

Analisis Kinerja Karyawan Room Boy Pada Departemen Housekeeping Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta

Budi Tiyo Warmadi^a

(Perhotelan, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mahakarya Asia)

Samsul Arifin^b

(Perhotelan, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mahakarya Asia)

ARTICLES INFORMATION

E B B A N K

Vol. 13, No. 1, Juni 2023

Halaman : 29 - 48

© LP3M STIEBBANK

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

Keywords :

Hotel, Housekeeping, Kinerja,
Room Boy

JEL classifications :

Contact Author :

buditio969@gmail.com

ABSTRACT

This study focuses on the analysis of Room Boy employees' performance in the Housekeeping department at Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. The purpose of this study is to determine the performance of Room Boy at Crystal Lotus Hotel. The data collection approach involves qualitative techniques to obtain the required data. The researcher gathered information by using observations, interviews, and documentation to produce a result. Then, based on the results and discussion below, the performance quality of Crystal Lotus Hotel Room Boy employees is pretty poor. The primary issues creating negative replies are the lack of cleanliness and attractiveness in hotel guest rooms, as well as the comfort of visitors who are not guaranteed. The findings of this study are discussed in depth in the discussion section, including references to expert theories. The results obtained through interviews showed that Room Boy employees at the Crystal Lotus Hotel were said to be in the unfavorable category and needed to be improved as stated by the source directly and the results of the processed data obtained by the researchers. Based on the results of observations and documentation obtained through guest comments, from the five performance indicators according to Robbin, the performance of Room Boy employees at the Crystal Lotus Hotel only met the indicators of quality and punctuality, but was fulfilled in the sufficient category. While the other three indicators, which are the quantity of work, effectiveness, and independence are still not fulfilled. Then, as well as the results obtained through the questionnaire, it shows that the quality of performance and timeliness of Room Boy Crystal Lotus Hotel employees is quite good. However, the other three indicators are still not met. Based on the results of the analysis above from the data obtained, there are several reasons why the performance of Room Boy employees in the Housekeeping department at the Crystal Lotus Hotel is considered not good which includes a lack of knowledge, skills and abilities.

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya era, persaingan bisnis khususnya di industri pariwisata menjadi semakin ketat. Hotel merupakan salah satu dari bagian industri pariwisata yang mana juga dituntut agar semakin berkembang. Dengan meningkatnya industri pariwisata, maka akan semakin tinggi pula angka kebutuhan akomodasi untuk tempat tinggal sementara bagi para wisatawan atau pelancong. Hotel menjadi suatu kebutuhan utama para wisatawan supaya mereka mendapatkan kenyamanan dan sebagai tempat untuk beristirahat sementara. Menurut Widanaputra (2009) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan menurut Ikhsan (2008:2) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran. Menurut Sulastiyono (2010), hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang melakukan perjalanan.

Adapun fungsi hotel menurut Widanaputra (2019), sebuah hotel memiliki fungsi untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Fungsi hotel secara umum yaitu sebagai tempat untuk menginap dan mendapat pelayanan yang berkualitas bagi para tamu hotel yang datang. Namun, seiring berkembangnya zaman dan gaya hidup, fungsi hotel mengalami perubahan. Dalam pengoperasiannya, hotel perlu dikelola dengan baik dengan tujuan mencari keuntungan dengan menjual tiga produk utama yakni penyewaan kamar, penjualan makanan dan minuman serta penyewaan fasilitas. Maka dari itu, mengingat sulitnya pengelolaan hotel, perlu adanya struktur organisasi yang baik. De Chiara dan Callender (1973:720-735) menyebutkan bahwa pada dasarnya sebuah hotel terdiri dari 2 bagian yaitu yang pertama *Front Of the House*, yang menyangkut pengelolaan bagian umum, karyawan dan tamu hotel seperti area administrasi, lobby, kamar tamu, banqueting, facilities, restoran serta fasilitas umum lainnya. Kedua, *Back Of the House* yang menyangkut pengelolaan bagian Hotel seperti *Housekeeping* department, laundry, food and beverage service dan ruang mekanikal.

Crystal Lotus Hotel merupakan salah satu hotel di Yogyakarta yang berbintang empat. Crystal Lotus Hotel dibangun dengan desain modern yang dipadukan dengan sentuhan budaya dan suasana khas lokal Yogyakarta. Hotel ini memiliki 139 kamar yang cukup luas dan nyaman dengan total 280 buah tempat tidur. Hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai macam tipe kamar, mulai dari tipe *superior*, *deluxe*, *executive* hingga *presidential suite*. Semua dikonsep dengan interior Jawa modern. Hotel yang berada di jalan Magelang No.5,2 ini memiliki beberapa departemen, salah satunya ialah departemen *Housekeeping*.

