

**OPTIMALISASI PERAN *PUBLIC AREA ATTENDANT*
TERHADAP TINGKAT PRODUKTIVITAS KERJA
PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI HOTEL SANTIKA PREMIERE SEMARANG**

Oleh

Sugiman dan W. Dwi Maryanto
(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian ini (1) Untuk mengetahui sejauh mana faktor tanggung jawab berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja, (2) Untuk mengetahui sejauh mana faktor kerja sama antar *housekeeping department* berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja, (3) Untuk mengetahui sejauh mana faktor kemampuan kerja berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja, (4) Untuk mengetahui sejauh mana faktor disiplin kerja berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja pelayanan *Public Area Attendant* di Hotel Santika Premiere Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah *Public Area Attendant* Hotel Santika Premiere Semarang. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan sampel bertujuan (*purposive sampling*) yang berjumlah 15 orang *Public Area Attendant* Hotel Santika Premiere Semarang.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyebutkan bahwa semakin baik *Public Area Attendant* semakin baik tingkat kepuasan tamu hotel. Berdasarkan kuesioner penelitian, sebanyak 100% responden menjawab ya, tentang tanggung jawab karyawan atau *trainee* selalu baik, sebanyak 93% responden menjawab ya, tentang kerja sama antar karyawan terhadap tingkat produktivitas kerja, sebanyak 66,6% responden menjawab ya, tentang kemampuan kerja terhadap tingkat produktivitas kerja, 66,6% responden menjawab ya, tentang disiplin kerja terhadap tingkat produktivitas kerja, 53,3 % responden menjawab ya, tentang luas area yang dikerjakan terhadap tingkat produktivitas kerja, 40 % reponden menjawab ya, tentang hasil kerja terhadap tingkat produktivitas kerja. Kesimpulan penelitian ini bahwa peran dari *Public Area Attendant* berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja di *Housekeeping Department* Hotel Santika Premiere melalui peningkatan tanggung jawab, kerja sama antar karyawan *Public Area Attendant*, kemampuan kerja dan disiplin kerja.

Kata Kunci: *Public Area Attendant*, Tingkat Produktivitas Kerja.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki begitu banyak keindahan alam dan sumber daya alam yang terkandung didalamnya.

Seharusnya kita menjaga dan melestarikan alam itu dengan baik, guna memanfaatkannya sebagai obyek pariwisata. Peran masyarakat sangatlah penting guna membangun sektor pariwisata. Hal ini semakin dibuktikannya dengan semakin banyak hotel dan

tempat wisata yang ada, dan peningkatan jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Indonesia.

Faktor-faktor yang mendukung Indonesia sebagai daerah tujuan wisata adalah faktor keindahan alam, keanekaragaman budaya, dan keramah-tamahan masyarakatnya. Untuk menunjang faktor tersebut diperlukan adanya sarana dan prasarana yang mendukung pariwisata untuk berkembang dan maju. Salah satu sarana pokok dalam pariwisata adalah usaha jasa akomodasi, yang memberikan pelayanan kepada tamu yang menginginkan penyewaan penginapan (tempat tinggal) baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Pemerintah ikut berpartisipasi dalam mengembangkan daerah-daerah tujuan wisata yang potensial, untuk menarik minat wisatawan berkunjung dan memberi pemasukan di daerah wisata tersebut sehingga roda perekonomian masyarakat sekitar berkembang.

Dunia pariwisata mempunyai cakupan yang sangat luas, salah satu komponen bidang pariwisata adalah usaha jasa perhotelan. Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makan dan pelayanan-pelayanan untuk umum. (Agus Sulistyono, 1995:5).

Santika Premiere Semarang adalah salah satu jawaban dari hotel masa kini, yang dapat digunakan untuk tempat menginap sementara bagi tamu-tamu yang datang. Hotel dengan bintang empat yang bertaraf internasional dan masih termasuk dalam Santika Group ini menyediakan berbagai macam sarana dan prasarana penginapan, pelayanan kamar, kenyamanan dan fasilitas lain yang tersedia, sehingga para tamu

merasa senang dan betah untuk tinggal berlama-lama di hotel. Hotel ini terletak di jantung kota Semarang.

Struktur organisasi setiap hotel berbeda-beda, menyesuaikan besar atau kecilnya suatu hotel tersebut. Organisasi dibuat dengan mengacu atau berpedoman kepada garis-garis kewenangan atau komando guna memahami setiap hubungan dan tanggung jawab masing-masing departemen. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan departemennya.

Salah satu tujuan hotel adalah mencari kepuasan para tamu yang memakai jasa hotel, guna mencari para pelanggan yang akan selalu menggunakan jasa hotel tersebut. Dan departemen yang selalu menjaga tentang kerapian, keindahan dan kenyamanan hotel agar tamu puas dan akan kembali lagi adalah *Housekeeping Department*.

Dengan optimalnya kerja sama *Housekeeping Department* dengan *Public Area Attendant*, maka penulis membuat penelitian dengan judul 'Optimalisasi Peran *Public Area Attendant* terhadap Tingkat Produktivitas Kerja pada *Housekeeping Department* di Hotel Santika Premiere Semarang'.

Rumusan Masalah

- a. Bagaimana faktor tanggung jawab berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja?
- b. Bagaimana faktor kerja sama antar karyawan di bagian *Housekeeping Department* berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja?
- c. Bagaimana faktor kemampuan kerja berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja?

- d. Bagaimana faktor disiplin kerja berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui faktor tanggung jawab berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja?
- b. Untuk mengetahui faktor kerjasama antar *Housekeeping Department* berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja?
- c. Untuk mengetahui faktor kemampuan kerja berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja?
- d. Untuk mengetahui faktor disiplin kerja berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja?

LANDASAN TEORI

Tinjauan Teori

Pengertian pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari satu orang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar (G. Suwanto, 1997:3).

