

**Studi Analisis Tentang Optimalisasi Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat Kualitas Kebersihan Kamar Tamu Bagi *Room Attendant* di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta**

Nur Cahyono<sup>1</sup>, I.A. Joko Suyanto<sup>2</sup>, Sugiman<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kerjasama yang dijalin antar departemen, cara yang digunakan untuk menjaga kualitas kamar, dan kebersihan untuk meningkatkan kerja pada *Housekeeping Department*. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Hasil penelitian ini membuktikan sudi analisis tentang optimalisasi kinerja karyawan terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu bagi *Room Attendant* di *Housekeeping Department* Lor-in Hotel Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara optimalisasi kinerja karyawan terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu bagi *Room Attendant* di *Housekeeping Department* di Lor-in Hotel.

**Kata kunci:** tanggung jawab, kerja sama, kemampuan kerja, disiplin.

**Latar Belakang**

Industri pariwisata telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari masa ke masa. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung untuk mencari hiburan di tengah kesibukan yang dihadapi. Mengingat pentingnya pariwisata maka wisatawan yang hendak melakukan perjalanan wisata harus membuat perencanaan yang matang dalam melakukannya, agar kegiatan berwisata berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisatawan dan usaha yang terkait dengan bidang tersebut. Dari uraian pengertian pariwisata dapat disampaikan bahwa

wisatawan adalah seorang atau sekelompok orang yang sedang melakukan perjalanan wisata.

Kota Solo merupakan salah satu kota di Indonesia yang paling terkenal akan potensi wisata yang dimiliki, sehingga kota Solo menjadi tujuan wisata terutama turis mancanegara. Kota Solo dikenal sebagai kota Batik. Hampir keseluruhan kota Solo merupakan daerah tujuan wisata karena kota Solo terkenal akan kebudayaan (Batik) serta budaya masyarakat yang masih sangat alami, sehingga setiap tahunnya kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara selalu mengalami peningkatan. Di kota Solo banyak berdiri hotel maupun *resort* mulai dari bintang

lima sampai penginapan yang digunakan sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan yang berkunjung, karena wisatawan yang berkunjung ke Solo pasti akan tinggal selama beberapa hari minimal dua hari satu malam.

Industri perhotelan juga sangat berkembang pesat di kota Solo karena industri perhotelan merupakan salah satu pendukung dari kegiatan pariwisata dengan menyediakan jasa penginapan sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan. Pengertian hotel itu sendiri merupakan suatu jenis akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk tempat tinggal sementara yang dilengkapi dengan fasilitas kamar yang nyaman serta fasilitas pendukung lainnya yang diperuntukkan bagi khalayak umum yang dikelola secara komersial dan profesional.

Hotel dalam pengelolaannya dibagi menjadi beberapa departemen yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan hotel diantaranya: *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Sales and Marketing*, *Accounting*, *Engineering*, dan *Human Resources*. Dari departemen tersebut, salah satu departemen operasional yang menghasilkan *income* bagi hotel adalah *Housekeeping Department*. *Housekeeping* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab penuh terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar untuk tamu yang dikelola secara komersial. Departemen ini sendiri dibagi menjadi dua bagian yaitu: *Room Attendant* dan *Public Area Room Attendant* merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan tamu yang bertugas membersihkan kamar, kenyamanan dan keindahan kamar.

Untuk mencapai kualitas kebersihan yang baik dan akan berdampak pada kepuasan tamu, serta kelancaran dalam operasional kinerja karyawan maka

dibutuhkan peralatan *housekeeping* yang akan digunakan oleh karyawan. Dari uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk mengangkatnya menjadi topik penelitian dengan judul “**Studi Analisis tentang Optimalisasi Kinerja Karyawan terhadap Tingkat Kualitas Kebersihan Kamar Tamu bagi Room Attendant di Housekeeping Department Lor-In Hotel Surakarta**”.

#### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, adapun perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi Apa sajakah yang mempengaruhi kinerja karyawan terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu bagi *Room Attendant* di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta?
2. Apakah pengaruh kerja sama terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta?
3. Apakah pengaruh kemampuan kerja terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta?
4. Apakah pengaruh disiplin terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta?
5. Apakah pengaruh tanggung jawab terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta?

#### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui optimalisasi kinerja karyawan mempengaruhi terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu bagi *Room Attendant* *Housekeeping Department* di Lor-In Hotel Surakarta.

2. Untuk mengetahui pengaruh kerja sama terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi merupakan sesuatu hal yang paling tinggi atau tertinggi, serta paling menguntungkan. Mengoptimalkan merupakan upaya, proses, cara, dan perbuatan yang menjadikan sesuatu menjadi yang paling baik, tertinggi, dan paling menguntungkan. Sedangkan optimum adalah kondisi yang terbaik atau yang paling menguntungkan (1989:628). Optimalisasi menurut WJS Poerwadarminta (Istilah Laili, 2000:8) berasal dari kata optimum yang berarti yang terbaik, paling menguntungkan. Dalam hal ini, optimalisasi membuat sesuatu menjadi, lebih baik lagi, sedangkan optimum adalah tingkatan yang sangat menguntungkan dalam batas tertentu dan pengoptimalan merupakan penyempurnaan suatu sistem supaya berprestasi sebaik-baiknya atas dasar kriteria tertentu. Dengan demikian, optimalisasi dapat diartikan sebagai upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk

menggunakan sumber yang dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam batas dan kriteria tertentu.

### Pengertian Usaha Hotel

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM 53/HM OO1/MPEK/2013 “Tentang Standar Usaha Hotel”, usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dari atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Menurut buku *Managing Front Office Operation* dari AHMA (*American Hotel & Motel Association*) yang ditulis oleh Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana, hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan memberikan pelayanan seperti pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas peralatan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan hotel memiliki karakteristik yaitu mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan menjual pelayanan kepada tamu, dan berdasarkan pada pengertian yang telah dijelaskan sebelumnya maka hotel dalam menjalankan usahanya selalu melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Penyewaan kamar
- b. Penjualan makanan dan minuman
- c. Penyediaan pelayanan-pelayanan penunjang lain yang bersifat komersial.