Menurut Fadhli (2017), istilah *Housekeeping* terdiri dari dua suku kata yaitu *house* yang berarti rumah dan *keeping* yang memiliki arti memelihara atau menjaga. Dari kedua kata tersebut bisa diartikan bahwa *Housekeeping* merupakan sebuah manajemen yang mengatur kebutuhan rumah tangga. Lesmana (2017), *Housekeeping* adalah salah satu bagian dalam hotel yang berperan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar dan seluruh area hotel. Sedangkan Jayanto (2009) mendefinisikan departemen *Housekeeping* sebagai salah satu departemen dari suatu hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas pemeliharaan, perawatan, penataan dan keindahan seluruh area hotel baik secara menyeluruh ataupun administrasi. Berdasarkan definisi para ahli diatas, maka peneliti menyatakan bahwa pengertian dari departemen tata graha atau biasa disebut *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan rumah tangga hotel, seperti membersihkan ruangan, perawatan fasilitas dan area hotel, memasak, berbelanja dan mengurus tagihan. Kemudian seseorang yang bertugas pada departemen ini disebut sebagai *housekeeper*. Dalam lingkup yang lebih sempit, *Housekeeping* diartikan sebagai sebuah departemen operasional dalam suatu hotel atau apartemen yang mengurus segala kebutuhan hotel yang berurusan dengan kebersihan dan perawatan. Dengan kata lain, *Housekeeping* merupakan hampir keseluruhan dari pelayanan dari suatu hotel atau penginapan termasuk memberikan kontribusi berupa *revenue* dan *image* hotel. Tugas *Housekeeping* tidak hanya berperan sebagai *room service* saja, namun *job desk Housekeeping* meliputi seluruh bagian hotel, termasuk perbaikan elektronik dan keindahan hotel. Oleh sebab itu, *Housekeeping* menjadi departemen yang berperan penting dalam visual hotel.

Housekeeping terbagi menjadi beberapa seksi atau bagian, klasifikasi seksi pada departemen *Housekeeping* menurut Fadhli (2017) diantaranya ialah *Room Section*, *Public Area*, *Linen*, *Housekeeping Store*, *Gardener*, dan *Laundry*. *Room Boy* yang merupakan bagian dari *Room Section* merupakan ujung tombak sebuah hotel. Disebut sebagai ujung tombak dari sebuah hotel dikarenakan banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat di pengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolaannya dilaksanakan oleh *Room Boy*. Pengertian menurut Rumekso dalam Maristy dan Murni

(2021), *Room Boy* (Pramukamar) adalah petugas room section yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan setiap kamar tamu hotel. Berdasarkan Kurniawan dan Yulianto (2017), *Room Boy* adalah staf dari bagian room section yang berperan dalam menciptakan kamar yang bersih, rapi dan lengkap guna memperoleh kesan yang baik bagi para tamu hotel yang menginap maupun berkunjung.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melaksanakan penelitian di Crystal Lotus Hotel, khususnya di departemen *Housekeeping*, terdapat beberapa permasalahan dan kendala yang ditemui oleh *trainee* antara lain sering kali terjadi komplain dari tamu hotel yang disebabkan karena kurang maksimalnya kinerja para staf hotel, lingkungan dan kebersihan kamar yang kurang terjaga, tingkat kenyamanan dan kerapian kamar yang kurang, serta tidak adanya penanganan lebih lanjut dari pihak hotel terhadap masalah yang ada. Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan peneliti, beberapa permasalahan tersebut muncul dikarenakan kinerja karyawan *Housekeeping*, khususnya karyawan *Room Boy* yang mana bertanggung jawab atas kamar tamu hotel, dapat dibilang masih belum maksimal dan kurang.

Pengertian kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang hendak dicapai, prestasi yang dilihat, atau kemampuan kerja seseorang. Menurut Mangkunegara (2010), kinerja adalah hasil pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Robbin (2016: 260) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seorang pegawai dalam pekerjaannya berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku terhadap suatu pekerjaan. Kasmir (2016: 182) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam kurun waktu tertentu. Dalam mengukur dan menilai sejauh mana pencapaian kinerja seorang karyawan, maka diperlukan adanya indikator kinerja karyawan. Menurut Robbins (2016:260) dikutip dalam buku Bintoro & Daryanto (2017), indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja seorang karyawan bisa dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan melalui tingkat baik hingga buruknya hasil kerja seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat diartikan sebagai tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016: 261). Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

4. Efektifitas

Efektifitas ialah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya (Robbins, 2016: 261). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

5. Kemandirian.

Kemandirian adalah tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016: 261). Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

Maka berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel dan untuk mengetahui penyebab tidak maksimalnya kinerja karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan Sandelowski (2012), penelitian deskriptif kualitatif menjadi kurang interpretatif daripada penelitian 'deskripsi interpretatif' karena tidak mengharuskan peneliti untuk melangkah jauh dari atau ke dalam data. Dalam penelitian tugas akhir ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk mengumpulkan dan mengevaluasi data dari semua data yang diperoleh. Kemudian, fokus pada penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel dan untuk mengetahui penyebab tidak maksimalnya kinerja karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mencapai tujuan penelitian ini, sebagaimana disebutkan di atas.

