

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA ROOMBOY DI TURI BEACH RESORT BATAM**

**Oleh : Juli Yanto Wibowo Simanjuntak**

**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**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kinerja *roomboy* di Turi Beach Resort Batam. 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 SPV Room, dan karyawan *Roomboy*. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan. *Romboy* Turi Beach Resort Batam memiliki enam faktor yang mempengaruhi kinerja *Roomboy* yaitu peralatan kerja, keterampilan dan pengalaman, bentuk bangunan, fasilitas kamar, teknik pembersihan kamar dan pengawasan. Dari keenam faktor tersebut, rata-rata responden sangat setuju bahwa faktor tersebut mempengaruhi kinerja *Roomboy* di Turi Beach Resort Batam. Namun ada satu faktor dimana narasumber tidak setuju, yaitu di faktor fasilitas kamar, tetapi hanya satu informan yang tidak setuju dari empat informan yang ada. Faktor bentuk bangunan sangat mempengaruhi kinerja *Roomboy* di Turi Beach Resort Batam karena di Turi Beach Resort Batam terkenal dengan bentuk bangunan dan jarak kamar ke kamar lainnya yang cukup jauh. Hal ini membuat *Roomboy* mendapatkan sedikit masalah terutama pada *Roomboy* yang sudah cukup berumur karena mudah cepat lelah pada saat membersihkan kamar satu ke kamar lainnya.

**Kata Kunci: Faktor, Kinerja, Turi Beach**

## *ABSTRACT*

*This research aims to determine the factors that influence the performance of roomboys at Turi Beach Resort Batam. 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 SPV Room and Roomboy employees. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Based on the research results, it can be concluded. Romboy Turi Beach Resort Batam has six factors that influence Roomboy performance, namely work equipment, skills and experience, building shape, room facilities, room cleaning techniques and supervision. Of these six factors, the average respondent strongly agrees that these factors influence the performance of Roomboy at Turi Beach*

*Resort Batam. However, there was one factor where the informants did not agree, namely the room facilities factor, but only one informant disagreed out of the four informants. The building shape factor really influences the performance of Roomboy at Turi Beach Resort Batam because Turi Beach Resort Batam is famous for its building shape and the distance between rooms is quite far. This makes Roomboys have a bit of a problem, especially Roomboys who are quite old because they get tired easily when cleaning from one room to another.*

*Keywords: Factors, Performance, Turi Beach*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Wisata di Kota Batam yang dapat dikunjungi oleh para wisatawan terdapat berbagai jenis wisata. Perhotelan merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Menjadi hal yang wajib bagi pihak perhotelan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap tamunya. Setiap tamu pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasanya ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap tamu berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli. Bidang Perhotelan merupakan bidang dimana yang membutuhkan manajemen bagus dan terorganisir untuk memberikan pengaruh tingkat hunian yang dimana akan berdampak pada kemajuan bisnis perhotelan tersebut.

Turi Beach resort diharapkan tetap dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya. Sebagaimana yang kita tahu bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup

perusahaan tersebut sebagai

No	Nama Resort	Alamat
1	Batam View Beach Resort	Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29465
2	Harris Resort Bareleng Batam	Tembesi, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29439
3	Harris Resort Waterfront Batam	Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1, Tj.Riau, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29422
4	Nongsa Point Marina Resort	Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29466
5	Holiday Inn Resort Batam	Jl. Tanjung Riau, Sekupang, Batam City, Riau Islands 29422
6	Tempat Senang Spa Resort & Restaurant	Jl. KK Indah Puri No. 15, Patam Lestari, Sekupang, Batam City, Riau Islands 29400

organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para tamunya sangat tergantung pada perilaku tamunya.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Resort Bintang Empat Di**  
**Batam Tahun 2023**

*Sumber : Tripadvisor ( 2023 )*

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa Kota Batam saat ini memiliki beberapa Resort dengan standar bintang 4. Perkembangan perhotelan yang sangat pesat mendorong setiap perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dalam persaingan. Turi Beach Resort bertekad menjadi perusahaan jasa perhotelan yang memiliki sistem manajemen terdepan di Indonesia. Dengan selalu mengutamakan kepuasan tamu melalui pelayanan yang bermutu tinggi dan konsisten.

