

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL IBIS PEKANBARU**

**Oleh : Ari Arianda**

**Email : [Arianda1992@gmail.com](mailto:Arianda1992@gmail.com)**

**Pembimbing : Mariaty Ibrahim, S.Sos, M.Si**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Pariwisata  
Univesitas Riau**

**Kampus Bina Widya KM.12,5  
Simpang Baru Pekanbaru 282903  
Telp/Fax. 0761-63277**

## **Abstract**

*This study aims to determine how the faktors that effect the peformance of the housekeeping department at the ibis hotel pekanbaru this research used descriptive quantitative method analyz the programs. The sample in the study of 20 respondents ware taken by using observasion, qusioner, and documentation. By using a likert scale as a measure to determine the length of the short interval.*

*Base on the result of, responden to the faktors that effect the performance of housekeeping department at the hotel ibis pekanbaru,are namely organizational faktors, individual faktors and social faktors. Where the organizational faktors that most influence signifikanly.*

*Key words : Affect performance, Housekeeping Department, Ibis Riau*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi yang memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan. Selain memiliki sumber daya alam yang melimpah Riau juga merupakan pusat kebudayaan melayu di dunia, Provinsi Riau memiliki letak yang sangat strategis yaitu pada jalur

perdagangan regional dan internasional dikawasan ASEAN dan berbatasan langsung dengan negara-negara tetangga seperti Singapore dan Malaysia, hal ini yang membuat Provinsi Riau menjadi sasaran investasi terutama di bidang properti.

Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau merasakan dampak dari perkembangan yang terjadi, terbukti dengan semakin banyaknya dibangun industri-industri, salah satunya industri pariwisata dibidang akomodasi atau penginapan. Hotel atau penginapan termasuk salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata.

Hotel merupakan tempat persinggahan sementara dari para wisatawan yang sedang mengadakan kegiatan wisata, hotel salah satu industri sentral di bidang pariwisata yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas hal ini di sebabkan karena para wisatawan yang menginap di hotel pada hakekatnya sedang melakukan perpindahan domisili meskipun hanya untuk sementara waktu. Peningkatan jumlah hotel di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa permintaan akan jasa penginapan di kota ini memang selalu bertambah dari tahun ke tahunnya.

Sangat terlihat jelas perkembangan hotel di Pekanbaru, mulai dari hotel non-bintang atau wisma sampai hotel berbintang lima sudah menjamur mulai dari berlokasi di pusat kota hingga kepinggiran kota Pekanbaru. 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).

Saat ini Hotel tidak hanya sebagai sarana tempat menginap saja tetapi juga bisa sebagai tempat melakukan aktivitas ataupun bisnis. Hotel merupakan industri yang bergerak di bidang jasa, untuk itu pastilah Hotel memberikan pelayanan seoptimal mungkin sehingga dapat memuaskan bagi konsumen yang memakai produk layanan jasanya.

Persaingan yang semakin tajam dalam industri jasa menyebabkan prioritas utama perusahaan harus berfokus pada kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan pada akhirnya akan membentuk loyalitas tinggi di dalam diri pelanggan (Andika Bukhori:2006).

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sebuah hotel berusaha untuk mewujudkan yang sebesar-besarnya keuntungan, untuk itu dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya. Apabila kita memberikan pelayanan yang baik, maka para tamu jugalah yang akan menjadi alat promosi yang baik bagi Hotel tersebut. Sehingga pihak Hotel dapat meraih keuntungan dengan datangnya para pelanggan baru. Untuk mencapai tujuan tersebut maka sebagai seorang karyawan Hotel hendaknya dituntut untuk menjadi tenaga yang profesional.

Hotel Ibis sebagai salah satu Hotel berbintang tiga yang ada di kota Pekanbaru, tidak lagi sebagai

institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa perhotelan yang hanya sekedar menerima tamu untuk menginap, tetapi mereka juga menyediakan fasilitas pendukung pelayanan jasanya. Fasilitas sendiri adalah segala hal yang merupakan sarana pokok dan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang secara sengaja disediakan oleh pihak Hotel untuk dipakai, dimanfaatkan, dinikmati oleh tamu selama ia tinggal di Hotel.

Dalam menjalankan bisnisnya, pihak Hotel Ibis berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Menyadari hal tersebut, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk mencapai keberhasilan yang telah ditentukan.

Kinerja adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan, dan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sebagai sumber daya yang penting dalam sebuah organisasi,

penting bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan karyawannya. Perhatian ini dapat dilakukan dengan melihat tingkat kinerja karyawan serta meningkatkan kinerjanya jika terjadi penurunan. Dengan menyadari pentingnya hal ini, hotel Ibis Pekanbaru hendaknya berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memberi perhatian lebih pada karyawannya.

