**PERFORMANCE OF PUBLIC AREA SECTION EMPLOYEES IN THE HOUSKEEPING DEPARTMENT AT THE ZURI HOTEL PEKANBARU**

**Oleh : Ali Asraf Marzuki**

**Pembimbing: Mariaty Ibrahim**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

***ABSTRACT***

*Public Area employee performance at The Zuri Pekanbaru has the duty and responsibility to maintain the cleanliness, tidiness, beauty and comfort of all areas of the hotel, both outside the building and inside the building, with the exception of guest rooms and kitchens. Public areas or common areas in a hotel are places that are frequently visited and used by guests, both staying and non-staying guests. Guests will judge and get a first impression from what they see and what they get from the public area. Cleanliness, neatness and comfort of public areas are the first impression for guests, which gives the image that the hotel they are visiting is a good hotel, which can give guests satisfaction during their stay at the hotel. This research aims to determine the factors that influence the performance of public area section employees. This research uses a qualitative method with a descriptive approach to describe and display the conditions that exist at a research site by collecting data and information obtained directly from the field. The key informants in this research are the Housekeeping Manager, Supervisor, employees and guests. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. From this research. From the research results obtained, the performance of public area section employees in housekeeping at The Zuri Hotel Pekanbaru is quite good. This indicates that employees are trying to work optimally. This can be seen, among others, through: the quality and quantity of employee work, neat implementation of tasks, a sense of responsibility for work, cooperative relationships between employees, superiors and co-workers.*

*Keywords: Hotel, Employee Performance, The Zuri Hotel Pekanbaru*

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Perhotelan di Pekanbaru mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ketahun, peningkatan ini juga didukung dari berbagai sektor pariwisata, terutama wisata *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*). Berikut daftar hotel bintang empat yang ada di kota Pekanbaru :

**Tabel 1.1**

**Data Hotel Bintang 4 di Pekanbaru**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No  (1) | Nama Hotel  (2) | Alamat  (3) | Jumlah Keluhan  (4) |
| 1. | PRIME PARK HOTEL Pekanbaru | Jl. Jendral Sudirman No.3-6, Simpang Tiga,Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28288, Indonesia | 21 keluhan |
| 2. | NOVOTEL Pekanbaru | Jl. Riau No. 59, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154 | 15 keluhan |
| 3. | THE ZURRI HOTEL Pekanbaru | Kompleks Transmart, Jl. Soekarno Hatta, Labuh Baru Tim., Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292 | 23 keluhan |

***Sumber :*** [*www.tiket.com*](http://www.tiket.com)

Dari table 1 diatas dapat disimpulkan kota Pekanbaru memiliki beberapa hotel bintang empat beserta keluhannya. Berdasarkan jumlah keluhan table diatas, Hotel THE ZURI Pekanbaru memiliki jumlah keluhan terbanyak. Maka penulis memutuskan Hotel The Zuri Pekanbaru sebagai bahan penelitian.

Saat ini perkembangan industri perhotelan di kota Pekanbaru telah mengalami peningkatan salah satu hotel bintang empat di kota pekanbaru adalah Hotel THE ZURI Pekanbaru yang berlokasi dijalan Kompleks Transmart, Jl. Soekarno Hatta, Labuh Baru Tim., Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292. Hotel ini memiliki jumlah kamar sebanyak 171 kamar dengan tiga tipe kamar yang berbeda, Hotel ini memiliki lokasi yang strategis yang dekat dengan pusat kota pekanbaru. Berikut jumlah data kunjungan THE ZURI HOTEL Pekanbaru :

**Tabel 1.2**

**Data Jumlah Kunjungan Di The Zuri Hotel Pekanbaru**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Tahun | Jumlah Kunjungan |
| 1 | 2019 | 23.760 Tamu |
| 2 | 2020 | 20.880 Tamu |
| 3 | 2021 | 19.600 Tamu |

*Sumber: The Zuri Hotel Pekanbaru,2023*

Dari tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan di hotel The Zuri Pekanbaru dari tahun 2019 sampai 2021 mengalami penurunan yang salah satunya disebabkan banyaknya keluhan dari tamu yang menginap di hotel The Zuri Pekanbaru, sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja karyawan untuk menjaga kenyamanan tamu saat menginap dihotel The Zuri Pekanbaru.

Hotel juga menyediakan beberapa fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan selama berpergian 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 manusianya. Sumber daya manusia yang kita sebut sebagai karyawan di dalam dunia perhotelan terbagi menjadi beberapa *departement*, yaitu *houskeeping department* dan *department* lainnya seperti *front office department*, *restaurant department*, serta *marketing department*.