Pariwisata adalah suatu perjalanan dengan menggunakan alat transportasi darat, laut ataupun udara, yang dilakukan oleh orang-orang dari suatu tempat ke tempat lain dalam waktu yang terbatas dengan maksud tertentu, dan merupakan suatu gerakan alamiah yang terjadi dalam urutan kehidupan manusia, guna memenuhi keinginan batin yang beraneka ragam (kesehatan, ketentraman, kesegaran, ketenangan, kebahagiaan, dll).

Menurut Hotel Proprietors Act. 1956, Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan serta minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel secara umum dalam arti sempit yaitu suatu kamar atau tempat di mana pengunjung dapat tidur atau menginap. Dalam arti luas yaitu suatu tempat yang seseorang dapat tidur, beristirahat atau menginap sementara waktu selama dalam perjalanannya.

Departemen yang terdapat pada suatu hotel mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sama, karena semua departemen saling mempunyai hubungan satu sama lain. *Housekeeping Department* adalah salah satu departemen yang ada dalam suatu hotel dan mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, kecuali mekanik area dan *kitchen area*. *Housekeeping Department* dibagi lagi dalam *section-section* yang mempunyai tugas sendiri-sendiri, *section* tersebut adalah *room boy* yang bertugas pada kamar, baik kamar tamu atau pun kamar bagi karyawan; *Public Area Attendant* yang bertugas menjaga kebersihan pada area-area yang terbuka yang diperuntukkan bagi tamu; *Laundry Attendant* yang bertugas mencuci pakaian tamu dan linen-linen yang menunjang kinerja hotel; *Linen Attendant* yang bertugas menyimpan linen-linen hotel dan melayani pengambilan seragam karyawan; Floris yang bertugas merawat dan mengganti bunga hias yang ada pada bangunan hotel.

Housekeeping Department

Housekeeping Department dipimpin oleh seorang *Executive Housekeeper*, dan dalam pekerjaannya dibantu oleh *Asistant Executive Housekeeper* dan para *Supervisor* yang membawahi secara langsung para karyawan di masing-masing *section*. *Laundry* adalah *section* yang mengetahui pertama kali kerusakan pada towel-towel hotel, dan berhak memilah-milah towel yang baik dan yang tidak agar tidak dikenakan oleh tamu karena akan memberi nilai yang kurang baik bagi hotel di mata tamu. Towel-towel yang rusak tadi hanya diletakkan tanda ada gunanya di *Laundry* atau di *Linen*.

Variabel Penelitian

A. Variabel Independen Optimalisasi Peran *Housekeeping Department*

Optimalisasi peran *Housekeeping Department* adalah peran atau tugas yang dilakukan oleh *roomboy* dan *public area attendant* untuk merawat kebersihan dan kenyamanan hotel. Terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut:

a. Tanggung Jawab

Aristoteles mengatakan warga negara yang bertanggung jawab adalah warga negara yang keutamaan (*excellence*) atau kebijakan (*virtue*).

b. Kerjasama

Kerjasama adalah perbuatan melakukan sesuatu yang dilakukan bersama-sama atau perbuatan saling membantu. (Emzul Fajri, 2000: 458).

c. Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan

kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2003: 94).

d. Disiplin Kerja

Menurut Alex S. Nitisemito (1984: 199) disiplin kerja adalah suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Menurut pendapat T. Hani Handoko (1994: 208) disiplin kerja adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Dari pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu usaha dari manajemen organisasi perusahaan untuk menerapkan atau menjalankan peraturan ataupun ketentuan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan tanpa terkecuali.

B. Variabel Dependen Tingkat Produktivitas Kerja

Menurut Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo (1995: 281) produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan jasa) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, energi, dan sebagainya) yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut.

Terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut:

a. Jumlah area yang dikerjakan

Merupakan bagian hotel yang dikerjakan oleh para *roomboy* dan *public area attendant* untuk mendapatkan kebersihan dan kenyamanan untuk para tamu atau konsumen (KBBI).

- b. Waktu yang dibutuhkan
Waktu yang dibutuhkan adalah menghasilkan sesuatu yang tepat dalam batas waktu yang telah ditentukan. Kedisiplinan waktu merupakan salah satu kunci sukses dalam pelaksanaan suatu hal. Aspek kedisiplinan terhadap waktu memiliki banyak pengertian dan penjabaran. Namun dalam hal ini, dikhususkan terhadap kedisiplinan dan ketepatan waktu.
- c. Hasil kerja
Menurut John Whitmore (1997: 104), hasil kerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja

adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan.

Kerangka Pemikiran

Dalam suatu hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan, seperti halnya dengan *public area* adalah salah satu *section* dalam departemen *Housekeeping* tersebut, yang merawat seluruh area luar atau dalam hotel, untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan para pengunjung atau tamu hotel.

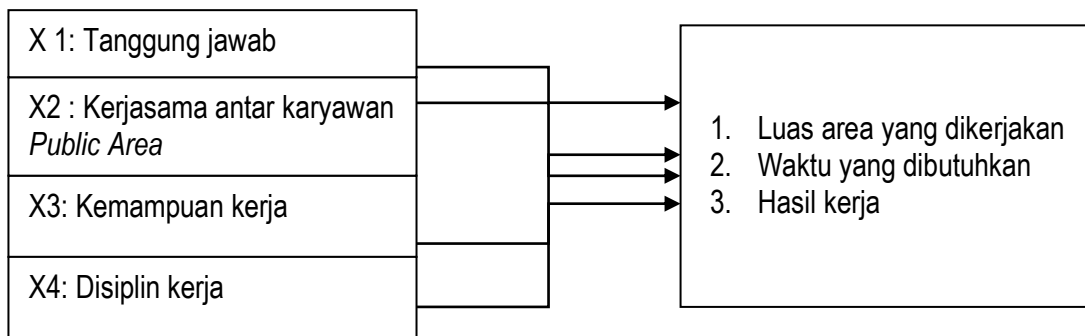
Dalam pembuatan penelitian ini dibuatlah kerangka pemikiran sebagai berikut:

Variable Independent
(Bebas /Tidak Bebas)

Variable Dependent
(Tergantung /Terikat)

Optimalisasi Peran *Housekeeping Department* (X)

Tingkat Produktifitas Kerja (Y)



2. Gambar Kerangka Pemikiran

M E T O D E P E N E L I T I A N

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptis kualitatif mengenai "Tanggapan karyawan terhadap

kerjasama antara *room attendant* dengan *public area attendant*". Metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan situasi atau keadaan yang aktual dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi dan wawancara.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis dalam penelitian. (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000: 127). Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi yakni seluruh staff dari *Housekeeping Department* yang berjumlah 15 orang.