**Tabel 1.2**

**Tingkat Hunian Kamar Periode**

Tahun	Tingkat Hunian	Persentase
2018	22.780	25%
2019	21.581	24%
2020	12.098	13%
2021	15.433	17%
2022	19.470	21%
<b>Total</b>	<b>91.362</b>	

**2019-2023**

*Sumber : Turi Beaach Resort ,2023*

Dari penjabaran diatas, bisa dilihat bahwa menjadi *Room Boy* sangat penting di hotel untuk memenuhi pelayanan tamu. Kualitas layanan atau jasa digunakan untuk memenuhi belum memberikan pelayanan dengan maksimal, dapat dibuktikan dengan beberapa keluhan dari tamu seperti pemberian pelayanan yang kurang ramah, lalainya dalam memenuhi permintaan tamu, pendingin ruangan yang tidak bekerja dengan baik, pemanas shower sering tidak bekerja,

kurang lengkapnya peralatan kamar, tidak terjaganya kebersihan yang menyebabkan banyaknya komentar tidak baik dari tamu.

Karena kepuasan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan agar tamu merasakan kenyamanan saat menginap maupun menetap di hotel itu. Jika ditinjau dari pemberian pelayanan yang masih banyak kesalahan yang dilihat oleh penulis. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian agar mengetahui bagaimana pelayanan room boy Turi Beach Resort Batam terhadap tamu. Dengan demikian penulis melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Room Boy di Turi Beach Resort Batam”**.

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana indikator kinerja *roomboy* di Turi Beach Resort Batam?
2. Apa saja factor-faktor yang mempengaruhi kinerja *roomboy* di Turi Beach Resort Batam?
3. Bagaimana hubungan factor yang mempengaruhi kinerja *roomboy* di Turi Beach Resort Batam?

**1.3. Batasan Masalah**

Peneliti memberikan batasan pada penelitian sehingga penelitian ini tidak keluar dari permasalahan yang membahas tentang apa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Roomboy* di Turi Beach Resort Batam, Hubungann Faktor yang

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk

1. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *roomboy* di Turi Beach Resort Batam.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Indikator Kinerja *Roomboy* di Turi Beach Resort Batam.
3. Untuk Mengetahui Hubungan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Roomboy* Terhadap Indikator Kinerja *Roomboy* di Turi Beach Resort Batam.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Resort, sebagai masukan bagi resort untuk menetapkan kebijaksanaan didalam meningkatkan kualitas dan kuantitas mutu pelayanan yang akan diberikan kepada tamu.
2. Bagi Penulis, untuk menambah pengetahuan dibidang perhotelan dan housekeeping dan untuk memenuhi persyaratan sempro.
3. Bagi pembaca, sebagai tambahan informasi atau menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang perhotelan khususnya dalam kualitas pelayanan Housekeeping

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Hotel

Hotel adalah Bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso 2002:2).

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang

yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel (Agus Sulastiyono 2006:5).

#### 2.2. Housekeeping Department

Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah, wisma, hotel, dan to keep yang berarti merawat atau memelihara. Jadi housekeeping ialah bagian dari hotel atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan yang ada di dalam kamar, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan tamu yang menginap di hotel. Buku Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room dalam sandy (2005) menyatakan bahwa housekeeping atau tata graha ialah satu bagian yang ada didalam kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, termasuk areaarea umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel.

#### 2.3. Kinerja

##### 2.3.1. Definisi Kinerja

Berikut ini pengertian kinerja menurut para ahli:

1. Menurut Hadari Namawi ( 2006: 63) Kinerja di katakan tinggi apabila suatu target kerja dapat di selesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan.
2. Menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005: 9) kinerja

adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam).

3. Menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan.
4. Menurut Barry Cushway (2002: 1998) Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang di tentukan.
5. Maluyu S.P. Hasibuan (2001: 34) Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

### 2.3.2. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Rivai dan Sagala (2013:547) tujuan perusahaan dalam penilaian kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan  
Karyawan membutuhkan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat mencapai suatu pencapaian kinerja yang telah ditetapkan.
2. Meningkatkan prestasi kerja  
Salah satu tujuan memberikan penilaian kinerja yaitu untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, karena semakin baik nilai prestasi yang dicapai karyawan akan mempertahankan untuk mencapai prestasi yang lebih baik lagi dalam hal bekerja.
3. Memberikan kesempatan kerja yang adil

Penilaian kinerja akan berdampak seorang karyawan akan merasa memiliki kesempatan yang adil dalam hal mengerjakan pekerjaannya.