*Housekeeping*  adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Tanggung jawab bagian *housekeeping* dapat dikatakan mulai dari pengurusan bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja, sprei, sarung bantal, selimut, korden, dan sebagainya. Kemudian, tanggung jawab berikutnya adalah menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, dan sampai pada penggantian atau pengadaan pemeliharaan ruangan hotel beserta perlengkapannya (Sulastiyona, 121)

Kinerja karyawan *houskeeping* di sebuah hotel sangat penting untuk memastikan kebersihan dan kerapian seluruh area hotel, termasuk kamar tamu, lobi, restoran, dan area umum lainnya. Karyawan *houskeeping* juga bertanggung jawab untuk menjaga standar kebersihan yang tinggi, menciptakan pengalaman yang nyaman bagi tamu, dan memenuhi harapan manajemen hotel.

*Houskeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu*, public area, restaurant, meeting room, laundry*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya*. Houskeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindak lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Selain kebersihan, *houskeeping department* juga menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar juga area umum lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Tapi secara umum *houskeeping* memiliki tanggung jawab area yang besar, maka wajar jika *houskeeping* mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari department lain. Oleh sebab itu, *houskeeping* ada bagian-bagiannya sendiri yaitu *public area,room division, laundry, linen & uniform, florist dan gardener.* *Houskeeping department* juga melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel misalnya *Front office, Food & Beverage dan Engineering*. Dibawah ini akan dipaparkan jumlah karyawan di *Department Houskeeping* The Zuri Hotel Pekanbaru :

**Tabel 1.3**

**Jumlah Karyawan *Houskeeping***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Posisi** | **Jumlah** |
| **1** | ***Executive Housekeeper*** | **1** |
| **2** | ***Supervisor Housekeeper*** | **3** |
| **3** | ***Loundry Attendance*** | **3** |
| **4** | ***Room Attendance*** | **12** |
| **5** | ***Public Area Attendance*** | **11** |

*Sumber: The Zuri Hotel Pekanbaru,*2023

Salah satu dari bagian *hosekeeping* tersebut yang akan diteliti adalah *public area section*. *Public area section* adalah sebuah seksi yang jumlah karyawannya paling banyak dibandingkan dengan seksi yang lain. *Public area section* juga mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang berada di luar gedung maupun di dalam gedung, terkecuali kamar tamu dan dapur. *Public area* atau area umum di dalam hotel adalah tempat-tempat yang sering dikunjungi dan dipergunakan oleh para tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap. Para tamu akan menilai dan mendapatkan kesan pertama dari yang mereka lihat dan mereka dapat dari publik area ini. Kebersihan kerapian serta kenyamanan publik area merupakan kesan pertama bagi para tamu,yang memberikan *image* bahwa hotel yang mereka datangi adalah hotel yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap di hotel tersebut.

*Public area* atau area umum di dalam hotel adalah tempat-tempat yang sering dikunjungi dan dipergunakan oleh para tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap. Para tamu akan menilai dan mendapatkan kesan pertama dari yang mereka lihat dan mereka dapat dari *public area* ini. Kebersihan kerapian serta kenyamanan *public area* merupakan kesan pertama bagi para tamu,yang memberikan *image* bahwa hotel yang mereka datangi adalah hotel yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap di hotel tersebut. Pelayanan di bagian area umum (public area) dalam sebuah hotel sangat penting dan memiliki dampak yang signifikan pada keseluruhan pengalaman tamu dan citra hotel (Sulatiyono, 30)

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis ingin melakukan penelitian tentang “***Kinerja Karyawan Public Area Section Pada Houskeeping Department Di The Zuri Hotel Pekanbaru”***

**1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana kinerja karyawan public area section pada *Houskeeping Department* serta upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan *Public Area* *Section* di Hotel The Zuri Pekanbaru?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *public area* di Hotel The Zuri Pekanbaru dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya?

**1.3 Batasan Masalah**

Menurut judul diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti. Penulis membahas mengenai kinerja *public area section* di Hotel The Zuri Pekanbaru.

**1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *public area section* di Hotel The Zuri Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan serta apa saja upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan *public area* di Hotel The Zuri Pekanbaru.

**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 *public area section* untuk mencapai hasil kinerja yang diharapkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, semoga hasil penilitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan serta menambah pengetahuan untuk penelitian sejenis.