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan atau staf dari departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel dan pengunjung atau tamu hotel Crystal Lotus. Lalu, sampel dari penelitian ini merupakan dua orang karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* Crystal Lotus Hotel sebagai narasumber dan dua puluh responden dari para tamu. Peneliti hanya mengambil dua karyawan sebagai sampel mengingat jumlah karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel hanya ada beberapa saja.

Prosedur pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, kuesioner, dan wawancara digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, alat atau instrumen yang dibutuhkan antara lain panduan observasi, panduan kuesioner, panduan wawancara, alat perekam, kamera, dan alat tulis. Peneliti (instrumen manusia) merupakan instrumen utama dalam penelitian kualitatif, dibantu oleh tape recorder dan kamera, serta mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis data, dan penafsir data sebelum menjadi pelapor atas temuan penelitiannya (Moleong, 2012). Kemudian, dalam pengumpulan data melalui kuesioner, Peneliti memberikan pertanyaan terbuka dan tertutup, yang akan dijawab oleh responden. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan yang dikumpulkan menjadi skala atau indeks. Penelitian ini menggambarkan teknik-teknik yang digunakan untuk membangun alat penelitian, seperti reliabilitas dan validitas. Kemudian, memperkenalkan variabel penelitian, pengumpulan data, dan perlakuan statistik dari temuan. Kuesioner kemudian diberikan kepada responden, yang kemudian diminta untuk menilai persepsi mereka. Peneliti menggunakan skala Likert lima poin, dengan 1= Sangat Buruk, 2= Buruk, 3= Cukup, 4= Baik, dan 5= Sangat Baik (Kabir, 2016).

Bungin (2009) mendefinisikan menganalisis proses yang sedang berlangsung dari suatu fenomena sosial sebagai "mengungkapkan semua proses etis yang ada dalam suatu fenomena sosial dan menggambarkan kejadian apa adanya sehingga pengetahuan sistematis tentang proses sosial, realitas sosial, dan semua atribut dari fenomena tersebut terdiri dari sosial itu." Pertama, analisis data memerlukan pengaturan data. Informasi yang dikumpulkan (dalam bentuk foto, dokumen, wawancara, dll). Kemudian diorganisasikan dengan menyortir, mengelompokkan, mengkodekan, dan mengklasifikasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian hasil dari penelitian ini menampilkan data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Hasilnya diambil berdasarkan pada beberapa metode seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara. Peneliti menyelidiki tinjauan kinerja karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* Crystal Lotus Hotel di bab hasil dan pembahasan ini. Peneliti menyajikan hasil dan pembahasan berdasarkan analisis data.

1. Analisis Hasil Observasi Kinerja Karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel

1.1 Gambaran Umum Hotel dan Departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel

Crystal Lotus Hotel Yogyakarta merupakan hotel bintang empat yang dibangun dengan desain modern yang dipadukan dengan sentuhan budaya dan suasana khas lokal Yogyakarta. Crystal Lotus Hotel dibangun pada tahun 2014 dan memiliki 6 lantai. Hotel Crystal Lotus menawarkan fasilitas dan akomodasi yang nyaman serta pelayanan yang ramah dan berkualitas. Hotel ini memiliki 139 kamar yang cukup luas dan nyaman dengan total 280 buah tempat tidur. Hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai macam tipe kamar, mulai dari tipe superior, deluxe, executive hingga presidential suite, semua dikonsept dengan interior Jawa modern.

