disajikan
4. Kinerja karyawan *Turi Beach Resort Batam* sangat mempengaruhi kesan pertama

tamu sikap profesional karyawan yang membuat dilayani seorang penting

4.2.2 Kuantitas

Anwar Prabu mengatakan bahwa kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. Pada umumnya, kuantitas kinerja *room service* di sektor publik hotel mencakup sejumlah tugas, seperti melayani pesanan tamu di kamar hotel. *room service* mencakup kemampuan untuk menangani volume pesanan yang besar dengan cepat dan efisien, memastikan ketersediaan stok yang mencukupi untuk memenuhi permintaan tamu, serta mengoptimalkan waktu pengiriman agar meminimalkan waktu tunggu bagi tamu. Mengenai kuantitas kerja karyawan hotel *turi beach resort batam*, Maxi Arakundo selaku *Management Food And Beverage Service Turi Beach Resort Batam* memberikan penjelasan, bahwa:

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan menghargai upaya karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Dan akan memberikan apresiasi jika pesanan saya diantar tepat waktu dan dengan kondisi yang baik. Serta akan memastikan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif jika ada kekurangan atau masalah dalam pelayanan tersebut.

Dari Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan penulis:

1. kemampuan memanage waktu dengan efektif, seperti seberapa cepat karyawan dapat

menyelesaikan proses kecepatan pelayanan tamu

2. Karyawan room service pada food and beverage service harus mampu memberikan hasil yang baik dan room service juga harus berusaha untuk menjaga efisiensi dan ketepatan waktu dalam mengantarkan pesanan
3. karyawan room service pada food and beverage service harus patuh terhadap standar kebersihan yang telah ditetapkan, merespon setiap keluhan dengan cepat dan melakukan pelaporan dan evaluasi secara berkala
4. karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Dan akan memberikan apresiasi jika pesanan saya diantar tepat waktu dan dengan kondisi yang baik

4.2.3 Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas menurut Anwar Prabu adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Pelaksanaan tugas karyawan di *departemen food and beverage service* pada *room service* hotel melibatkan sejumlah tanggung jawab yang perlu dijalankan dengan teliti dan efisien. Mengenai pelaksanaan tugas kerja karyawan hotel turi beach resort batam, Maxi Arakundo Selaku *Management Food And Beverage Service Beach Resort Batam* memberikan penjelasan, bahwa:

Menurut wawancara diatas dapat disimpulkan memastikan kerja dilakukan dengan profesionalisme tinggi dan perhatian terhadap detailakan menghargai jika pesanan diantar tepat waktu, dengan presentasi yang baik, dan kualitas

makanan atau minuman yang memuaskan. akan menghargai kebersihan dan kerapian dari karyawan yang melayani masalah atau ketidaksesuaian dengan pesanan saya, saya akan berharap untuk mendapatkan penyelesaian dengan cepat dan dengan sikap yang ramah serta pengertian.

Dari Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan penulis:

1. memastikan bahwa pelaksanaan kerja di departemen berjalan lancar dan efisien. akan memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang cukup, pelatihan yang memadai
2. memastikan pelaksanaan tugas kerja dilakukan sesuai dengan standar perusahaan dan ekspektasi yang telah ditetapkan akan memberikan arahan yang jelas
3. berkomitmen untuk melaksanakan tugas-tugas dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme.
4. memastikan kerja dilakukan dengan profesionalisme tinggi dan perhatian terhadap detailakan menghargai jika pesanan diantar tepat waktu, dengan presentasi yang baik, dan kualitas

4.2.4 Tanggung Jawab

Pelaksanaan tugas menurut Anwar Prabu adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Pelaksanaan tugas karyawan di *room service* hotel melibatkan sejumlah tanggung jawab yang perlu dijalankan dengan teliti dan efisien. tanggung jawabnya termasuk mengantarkan pesanan

tamu dengan cepat dan akurat, memastikan kebersihan dan kualitas makanan atau minuman, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada tamu hotel. Mengenai Tanggung Jawab kerja karyawan hotel *turi beach resort batam, Maxi Arakundo Selaku Management Food And Beverage Service Beach Resort Batam* memberikan penjelasan, bahwa:

Menurut wawancara diatas dapat disimpulkan berinteraksi dengan petugas room service dengan keramahan dan kesabaran, memahami bahwa mereka sedang bekerja untuk memenuhi kebutuhan dan mungkin memiliki banyak pesanan untuk ditangani, akan menerima pesanan yang diantar dengan sikap terbuka dan menghargai upaya petugas room service, bahkan jika ada kesalahan kecil dalam pesanan atau keterlambatan dalam pengantaran dan menjaga kebersihan dan kerapian di dalam kamar hotel, serta memperlakukan petugas room service dengan hormat dan menghargai pekerjaan.