**LANDASAN TEORI**

**2.1 Pariwisata**

Menurut Herman V Scullar dalam Yoeti (1996) “*Tourism is thesum of operator,mainly of an economic nature which directly related to the entry,stay and movement of foreigner inside certain country,city,or region*” yang dimaksud dengan kepariwisataan adalah sejumlah kegiatan, yang ada kaitannya dengan perekonomian yang secara langsung berhubungan dengan masuknya, adanya pendiaman dan bergeraknya orang-orang asing keluar masuk suatu kota, daerah atau Negara.

**2.2 Hotel**

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Menurut Tarmoezi & Manurung (2000) penentuan hotel tidak lepas dari kebutuhan pelanggan, ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan sebagai penggunanya. Berdasarkan lokasi dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. *City hotel*
2. *Residensial hotel*
3. *Resort hotel*

***2.3 Houskeeping***

*Houskeeping* berasal dari kata “*house”* yang berarti rumah, wisma, hotel dan “*keep”* yang berarti merawat atau memellihara. Jadi *Houskeeping* adalah bagian atau *department* yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberikan dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar 2002).

*Houskeeping* terdiri dari beberapa bagian diantaranya : bagian kamar tamu (*room section*), bagian area umum (*public area section*), bagian linen (*linen section*) dan bagian binatu (*laundry*).

Bagian-bagian tata graha (*houskeeping*) yaitu:

1. Bagian kamar tamu (*Room section*)
2. Bagian area umum (*Public area section*)
3. Bagian Linen (*Linen section*)
4. Bagian binatu (*Laundry section*)

***2.4 Public Area Section***

*Public area section* adalah sebuah seksi yang ada di dalam *Houskeeping department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kerapian,keindahan,kebersihan dan kenyamana seluruh area hotel, baik yang berada diluar gedung maupun didalam gedung, terkecuali kamar tamu dan dapur (Rumekso:2002).

1. Pintu masuk utama dan *Lobby*
2. Area *Front Desk*
3. Koridor
4. Area *Ice/Vending Machine*
5. *Lift* (*Elevator*).
6. Toilet untuk tamu
7. Area kolam renang dan latihan.
8. Area Umum yang lain
9. Area Karyawan dan *Houskeeping.*

Subseksi di dalam *Public Area*

Di beberapa hotel kecil *Public area section* juga disebut sebagai *Houseman*. Ada juga hotel memasukkan *Houseman section* ke dalam *Engineering Department* yang bertugas memelihara, merawat maupun memperbaiki aneka kerusakan yang terjadi, seperti memelihara taman, menjaga dan merawat kebersihan air kolam renang, mengecat dinding serta mengganti dan memperbaiki lampu-lampu yang mati.

Untuk hotel-hotel besar yang bertaraf internasional, subseksi yang ada di dalam *Public area section* adalah sebagai berikut:

1. *Houseman section*, area tugasnya :
2. *Front of the House Areas*
3. *Public Restrooms*
4. *Corridor dan Salazar*
5. *Food and Beverage Outlet*
6. *Employee Areas*
7. *Sport and Recreation Subsection* bertugas di arena rekreasi olahraga terutama *swimming pool*.
8. *Garden Subsection* bertugas mengurusi taman.