### Pengertian Hotel

Menurut Agustinus Darsono (1992:1) hotel adalah kata yang berasal dari bahasa Perancis, *hostel* yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang melakukan perjalanan atau sedang berpergian. Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di Dalam hotel tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Menurut Agus Sulastiyono (1999:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makan dan minum serta fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut SK Menparpostel No.KM. 94/HK.103/MPPT 1987 hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial.

Dari berbagai pendapat para pakar mengenai hotel yang telah diuraikan diatas, dapat diambil intisari mengenai pengertian hotel yaitu sebuah bangunan yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara profesional dan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan.

#### **Pengertian *Housekeeping***

Secara umum *housekeeping* mempunyai arti sebuah departemen dalam suatu hotel yang dikepalai oleh *Housekeeper* yang mempunyai tugas dalam hal menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan area lingkungan hotel.

Menurut Agustinus Darsono (1994) pengertian *housekeeping* adalah bagian

dari sebuah hotel yang bertugas menangani kebersihan, kerapian, keindahan, kelengkapan kamar dan area umum lainnya, agar tamu maupun karyawan merasa nyaman berada di dalam hotel. Menurut Richard Sihite (1999:5) *housekeeping* adalah bagian dari sebuah hotel yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu, *restaurant* dan *bar* serta tempat-tempat umum lainnya termasuk tempat-tempat karyawan kecuali tempat-tempat yang menjadi tanggung jawab *steward*, *dishwashing area*, dan *garbage area*. Menurut Rumekso (2001:23), selain tempat yang berada didalam gedung, *housekeeping* juga bertanggung jawab terhadap area luar hotel sesuai dengan pendapat Rumekso. *Housekeeping* adalah elemen hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel. Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa *housekeeping* merupakan satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan.

Dalam menjaga kelancaran operasional kebersihan *Housekeeping Department* dibantu oleh *section-sectionnya*, antara lain:

#### a. *Floor Section*

Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan di dalam kamar.

#### b. *Area Section*

Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan keindahan, di luar kamar yang masih ada di dalam gedung atau dalam hotel.

#### c. *Garden Section*

Bertanggung jawab mengenai kebersihan, kerapian, keindahan dan kesuburan tanaman di seluruh area

hotel, baik didalam maupun diluar ruangan.

- d. *Linen and Uniform Section*  
Bertanggung jawab mengenai pengadaan dan sirkulasi linen untuk semua departemen atau semua karyawan.
- e. *Office Section*  
Bertanggung jawab tentang urusan administrasi *Housekeeping Department* baik dalam surat-menyurat maupun inventaris bulanan dan tahunan.  
Di dalam operasional *housekeeping* ada beberapa macam jenis kunci (*key type*) untuk membuka kamar dan perkantoran, antara lain:
  - a. *Grand Master Key*  
Satu anak kunci yang dapat membuka semua pintu kamar dan kantor di area hotel tersebut. Yang berhak membawa kunci tersebut adalah *General Manager*.
  - b. *Master Key*  
Merupakan anak kunci yang dapat membuka semua pintu kamar untuk jenis kunci yang sama, Yang berhak membawa kunci tersebut adalah *Executive Housekeeper*.
  - c. *Floor Key*  
Satu anak kunci yang dapat membuka semua kamar dalam satu lantai atau satu *section*.Kunci tersebut dipegang oleh *Supervisor*.
  - d. *Roomboy Key*  
Merupakan kunci yang dipegang oleh *Roomboy* untuk membuka pintu kamar pada *section*nya masing-masing.
  - e. *Guest Key*  
Merupakan anak kunci yang dipegang oleh tamu, hanya dapat digunakan untuk membuka satu pintu kamar saja.
  - f. *Emergency Key*  
Satu anak kunci yang dapat membuka semua pintu kamar, walaupun dalam keadaan *Double Lock*.

Di dalam kelancaran operasional *housekeeping* seorang *Supervisor* harus membuat *room report*, yang selanjutnya dikirim ke *Front Office* sehingga status kamar dapat diketahui. Untuk mempermudah operasional tersebut maka diperlukan kode atau status kamar, antara lain:

- a. *Occupied*  
Status kamar sedang dihuni dan biasanya dituliskan jumlah tamunya.
- b. *Vacant*  
Status kamar dalam keadaan bersih,rapi dan siap untuk dijual.
- c. *Sleep out*  
Status kamar sudah disewa, tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut.
- d. *Don't Disturb*  
Kamar telah dihuni tamu, tetapi keberadaanya tidak ingin diganggu.
- e. *Out of Order*  
Status kamar sedang rusak atau sedang dalam perbaikan.
- f. *On-Change*  
Status kamar telah ditinggalkan oleh tamu, tetapi kondisi kamar masih kotor dan belum siap dijual.
- g. *Double Lock*  
Status kamar telah dihuni oleh tamu yang dikunci dua kali dari dalam.
- h. *Check-In*  
Status kamar baru saja disewa, karena tamu baru saja masuk.
- i. *Check-Out*  
Status kamar dalam keadaan kosong, karena tamu baru saja meninggalkan hotel.
- j. *House Use*  
Status kamar yang dihuni oleh staf kantor, karena ada kepentingan untuk tugas.

#### **Peralatan *Housekeeping***

Peralatan-peralatan yang ada di *Housekeeping*:

- a. *Vacuum Cleaner*  
Mesin penghisap debu, sering disebut juga *Dry Vacuum Cleaner*.