Sampel adalah jumlah bagian yang mewakili keseluruhan populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis mengambil *room attendant* sebagai sampel yang berjumlah 15 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan metode sampel random sederhana yaitu metode yang digunakan dengan memberi hak yang sama kepada setiap subyek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sampel.

Pengertian Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi atau informasi untuk mengukur dan mengetahui suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendefinisikan kegiatan atau memberikan suatu operasional untuk mengukur variabel tertentu (Silalahi 2003: P.35).

Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data atau informasi-informasi yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diamati, yang ada kaitannya dengan penelitian dalam judul ini.

2. Metode wawancara

Metode wawancara atau *interview* adalah metode pengumpulan data

atau informasi dengan cara melakukan tanya jawab terhadap seseorang atau sekelompok orang dengan kegiatan-kegiatan yang relevan. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengadakan wawancara baik dengan *roomboy*, *housemen*, *laundry attendant* dan para *supervisor* di Hotel Santika Premiere Semarang. Penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki wewenang terhadap informasi yang ingin diperoleh.

Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan baik dari buku dan karya yang pernah dicapai selama ini oleh peneliti-peneliti yang terdahulu (Sugiarto, 2001: 19). Penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki wewenang terhadap informasi yang ingin diperoleh.

Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis, mempelajari sikap-sikap keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang terutama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (www.ikom.unsri.ac.id / dosen / hartini / materi / VI_kuesioner).

Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang sudah diolah seperti buku bacaan, majalah yang isinya memuat tentang bahan-bahan yang digunakan sebagai penunjang penelitian, serta dokumentasi hotel dan lain-lain.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun, 1995: 263). Analisis data yang digunakan adalah data kualitatif, yang merupakan deskripsi luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.

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

Ps : Prosentase
n : Jumlah responden yang menjawab
N : Jumlah total responden

HASIL PENELITIAN

Alamat Lokasi Penelitian

Hotel Santika Premiere Semarang berada di pusat kota, hanya 20 menit berkendara dari Bandara Internasional Achmad Yani. Santika Premiere Semarang berjarak 5 menit berkendara dari Mall Perbelanjaan Ciputra dan 15 menit berkendara dari stasiun Kereta Tawang dan beralamat di Jl. Pandanaran No. 116-120, 50241 Indonesia.

Fasilitas Hotel

Selain kolam renang luar ruangan, Hotel Santika Premiere Semarang menyediakan sauna dan pusat kebugaran. Pilihan bersantap di hotel antara lain restoran dan bar. Pusat bisnis ada di dalam properti bintang 4 ini. Hotel di Semarang ini juga menawarkan layanan, layanan cuci kering/*laundry*, dan bantuan *tour*. Parkir tersedia gratis di area hotel.

Fasilitas hotel sebagai berikut:

1. Total jumlah kamar - 128
2. Beberapa ruang konferensi
3. Fasilitas fitnes
4. Pusat perbelanjaan di lokasi
5. Bar/lounge
6. Lift
7. Restoran dalam hotel
8. Kolam renang - di luar ruangan
9. Sewa mobil di lokasi
10. Panduan perjalanan
11. Parkir gratis
12. Sauna dan Salon layanan kamar
13. Meja resepsionis 24 jam
14. Pusat bisnis
15. Jasa binatu kering
16. Penyimpanan bagasi
17. Tersedia bantuan medis

Struktur Organisasi

Di bidang perhotelan banyak terdapat departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing dan dituntut untuk saling bekerja sama antar departemen, begitu pula di Hotel Santika Premiere Semarang.

1. *Front Office Department*

Yang dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*, baik yang menyangkut pemesanan kamar (*reservation*), penerimaan tamu (*reception*), pembayaran (*registration*), dan informasi-informasi lainnya.

2. *Housekeeping Department*
Yang dipimpin oleh *Executive Housekeeper* yang bertugas dan bertanggung jawab penuh atas kebersihan, kenyamanan, keindahan seluruh area hotel kecuali *kitchen*.
3. *Food and Beverage Department* meliputi:
 - a. *Food and Beverage Product*
 - b. *Food and Beverage Service*
 Dipimpin oleh seorang *F & B Manager* yang bertugas membuat makan dan minuman serta menyajikan makanan dan minuman di hotel.
4. *Human Resources Department*
Yang dipimpin oleh seorang *Manager of Human Resources* bertugas mengatur dan berhubungan dengan keluar masuknya karyawan dan juga kesejahteraan karyawan.
5. *Accounting Department*
Yang dipimpin oleh *Financial Controller* yang bertugas mengadakan pencatatan dan pembukuan dari pendapatan dan pengeluaran hotel serta pembelian bahan-bahan operasional hotel.
6. *Engineering Department*
Yang dipimpin oleh seorang *Chief Engineering* yang bertugas menangani pemeliharaan dan perbaikan peralatan maupun perlengkapan milik hotel.
7. *Sales and Marketing Department*
Yang dipimpin oleh seorang *Director of Sales Marketing* yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pemasaran dan penjualan produk hotel.
8. *Security*
Yang dipimpin oleh seorang *Chief Security* yang bertugas mengusahakan terjaminnya keamanan dan ketertiban lingkungan seluruh area hotel, sehingga terwujud

ketenangan, ketentraman bagi seluruh tamu, manajemen dan seluruh karyawan.