Crystal Lotus Hotel berada di jalan Magelang No.5,2, Kutu Dukuh, Sinduadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284. Hotel ini juga menyediakan beberapa fasilitas dan akomodasi yang lengkap, seperti kolam renang outdoor lengkap dengan pool, bar, gym atau pusat kebugaran, taman, pelayanan pijat dan spa, kolam renang anak, restoran berkelas, dan juga tempat minum santai atau bar di Lotus Cafe yang memiliki beragam jenis minuman berkualitas. Hotel Crystal Lotus Yogyakarta juga dilengkapi akses WiFi gratis di semua area hotel. Selain itu, Crystal Lotus Hotel juga memberikan pelayanan kamar dan resepsionis selama 24 jam, layanan taksi, parkir gratis, layanan antar jemput bandara, dan masih banyak lagi. Crystal Lotus Hotel ini terletak di lokasi yang strategis, yang mana hadir di kawasan yang berjarak hanya 10 menit dari Jalan Malioboro dan Keraton Yogyakarta yang dikenal sebagai pusat kota Yogyakarta. Terletak sekitar 25 menit dari Bandara International Adi Sudjipto dan akses yang memudahkan untuk menjangkau kawasan pariwisata, pusat kuliner, pusat pendidikan & bisnis di Yogyakarta.

Pelayanan pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel tidak jauh berbeda dengan pelayanan di hotel atau penginapan lainnya. Di Crystal Lotus Hotel, departemen *Housekeeping* juga bertanggung jawab atas segala kebutuhan hotel yang meliputi, kebersihan, kenyamanan, utilitas, dan perlengkapan kamar tamu hotel. Dengan kata lain, tugas utama karyawan *Housekeeping* pada Crystal Lotus Hotel tak lain adalah memastikan kenyamanan dan kepuasan para tamu. Kemudian, untuk pembagian seksi pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel terdiri dari *Room Boy*, *public area*, *laundry* dan *gardener*.

Namun, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama enam bulan di Crystal Lotus Hotel, kinerja karyawan *Room Boy* masih terdapat banyak kekurangan dan dapat dikategorikan kurang baik. Lingkungan dan kebersihan pada setiap kamar hotel dan koridor tidak terjaga dengan baik. Terkadang linen pada kamar-kamar hotel juga tidak tersusun dengan rapi, bahkan nampak sedikit

berantakan. Hal ini menyebabkan sering kali adanya komplain dari para tamu hotel. Selain itu, sering pula adanya komplain dari para tamu hotel mengenai linen yang sudah banyak yang menguning dan robek. Lalu, terkadang toilet pada setiap kamar masih ada yang bau dan belum dibersihkan hingga munculnya komplain dari pihak tamu yang memesan kamar tersebut. Ditambah, karyawan dari divisi *Room Boy* ini juga dinilai kurang sigap pada saat menerima komplain dari para tamu hotel.

1.2 Analisis Kinerja Karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel

Kemudian, pada bagian ini peneliti menjelaskan hasil observasi lapangan di departemen *Housekeeping* Crystal Lotus Hotel berdasarkan standar atau indikator kinerja karyawan menurut ahli. Observasi tersebut difokuskan untuk memastikan apakah kinerja karyawan *Room Boy* sesuai dengan beberapa indikator kinerja karyawan yang telah ditetapkan atau tidak. Penelitian ini melibatkan semua staf dan karyawan *Room Boy* yang melakukan tugas dan tanggung jawabnya selama enam bulan. Tabel 1 menunjukkan hasil checklist yang diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitian, yang juga merupakan bagian observasi peneliti tentang kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel berdasarkan indikator kinerja karyawan. Tabel 1 bersumber pada teori Robbins (2016 : 260).

Tabel 1. Hasil Observasi Tinjauan Kinerja Karyawan *Room Boy* pada Departemen *Housekeeping* Crystal Lotus Hotel

No.	Indikator	Indeks Observasi	Ya	Tidak
1	Kualitas Kerja	Kualitas pelayanan yang diberikan		✓
		Kebersihan dan kerapian kamar yang terjaga		✓
		Keramahan para staf <i>Room Boy</i>	✓	
2	Kuantitas	Target membersihkan 23-25 kamar setiap harinya	✓	
3	Ketepatan Waktu	Sikap sigap apabila terjadi komplain atau masalah	✓	
		Ketepatan waktu karyawan <i>Room Boy</i> dalam menyelesaikan pekerjaannya	✓	
4	Efektifitas Kerja	Kenyamanan para tamu hotel yang terjamin		✓
		Kedisiplinan karyawan <i>Room Boy</i>	✓	
5	Kemandirian	Bekerja sesuai SOP tanpa perlu adanya pengawasan		✓

Sumber: olahan penulis, 2022

Kemudian, untuk mendukung data yang diperoleh dari hasil observasi, peneliti juga menyajikan data dari hasil dokumentasi. Hasil dokumentasi berupa komentar atau *guest comment* dari para tamu hotel yang telah menginap di Crystal Lotus Hotel. Peneliti mengumpulkan lima lembar *guest comment* yang didapatkan pada saat melakukan penelitian di Crystal Lotus Hotel. Lembar *guest comment* pada hotel ini berupa angket dengan menggunakan skala likert, yaitu tamu mengisi pernyataan yang tersaji dengan memilih salah satu diantara lima jawaban antara lain sangat buruk, buruk, cukup, baik, atau sangat baik. Selain itu, diantara banyak aspek yang akan diulas oleh para tamu hotel, peneliti hanya mengambil beberapa pernyataan yang berhubungan dengan kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel saja. Data yang diperoleh dari hasil dokumentasi tersaji pada tabel 2 mengenai tinjauan kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel berdasarkan hasil dokumentasi berupa *guest comment*.