### 2.3.4. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

1. Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.
2. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi

dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016: 261). Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

4. Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi ( tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya (Robbins, 2016: 261). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.
5. Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016: 261). Kinerja karyawa itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

## 2.4. Room Boy

### 2.4.1. Definisi Room Boy

Ada beberapa definisi mengenai *room boy*, antara lain:

1. *Room Boy* (Pramukamar) adalah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Rumekso, 2002: 7).
2. Pramukamar adalah orang yang bertanggung jawab atas pelayanan kamar tamu, ruang tamu, kamar mandi dan selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan perintah dan permintaan. (Agusnawar 2000:134).

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang pendapat Sugiyono (2005) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berfungsi guna meneliti saat situasi obyek yang alami dimana peneliti merupakan sebagai instrument kunci.

Penelitian ini dibentuk sebagai penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud menghasilkan sebuah deskripsi atas suatu gejala atau kejadian social/alam secara sistematis, factual dan akurat (Wardiyanta 2006).

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan hal penting saat mendapatkan data yang dibutuhkan, oleh karena itu tempat mendukung saat memberikan informasi yang akurat. Penelitian ini dilaksanakan di Resort di Batam yaitu Turi Beach Resort Batam yang terletak di Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa Kota Batam

Kepulauan Riau, 29465, Indonesia. Adapun waktu penelitian dilaksanakan bulan Oktober-Desember 2023.

### 3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tidak diketahui populasi serta sampelnya seperti pada penelitian kuantitatif, sebab penelitian didasarkan pada kehadiran individu maupun kelompok pada kondisi sosial tertentu serta hasilnya hanya berlaku dalam kondisi sosial tersebut. Subjek penelitian pendapat Arikunto (2016) adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal maupun orang lokasi data agar variable penelitian menempel, serta yang menjadi masalah. Pada suatu penelitian, subjek penelitian memiliki fungsi yang sangat strategis sebab dalam subjek penelitian, itulah data mengenai variable yang penelitian teliti. Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian disebut sebagai informan merupakan orang yang memberikan informasi tentang data yang diharapkan peneliti berhubungan terhadap penelitian yang sedang dilaksanakan.

Yang menjadi subjek utama (key informan) pada penelitian ini yaitu pihak para *roomboy* dan SPV Room di Turi Beach Resort Batam.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Pendapat Sutopo (2006), Sumber data yaitu lokasi data didapatkan dengan memakai metode tertentu seperti manusia, artefak, maupun dokumen.

Pendapat Moleong (2001), pencatatan sumber data dengan cara wawancara maupun pengamatan adalah hasil gabungan dari kegiatan

melihat, mendengar, serta bertanya. Dalam penelitian kualitatif, aktivitas ini dilaksanakan dengan sadar, terarah serta selalu bertujuan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut.

#### 3.4.1. Data Primer

Yaitu data yang didapatkan oleh penelitian langsung dilapangan guna mendapatka data yang berkaitan terhadap permasalahan yang diteliti. Penelitian dilakukan agar mendapatkan informasi dan data akurat sesuai fakta yang ada dilapangan. Data didapatkan lewat wawancara yang diawali dengan memberikan beberapa pertanyaan terhadap informan, lalu dilaksan kn pencatatan jawaban dari hasil wawancara. Data ini juga diperoleh melalui observasi di Turi Beach Resort Batam.

#### 3.4.2. Data Sekunder

Merupakan data olahan yang didapat agar menyempurnakan data primer yang sudah diperoleh. Data sekunder didapat dari sumber kedua maupun secara tidak langsung berbentuk hasil karya seperti buku-buku, laporan penelitian, jurnal-jurnal, media internet serta sumber lainnya yang berhubungan terhadap masalah pnelitian.

### 3.5. Teknik Pengumpulan data

Adalah hal yang penting bagi seorang peneliti yang sedang melakukan sebuah penelitian karena teknik pengumpulan data ini menyangkut bagaimana seorang peneliti bisa memperoleh data yang baik dan bemar saat melakukan wawancara maupun observasi.

1. Observasi

Observasi yaitu sebuah teknik untuk mengumpulkan data yang dilaksanakan melalui pengamatan serta pencatatan secara terurut mengenai penelitian yang ingin diteliti.