Gambaran Umum *Housekeeping Department* Hotel Santika Premiere Semarang

Housekeeping department merupakan salah satu departemen yang bertugas dalam menjaga kebersihan, penataan kamar maupun ruangan-ruangan yang berada di lingkungan hotel (*public area*). Kebersihan merupakan unsur paling utama untuk menciptakan kepuasan bagi tamu, dan kebanyakan tamu lebih mengutamakan kebersihan dari pada kemegahan suatu hotel. Oleh karena itu, untuk melaksanakan kebersihan di suatu hotel juga membutuhkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang tinggi serta diperlukan ketelitian karena menyangkut tentang hygiene and sanitasi.

Di Hotel Santika Premiere Semarang *Housekeeping Department* dipimpin oleh seorang *Executive Housekeeper* dan dibantu oleh *Assistant Manager*.

Public Area Attendant

Tugas-tugas utama dari bagian *public area attendant* adalah menjaga kebersihan area-area umum yang dijangkau tamu dalam menjalankan tugas utamanya. Para staff *public area attendant* dibagi dalam tiga *shift*, yaitu:

- a. *Morning shift* 07.00-15.00
- b. *Evening shift* 15.00-23.00

Section atau wilayah kerja yang menjadi tanggung jawab staff *public area attendant* antara lain:

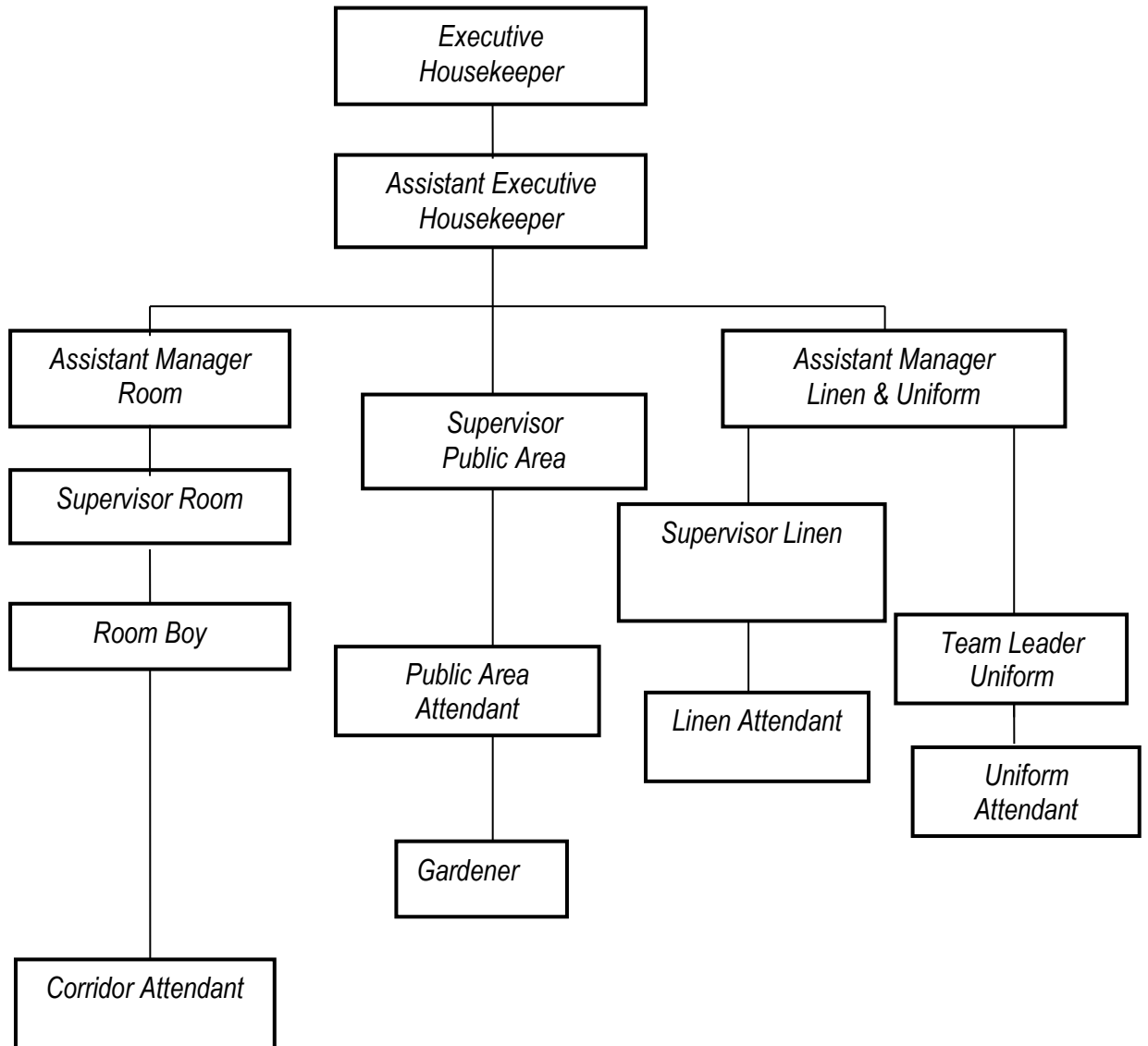
- a. *Front office*
- b. *Restaurant*
- c. *Meeting rooms*
- d. *Toilets for guest*

e. Offices (accounting, marketing, ruang HOD, ruang HRD)

f. Housekeeping office

Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

Struktur Organisasi *Housekeeping Department* Santika Premiere Semarang



Sumber: *HRD Department Hotel Santika Premiere Semarang*

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1. *Executive Housekeeper*

Bertanggung jawab atas semua kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar dan area yang dijangkau tamu.