**2.5** **Persyaratan bagi petugas *Public Area***

1. Jujur (*honesty*), dalam arti yang luas yaitu jujur terhadap diri sendiri, terhadap sesame karyawan, terhadap atasan maupun perusahaan.
2. Disiplin dan tepat waktu (*discipline and punctuality*), baik saat kedatangan ke tempat tugas,saat bekerja (sesuai dengan peraturan yang berlaku), maupun saat meninggalkan tempat tugas serta setelah menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan oleh atasan di dalam hotel.
3. Sehat jasmani dan rohani (*physical and mental health*). Dapat menerima Job description maupun intruksi dari atasan, menjabarkan dan melaksanakan dengan baik dan benar.
4. Kebersihan pribadi (*personal hygiene*). Minimal mandi dua kali sehari, tidak berbau rokok, bau badan tidak menyengat.
5. Sikap dan perilaku yang sopan dan santun (*attitude and courteous*), terhadap teman sekerja, atasan, apalagi tamu hotel.
6. Tertarik terhadap pekerjaan (*interest to the job*), mencintai pekerjaan (seberat apapun) dan dapat menyelesaikan dengan baik.
7. Tanggung jawab (*responsibility*), dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dengan penuh tanggung jawab apapun resikonya.
8. Penampilan (*performance*), mengenakan pakaian seragam yang disetrika rapi, rambut dicukur dan disisir rapi, tidak memakai perhiasan berlebihan.
9. Kecakapan (*intelligence*), cakap dan terampil dalam menyelesaikan tugas serta dapat mengatasi kendala-kendala yang terjadi di dalam menuaikan tugas dan pekerjaannya.
10. Ramah (*friendliness*) terhadap semua karyawan, atasan, serta para tamu.
11. Setia (*loyaty*) terhadap semua perusahaan, terhadap pekerjaan yang dihadapi dan dikerjakannya setiap hari, karena merupakan sumber penghidupan baginya.
12. Hormat (*respect*) terhadap sesama karyawan, atasan, para tamu maupun pekerjaan dan perusahaan yang mnejadi sumber penghidupannya sehingga menimbulkan sikap setia terhadap perusahaan (*loyalty*).
13. Selalu berfikir positif (*positive thinking*), tidak menaruh curiga dan berburuk sangka kepada teman sekerja, atasa, maupun tamu, walaupun harus tetap waspada terhadap kemungkinan yang akan terjadi, khususnya terhadap orang-orang yang belum dikenal.
14. Bekerja tidak monoton, tetapi penuh inisiatif dan kreatif untuk menciptakan metode ataupun cara baru agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan hasil yang lebih baik, efektif dan efisien (*creative,initiative,and innovative*).
15. Mempunyai kebiasaan-kebiasaan yang baik (*good habit*), didalam melakukan tugas sehari-harinya mulai dari persiapan sampai dengan akhir penyelesaian tugas harus dilakukan secara terprogram. Dengan demikian maka semua pekerjaan akan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

**2.6 Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakuakn oleh biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan di dalam suatu organisasi. Menurut Rivai (2005) konsep kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai oleh karyawan sebgai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja adalah hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh karyawan setelah dibatasi oleh waktu dan tujuan. Kegiatan kerja tersebut dibatasi agar dapat diselesaikan sesuai target yang ditentukan dan tidak menyimpang dari tujuan perusahaan. Selain itu, agar kegiatan kerja dilakukan sesuai dengan standard an prosedur sehingga dapat berjalan secara efektif.

Menurut Amstrong dan Baron (1998) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. *Personal factors*,
2. *Leadership factors*,
3. *Team factors*
4. *System factors*,
5. *Situational factors*, Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori dari Anwar Prabu Mangkunegara sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Anwar Prabu 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 Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas

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

1. 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.

1. Pelaksanaan tugas

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

1. Tanggung Jawab

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

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Desain penelitian**

Menurut Azwar (2003) desain penelitian adalah macam atau jenis penelitian tertentu yang terpilih untuk dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sumami dan Wahyudi (2006), desain penelitian merupakan perencanaan, struktur dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan pengendalian penyimpangan yang mungkin terjadi.

Dalam hal ini peneliti menggunakan desain deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rakhmat 1999). Pertimbangan penulis dalam menggunakan metode kualitatif adalah metode ini mampu menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data yang dapat diolah dan dijabarkan secara jelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

**3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Hotel The Zuri Pekanbaru yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta,Labuh Baru Tim.,Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru,Riau 28292,Kompleks Transmart. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan desember 2022- februari 2023.

**3.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang menerima untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pedapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2006) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi subjek penelitian ini merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta-fakta di lapangan.

Penentuan subjek penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Penentuan subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2008) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sehingga data yang diperoleh lebih representif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan *public area.*

1. ***Key Informan***

Tabel. Data informan penelitian di The Zuri Hotel Pekanbaru

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Jabatan** |
| **1** | Yose | HK Manager |
| **2** | Novri | Supervisor HK |
| **3** | Eko | Karyawan HK |
| **4** | Putri | Tamu Hotel |

Sumber : Penulis

**3.4 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data sekunder dan data primer.

1. Data Primer
2. Data Sekunder

**3.5 Teknik pengumpulan data**

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi
   1. **Teknik Analisis Data**

Analisi dalam penelitian merupakan bagian yang sangat penting sebab melalui analisa data inilah akan tampak manfaatnya terutama dalam pemecahan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah stastistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat data yang telah berlaku untuk umum. Untuk memperoleh kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengamati dan mengobservasi pelaksanaan
2. Mencatat hasil penelitian yang diperoleh baik melalui observasi maupun wawancara
3. Setelah ditafsirkan data-data dipilih kemudian membuang data yang tidak penting
4. Mengklarifikasikan data-data tersebut dengan fokus penelitian
5. Menganalisa data-data tersebut dan memberikan penjelasan yang bersifat kualitatif
6. Penarikan kesimpulan agar maksud dari penelitian ini dapat memberi arti

**3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis kulitatif, 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 mauoun bagi pembaca lainnya (**Sugiyono 2018**).