Dari Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan penulis:

1. management bertanggung jawab untuk mengelola semua aspek operasional dari departemen room service, termasuk pengaturan jadwal, pengadaan barang, pengelolaan inventaris, serta memastikan kebersihan dan keamanan area kerja
2. mengawasi aktivitas sehari-hari tim room service, memastikan bahwa tugas-tugas dilaksanakan sesuai

dengan standar perusahaan dan kebutuhan tamu

3. karyawan harus memahami dengan jelas pesanan yang diberikan oleh tamu, termasuk detailnya seperti jenis makanan atau minuman, jumlah, dan preferensi khusus, akan mempersiapkan pesanan dengan hati-hati
4. petugas room service dengan keramahan dan kesabaran, memahami bahwa mereka sedang bekerja untuk memenuhi kebutuhan dan mungkin memiliki banyak pesanan untuk ditangan

4.3 Kendala Kinerja Karyawan Room Service Di Turi Beach Resort Batam

Kendala kinerja karyawan room service sering kali muncul sebagai tantangan nyata dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi di industri perhotelan. Salah satu kendala utama adalah beban kerja yang tinggi, terutama pada periode sibuk di mana karyawan harus menangani sejumlah besar pesanan dalam waktu singkat. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang disediakan

4.3.1 Sumber Daya Manusia

Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia (SDM) merupakan aset berharga, terutama dalam departemen room service yang bertanggung jawab atas pelayanan langsung kepada tamu. Di departemen room service, SDM tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas harian, tetapi juga sebagai wajah perusahaan yang berinteraksi langsung dengan tamu.

Perekrutan dan seleksi karyawan room service menjadi langkah awal penting dalam

memastikan kualitas layanan yang konsisten. SDM yang berkualitas memiliki kemampuan komunikasi yang baik, keterampilan multitasking, serta sikap ramah dan profesional dalam berinteraksi dengan tamu.

Pelatihan kontinu juga merupakan bagian integral dari pengelolaan SDM dalam room service. Pelatihan ini meliputi pemahaman tentang standar operasional, prosedur kebersihan dan keamanan, keterampilan dalam mengambil, menyajikan, dan mengantarkan pesanan, serta pelatihan dalam manajemen waktu dan stres. Pelatihan ini membantu meningkatkan kinerja karyawan, memperbarui pengetahuan mereka tentang produk dan layanan, serta memperkuat semangat tim.

Manajemen kinerja dan pengembangan karir juga merupakan aspek penting dalam pengelolaan SDM room service. Evaluasi kinerja reguler membantu mengidentifikasi kekuatan dan area pengembangan karyawan, sementara program pengembangan karir membantu karyawan merencanakan dan mencapai tujuan mereka dalam perusahaan.

Selain itu, penting bagi manajemen SDM untuk memastikan bahwa karyawan memiliki kondisi kerja yang baik, termasuk jadwal yang dapat diandalkan, lingkungan kerja yang aman dan nyaman, serta program kesejahteraan yang memadai.

Dengan memprioritaskan pengelolaan SDM yang efektif, departemen room service dapat memastikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi tamu, serta menciptakan lingkungan

kerja yang produktif dan memuaskan bagi karyawan. Mengenai Sumber daya manusia kerja karyawan hotel turi beach resort batam, Maxi Arakundo Selaku *Management Food And Beverage Service* Beach Resort Batam memberikan penjelasan, bahwa:

Menurut wawancara diatas dapat disimpulkan menghargai sumber daya manusia di room service yang terlatih dengan baik dan mendukung. Saya akan mengharapkan tim yang solid, dapat diandalkan, dan berkolaborasi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada tamu. Saya akan mencari dukungan dari manajemen dan supervisi dalam hal pelatihan, umpan balik konstruktif.

Dari Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan penulis:

1. management mengasih pelatihan dengan baik dan terampil dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu.
2. supervisor menilai sumber daya manusia di room service berdasarkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada tamu dan efisiensi operasionalnya
3. menghargai sumber daya manusia di room service yang terlatih dengan baik dan mendukung. Saya akan mengharapkan tim yang solid, dapat diandalkan, dan berkolaborasi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada tamu

4.3.2 Koordinasi Kurang Efektif

Koordinasi kurang efektif di antara berbagai departemen dalam hotel, termasuk room service, dapat menjadi kendala yang signifikan dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada tamu. Kurangnya koordinasi dapat mengakibatkan berbagai masalah, mulai dari kesalahan pesanan hingga penundaan dalam pengantaran makanan atau minuman kepada tamu.

Salah satu contoh koordinasi kurang efektif adalah ketika ada ketidakcocokan antara pesanan yang diterima oleh petugas penerima pesanan dan apa yang tersedia di dapur. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya komunikasi yang jelas atau pemahaman yang tidak tepat tentang persediaan atau menu saat itu. Akibatnya, tamu mungkin menerima pesanan yang tidak sesuai atau mengalami penundaan dalam pengantaran.