2. *Assistant Housekeeper*
Bertugas membantu atasan apabila sedang ada keperluan atau tugas ke luar kota.
3. *Assistant Manager Housekeeper*
Bertugas untuk mengawasi pekerja *public area attendant* yang mengerjakan kebersihan dan kerapian seluruh area hotel.
4. *Assistant Manager Linen*
Yang bertugas menjaga dan mengawasi semua kegiatan di *linen department*.
5. *Floor Supervisor*
Bertanggung jawab atas semua kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar.
6. *Public Area Attendant*
Bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan dan kesehatan seluruh area hotel.
7. *Room Attendant*
Bertanggung jawab dalam membersihkan kamar yang akan, telah dan sedang dihuni oleh tamu, membersihkan seluruh properti yang ada di kamar.
8. *Laundry/Linen Attendant*
Bertanggung jawab dalam mengurus dan menyediakan seluruh perlengkapan linen yang dibutuhkan untuk kamar tamu.
9. *Gardener*
Membersihkan, merawat taman-taman dan tanaman yang ada di area hotel.

Job Description Morning Shift (Shift Pagi) Public Area Attendant

- a. *Morning shift* (07.00)
Langkah-langkah prosedur di *public area*:

1. Memakai seragam standar *public area*.
2. Menambil kunci *pantry* di kantor *public area*.
3. Menyiapkan peralatan yang dibutuhkan seperti: *lobby duster*, *dustbin*, *vacum cleaner*, plastik sampah, dan lain-lain.
4. Jangan lupa mengunci kembali pintu *pantry* setelah selesai mengeluarkan peralatan.
5. Segera memulai pekerjaan kita dan dari mana kita mau memulai pekerjaan.
6. Kembalikan peralatan yang dipakai ke *pantry*.
7. Setelah selesai mengerjakan tugas, jangan lupa menulis *log book* sebagai data laporan yang kita kerjakan.
- b. *Evening shift* (15.00 - 23.00)
 1. Membaca *log book* dan mengerjakan tugas yang belum dilakukan pada *shift* pagi.
 2. Mengambil kunci *pantry* di kantor *public area*.
 3. Mengeluarkan *lobby duster* untuk membersihkan lantai dan koridor.
 4. Mengambil plastik sampah untuk menaruh sampah dari tong sampah atau lantai.
 5. Mengambil *glass cleaner* dan *dust cloth* untuk membersihkan kaca.
 6. Mengambil *polishing floor* untuk mengkilapkan dan merawat lantai marmer di hotel.
 7. Membawa *vaccuum cleaner* untuk membersihkan lantai koridor.
 8. Jangan lupa mengisi *log book* sebelum jam pulang kerja.

Deskripsi Permasalahan

Housekeeping department merupakan salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan

keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area yang umum lainnya, agar tamu maupun karyawan merasa nyaman dan aman berada di hotel. Dalam mengerjakan tugas, *staff housekeeping* harus selalu cekatan tanpa melupakan faktor kecepatan guna menghindari adanya komplain tamu yang bisa datang kapan saja. Kebersihan merupakan unsur untuk menciptakan kepuasan bagi tamu, dan kebanyakan tamu lebih mengutamakan kebersihan dari pada kemegahan suatu hotel. Untuk melaksanakan kebersihan di hotel membutuhkan kemampuan dan pengetahuan yang tinggi serta diperlukan ketelitian karena menyangkut hygiene and sanitasi. Pada bagian ini penulis menguraikan tentang gambaran permasalahan dalam penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu optimalisasi peran *Housekeeping Department* terhadap tingkat produktivitas kerja pada *public area*. Kerja sama antar departemen ataupun antar karyawan harus selalu dijaga dan ditingkatkan agar menghasilkan kerja yang memuaskan bagi tamu. Maka untuk mewujudkan target tersebut harus diperhatikan beberapa faktor, yaitu:

A. Faktor tanggung jawab *staff* dan *trainee* terhadap kualitas kerja

Dengan berkembangnya zaman sekarang ini, setiap orang dituntut dalam pertanggungjawaban suatu pekerjaan untuk mengerjakan suatu tugas yang di berikan oleh *supervisor* agar mendapatkan hasil yang maksimal. Apabila rasa tanggung jawab yang ada di dalam diri karyawan atau *trainee* kurang, hasil pekerjaan akan kurang optimal dan tamu bisa merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya. Dengan adanya rasa

tanggung jawab di dalam suatu pekerjaan, maka pekerjaan akan berjalan lancar dan baik tanpa adanya komplain dari tamu atau pun *supervisor* yang mengawasi dan menilai saat sedang mengerjakan tugas dan secara otomatis akan terhindar dari komplain. Di dalam semua pekerjaan pasti ada tanggung jawab, dengan adanya tanggung jawab kita bisa bekerja dengan tenang, begitu pula di *Housekeeping Department*.

B. Faktor kerjasama antar karyawan di *public area*

Seperti yang sudah dijelaskan, hotel dengan beberapa departemen lainnya membutuhkan kerja sama yang baik, harmonis dan suasana kerja yang menyenangkan untuk membuahkan hasil yang maksimal atau optimal. Dalam operasional kerja, *public area attendant* tidak bekerja sendiri, tidak hanya dengan semua staf di *Housekeeping Department*, tetapi juga dengan *Front Office Department* maupun dengan departemen lainnya di dalam hotel. Hubungan kerja sama paling baik adalah dengan *roomboy*. Karena apabila ada salah satu koridor yang kotor *roomboy* akan memberitahu kepada *public area attendant*. Kerja sama di dalamnya harus berjalan dengan baik untuk memperlancar pelayanan kepada tamu dan menjaga kebersihan hotel. Kerja sama di *Housekeeping Department* dilakukan secara langsung. Dari tanggung jawab yang dilakukan antara *public area attendant* dengan *trainee* maupun dengan departemen lain, jika tidak berjalan dengan baik maka akan mengganggu operasional kerja *public area attendant*, akibatnya hasil pekerjaan kurang optimal, tamu akan

merasa tidak puas dan kebersihan hotel tidak terjaga, sehingga akan mempengaruhi kualitas operasional kerja.