Menyesuaikan dengan pokok permasalahan pada penlitian 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 dqata 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**).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Upaya yang mempengaruhi Kinerja Karyawan *Area Public Section* Pada *Housekeeping* Di The Zuri Hotel Pekanbaru**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Anwar Prabu merupakan hambatan bagi karyawan dalam melakukan peningkatan kinerja. Faktor-faktor tersebut memiliki peran masing-masing dalam memengaruhi kinerja karyawan khususnya *public area section* pada *housekeeping* di *the zuri hotel* Pekanbaru.

Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat lima faktor yang memengaruhi kinerja karyawan *public area section* pada *housekeeping* di the zuri hotel Pekanbaru :

* + 1. **Faktor Personal**

Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *public area section* pada *housekeeping The Zuri Hotel* Pekanbaru,

Dari hasil wawancara diatas dapat disampulkan motivasi karyawan untuk menjadi lebih baik setiap harinya menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan khususnya di bagian area public section pada housekeeping maka hasil juga nilai positif bagi the zuri merupakan salah satu inikator mempengaruhi kualitas kerja karyawan

* + - 1. **Motivasi, keterampilan, dan sikap karyawan dapat mempengaruhi kinerja mereka.**

Kesimpulan Wawancara diatas dapat disimpulkan motivasi karyawan berpengaruh besar melihat bagaimana karyawan demi kelurga atau orang tua membuat motivasi yang tinggi untuk mempengaruhi kualitas kerja karyawan

* + - 1. **Keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi juga memainkan peran penting.**

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa Ada beberapa faktor personal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu motivasi, keterampilan, dan sikap, juga keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi.

* + 1. **Faktor Tim**

Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan lingkungan kerja yang positif sangat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan di setiap bidang, saling bekerja sama dengan baik agar hubungan yang harmonis. Komunikasi yang positif dan juga dinamisasi anatara karyawan diperlukan dalam setiap perusahaan, tapi hal ini juga berlaku anatar pimpinan dan bawahan agar terjalin kerja sama yang baik

* + - 1. **Kolaborasi, komunikasi, dan dinamika tim dapat memengaruhi produktivitas karyawan**

Kesimpulan wawancara diatas dapat dilihat hubungan yang baik antara sesama karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, komunikasi yang positif dan juga dinamisasi antara karyawan diperlukan dalam setiap Perusahaan, tidak hanya antara sesama karyawan, tapi hal ini juga berlaku antara pimpinan dan bawahan.

* + - 1. **Hubungan antar anggota tim dan dukungan tim manajemen sangat berpengaruh.**

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa Ada beberapa faktor tim yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kolaborasi, komunikasi, dan dinamika tim, selain itu juga hubungan antar anggota tim dan dukungan tim manajemen

* + 1. **Faktor Leadership**

Kesimpulan wawncara diatas dapat disimpulkan hubungan yang baik antara sesama karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, komunikasi yang positif dan juga dinamisasi antara karyawan diperlukan dalam setiap Perusahaan, tidak hanya antara sesama karyawan, tapi hal ini juga berlaku antara pimpinan dan bawahan. pemimpin yang baik juga dapat memberikan arah, inspirasi dan motivasi kepada karyawan, sehingga nantinya setiap karyawan The Zuri Hotel khusunya karyawan area public section memiliki produktivitas kinerja yang baik

* + - 1. **Kepemimpinan yang efektif dapat memberikan arah, inspirasi, dan motivasi kepada karyawan.**

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan pemimpin yang baik juga dapat memberikan arah, inspirasi dan motivasi kepada karyawan, Kepemimpinan The Zuri Hotel dalam hal ini telah berupaya bersikap adil kepada seluruh karyawan, dan berusaha memahami setiap kebutuhan karyawan demi peningkatan kualitas kinerja karyawan, baik di area public section pada housekeeping,

* + - 1. **Manajer yang adil, berempati, dan memahami kebutuhan karyawan dapat meningkatkan kinerja.**

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa ada beberapa faktor *leadership* yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kepemimpinan yang efektif dan manajer yang adil, berempati, dan memahami kebutuhan karyawan.