Tabel 2. Hasil Dokumentasi Berupa *Guest Comment*

No	Indikator	Items	Frekuensi				
			Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kualitas Kerja	Pelayanan kamar oleh <i>Room Boy</i>	0	1	3	1	0
		Kondisi penyejuk ruangan	0	2	3	0	0
		Kondisi <i>hot water</i>	0	0	5	0	0
2	Kuantitas	Kekuatan sinyal televisi pada kamar tamu	0	2	3	0	0
		Lampu penerangan kamar	0	0	5	0	0
		Perlengkapan kamar mandi	0	0	4	1	0
3	Ketepatan Waktu	Kesigapan pelayanan	0	1	4	0	0
4	Efektifitas	Keadaan kamar bersih dan rapi	0	2	3	0	0
5	Kemandirian	Keadaan kamar yang nyaman	0	0	4	1	0

Sumber: olahan penulis, 2022

Berdasarkan tabel 1 mengenai hasil observasi pelayanan dan kinerja dari karyawan *Room Boy* atau pramukamar di departemen *Housekeeping* Crystal Lotus Hotel tergolong masih sangat kurang maksimal. Dilihat dari hasil observasi pada tabel 1, terdapat beberapa indikator kinerja karyawan *Room Boy* yang tidak terpenuhi. Berdasarkan Robbins (2016:260), menjelaskan indikator kinerja karyawan terbagi menjadi lima indikator yang mana digunakan untuk mengukur kinerja seorang karyawan antara lain: 1) Kualitas kerja; 2) Kuantitas; 3) Ketepatan waktu; 4) Efektifitas; 5) Kemandirian. Dari total sembilan indikator atau pernyataan, hanya lima indikator saja yang terpenuhi yang diantaranya ketepatan waktu karyawan *Room Boy* dalam menyelesaikan pekerjaannya, tingkat kedisiplinan karyawan, sikap dalam penanganan komplain, tingkat keramahan karyawan, dan target kamar yang dibersihkan per harinya. Sedangkan, untuk keempat indikator lainnya seperti kebersihan kamar, keindahan dan kerapian, kenyamanan para tamu hotel, serta tingkat pelayanan yang diberikan belum terpenuhi.

Pertama, mengacu pada tabel di atas, kinerja dari karyawan *Room Boy* tidak sesuai dengan indikator kinerja karyawan yang pertama, yakni kualitas kerja. Menurut Robbin (2016), kualitas kerja dapat dilihat dari baik dan buruknya hasil kerja seorang karyawan dalam mengemban tugas yang diberikan. Hal ini ditunjukkan pada pernyataan pertama hingga pernyataan ketiga pada indikator kualitas kerja pada tabel 1. Kebersihan kamar tamu hotel yang kurang terjaga, keindahan dan kerapian kamar tamu yang kurang, kenyamanan para tamu hotel yang tidak terjamin akibat kurangnya kebersihan dan keindahan kamar, serta pelayanan yang kurang maksimal, menunjukkan bahwa kualitas kerja dari karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel dapat dikategorikan cukup. Tetapi, tingkat keramahan karyawan *Room Boy* tergolong sangat baik. Jadi, untuk indikator kualitas kerja pada karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel tidak sepenuhnya dikatakan buruk, tapi juga tidak dapat dikatakan baik, atau dapat dikategorikan ‘cukup’.

Namun, berdasarkan hasil dari *guest comments* pada tabel 2 menunjukkan bahwa kualitas kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel sudah cukup baik. Pada pernyataan pertama mengenai pelayanan kamar oleh karyawan *Room Boy*, terdapat satu partisipan memilih buruk, tiga partisipan lainnya memilih cukup, dan satu lainnya memilih baik. Sama halnya pada pernyataan kedua dan ketiga pada tabel 2 tentang keadaan kamar, yang mana mayoritas partisipan memilih ‘cukup’ atas jawaban mereka. Dapat disimpulkan bahwa keadaan kamar tamu di Crystal Lotus Hotel masih kurang bersih dan rapi, serta masih belum bisa dikatakan sepenuhnya nyaman. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas kinerja karyawan *Room Boy* masih kurang baik dan sangat perlu untuk ditingkatkan.