C. Faktor disiplin kerja terhadap tingkat produktivitas kerja

Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Adalah suatu usaha dari manajemen organisasi perusahaan untuk menerapkan atau menjalankan peraturan ataupun ketentuan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan tanpa terkecuali. Begitu pula bagi *public area attendant* di dalam pelaksanaan pekerjaannya akan menghasilkan hasil kerja yang optimal karena tidak luput dari peran adanya kedisiplinan kerja. Disiplin kerja merupakan langkah awal untuk memulai suatu pekerjaan yang sudah menunggu. Dalam perusahaan karyawan harus menuruti peraturan

yang telah dibuat secara tertulis atau tidak tertulis. Dengan adanya faktor disiplin kerja, secara tidak langsung karyawan dibina untuk mentaati suatu pekerjaan. Sikap kedisiplinan yang keluar dari dalam kita sendiri, akan membuat kita terhindar dari teguran atasan atau *supervisor*. (T.Hani Handoko, 1994: 208).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana peran *Housekeeping Department* terhadap tingkat produktivitas kerja pada *public area* di Hotel Santika Premiere Semarang, maka dapat penulis uraikan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

1. Peran *Housekeeping Department* terhadap tingkat produktivitas kerja pada *public area* di Hotel Santika Premiere Semarang

Tabel 1. Tingkat Tanggung Jawab (N=15)

NO	KUESIONER	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	N	%	N	%	N	%
1.	Apakah tanggung jawab karyawan atau <i>trainee</i> selalu baik?	15	100	0	0	0	0	15	100
2.	Apakah seluruh karyawan dan staf mengetahui <i>job description</i> masing-masing?	13	87	2	13	0	0	15	100
3.	Apakah dalam menyelesaikan tugas <i>public area attendant</i> selalu bersih?	9	60	5	33,3	1	6,7	15	100
	Rata-rata dalam %		74		31		7		100

Sumber: Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel 1 di atas yang telah diambil dari 15 responden sebagai

sampel dalam penelitian ini, untuk jawaban dari pertanyaan pertama

tentang tanggung jawab *trainee* selalu baik, sebanyak 15 orang (100%) menanggapi ya, 0 orang (0%) menanggapi kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menanggapi tidak. Dan untuk jawaban dari pertanyaan kedua tentang pengetahuan *job description* sebanyak 13 (87%) menjawab ya, 2 orang (13%)

menjawab kadang-kadang, dan 0 orang (0%) menjawab tidak. Untuk pertanyaan ketiga tentang apakah dalam menyelesaikan *public area attendant* selalu bersih, 9 orang (60%) menjawab ya, 5 orang (33,3%) menjawab kadang-kadang, dan 1 orang (6,7%) menjawab tidak.

Tabel 2. Kerja Sama antar Karyawan di *Public Area* (N= 15)

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-Kadang		Tidak		Total	
		N	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah di dalam <i>public area</i> terjalin kerja sama yang lancar?	11	73,3	1	6,7	3	20	15	100
2.	Apakah kerja sama <i>department public area</i> dengan <i>department</i> lain berjalan lancar?	9	60	3	20	3	20	15	100
3.	Dalam kerja sama <i>roomboy</i> dengan <i>public area</i> sering ada <i>miss communication</i> ?	10	66,7	3	20	2	13,3	15	100
	Rata-rata dalam %		66,6		15,7		17,7		100

Sumber: Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel dua di atas yang telah diambil dari 15 responden dari sebagai yang sampel dalam penelitian ini, untuk jawaban dari pertanyaan pertama tentang apakah di dalam *public area* terjalin kerja sama yang lancar, sebanyak 11 orang (73,3%) menyatakan ya, 1 orang (6,7%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (20%) menyatakan tidak. Pertanyaan kedua tentang apakah kerja sama *department public area*

dengan *department* lain berjalan lancar, 9 orang (60%) menyatakan ya, 3 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (20%) menyatakan tidak. Pertanyaan ketiga tentang apakah dalam kerja sama *roomboy* dengan *public area* sering ada *miscommunication*, 10 orang (66,7%) menyatakan ya, 3 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, dan 2 orang (13,3%) menyatakan tidak.

Tabel 3. Kemampuan kerja (N=15)

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah <i>supervisor</i> selalu menilai kemampuan	10	66,7	3	20	2	13,3	15	100

	anda saat bekerja?								
2.	Apakah kemampuan <i>trainee</i> bisa diandalkan oleh <i>supervisor</i> ?	5	33,4	8	53,3	2	13,3	15	100
3.	Apakah kemampuan <i>trainee</i> juga berpengaruh bagi kelancaran suatu pekerjaan?	7	46,7	4	26,6	4	26,6	15	100
	Rata-rata dalam %		48,8		33,4		17,8		100

Sumber: Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel 3 di atas yang telah diambil dari 15 responden sebagai sampel dalam penelitian ini, untuk jawaban dari pertanyaan pertama tentang apakah *supervisor* selalu menilai kemampuan karyawan saat bekerja sebanyak 10 orang (66,7%) menyatakan ya, 3 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, 2 orang (13,3%) menyatakan tidak. Pertanyaan kedua tentang apakah kemampuan *trainee* bisa diandalkan oleh

supervisor, 5 orang (33,4%) menyatakan ya, 8 orang (53,3%) menyatakan kadang-kadang, dan 2 orang (13,3%) menyatakan tidak. Untuk pertanyaan ketiga tentang apakah kemampuan *trainee* juga berpengaruh bagi kelancaran suatu pekerjaan, 7 orang (46,7%) menyatakan ya, 4 orang (26,6%) menyatakan kadang-kadang, dan 4 orang (26,6%) menyatakan tidak.