- b. *Wet and Dry Vacuum Cleaner*  
Mesin yang memiliki dua fungsi, dapat dipakai untuk menghisap air yang menggenang maupun menghisap debu.
- c. *Polishing Machine*  
Alat ini dapat dipergunakan untuk menyikat atau mengkilapkan lantai.
- d. *Extraction Machine*  
Mesin untuk pemeras karpet setelah dicuci agar cepat kering.
- e. *Blower Machine*  
Alat yang berfungsi untuk mempercepat proses pengeringan yang berupa hempusan udara panas yang sangat cepat.

**Variable Independent dan Variable Dependent**

Variabel independen meliputi beberapa indikator yaitu:

- a. Tanggung jawab  
Merupakan suatu hal yang harus dikerjakan sesuai standar/peraturan pekerjaan dan sangat penting dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. Kerja sama  
Merupakan suatu hal perlu digunakan dalam kegiatan dalam satu departemen yang ada didalamnya tersebut, supaya terjalin kebersamaan dalam mendapatkan hasil yang memuaskan untuk konsumen di hotel.
- c. Kemampuan Kerja  
Adalah pemikiran matang yang dimiliki oleh seseorang dalam

mengerjakan persoalan yang dihadapinya dan dapat diatasinya.

- d. Disiplin  
Adalah ketepatan waktu dalam masuk bekerja, bukan hanya itu disiplin bisa ditunjukkan karyawan dengan masuk terus menerus tanpa absen dan cekatan dalam mengelola waktu dalam bekerja.

Variabel dependen meliputi beberapa indikator yaitu:

- a. Kerapian  
Kerapian adalah penataan/menata ruang dengan hasil yang cemerlang, tamu melihat dapat terpukau dengan melihat tata ruang kamar tamu.
- b. Kenyamanan  
Tingkat kesesuaian standar.Akurasi berkaitan dengan kualitas hasil, yang berkaitan dengan kualitas kamar dengan mana hasilnya diperoleh dan memuaskan tamu yang masuk kamar.
- c. Kebersihan  
Kebersihan adalah segala sesuatu kegiatan yang berjalan dengan cepat dan sesuai dengan yang diharapkan/enak dilihat.

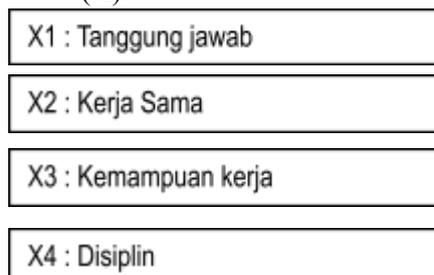
**Kerangka Pemikiran**

Untuk menjelaskan inti dari permasalahan yang akan diteliti agar tidak keluar dari permasalahan yang ada, maka dibuatkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Variabel Independen**

Optimalisasi Kinerja Karyawan

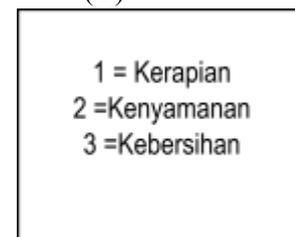
(X)



**Variabel Dependen**

Tingkat Kualitas kebersihan

(Y)



### Gambar 1. Kerangka Pemikiran

#### METODE PENELITIAN

##### Jenis Penelitian

Penyusunan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif dalam hal ini adalah mengenai “Studi Analisis tentang Optimalisasi Kinerja Karyawan terhadap Tingkat Kualitas Kebersihan Kamar Tamu bagi *Room Attendant Housekeeping Department* Lor-In Hotel Surakarta”. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung (Sukmadinata, 2006:72). Deskriptif kualitatif adalah metode analisis data yang membandingkan data dengan apa yang terjadi di lapangan dengan landasan teori, juga memberikan kesempurnaan ilmu yang berkaitan dengan obyek yang diteliti (Sugiarto, 2001:2).

##### Populasi dan Sampel

###### 1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari sejumlah individu, rumah tangga, kelompok sosial, sekolah, kelas, organisasi dan lain-lain (Nana Sudjana, 1989: 84). Sedangkan menurut pendapat Sutrisno Hadi, populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel itu hendaknya digeneralisasikan (1984: 28). Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini sebagai populasi adalah keseluruhan staf di *Housekeeping Department* berjumlah

25 orang dan mengambil korespondensi dari tamu sebanyak 5 orang.

###### 2. Sampel

Menurut Sutrisno Hadi sampel adalah sebagian dari populasi atau sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi dan harus mempunyai sifat yang sama, baik sifat maupun bukan kodrati/pengkhususan (1994: 221). Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dipandang representatif (Winarno Surakhmad, 1982: 93). Dari uraian diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil populasi sebagai sampel yaitu keseluruhan dari staf *Housekeeping Department* yang berjumlah 25 orang dan 5 orang tamu.

##### Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar, 2004). Diharapkan dengan metode ini, hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran hasil yang sesuai dengan keadaan di lapangan. Pengambilan responden dilakukan secara sengaja yang dengan pertimbangan responden mampu berkomunikasi dengan baik dalam pengisian kuesioner. Jumlah responden yang diambil sebanyak 30 orang meliputi 25 staf *housekeeping* dan 5 orang tamu.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### 1. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Young, dikutip oleh Koentjaraningrat, 1991:23, Definisi Operasional Variabel penelitian, defoter.blogspot.com).

#### 2. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel adalah proses menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai orang, peristiwa, gagasan dan atau objek tertentu serta hubungannya dengan masalah atau peluang bisnis. Dengan kata lain menetapkan angka atau tabel terhadap karakteristik atau atribut dari suatu objek atau setiap jenis fenomena atau peristiwa yang menggunakan aturan-aturan tertentu yang menunjukkan jumlah dan kualitas dari faktor-faktor yang diteliti (Pengukuran Variabel-dalam Penelitian, www.indonusa.ac.id).

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Metode Observasi

Metode observasi langsung adalah pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala yang terjadi di lokasi penelitian ini, sehingga mendapat informasi tentang fakta lapangan. Metode observasi tidak langsung adalah pengumpulan data dengan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang

diobservasi adalah kinerja staf yang ada di *Room Attendant*.