* + 1. **Faktor Sistem Kerja**

Kesimpulan wawancara diatas dapat di simpulkan.meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di The Zuri Hotel, kami telah melakukan berbagai pelatihan dan pengembangan karyawan. Hal ini juga telah kami terapkan kepadah seluruh karyawan, termasuk dibidang area public section pada housekeeping. pihak manajerial telah menerapkan sistem kerja yang yang tersruktur dan efisian untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan

* + - 1. **Sistem kerja yang terstruktur dan efisien dapat meningkatkan produktivitas**

Kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan membuat sistem kerja yang adil, kami telah membagi job desk job desk masing karyawan, jam istirahat dan sift sift yang tidak memberatkan satu sama lain, hal ini untuk menghindari keluhan keluhan karyawan agar setiap tim dapat berkerja dengan maksimal. pihak manajerial telah menerapkan sistem kerja yang yang tersruktur dan efisian untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan, yang akan berdampak kepada bagaimana hasil perkejaan yang dilakukan oleh karyawan The Zuri Hotel

* + - 1. **Pelatihan dan pengembangan karyawan juga merupakan faktor penting di sini.**

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa ada beberapa faktor sistem kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu sistem kerja yang terstruktur dan efisien, serta pelatihan dan pengembangan karyawan.

* + 1. **Faktor Situasional**
       1. **Konteks atau situasi tertentu seperti beban kerja yang tinggi, perubahan kebijakan, atau situasi darurat dapat mempengaruhi kinerja.**

Kesimpulan Wawancara diatas dapat disimpulkan karyawan baru di The Zuri Hotel, terkadang karyawan tersebut tidak siap untuk menghadapi situasi yang mendesak, hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut di lapangan memang terkadang tidak dapat diprediksi seperti apa dan akan bagimana, namun hal itu akan bisa diatasi jika karyawan memiliki flesibilitas dan adaptabilitas terhadap situasi darurat,

* + - 1. **Fleksibilitas dan adaptabilitas karyawan dalam menghadapi situasi yang berubah juga relevan.**

Dari wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa ada beberapa faktor situasional yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu konteks atau situasi tertentu dan fleksibilitas serta adaptabilitas karyawan. Integrasi dan manajemen yang baik dari semua faktor ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, meningkatkan kinerja karyawan, dan pada gilirannya, memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu hotel.

**Daftar Pustaka**

A. Ibrahim Indra Wijaya, Prilaku Organisasi, Bandung: Sinar Baru, 1983.

Agusnawar. (2002). Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Penerbit PT. Perca.

Al-Bahra Meyers, Koen. 2009. Pengertian Pariwisata. Jakarta: Unesco Office.

Armstrong, M. and Baron, A. 1998. Performance Management – The New Realities. London: Institute of Personel and Development

Djohan, T.M. 1993. Manajemen dan Tata Graha Hotel. Medan

Irianto, Jusuf. 2001. Tema-tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: Insan Cendekia.

Pendit, N. S. 2006. Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

 Rumekso. 2002. Housekeeping Hotel , Yogyakarta: ANDI

Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). Manajemen Front Office Hotel. Bekasi: Kesaint Blanc.

Veithzal Rivai. 2005. Performance Appraisal; Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahan. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Yoeti, Oka. 1996. Pengantar Ilmu Pariwisata. Angkasa Bandung.

Penelitian Terdahulu

Amirul, Hadi & Haryono, H. (2007). Metodologi Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.

Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, edisi revisi VI, Cetakan ke 13, PT. Asdi Mahasatya, Jakarta.

Arta Adi Kusuma. 2013. Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Muria Semarang.

Azwar, S. 2003. Sikap Manusia ,Teori dan Pengukuran. Edisi I. Yogyakarta : Pustaka Medika.

Eka, Mahadewi, dkk. 2012. Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Elni Ramadhani. 2016. Kinerja Karyawan Housekeeping di Hotel Unigra Pangkalan Kerinci

Emilia Novia Asta Sari. 2009. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT.Glory Industrial Semarang II

Nurkancana, W. 1986. Evaluasi Pendidikan. Penerbit Usaha Nasional: Surabaya.

Rahmat, Jalaluddin. 1999. Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta : Bandung.

Wahyu. 2006. Manejemen Konflik Dalam Organisasi. Bandung: Alfabeta. Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).