Observasi dilakukan dengan cara partisipatif yang baik dan benar. Observasi partisipatif untuk penelitian dilakukan dengan cara langsung peneliti terjun atau ikut serta ke Turi Beach Resort agar mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja *room boy* pada Turi Beach Resort Batam.

## 2. Wawancara

Esterberg (2002) pada Sugiyono (2014) mengartikan wawancara yaitu pertemuan antara dua orang yang bertujuan agar bertanya jawab atau saling bertukar informasi. Maka melalui wawancara peneliti bisa mendapat informasi yang banyak mengenai sebuah fenomena atau sesuatu yang ingin diteliti, dimana hal ini tidak bisa ditentukan selama observasi.

## 3. Dokumentasi

Pendapat Sugiyono (2015:329) yaitu cara yang dilakukan agar mendapatkan data serta informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka serta gambar yang berupa laporan serta keterangan yang bisa mendukung penelitian.

## 3.6 Teknik Analisis Data

Yaitu teknik kualitatif, adalah proses mencari serta Menyusun dengan sistematis data yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi, melalui cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit unit, melakukan sintesa, Menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting serta yang mau dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dimengerti oleh diri sendiri

ataupun orang lain (Sugiyono 2018:482).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Roomboy

Untuk menghasilkan kinerja yang baik harus mempunyai keahlian serta dorongan kerja yang sungguh-sungguh. Beberapa keahlian yang dimiliki oleh seorang *roomboy* yaitu dapat berupa kecerdasan ataupun bakat yang dimilikinya. Dorongan yang dimiliki *roomboy* dapat dinilai dari sikap serta situasi kerja yang kondusif, sebab hal ini dapat berpengaruh terhadap hasil kinerja *roomboy*. Kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya.

#### 4.1.1. Peralatan Kerja

Dengan adanya peralatan kerja yang lengkap dan sesuai standar, *roomboy* dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif. Penting bagi manajemen hotel untuk memastikan bahwa *roomboy* dilengkapi dengan peralatan kerja yang memadai dan dalam kondisi baik untuk mendukung kinerja mereka.

#### 4.2.2. Keterampilan dan Pengalaman

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti bisa merangkum Keterampilan dan Pengalaman sangat mempengaruhi kinerja *roomboy* Turi Beach Resort. Turi Beach Resort juga sudah memperhatikan ketrampilan dan pengalaman ketikan dalam seleksi penerimaan karyawan khususnya di bagian *roomboy* hal ini dilakukan agar pada saat telah menjadi karyawan, *roomboy* dapat bekerja dengan maksimal dan tamu merasa

puas terhadap kinerja karyawan terutama *roomboy* itu sendiri. Apabila *roomboy* telah memiliki pengalaman yang bagus maka otomatis keterampilan *roomboy* akan muncul dengan sendirinya.

#### **4.4.3. Beban Kerja**

Berdasarkan hasil wawancara, penulis merangkum jika beban kerja tidak menjadi yang mempengaruhi kinerja *roomboy* di Turi Beach Resort Batam. Dukungan dan kerjasama tim yang solid berperan penting dalam masalah beban kerja.

#### **4.4.4. Bentuk Bangunan Hotel**

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti bisa merangkum. Bentuk Bangunan Hotel/Resort termasuk mempengaruhi Kinerja *Roomboy* dengan simpulan sebagai berikut: bentuk bangunan hotel memang punya pengaruh besar terhadap kinerja *roomboy*. Kalau desain bangunannya memperhatikan efisiensi, aksesibilitas, dan kemudahan navigasi, *roomboy* bakal lebih cepat dan efektif dalam menyelesaikan tugas mereka.

Sebaliknya, kalo bangunan hotel rumit, berbelit-belit, dan kamar-kamarnya tersebar jauh, *roomboy* bisa kesulitan dalam menjangkau semua area dengan cepat. Akibatnya, kinerja mereka bisa terganggu dan kurang optimal. Jadi, penting untuk memperhatikan desain bangunan hotel agar memudahkan kerja *roomboy* dan meningkatkan efisiensi mereka. Dengan begitu, hotel bisa memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap tamu dan membuat

lingkungan kerja yang lebih produktif.

#### **4.4.5. Fasilitas Kamar**

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti bisa merangkum tiga orang memberikan pendapat setuju dan satu memberikan pendapat tidak setuju/kurang setuju. Alasan tidak setuju karena fasilitas yang di kamar yang sudah di set up sesuai standar SOP tidak mengganggu kinerja *roomboy*.