#### 2. Metode Wawancara

Metode wawancara atau *interview* adalah metode pengumpulan data atau informasi dengan cara melakukan tanya jawab terhadap seseorang dengan kegiatan yang relevan. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengadakan wawancara dengan keseluruhan staf *Housekeeping Department* Lor-In Hotel (*Room Boy, Supervisor, Order Taker*).

#### 3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan dan karya yang pernah dicapai oleh peneliti-peneliti terdahulu (Sugiyarto, 2001: 19). Dalam penelitian ini studi pustaka yang digunakan adalah buku tentang perhotelan khususnya tentang *Housekeeping Department* dan internet.

#### 4. Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis, mempelajari sikap-sikap keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (ikom.unsri.ac.id). Dalam penelitian ini yang diajukan kuesioner adalah seluruh *Room Boy* dan *staff Housekeeping Department*.

### **Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber asli dan akurat yaitu dari *staff Housekeeping Department* sebagai narasumber tentang penelitian yang penulis laksanakan atau didapat dari

lapangan langsung melalui wawancara.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung atau data penguat untuk memperoleh sebagian data yang diolah dalam tulisan dari makalah serta buku yang isinya memuat tentang kinerja karyawan yang berkaitan dengan *Housekeeping Department*.

### Teknik Analisis

Analisis data merupakan langkah selanjutnya setelah mengumpulkan data penentuan sampel penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data-data yang ada dan dipelajari dan menggambarkan hasil analisis tersebut dengan kata-kata atau kalimat sehingga dapat diperoleh kesimpulan (Pabundu Tika, 1997:53).

Cara persentase jumlah sampel dan populasi adalah :

$$PS = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

PS : Prosentase

n : Jumlah responden yang menjawab

N : Total responden

## HASIL PENELITIAN

### Deskripsi Lokasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Lor-In Hotel Surakarta yang berlokasi di Jl. Adi Sucipto No. 47 Surakarta, Jawa Tengah, Telp: (+62271) 724 500, Faximile:(+62271) 724 500, Website:[www.lorinhotel.com](http://www.lorinhotel.com), E-mail: [solo@lorinhotel.com](mailto:solo@lorinhotel.com).

### Fasilitas Hotel Lor-In Surakarta

#### 1. Transportasi

Dari bandara internasional Adisumarmo hanya membutuhkan

waktu 6 menit untuk sampai ke Lor-In Hotel Solo. Juga tersedia pelayanan antar jemput kepada tamu dari dan ke bandara atau stasiun kereta api. Pelayanan Lor-In *shuttle bus* beroperasi dari hotel ke pusat kota. Lor-In Hotel menggunakan armada yaitu Innova, H-1, APV dan *Shuttle Bus* (ELF). Untuk layanan antar jemput bandara dan stasiun sebaliknya dikenakan "*free pay*", Lor-In juga menyediakan rental mobil dan *drivernya*, harga sangat terjangkau sesuai keinginan tamu karena ada 2 pilihan per-jalan, dihitung per/jam dengan biaya Rp 100.000,- /jam dan dihitung jarak tempuh/tujuan (km) tinggal jarak dalam kota/luar kota.

#### 2. Akomodasi

Sebanyak 114 kamar *exclusive* nan elegan di Lor-In Hotel Solo Menawarkan pemandangan langsung menghadap ke kebun atau lagoon di kamar, terdiri dari 102 kamar *superior* dan *deluxe* (6 *deluxe suites* dan Raja Dan Sultan *suite*), 3 bungalow yang sangat pribadi dengan 2 dan atau tempat tidur dan kolam renang. Semua kamar kamar mempunyai balkon yang dirancang sesuai dengan pemandangan yang ada jika dilihat dari balkon kamar tersebut. Juga tersedia kamar dengan spesifikasi *smoking room* dan *nonsmoking room*. Tidak hanya itu Lor-In sekarang telah bertambah kamar dengan hadirnya *moderate* dan *new moderate* dengan dilengkapi ruang *meeting/ballroom*. Jumlah kamar *moderate* yaitu berjumlah 80 kamar dan *New Moderate* sebanyak 167 kamar.

#### 3. Fasilitas Kamar

Meliputi: global *satellite TV channel*, saluran film dalam kamar, *Deposit*

- Box*, saluran telepon ISD/STD, mini bar, lemari es, *air conditioner* yang dapat diatur sesuai dengan selera tamu, fasilitas pembuatan teh dan kopi (*cuttle jug*), *bathrobe*, *slippers*, atau sandal, kamar mandi yang disediakan *amenities* yang lengkap, *hair dryer*, *free wifi*.
4. Konferensi/*Meeting* dan Fasilitas *Banquet*  
Lor-In Solo mempunyai *setting outdoor* yang dapat dibanggakan dan ruang konferensi yang dilengkapi dengan *air conditioner*, ruang pertemuan dan area *banquet* dengan fasilitas "*state of the art*" *audiovisual system*.
  5. Fasilitas *Restaurant* dan Bar
    - a. Sasono Bujono (dengan kapasitas 126 tempat duduk)  
Sebuah restoran yang menyediakan berbagai hidangan baik nasional maupun internasional, buka 7 hari seminggu, dengan pilihan menyantap hidangan di dalam ruangan (*indoor*) atau suasana alami di teras dengan pemandangan langsung ke lagoon atau kebun. Sebuah restoran yang spesial karena mengapung bagaikan sebuah pulau yang dikelilingi lagoon. Juga tersedia ruang makan pribadi. Bar ini memanjakan para tamu dengan *cocktail* segar, jus buah spesial, kopi jawa dalam berbagai minuman yang berstandar internasional. Pengunjung juga dimanjakan dengan berbagai macam hiburan malam. Dibuka setiap hari.
    - b. Sasono Kridanggo  
Bar yang terletak di *health club*, menyediakan makanan yang bergizi, juga beraneka biskuit, sayuran dan buah, kopi atau teh yang menyehatkan. Dengan pemandangan menghadap ke kolam renang. Dibuka setiap hari.
  - c. *LC Lounge*  
Kedai kopi yang buka 24 jam tamu dari luar dapat menikmati sesuka hati. Tidak hanya kopi tapi kedai ini menjual aneka roti yang dibuat sendiri dengan berbagai rasa dan menjual aneka cemilan-cemilan ringan.
6. Fasilitas Hotel Lainnya
    - a. Spa  
Meliputi: *area deluxe treatment*, *refreshing treatment*, *aromatherapy body polish*, *aromatherapy body massage*, *traditional massage*.
    - b. Kolam renang  
Dibuka jam 6 pagi sampai jam 8 malam, dibuka setiap hari dengan *pool bar* yang menyediakan minuman tropis dan makanan kecil. Kolam untuk anak juga disediakan terpisah dari kolam utama.
    - c. *Health club*  
Pusat kebugaran dengan peralatan yang lengkap dan memenuhi standar internasional. Dibuka setiap hari dari jam 8 pagi sampai jam 8 malam dengan fasilitas *shower* yang dipisahkan antara pria dan wanita, *dressing room*, *locker*, *massage room* sauna, dan *plunge pool: whirlpool*.
    - d. Kegiatan *outdoor*  
2 buah lapangan tenis yang dibuka setiap hari dari jam 7 pagi sampai jam 9 malam, dengan struktur tenis profesional.
    - e. *Business Centre*  
Buka setiap hari Senin sampai Sabtu dari jam 8 pagi sampai jam 7 malam. *Business centre*