Tabel 4. Disiplin Kerja (N=15)

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah <i>public area</i> selalu mentaati peraturan yang berlaku?	10	66,7	4	26,7	1	6,6	15	100
2.	Apakah mengerjakan tugas <i>public area</i> selalu selesai tepat waktu?	7	46,7	2	13,3	6	40	15	100
3.	Apakah anda selalu mengisi <i>log book</i> setelah selesai mengerjakan tugas?	3	20	9	60	3	20	15	100
	Rata-rata dalam %		44,4		33,3		22,2		100

Sumber: Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel 4 di atas yang telah diambil dari 15 responden sebagai sampel dalam penelitian ini, untuk jawaban dari pertanyaan pertama tentang apakah *public area* selalu

mentaati peraturan yang berlaku, 10 orang (66,7%) menyatakan ya, 4 orang (26,7%) menyatakan kadang-kadang, dan 1 orang (6,6%) menyatakan tidak. Untuk pertanyaan kedua tentang apakah

mengerjakan tugas *public area* selalu tepat waktu, 7 orang (46,7%), 2 orang (13,3%) menyatakan kadang-kadang, dan 6 orang (40%) menyatakan tidak. Untuk pertanyaan ketiga tentang apakah

karyawan selalu mengisi *log book* setelah selesai mengerjakan tugas, 3 orang (20%) menyatakan ya, 9 orang (60%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (20%) menyatakan tidak.

Tabel 5. Luas Area yang Dikerjakan (N=15)

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah jumlah area yang dikerjakan mempengaruhi hasil kerja?	8	53,3	4	26,7	3	20	15	100
2.	Apakah luas area yang dikerjakan memberi pengalaman kepada <i>trainee</i> ?	6	40	5	33,3	4	26,7	15	100
3.	Apakah kemampuan <i>trainee</i> juga berpengaruh bagi kelancaran suatu pekerjaan?	9	60	3	20	3	20	15	100
	Rata-rata dalam %		51,1		26,6		22,3		100

Sumber : Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel 5 yang di atas yang telah diambil sampel dari 15 responden sebagai sampel penelitian ini, untuk jawaban dari pertanyaan pertama tentang apakah jumlah area yang dikerjakan mempengaruhi hasil kerja sebanyak 8 orang (53,3%), 4 orang (26,7%) menyatakan kadang-kadang, 3 orang (20%) menyatakan tidak. Untuk pertanyaan kedua tentang apakah luas area yang dikerjakan memberi

pengalaman kepada *trainee*, 6 orang (40%) menyatakan ya, 5 orang (33,3%) menyatakan kadang-kadang, dan 4 orang (26,7%) menyatakan tidak, sedangkan pertanyaan ketiga tentang apakah kemampuan *trainee* juga berpengaruh bagi kelancaran suatu pekerjaan, 9 orang (60%) menyatakan ya, 3 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (20%) menyatakan tidak.

Tabel 6. Waktu yang Dibutuhkan (N=15)

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah koefisiensi waktu berpengaruh di hasil kerja?	7	46,6	4	26,6	4	26,6	15	100
2.	Saat mengerjakan tugas apakah selalu selesai tepat waktu?	4	26,6	5	33,3	6	40	15	100
3.	Apakah dengan adanya <i>trainee</i> mempengaruhi koefisiensi waktu karyawan?	5	33,3	4	26,6	6	40	15	100
	Rata-rata dalam %		35,5		28,8		35,7		100

Sumber : Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel 6 di atas yang diambil dari 15 responden sebagai sampel dalam penelitian ini, untuk jawaban pertanyaan pertama tentang apakah koefisiensi waktu berpengaruh di hasil kerja 7 orang (46,6%) menyatakan ya, 4 orang (26,6%) menyatakan kadang-kadang, dan 4 orang (46,6%) menyatakan tidak. Untuk pertanyaan kedua tentang ketepatan waktu saat mengerjakan tugas, 4 orang

(26,6%) menyatakan ya, 5 orang (33,3%) menyatakan kadang-kadang, dan 6 orang (40%) menyatakan tidak, sedangkan untuk pertanyaan ketiga tentang apakah dengan adanya *trainee* mempengaruhi koefisiensi waktu karyawan, 5 orang (33,3%) menyatakan ya, 4 orang (26,6%) menyatakan kadang-kadang, dan 6 orang (40%) menyatakan tidak.

Tabel 7. Hasil kerja (N=15)

No	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Apakah waktu yang diberikan berpengaruh pada hasil kerja?	6	40	6	40	3	20	15	100
2.	Apakah saudara akan menyerahkan pekerjaan pada karyawan lain jika pekerjaan saudara itu belum selesai pada waktunya?	2	13,3	7	46,7	6	40	15	100
3.	Menurut anda, apakah ketepatan kerja juga dipengaruhi oleh <i>trainee</i> ?	9	60	3	20	3	20	15	100
	Rata-rata dalam %		37,7		35,5		24,4		100

Sumber : Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan tabel 7 di atas yang telah diambil dari 15 responden sebagai sampel dalam penelitian ini, untuk jawaban dari pertanyaan pertama tentang apakah waktu yang diberikan berpengaruh pada hasil kerja 6 orang (40%) menyatakan ya, 6 orang (40%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (20%) menyatakan tidak. Untuk pertanyaan kedua tentang apakah karyawan akan menyerahkan pekerjaan pada karyawan lain jika pekerjaan tersebut belum selesai pada waktunya, 2 orang (13,3%) menyatakan ya, 7 orang (46,7%) menyatakan kadang-kadang, dan 6 orang (40%) menyatakan tidak, sedangkan pertanyaan ketiga tentang apakah ketepatan kerja juga dipengaruhi oleh *trainee* para karyawan, 9 orang (60%) menyatakan ya, 3 orang (20%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (20%) menyatakan tidak.

Implikasi hasil penelitian

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat penulis uraikan implikasi hasil penelitian sebagai berikut :

1. Adanya optimalisasi tanggung jawab peran *housekeeping department* terhadap tingkat produktivitas kerja pada *public area*, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Dengan adanya rasa tanggung jawab yang tinggi akan mendapatkan hasil kerja yang optimal
Hal ini dikarenakan apabila setiap karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dibidangnya yaitu di *housekeeping department*. Maka karyawan tersebut akan mampu untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dengan

memperlihatkan hasil kerjanya yang baik sehingga dapat meraih hasil kerja yang optimal.