Kedua, membahas mengenai kuantitas yang merupakan indikator kinerja karyawan yang kedua, dapat terpenuhi oleh karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel. Kuantitas suatu pekerjaan dapat digambarkan sebagai ukuran jumlah hasil kerja unit atau jumlah siklus aktivitas yang telah dikerjakan oleh seorang karyawan. Maka dari itu, berdasarkan pernyataan terakhir pada tabel 1 tentang target kamar yang dibersihkan, bisa dilihat bahwa kuantitas kinerja karyawan terpenuhi. Akan tetapi, berdasarkan tabel 2, indikator kuantitas pada kinerja karyawan *Room Boy* juga belum terpenuhi. Dengan kurang bagusnya kondisi peralatan atau perlengkapan kamar tamu, hal ini menunjukkan bahwa karyawan *Room Boy* tidak mengecek ulang semua keadaan peralatan atau properti yang ada di kamar sebelum kamar tersebut dijual kepada tamu. Mulai dari kondisi penyejuk ruangan, kondisi *hot water*, lampu penerangan, kekuatan sinyal tv pada kamar tamu hotel hingga perlengkapan mandi, mayoritas partisipan memilih ‘cukup’ sebagai jawaban mereka dan juga ‘buruk’. Maka dari itu, kuantitas kinerja karyawan *Room Boy* menurut komentar atau ulasan dari para tamu atau partisipan masih tergolong kurang.

Ketiga, berdasarkan tabel 1, ketepatan waktu kerja seorang *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel telah sesuai dengan waktu yang diberikan. Ketepatan waktu, menurut Robbins (2016: 261) adalah serangkaian aktivitas yang dapat diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk melakukan aktivitas yang lain. Ketepatan waktu kinerja karyawan *Room Boy* ditunjukkan pada pernyataan pertama dan kelima dari tabel tersebut. Karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel dapat dikategorikan sebagai karyawan yang tertib dan disiplin waktu, terutama pada saat masuk *shift* kerja. Maka dari itu, semua tugas yang diberikan dapat terselesaikan tepat waktu.

Kemudian, pada tabel 2 menunjukkan bahwa ketepatan waktu seorang *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel masih belum dikatakan baik, yang mana dibuktikan dengan empat partisipan menjawab ‘cukup’ dan satu sisanya menjawab ‘buruk’ mengenai kesigapan pelayanan. Jadi, dapat dikatakan bahwa karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Seharusnya, seorang pramu kamar tidak boleh membiarkan para tamu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dari hotel sesuai dengan SOP yang berlaku.

Selanjutnya, mengacu pada tabel 1, efektifitas dari kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel terbukti kurang maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan kebersihan kamar tamu yang tidak terjaga, kenyamanan para tamu hotel yang tidak terjamin, kualitas pelayanan yang tidak memuaskan, serta banyaknya ulasan buruk mengenai kinerja karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel yang mana merupakan bentuk representasi dari tidak optimalnya pemanfaatan sumber daya manusia yang ada. Berdasarkan penjelasan Robbins (2016), efektifitas kinerja seorang karyawan meliputi tingkat penggunaan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusianya.

Kemudian indikator kinerja karyawan yang terakhir adalah kemandirian. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama enam bulan penelitian, memang benar adanya bahwa semua karyawan *Room Boy* departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel mampu bekerja secara mandiri tanpa sering meminta bantuan dari atasan. Karyawan yang mandiri yaitu karyawan yang ketika dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dan bimbingan dari orang lain atau pengawas. Namun, sesuai data yang diperoleh pada kedua tabel di atas, dapat dilihat bahwa karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel masih belum dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugasnya sendiri. Dengan kata lain, karyawan di hotel tersebut masih perlu adanya bimbingan dan pengawasan dari atasan guna meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan maupun fasilitas.

2. Tinjauan Kinerja Karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel

2.1 Tinjauan Kinerja Karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel Berdasarkan Hasil Wawancara

Tabel 3. Tinjauan kinerja karyawan *Room Boy* dari hasil wawancara

No.	Uraian Indikator	Setuju		Tidak Setuju	
		N1	N2	N1	N2
1	Kualitas Kerja	✓			✓
2	Kuantitas		✓	✓	
3	Ketepatan waktu	✓			✓
4	Efektifitas		✓	✓	
5	Kemandirian			✓	✓

Sumber : olahan penulis, 2022

Pada tabel sebelumnya, yakni tabel 1, sebagian besar data menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel kurang maksimal sehingga menimbulkan berbagai macam komentar dan ulasan yang negatif. Kemudian, pada tabel 3 menunjukkan bagaimana tingkat kinerja seorang karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel menurut persepsi dari dua narasumber yang pernah melaksanakan kegiatan penelitian di hotel tersebut.