melayani tamu dalam urusan pemesanan tiket KA dan tiket pesawat terbang, menjual pernik Hotel Lor-In dan melayani fotokopi berkas tamu.

7. Pelayanan Tamu Tambahan
  - a. Pelayanan hidangan di kamar selama 24 jam sehari
  - b. Pelayanan antar jemput dari bandara atau stasiun kereta api
  - c. Pelayanan pengantaran tamu ke pusat kota dengan bis
  - d. Pelayanan *laundry dan dry cleaning service*
  - e. *Counter* yang menjual cinderamata

#### **Departemen di Hotel Lor In Surakarta**

- a. *Front Office Department*

Departemen ini bertugas melayani pemesanan kamar melalui telepon, faksimili, surat dan email. Ketika tamu tiba di hotel, staf *Front Office Membantu* tamu dalam melakukan registrasi *check-in* maupun *check-out* dan mengantar tamu beserta barang bawaannya sampai ke kamar.
- b. *Food and Beverage Service Department*

Tugas dari departemen ini adalah menyiapkan makanan dan minuman kepada tamu. Staf yang menyajikan makanan dan minuman disebut *waiter* dan *waitress*. Ruang lingkungannya di restoran dan kamar tamu (*room service*).
- c. *Food and Beverage Product Department*

Departemen ini bertugas mengolah bahan makanan menjadi hidangan yang lezat dan siap saji. Ruang lingkup para staf di departemen ini adalah *kitchen*. Hotel Lor-In Surakarta memiliki tiga *kitchen*.
- d. *Housekeeping Department*

Tugas dan tanggung jawab departemen ini adalah menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan seluruh area lingkungan hotel, baik didalam maupun diluar area lingkungan hotel. Ruang Lingkungannya dibagi menjadi dua yaitu *Room Section* dan *Public Area Section*.

- e. *Security Department*

Departemen ini bertugas menjaga keamanan dan keselamatan para karyawan dan tamu. Selain itu departemen ini juga bertugas melakukan pemeriksaan kepada para karyawan yang meninggalkan hotel (*body check*).
- f. *Human Resources Department*

Tugas Dari Departemen ini adalah menangani promosi jabatan, pemberian dan juga pengaturan cuti atau ijin, serta perekrutan tenaga baru yang nantinya akan dilatih untuk proses regenerasi karyawan hingga PHK (Pemutusan Hubungan Kerja).
- g. *Accounting Department*

Departemen ini bertugas mencatat dan mengawasi secara rinci mengenai semua transaksi keuangan, baik pengeluaran dan pemasukan hotel.
- h. *Sales and Marketing Department*

Tugas dari departemen ini adalah menjual dan menjelaskan produk atau jasa yang dihasilkan hotel ke dimasyarakat yang bertujuan untuk menarik minat konsumen.
- i. *Purchasing Department*

Departemen Ini bertugas mengawasi dan mengatur pembelian dan penyediaan barang-barang ataupun perlengkapan yang dibutuhkan dalam operasional hotel.
- j. *Laundry Department*

Tugas dari departemen ini adalah melayani pencucian linen dan *uniform* karyawan serta melayani pencucian pakaian, baik tamu dari

dalam hotel (*in-house guest*) ataupun tamu dari luar hotel (*outside guest*).

k. *Engineering Department*

Departemen ini bertugas menjaga pemeliharaan dan perbaikan gedung serta peralatan yang ada di hotel. Selain itu departemen ini juga menangani penyediaan energi listrik dan penyediaan sirkulasi air untuk operasional hotel.

**Job Description Room Attendant**

1. Menerima penugasan dan arahan terhadap tugas yang harus dijalankan dari *floor supervisor*, termasuk menerima lembar penugasan, *Room Attendant report* dan kunci kamar.
2. Menerima dan bimbingan dari *floor supervisor* terhadap kerja yang sistematis dan efisien.
3. Memeriksa status seluruh kamar di area yang ditugaskan dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan yang ada.
4. Selalu menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja *guest supplies* dan *cleaning supplies* dan *equipment* untuk menjalankan tugas.
5. Memeriksa secara teliti kamar yang akan digunakan hari itu berdasarkan *Expected Arrival List*.
6. Melaporkan kepada *floor supervisor* atas kerusakan yang terjadi di kamar/koridor lantai.
7. Melaporkan kepada *floor supervisor*/kepada *order taker* terhadap barang tamu yang tertinggal di kamar untuk disimpan di *Lost and Found* secara prosedural sesuai yang telah ditentukan dan disimpan *housekeeping office*.
8. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama mereka menginap.
9. Melaporkan hasil pekerjaan dan mengembalikan lembar penugasan, *Room Attendant report* dan kunci

yang digunakan pada saat mengakhiri tugas.

10. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *floor supervisor*.

**Job Description Public Area**

1. Bertanggung jawab atas kebersihan *public area* sesuai dengan "SOP" yang ditentukan.
  2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas yang harus dijalankan oleh *public area attendant*, *night cleaner*, *florist* serta bahwa pelaksanaan kerja dijalankan sesuai standar yang ditentukan.
  3. Memeriksa daftar staf *public area* setiap hari.
  4. Memeriksa secara teliti atas ruangan *restoran*, *bar*, *meeting room* dan sebagainya yang telah dikerjakan staf pada hari itu.
  5. Membuat laporan *maintenance request* kepada *engineering* dan menindaklanjuti area fasilitas dan memeriksa kembali hasil pekerjaannya.
  6. Bertanggung jawab terhadap biaya dan penggunaan barang seperti *cleaning agent*, *supplies* dan *equipment*.
  7. Membuat program pelatihan terhadap staf *public area* secara rutin.
  8. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, *hygiene* dan sanitasi baik untuk kepentingan umum kepentingan orang lain maupun kepentingan diri sendiri.
  9. Melengkapi laporan dalam *public area supervisor log book* setiap *shift*.
  10. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *public area housekeeper/floor housekeeper*.
- SOP Pembersihan Kamar Check-Out**
1. Memeriksa status kamar dan nomor kamar.
  2. Mengetuk pintu 3 kali dengan salam dan identitas.

3. Membuka pintu secara perlahan dan melihat tamu apakah tamu di dalam atau tidak(memasang tanda *room boy*).
4. Membuka tirai jendela.
5. Mengeluarkan barang *room service* dan matikan AC.
6. Mengeluarkan linen kotor.
7. *Making Bed*.
8. Melakukan *Dusting*.
9. Melakukan *Vacuuming*.
10. Membersihkan kamar mandi.
11. Melengkapi *Guest Supplies*(barang-barang hotel untuk tamu).
12. *Rechecking* dan kunci pintu.

#### Deskripsi Permasalahan Penelitian

Oleh karena jenis, sifat dan ruang lingkup pekerjaan *housekeeping* sangat luas, maka dirasakan cukup sulit untuk mencapai tingkat kualitas kebersihan kamar hotel. Oleh sebab itu, perlu meningkatkan kinerja karyawan dengan menjunjung tinggi rasa kerja sama dan komunikasi. Karena dengan adanya hal tersebut, para staf hotel akan mudah untuk mendiskusikan suatu hal penting yang dapat meningkatkan *revenue* hotel

dan *occupancy*. *Staff Front Office* dengan *Staff Housekeeping* di Lor-In sangat menentukan sistem komunikasi yang baik karena disini mereka dapat menjalin hubungan yang hangat dalam melayani permintaan tamu.

1. Tanggung jawab yang harus dikerjakan di *Housekeeping* Hotel Lor-In Surakarta karena hal ini dapat memberikan dampak positif khususnya bagi kebersihan.
2. Kerjasama yang harus dikerjakan dalam meningkatkan kualitas kebersihan Hotel Lor-In Surakarta agar tercipta pekerjaan cepat selesai dan tidak ada hambatan yang berarti.
3. Kemampuan kerja yang harus ditingkatkan untuk memenuhi tingkat kualitas kebersihan bagi *housekeeping* bisa dilihat dari segi dia bekerja mengatasi hambatan dan menangkap komplain tamu dalam hasil kebersihan kamar maupun kebersihan area sekitar hotel.
4. Disiplin harus lebih ditingkatkan supaya karyawan serius dalam menjalankan tugas supaya hasil yang dicapai memuaskan.

#### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Jawaban Responden Tentang Tanggung Jawab  
 N = 30

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah dengan meningkatkan kinerja karyawan terutama tanggung jawab akan mempengaruhi tingkat kualitas kebersihan?	25	87	5	13	0	0	30	100
2	Apakah dengan sistem optimalisasi kinerja karyawan akan mempengaruhi tingkat kualitas kebersihan?	22	92	8	8	0	0	30	100

3	Apakah dalam optimalisasi kinerja karyawan sesuai dengan prosedur yang sudah diterapkan?	20	85	10	15	0	0	30	100
Rata-rata %			88		12				100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel diatas dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan sebanyak 25 orang (87%) dari responden menyatakan ya dan 5 orang (13%) menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa tanggung jawab yang ada di *housekeeping* sangat mempengaruhi kinerja karyawan khususnya *housekeeping*. Dari pertanyaan kedua, sebanyak 22 orang (92%) dari responden menyatakan ya

dan 8 orang (8%) mengatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa tanggung jawab yang ada di *housekeeping* sudah sesuai dengan kebutuhan. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 20 orang (85%) dari responden menyatakan ya dan 10 orang (15%) mengatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa rasa tanggung jawab sudah memenuhi standar hotel.

**Tabel 2. Jawaban Responden Tentang Kerja Sama**

N= 30

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah kerja sama dapat mempengaruhi kualitas kebersihan area hotel?	29	90	1	10	0	0	30	100
2	Apakah kerja sama disesuaikan dengan banyaknya tugas yang dikerjakan?	28	80	2	20	0	0	30	100
3	Apakah kerja sama perlu dilakukan dalam dunia perhotelan?	29	90	1	10	0	0	30	100
Rata-rata %			87		13		0		100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel 2 di atas dari pertanyaan yang pertama, sebanyak 29 orang (90%) dari responden menyatakan ya dan 1 orang (10%) dari responden menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kerja sama sangat penting dan berperan penting dalam mengerjakan kebersihan kamar tamu. Dari pertanyaan kedua, sebanyak 28 orang (80%) dari responden

menyatakan ya dan 2 orang (20%) menyatakan kadang-kadang. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 29 orang (90%) dari responden menyatakan ya dan 1 orang (10%) menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa para karyawan saling bekerja sama dalam departemen *housekeeping*.