Hotel Ibis Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya, peningkatan ini tidak lepas dari pentingnya pengembangan karyawan yang ada, dimana pelayanan dan karyawan yang baik merupakan citra yang harus dijaga. Dengan penjelasan yang telah dikemukakan diatas penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Housekeeping Department Di Hotel Ibis Pekanbaru**”

## **Rumusan masalah**

Berdasarkan latarbelakang yang telah di uraikan di atas, untuk itu permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah “**Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi**

**kinerja Housekeeping department di hotel Ibis Pekanbaru ?”**

### **Identifikasi Masalah**

1. Apakah faktor organisasi mempengaruhi kinerja karyawan/ staff *housekeeping* department Hotel Ibis Pekanbaru ?
2. Apakah faktor individu mempengaruhi kinerja karyawan / staff *housekeeping* department Hotel Ibis Pekanbaru ?
3. Apakah faktor sosial mempengaruhi kinerja karyawan / staff *housekeeping* department Hotel Ibis Pekanbaru ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *housekeeping department* di hotel Ibis Pekanbaru.

### **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis  
Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku perkuliahan dibidang bisnis jasa perhotelan khususnya pada *housekeeping department*.
2. Bagi Hotel  
Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah yang akan diambil untuk melaksanakan kegiatannya sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan Hotel tersebut.
3. Bagi Akademis  
Sebagai pedoman peneliti berikutnya tentang faktor yang mempengaruhi kinerja dalam perusahaan serta sebagai tambahan informasi dan ilmu pengetahuan dibidang perhotelan, khususnya dibidang *housekeeping department*.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Veithzal Rivai(2009:1), manajemen SDM merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi /bidang produksi, pemasaran, keuangan maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka sebagai pengalaman dan hasil dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya *manage*(mengelola) sumber daya manusia.

### Pengertian Kinerja

Kinerja yang sering disebut dengan *performance* juga disebut *result*(Cash and Fisher, 1987) yang berarti apa yang telah dihasilkan oleh karyawan. Istilah yang lain adalah *human output* yang dapat diukur dari *produktivitas*, *absenteeism*, *turnover*, *citizenship*, dan *satisfaction* (Robbins, 2003:27)

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana penelaahan penelitian secara ilmiah atau identifikasi masalah (Sekarang 2003 dan Zulgenaf 2008). Dalam

*Performance* adalah kinerja. Definisi atau pengertian kinerja adalah jumlah dari hasil karya, yaitu suatu hasil pelaksanaan pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun non-fisik (Hadari 1997:67; Simamora, 1997:123 ). Sedangkan Rue (1984:89 ) memberikan batasan bahwa kinerja adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat penyelesaian tugas yang menyertai pekerjaan individu.

Kinerja merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang dapat diukur. Ada beberapa cara dalam mengukur kinerja secara umum, yang kemudian diterjemahkan kedalam penilaian secara mendasar yaitu : 1) kuantitas kerja; 2) kualitas kerja; 3) pengetahuan tentang pekerjaan; 4) pendapat atau pertanyaan yang disampaikan; 5) keputusan yang diambil; 6) perencanaan kerja; 7) daerah organisasi kerja. Jadi kinerja berkenaan dengan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang dalam kurun waktu tertentu yang diukur berdasarkan kuantitas maupun kualitas ( Swasto, 1996; dan Dharma, 1985).

penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya

dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian

tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rakhmat.1999).

### Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di Hotel Ibis Pekanbaru Jl. Soekarno Hatta Kav.148 Provinsi

Riau. Waktu penelitian ini di perkirakan Januari – April 2015.

### Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006:223). Populasi yang diambil dalam penelitian ini seluruh karyawan

*housekeeping department* di hotel Ibis Pekanbaru yang berjumlah 20 orang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *sensus* yaitu pengumpulan data apabila seluruh elemen populasi diselidiki satu persatu.

### Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Teknik Pngumpulan Data
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja <i>Housekeeping Department</i> di Hotel Ibis Pekanbaru	Faktor Organisasi	1. Kedisiplinan kerja 2. Kehadiran 3. Seleksi penempatan kerja 4. Kompensasi 5. Lingkungan kerja kepemimpinan 6. Pelatihan dan komunikasi	Observasi Kuesioner Dokumentasi
	Faktor Individu	1. Karier 2. Kemampuan 3. Keluarga 4. Psikologi	

	Faktor Sosial	1. Ketidakpuasan 2. Hubungan masyarakat 3. Krebilitas dan abilitas sistem dalam memberikan pelayanan efektif	
--	---------------	--	--

### Tekhnik Pengukuran Data

### Tekhnik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan, dikelompokkan kemudian disusun agar dapat diteliti

berdasarkan teori yang relevan sehubungan dengan masalah yang dibahas untuk kemudian diambil kesimpulan untuk mendapatkan inti dari hasil penelitian.

### HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

#### Keseluruhan Faktor Pengambilan Keputusan

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Kategori/Sub Variabel	
Faktor-faktor Keputusan	Faktor Organisasi	Kedisiplinan Kerja	86	<b>SANGAT SETUJU (504-600)</b>	
		Kehadiran	89		
		Seleksi Penempatan Kerja	82		
		Kompensasi	86		
		Lingkungan Kerja Kepemimpinan	89		
		Pelatihan & Komunikasi	86		
	<b>TOTAL SKOR</b>			<b>518</b>	
	Faktor Individu	Karier	96	<b>SETUJU (271-335)</b>	
		Kemampuan	92		
		Keluarga	86		
		Psikologi	59		
	<b>TOTAL SKOR</b>			<b>333</b>	
	Faktor Sosial	Ketidakpuasan	72	<b>KURANG SETUJU</b>	
Hubungan		44			

		Masyarakat		<b>(154-202)</b>
		Kreabilitas & Abilitas Sistem Dalam Memberikan Pelayanan Efektif	71	
	<b>TOTAL SKOR</b>		<b>187</b>	
	<b>TOTAL SKOR PENILAIAN SECARA KESELURUHAN</b>		<b>1038</b>	<b>SETUJU (883-1091)</b>

Berdasarkan tabel IV.19 Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan housekeeping department hotel Ibis Pekanbaru ada tiga faktor yaitu faktor organisasi, faktor individu dan faktor sosial. Dari semua faktor kinerja yang paling berpengaruh yaitu faktor organisasi dengan jumlah skor 518 yaitu mencapai kategori rentang nilai

*Sangat setuju.* Dan memiliki indikator yang meliputi kedisiplinan kerja, kehadiran, seleksi penempatan kerja, kompensasi, lingkungan kerja kepemimpinan dan pelatihan dan komunikasi. Dapat disimpulkan bahwa faktor organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam kinerja baik secara individu maupun kelompok.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di housekeeping department hotel Ibis Pekanbaru yang terdiri dari indikator yang terdiri dari faktor organisasi, faktor individu, dan faktor sosial dapat disimpulkan bahwa faktor organisasi yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja namun kedua faktor yang lainnya juga memberikan pengaruh terhadap

kinerja karyawan housekeeping department di hotel Ibis Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka pada bab terakhir ini penulis dapat menarik kesimpulan dan saran-saran. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi kinerja termasuk dalam kategori baik, ini terlihat dari total skor secara keseluruhan pernyataan berada diinterval 1038.

### **Saran**

Dengan melihat dari penelitian yang telah dilakukan maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Saran yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan housekeeping department di hotel Ibis Pekanbaru yaitu dengan meningkatkan kedisiplinan karyawan, melakukan seleksi penempatan kerja untuk mendapatkan karyawan yang kompeten yang sesuai dengan bidangnya, hubungan dan komunikasi yang baik antara pimpinan kepada karyawan dengan

memberikan kesempatan untuk mengeluarkan ide-ide atau masukan-masukan untuk kemajuan perusahaan, pemberian kompensasi kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik serta memberikan pelatihan secara rutin kepada karyawan guna mengasah dan meningkatkan kualitas dari karyawan itu sendiri.

Kinerja karyawan perlu ditingkatkan agar karyawan hotel Ibis Pekanbaru dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi perusahaan yang secara timbal balik juga akan memberikan keuntungan bagi karyawan.

#### Daftar Pustaka

- Agusnawar, 2000. *Operasioal Tata Graha Hotel* (Hotel Housekeeping Operational), Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- B.Uno, Hamzah dan Lamatenggo, Nina, 2012. *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*, Jakarta; Bumi Aksara
- Bagyono, 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung; Alfabeta
- Darsono, Agustinus, 1995. *Tata Graha Hotel Housekeeping*, Jakarta; PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Gomes, Cardoso, Faustino, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; Andi
- Hasibuan, Malayu, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; PT Bumi Aksara
- Nuraini, T, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; Yayasan Ainisyam
- Oemar, Yohanas, 2007. *Pengaruh Diklat Terhadap Kinerja Karyawan Bank*, Malang; CV Sofa Mandiri

- Rachmawati, Kusdyah, Ike. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; Andi
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta; Andi
- Rumekso, 2008. *Public Area/Houseman Section*, Yogyakarta; Andi
- Rumekso, 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section*, Yogyakarta; Andi
- Sofyandi, Herman, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; Graha Ilmu
- Suwatno, Priansa. D.J. 2013. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung; Alfabeta
- Wardiyanta, 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta; Andi Offset
- Ruslan, Rosady, 2006. *public relations dan komunikasi*, Jakarta; PT RajaGrafindo Persada
- Suwantoro, Gamal, 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*, Yogyakarta; Andi Offset
- Permendagri No. 12/2008, <http://www.slideserve.com/tarika/analisis-beban-kerja-abk-permendagri-no-12-th-2008>
- Saujana <http://handpage.blogspot.com/p/definisi-dan-pengertian-organisasi.html>
- Anonim, <http://brainly.co.id/tugas/1282484>
- Anonim, <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/535/jbptunikompp-gdl-herinugrah-26743-6-babii.pdf>
- Anonim, <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>