Koordinasi yang buruk juga dapat terjadi antara karyawan room service dengan staf lain, seperti housekeeping. Misalnya, ketika kamar tamu tidak siap untuk menerima pesanan karena kotor atau berantakan, ini dapat menyebabkan penundaan dalam pengantaran pesanan dan menyebabkan ketidakpuasan tamu.

Selain itu, kurangnya komunikasi antara departemen juga dapat mengakibatkan ketidakmampuan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan atau permintaan tamu yang mendesak. Ini dapat mengganggu pengalaman tamu dan meningkatkan risiko kehilangan kepercayaan dari tamu terhadap layanan hotel.

Untuk mengatasi masalah koordinasi yang kurang efektif, penting untuk memperkuat komunikasi antara departemen melalui pertemuan rutin, sistem komunikasi yang efisien, dan penugasan tanggung jawab yang jelas. Pelatihan juga dapat membantu meningkatkan pemahaman karyawan tentang pentingnya koordinasi lintas departemen dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan lancar. Dengan meningkatkan koordinasi antar departemen, hotel dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya dan memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu. Mengenai Koordinasi Kurang efektif karyawan hotel turi beach resort batam, Maxi Arakundo Selaku *Management Food And Beverage Service Beach Resort Batam* memberikan penjelasan, bahwa:

Menurut wawancara di atas dapat disimpulkan aktif berkomunikasi dengan rekan kerja dan manajemen tentang masalah yang hadapi dan mencari solusi bersama-sama. berusaha untuk berkoordinasi dengan baik dengan anggota tim lainnya, baik itu staf dapur, staf pelayan, atau staf resepsionis, untuk memastikan bahwa pesanan tamu diproses dengan lancar dan tepat waktu. , baik itu staf dapur, staf pelayan, atau staf resepsionis, untuk memastikan bahwa pesanan tamu diproses dengan lancar dan tepat waktu. memastikan bahwa saya mengelola waktu saya dengan efisien, memprioritaskan tugas-tugas dengan benar dan menghindari penundaan yang tidak perlu. aktif terlibat dalam rapat tim dan inisiatif perbaikan proses yang ditawarkan oleh manajemen untuk

membantu meningkatkan koordinasi di dalam tim room service

Dari Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan penulis:

1. evaluasi menyeluruh terhadap seluruh proses room service, termasuk pengambilan pesanan, persiapan makanan, pengantaran, dan interaksi dengan tamu
2. melakukan peninjauan menyeluruh terhadap proses pengantaran makanan dari dapur ke kamar tamu. Ini termasuk memeriksa alur kerja, sistem komunikasi, dan peralatan yang digunakan
3. aktif berkomunikasi dengan rekan kerja dan manajemen tentang masalah yang hadapi dan mencari solusi bersama-sama. berusaha untuk berkoordinasi dengan baik dengan anggota tim lainnya, baik itu staf dapur, staf pelayan, atau staf resepsionis, untuk memastikan bahwa pesanan tamu diproses dengan lancar dan tepat waktu

DAFTAR PUSTAKA

- Arfan Ikhsan. (2008). *Akuntansi Lingkungan dan Pengungkapannya*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Dessler, Gary. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M.S.P. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. (Edisi revisi) Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Hermawan, W. (2020). Im
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Koen Meyers. (2009). *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Komar, Richard. (2014). *Hotel Management*. Jakarta. Grasindo
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Medlik, S. (1980), *Managing Tourism*, London: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Mertayasa, I Gede. Agus. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Bali: ANDI, Universitas Dhayana Pura (Undhira)
- Miles, M. B., & Huberman, A.m. And Saldana J. 2018. *Qualitative Data Analisis*. (Founrth Edi). SAGE Publication.

- Moelong, Joe Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. (2003). Lexi. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Rivai, Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management*. Pearson Education
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusli, M. A. (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Kartika*.
- Saryono, (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen*.
- Sedarmayanti. (2014). *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan & Industri Pariwisata (Bunga Rampai Tulisan Pariwisata)*. Bandung: Reflika Aditama.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.
- Simamora, Henry, (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, bagian penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta.
- Simanjuntak, Payaman J.(2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sinaga, Supriono. (2010). "*Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah*". Kertas Karya. Program D3 Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.
- Sofyan, Assauri. (2011). *Pangsa Pasar*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia
- Suarthana, (2006). *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. (1998). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus.(1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tarmoezi, T., & Manurung. H. (2000). *Hotel Front Office*, Jakarta: Kesaint Blance
- Timpe, A. D. (1999). *Human Resource Management Series. Leadership,2*.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wiwoho, Ardjuno. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*, Erlangga: Jakarta.