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 3, dapat dikatakan kinerja karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* Crystal Lotus Hotel belum sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada dan berada dalam kategori kurang. Hasil analisis tabel 3 merujuk dan mengacu pada indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2016).

1. Kualitas kinerja

Pertama, data yang diperoleh pada tabel 3, kedua responden menyatakan dua kesimpulan yang berbeda terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel. Tingkat kualitas kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari tingkat kebersihan kamar tamu, keindahan kamar tamu, tingkat keamanan dan kenyamanan para tamu, dan ada tidaknya komplain dari para tamu hotel. Satu dari kedua narasumber setuju bahwa kualitas pelayanan karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel sudah bagus. Hal ini dijelaskan pada hasil wawancara mengenai kerapian dan keindahan kamar tamu yang sudah baik, serta kenyamanan dan keamanan para tamu yang dapat terjamin, walaupun tingkat kebersihannya belum maksimal. Sedangkan, satu lainnya berpendapat bahwa kebersihan, kerapian dan keindahan kamar tamu masih perlu ditingkatkan lagi, yang mana secara implisit menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan juga perlu ditingkatkan.

2. Kuantitas

Kuantitas suatu pekerjaan dideskripsikan sebagai ukuran jumlah hasil kerja unit atau jumlah siklus aktivitas yang telah dikerjakan oleh seorang karyawan. Berdasarkan hasil wawancara kedua narasumber di atas, kuantitas disini dilihat dari kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Menurut keduanya, fasilitas yang terdapat pada kamar tamu hotel masih belum memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan mengenai kurangnya stok linen.

3. Ketertiban dan ketepatan waktu kerja

Berdasarkan data pada tabel 3, karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel dapat dikategorikan sebagai karyawan yang perlu ditingkatkan ketertiban dan kedisiplinannya, terutama pada saat masuk shift kerja. Narasumber kedua menyatakan bahwa “untuk kedisiplinan masih

kurang dan harus ditingkatkan lagi, dimana sering terjadi keterlambatan yang dimana harusnya 15 menit sebelum jam kerja itu sudah harus stand by di office HK”. Kemudian, narasumber pertama juga mengatakan bahwa kadang kali karyawan *Room Boy* datang tidak tepat waktu mengingat mereka harus cek stok persediaan tamu yang ada dan harus melakukan store request ke bagian gudang. Maka dari itu, karyawan *Room Boy* harus tiba sekiranya 15 hingga 20 menit sebelum jam kerja untuk menghindari keterlambatan kerja.

4. Efektifitas

Dapat dilihat bahwa kinerja karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel masih belum efektif secara keseluruhan. Dijelaskan oleh Robbins (2016) bahwasannya efektifitas kinerja seorang karyawan dinilai dari tingkat penggunaan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusianya. Menurut jawaban dari narasumber pertama mengatakan “kurangnya *Room Boy* & *Room Maid* sehingga kurang memaksimalkan pekerjaan dan kurang efektif dalam bekerja, ini bisa dilihat dari *Room Boy* & *Room Maid* sering kelelahan dan pengerjaannya menjadi asal-asalan”, yang berarti bahwa ketidakefektifan kinerja seorang *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel diakibatkan karena kurangnya SDM.

Akan tetapi, efektifitas kinerja seorang karyawan *Room Boy* dapat dilihat dari bagaimana hubungan kerja sama antar karyawan terjalin. Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar karyawan dan antar atasan. Menurut data dari tabel 3, kerja sama antar karyawan *Room Boy* sudah terjalin cukup baik. Hal ini dijelaskan pada salah satu pernyataan dari narasumber kedua mengenai kerja sama yang dilakukan oleh karyawan RB, yaitu “untuk hubungan kerja sudah bagus”. Hal ini menandakan bahwa dengan adanya kerja sama yang cukup baik dapat meningkatkan keefektifan kinerja seorang karyawan. Namun, walaupun terjadi hubungan kerja sama yang cukup bagus, apabila pada bagian *Room Boy* masih kurang akan SDM, kinerja karyawan pada *Room Boy* belum dapat dikatakan sepenuhnya efektif.