**Tabel 3. Jawaban Responden Tentang Kemampuan Kerja**

N = 30

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah kemampuan kerja ditempat kerja saudara sudah mampu meningkatkan kualitas kebersihan sekitar area hotel?	29	90	1	10	0	0	30	100
2	Apakah kemampuan kerja teman anda cukup memuaskan <i>servicenya</i> ?	28	80	2	20	0	0	30	100
3	Apakah ukuran dan bentuk tugas pekerjaan disesuaikan dengan besar kecilnya kemampuan kerjanya?	29	90	1	10	0	0	30	100
Rata-rata %			87		13		0		100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel 3 di atas dari pertanyaan pertama, sebanyak 29 orang (90%) dari responden menyatakan ya dan 1 orang (10%) menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kemampuan kerja di dalam operasional sangat berperan aktif dalam meningkatkan standar kebersihan hotel. Dari pertanyaan kedua, sebanyak 28 orang (80%) dari responden menyatakan ya dan 2 orang (20%)

menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kemampuan kerja di dalam bekerja sudah sesuai yang diharapkan oleh pimpinan. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 29 orang (90%) dari responden menyatakan ya dan 1 orang (10%) menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kemampuan kerja harus sesuai dengan hasil yang diharapkan.

**Tabel 4. Jawaban Responden Tentang Disipli**

N = 30

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah kinerja karyawan dapat cepat selesai bila disiplin ditegaskan?	26	60	4	40	0	0	30	100
2	Apakah disiplin dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam proses pengerjaannya ?	27	70	3	30	0	0	30	100
3	Jika pernah terlambat, apakah tamu sering komplain kepada atasan anda?	28	80	2	20	0	0	30	100
Rata-rata %			70		30		0		100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel 4 di atas dari pertanyaan yang pertama, sebanyak 26 orang (60%) dari responden menyatakan ya dan 4 orang (40%) menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa disiplin bermanfaat bagi kelancaran kerja di *housekeeping*. Dari pertanyaan kedua, sebanyak 27 orang (70%) dari responden menyatakan ya dan 3 orang (30%) dari responden

menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa disiplin sangat mempengaruhi proses bekerja. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 28 orang (80%) dari responden menyatakan ya dan 2 orang (20%) menyatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa disiplin dapat membuat tamu menilai pekerja yang baik dan malas dalam pekerjaannya.

**Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Persentase Optimalisasi Kinerja Karyawan**

No	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Tanggung Jawab (X1)		88%		12%		0%	30	100%
2.	Kerja Sama (X2)		87%		13%		0%	30	100%
3.	Kemampuan Kerja (X3)		87%		13%		0%	30	100%
4.	Disiplin (X4)		70%		30%		0%	30	100%
	Rata-Rata % (X)		83%		17%		0%	30	100%

Sumber : Hasil pengolahan variabel (X)

Berdasarkan tabel 5 di atas yang telah diambil dari 30 orang responden, sebanyak (83%) responden menjawab ya, (17%) menjawab kadang-kadang, dan (0 %) menjawab tidak. Berarti

tanggung jawab, kerja sama, kemampuan kerja dan disiplin ada pengaruhnya terhadap kualitas kebersihan kamar tamu bagi *Room Attendant* di *Housekeeping Department*.

**Tabel 6. Tabel Jawaban Responden Tentang Kerapian**

N = 30

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Pada saat tempat kerja anda kotor dan tidak rapi, apakah berpengaruh pada kualitas kebersihan anda?	29	90	1	10	0	0	30	100
2	Apakah tamu akan memuji tingkat kerapian dalam ruangnya kepada atasan anda?	27	70	3	30	0	0	30	100

Rata-rata %	80	20	0	100
-------------	----	----	---	-----

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel di atas dari pertanyaan pertama, sebanyak 29 orang (90%) dari responden menyatakan ya, 1 orang (10%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kerapian ruangan maupun kamar sangat berpengaruh pada kualitas kebersihan. Dari pertanyaan kedua, sebanyak 27 orang (70%) dari responden menyatakan ya dan 3 orang

(30%) mengatakan kadang-kadang. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kerapian dapat membawa nama hotel baik dan dinilai oleh tamu secara langsung dan tamu dapat merasakan hasil dari kerja *housekeeping*. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 28 orang (80%) dari responden menyatakan ya, 2 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak.

**Tabel 7. Jawaban Responden Tentang Kenyamanan**  
N = 30

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah keadaan kamar sangat mempengaruhi tamu yang sedang beristirahat ?	27	70	2	20	1	10	30	100
2	Apakah saudara mengutamakan kenyamanan bagi tamu dalam meningkatkan kualitas kebersihan kamar?	27	70	2	20	1	10	30	100
3	Apakah tamu akan merasa puas dengan pelayanan anda sebagai seorang <i>room boy</i> ?	29	90	1	10	0	0	30	100
Rata-rata %			77		17		6		100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel 7 di atas dari pertanyaan yang pertama, sebanyak 27 orang (70%) dari responden menyatakan ya, 2 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, dan 1 orang (10%) yang menyatakan tidak. Dari pertanyaan kedua, sebanyak 27 orang (70%) dari responden menyatakan ya, 2 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, dan 1 orang (10%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa

karyawan lebih memperhatikan kenyamanan demi kepuasan tamu. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 29 orang (90%) dari responden menyatakan ya, 1 orang (10%) menyatakan kadang-kadang dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa tamu kebanyakan merasa puas atas kerja dan pelayanan seorang *roomboy*.