- 2) Memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi
Dalam hal ini apabila seorang karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi maka karyawan tersebut mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan hasil yang sesuai atau hasil yang diinginkan oleh tamu dan yang diinginkan oleh *supervisor*.
2. Adanya optimalisasi kerja sama antar karyawan terhadap tingkat produktivitas kerja pada *public area*, yaitu sebagai berikut :
 - 1) Terjalannya kerja sama yang baik antar departemen.
Apabila setiap karyawan di semua departemen menjalin kerja sama yang baik atau kerja sama yang optimal maka akan terwujud hasil kerja yang optimal pula.
 - 2) Dengan kerja sama yang baik maka pekerjaan dapat selesai dengan cepat. Kerja sama sangat dibutuhkan antar karyawan, hal ini dikarenakan dibutuhkan kekompakan dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang tidak sedikit. Kerja sama antara karyawan satu dengan karyawan yang lain akan mempengaruhi hasil kerja dan kepuasan tamu dari pelayan kita kepada tamu.
3. Adanya optimalisasi kemampuan kerja *housekeeping department* terhadap tingkat produktivitas pada *public area*, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Dengan kemampuan kerja yang baik dan dapat bekerja keras, maka akan memperoleh hasil kerja yang optimal dan tamu akan

merasa senang karena kamar yang dipakai tamu bisa sesuai kebersihannya dengan yang diinginkan oleh tamu tersebut.

2) Adanya rasa disiplin kerja.

Dengan adanya rasa kedisiplinan kerja yang tinggi, maka semua pekerjaan akan selesai tepat pada waktunya dan dapat mencapai hasil kerja yang optimal atau hasil yang diinginkan. Maka dari itu *supervisor* akan senang dan para tamu yang menginap akan merasa puas dan senang karena kamar yang ditempati terasa nyaman dan bersih.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai 'Optimalisasi Peran *Public Area Attendant* terhadap Tingkat Produktivitas Kerja pada *Housekeeping Department* di Hotel Santika Premiere Semarang', penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada optimalisasi tanggung jawab terhadap tingkat produktivitas kerja
Tanggung jawab cukup penting dalam meningkatkan tingkat produktivitas kerja di *Housekeeping Department*. Hal ini dibuktikan dari sebanyak 100% responden menjawab ya dengan didukung tanggung jawab yang mereka miliki. Minimal mempunyai rasa tanggung jawab di *Public Area* tentunya bermanfaat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pengaruh tanggung jawab peran *public area attendant* sangat signifikan terhadap kualitas operasional kerja di *Housekeeping Department* Hotel Santika Premiere

Semarang. Dan hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis dinyatakan benar.

2. Ada optimalisasi kerja sama karyawan di *Public Area* terhadap tingkat produktivitas kerja

Kerja sama juga sangatlah penting dalam meningkatkan produktivitas kerja di *Housekeeping Department* Hotel Santika Premiere Semarang. Hal ini dilihat dari prosentase sebanyak 93% responden menjawab ya, jadi dengan adanya kerja sama yang terjalin dengan baik maka akan mendapatkan hasil diantaranya tugas bisa selesai dengan cepat, tamu merasa puas dengan pelayanan para staf, dan hasil yang dicapai bisa optimal. Semua itu sangat signifikan terhadap tingkat produktivitas kerja di *Housekeeping Department* Hotel Santika Premiere Semarang. Hal tersebut membuktikan hipotesis benar.

3. Ada optimalisasi kemampuan kerja karyawan di *Housekeeping Department* terhadap tingkat produktivitas kerja

Dalam setiap proses kerja diharapkan kemampuan kerja yang sangat baik. Hal ini dibuktikan dari prosentase sebanyak 66,6% responden menyatakan ya. Maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa kerja sama antar karyawan *Housekeeping Department* sangat optimal dan signifikan terhadap *Housekeeping Department* Hotel Santika Premiere Semarang dan perlu adanya peningkatan kemampuan kerja. Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis benar.

4. Ada optimalisasi disiplin kerja terhadap tingkat produktivitas kerja.
Disiplin sangat penting dalam meningkatkan kualitas dan

produktivitas kerja, karena disiplin adalah cerminan dari setiap staf *Housekeeping Department* yang datang dan dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dan mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dibuktikan dari hasil prosentase sebanyak 66,6% responden menjawab ya. Maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa hasil disiplin kerja di *Housekeeping Department* dapat dinyatakan baik dan signifikan. Hal

tersebut membuktikan bahwa hipotesis benar.

Saran

1. Kebersihan restoran selalu dijaga.
2. Kebersihan *ballroom*, koridor dan *lobby* harus selalu dijaga.
3. Kaca selalu dibersihkan agar selalu jernih.
4. Lift tamu harus selalu bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar.2002. *Tata Graha Hotel (Housekeeping Operation)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hassibuan, Melayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kadarsan, Dandi. 2005. *Implikasi Kinerja Houseman dalam Meningkatkan Citra Hotel Sahid Raya Solo*. Surakarta: STP SAHID.
- Kavanaugh R. R. and Nineman, J.D. 1995. *Human Resources Supervision In The Hospitality Industry*. Michigan: AHMA.
- Kusmayadi dan Sugiarto, S. 2000. *Metodologi Penulisan dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kusmayadi, Ir dan Sugiarto, Endar, Ir, MM. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Marpaung, Happy. *Pengetahuan Kepariwisataaan*, 2000. Bandung : Alfabeta
- Metode Penelitian*, http://www.geocities.com/raihan_rosse/Metode_Penelitian.htm.
- Indonesia,16-17 Desember 1991.*Pengukuran Variabel-dalam Penelitian*
- Sihite, Richard, 2000. *Sales Marketing*. Surabaya. SIC
- Perwani, S.Y. 2001. *Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*.

Sulistiyono, Agus, 1999. *Managemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung

Soegiarto, Endar dan Suhartiningrum, Sri, 1995. Jakarta: BumiAksara.

Sugiarto, 2001, *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. GramediaPustakaUtama.

www.ikom.unsri.ac.id/dosen/hartini/materi/vikuesioner

Young, dikutip oleh Koentjaraningrat, 1991:23, *Definisi Operasional Variabel penelitian*,
defoter.blogspot.com