#### **4.4.6. Teknik Pembersihan Kamar**

Dari wawancara bersama *roomboy*, peneliti dapat merangkum atau dapat menyimpulkan bahwa teknik pembersihan kamar memang punya pengaruh besar terhadap kinerja *roomboy*. Dengan menerapkan teknik pembersihan yang tepat, *roomboy* bisa bekerja lebih efisien serta efektif saat melaksanakan pekerjaan mereka. Salah satu hal penting adalah pengaturan waktu yang baik. *Roomboy* yang bisa mengatur waktu pembersihan dengan efisien akan bisa menyelesaikan tugas lebih cepat tanpa mengorbankan kualitas hasil kerja.

#### **4.4.7. Pengawasan**

Berdasarkan wawancara beberapa *roomboy* peneliti bisa merangkum Setelah menganalisis berbagai aspek dan faktor terkait, dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang tidak terlalu ketat atau berlebihan tidak selalu mempengaruhi kinerja *roomboy* secara signifikan. *Roomboy* yang sudah memiliki motivasi intrinsik yang tinggi cenderung dapat bekerja mandiri dan memberikan hasil terbaik tanpa perlu pengawasan yang terus-menerus. Mereka merasa

terdorong untuk menjalankan tugas mereka dengan baik, tanpa perlu tekanan dari pengawasan eksternal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2000. *Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utam
- Andriyansyah. 2010. *Langkah-Langkah Pembersihan Kamar di Housekeeping Department Grand Tropic Suites Hotel*
- Anonim. *Undang Undang tentang Kepariwisataaan, UU No. 9 Tahun 1990*. Jakarta: Menteri Sekretaris Negara
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono, 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta
- Bambang Guritno dan waridin (2005) Guritno. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*.JRBI. Vol 1. No 1. Hal: 63-74.
- Bimo Satrio Wicaksono. (2017). *Kualitas Pelayanan di Departemen Tata Graha di Hotel Grand Royal Panghegar. Bandung*
- Cushway, Barry. 2002. *Kinerja dalam Organisasi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dayu, Musadalifah. 2016. *Pengaru Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Room Attendant di KTM Resort Batam Kepulauan Riau*
- Dimiyati dan Mudjiono. (2002). *Pengertian Housekeeping*. Jakarta: Rineka Cipta Dan Depdikbud
- Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Esterberg, Kristin G. (2002). *Qualitative Methods In Social Research*. New York : Mc Graw Hill. Sebagaimana dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D". CV. Alfabeta, Bandung 2013, hlm 231.
- Farisi, Salman., dkk. 2020. *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Medan. Jurnal Humaniora Vol. 4 No. 1
- Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Krisdiyanto, Ardhyhan. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi dan Pengaruhnya terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan*. Aset, hal.1-15
- Mangkunegara, 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama
- Moelong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarta:
- Nawawi, Hadari. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di*

- Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Oktafiani, Goguta. 2019. *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kinerja Room Attendant Terhadap pemenuhan Standa Waktu Hotel di Sintesa Peninsula Hotel Manado*.
- Orbani, Ludfi. (2017). *Housekeeping Passport*. Penerbit ANDI: Yogyakarta
- Perwani, Yayuk Sri. 1992. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Perwani, Yayuk Sri. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Jurnal Khasanah Ilmu Vol. IV No. 1 Maret 201365 Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Purnomo, Budi. (2015). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: k-Media
- Rivai Dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Robert L. Mathis, John H. Jackson, D. A. (2006). *Human Resource Management*. 10th Editi, 43–44.
- Robbins (2016:260) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Penerbit Gaya Media.
- Rosi, Fachrur. *Penerapan Standart Operasional Prosedur.Bandung Pembersih Kamar di Hotel Bumi Surabaya*. Diss. Politeknik NSC Surabaya, 2017
- Rumekso, *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. ANDI:Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.
- Silaen, Novia Ruth., Syamsuransyah., Reni Chairunnisah., dkk (2021) *Kinerja Karyawan*, (Edisi 1, Cetakan Pertama) Bandung: Widina Bhakti Persada
- Sri, Rahayu. 2015. *Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Karyawan di PT. Nafasindo Medan*
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Afabeta, Bandung
- Sulastiyani, Ambar Teguh: Rosidah.2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Kencan Pranada Media Group.
- Sulastiyono, Agus. 2005. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung:Alfabeta