**Tabel 8. Jawaban Responden Tentang Kebersihan**  
N = 30

No	Kuesioner	Ya		Kadang-kadang		Tidak		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Pada saat bekerja, Apakah pekerjaan yang saudara kerjakan sudah enak dilihat oleh tamu apa belum?	29	90	1	10	0	0	30	100
2.	Apakah didalam pekerjaan saudara sering menghadapi hambatan hal kebersihan ?	30	100	0	0	0	0	30	100
3.	Apakah saudara dapat mengatasi hambatan sehingga tidak meninggalkan pekerjaan kepada <i>shift</i> berikutnya?	27	70	3	30	0	0	30	100
Rata-rata %			87		13		0		100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner 2014

Berdasarkan tabel di atas dari pertanyaan pertama, sebanyak 29 orang (90%) dari responden menyatakan ya, 1 orang (10%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan sudah bekerja secara maksimal supaya kamar terlihat bersih dan enak dilihat oleh tamu. Dari pertanyaan kedua, sebanyak 30 orang (100%) dari responden menyatakan ya, 0 orang (0%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menyatakan tidak. Dari data

tersebut dapat dianalisis bahwa karyawan sering mendapat hambatan dalam proses pembersihan kamar karena faktor kotoran dalam kamar sangat tinggi dan juga faktor waktu terbatas. Dari pertanyaan ketiga, sebanyak 27 orang (70%) dari responden menyatakan ya, 3 orang (30%) menyatakan kadang-kadang, dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa karyawan dapat mengatasi pekerjaan dan selesai sebelum pergantian *shift*.

**Tabel 9. Hasil Rekapitulasi Prosentase Tingkat Kualitas Kebersihan**

No.	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Kerapian (Y1)		80%		20%		0%	30	100%
2.	Kenyamanan (Y2)		77%		17%		6%	30	100%
3.	Kebersihan (Y3)		87%		13%		0%	30	100%
	Rata-Rata % (Y)		81%		17%		2%	30	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, bahwa keseluruhan data yang diperoleh dari kuesioner di atas sebanyak (32%) menyatakan ya, (22%) menyatakan kadang-kadang, dan (46%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa optimalisasi kinerja karyawan terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu bagi *room attendant* sangat penting karena dapat meningkatkan tamu di Lor-In Hotel Surakarta.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Dari hasil analisis data yang dilakukan kemudian membandingkan dengan teori yang ada, penulis menyatakan bahwa adanya hubungan erat antar *variabel*, sehingga faktor tanggung jawab, kerja sama, kemampuan kerja, disiplin, kebersihan, dan kualitas kebersihan yang dihasilkan tercapai. Tiga hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kelancaran kerja di *housekeeping*. Dilihat dari tanggung jawab, kerja sama, kemampuan kerja, dan disiplin sudah memenuhi 'SOP' hotel bintang lima atau sudah sesuai prosedur. Hal-hal diatas bermanfaat bagi kelancaran operasional para karyawan.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

- a. Tanggung jawab mempengaruhi tingkat kualitas kebersihan, pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan dari kuesioner yang diberikan karena tanggung jawab mendukung operasional dalam *housekeeping* dan dalam operasional karyawan-karyawannya.

- b. Kerja sama mempengaruhi tingkat kualitas kebersihan. Jika karyawan lebih mementingkan hasil pengerjaan sendiri maka karyawan saling bermusuhan.
- c. Kemampuan kerja mempengaruhi tingkat kualitas kebersihan. Jika karyawan tidak mempunyai penguasaan/teknik bekerja yang baik maka hasil yang dicapai tidak memenuhi target yang diharapkan.
- d. Disiplin waktu sangat mempengaruhi tingkat kualitas kebersihan kamar karena lebih cepat waktu bekerja makin cepat selesai tugas dan tanggung jawab pada *section*.
- e. Dari semua kuesioner dapat disimpulkan bahwa optimalisasi kinerja karyawan sangat mempengaruhi hasil kerja karyawan dilihat dari responden menjawab "ya" sebanyak 83% dan menjawab "kadang-kadang" sebanyak 17%.
- f. Rekapitulasi yang terakhir ialah persentase tingkat kualitas kebersihan dari 30 orang yang diwawancarai, tingkat kualitas kebersihan harus ditingkatkan dari responden yang menjawab "ya" sebanyak 81%, "kadang-kadang" sebanyak 17% dan "tidak" 2%.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran bagi karyawan di *housekeeping* di Hotel Lor-In Surakarta sebagai berikut:

- a. Kerja sama harus ditingkatkan lebih tinggi.
- b. Komunikasi antar departemen harus lebih ditingkatkan lagi.
- c. Memberi pengarahan "*trainee*" agar lebih bertanggung jawab pada pekerjaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anonim, 1992. *Housekeeping*. Bandung: Alfabeta  
Darsono Agustinus, 1922. *Tata Graha Hotel*. Bandung: Alfabeta  
Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001: 480  
Pabundu, Tika, 1997: 53 [http://books.kamus\\_pariwisata\\_dan\\_perhotelan.html?id](http://books.kamus_pariwisata_dan_perhotelan.html?id)  
Purwoko, 1992. *Housekeeping Manajemen*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia  
Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM 53/HM.001/MPEK 2013  
Rumekso, SE. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi  
Sudjana, Nana. 1997. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru  
SK Menparpostel No.KM.94/ HK. 103 / MPPT-87

Sulastiyono, Agus, Drs. M.Si. 2002. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan  
WJS.Poerwadarminta. (Istilah Laili, 200:8)  
Yoeti, Oka A, Drs, H. Mba. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa  
Young, dikutip oleh Koentjaraningrat, 1991:23. *Definisi Operasional Variabel penelitian*, defoter.blogspot.com

<http://kamusbisnis.com/arti/peralatan/>>  
[Peralatan](#)</a>

KBBI,  
[http://bahasa.cs.us.ac.id/kbbi.php?keyword=tingkat&varbidang=all & vardialek=all & varkelas=all&submit = tabe](http://bahasa.cs.us.ac.id/kbbi.php?keyword=tingkat&varbidang=all&vardialek=all&varkelas=all&submit=tabe)