5. Kemandirian

Sesuai data yang diperoleh pada tabel di atas, dapat dikatakan bahwa karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel masih belum dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugasnya sendiri. Dengan kata lain, karyawan di hotel tersebut masih perlu adanya bimbingan dan pengawasan dari atasan. Menurut Kasmi (2016), dengan adanya pengawasan, seorang karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya. Jika kinerja seorang karyawan sudah dapat dikategorikan bagus secara keseluruhan, maka bisa tidak perlu diadakan pengawasan lagi. Begitu juga sebaliknya, apabila kinerja seorang karyawan masih tergolong kurang baik, maka bisa dikatakan bahwa karyawan tersebut belum bisa melakukan pekerjaannya secara mandiri.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada mantan mahasiswa yang pernah melakukan penelitian di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta terkait dengan kinerja karyawan *Room Boy* departemen *Housekeeping*, hasil wawancara yang didapatkan peneliti yakni karyawan *Housekeeping*, khususnya *Room Boy* dikatakan dalam kategori kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi seperti yang dikatakan oleh sumbernya secara langsung dan hasil olahan data yang diperoleh oleh peneliti.

2.2 Tinjauan Kinerja Karyawan *Room Boy* Di Crystal Lotus Hotel Berdasarkan Hasil Kuesioner

Hasil selanjutnya dari penelitian ini ialah berupa kuesioner. Peneliti menyelidiki perspektif dan pengalaman para tamu yang telah menginap di Crystal Lotus Hotel mengenai bagaimana kinerja karyawan *Room Boy* pada Crystal Lotus Hotel di bagian ini. Peneliti menyajikan hasil dan pembahasan berdasarkan analisis data.

Bagian pertama dari kuesioner difokuskan untuk menunjukkan jumlah responden dan jenis kelamin. Penelitian ini melibatkan 20 orang dari berbagai latar belakang yang berbeda. Tidak ada kriteria khusus untuk sebagai responden pada penelitian ini selain kepada yang sudah pernah menginap di Crystal Lotus Hotel. Kemudian, berikut tinjauan kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel menurut data diperoleh dari perspektif para tamu hotel melalui kuesioner. Kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel meliputi:

1. Kualitas Kerja

Tanggapan tamu akan kualitas kerja yang dilakukan oleh karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta terhadap indikator kualitas kerja meliputi pelayanan dan kinerja. Penjelasan mengenai kualitas kinerja karyawan *Room Boy* dijabarkan melalui hasil analisis berikut:

Tabel 4. Tanggapan Tamu Terhadap Pelayanan Oleh Karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel (N=20)

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	0	0%
Buruk	9	45%
Cukup	2	10%
Baik	5	25%
Sangat Baik	4	20%
Jumlah	20	100%

Sumber: olahan penulis, 2022

Dari tabel 4.4 diatas maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel, yang menyatakan sangat baik hanya sebanyak 20%, dan responden yang menyatakan baik sebanyak 25%, untuk yang menyatakan cukup sebanyak 10%, sedangkan untuk yang menyatakan buruk sejumlah 45% dengan frekuensi 9 responden. Lalu, tidak ada tanggapan atau jawaban bagi responden yang menyatakan sangat buruk, dengan kata lain untuk jawaban sangat buruk memiliki persentase 0%.

Dengan demikian dapat terlihat bahwa responden mayoritas menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel kepada para tamu cukup baik apabila semua jawaban dari cukup hingga sangat baik dijumlahkan. Hal ini menandakan bahwa tamu sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel. Dengan adanya pelayanan yang baik, ini menandakan kualitas kinerja karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel sudah cukup baik. Namun, terdapat tamu hotel yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel buruk, maka ini perlu menjadi pertimbangan pihak hotel untuk memberikan pelatihan kembali kepada karyawannya, khususnya karyawan *Room Boy* agar pelayanan yang diberikan menjadi semakin baik.

Tabel 5. Tanggapan Tamu Terhadap Sikap Karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel (N=20)

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	0	0%
Buruk	0	0%
Cukup	2	10%
Baik	10	50%
Sangat Baik	8	40%
Jumlah	20	100%

Sumber: olahan penulis, 2022

Pada tabel 5. menunjukkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel baik, karena terlihat dari banyaknya responden yang menyatakan baik sebanyak 50%, dan yang menyatakan sangat baik terdapat 40%. Kemudian, sebanyak 10% responden yang menyatakan cukup. Lalu, tidak ada yang menjawab buruk ataupun sangat buruk sebagai jawaban responden. Mayoritas responden menyatakan baik atas sikap yang ditunjukkan oleh karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel kepada para tamu hotel. Hal ini menjadi nilai positif bagi hotel yang mana memiliki karyawan *Room Boy* dengan kualitas kerja yang baik, dinilai dari segi pelayanan dan sikap yang diberikan atau ditunjukkan. Maka dari itu, karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel telah sesuai dan memenuhi indikator kualitas kerja menurut Robbin (2016).

2. Kuantitas

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai indikator kuantitas. Kuantitas suatu pekerjaan dideskripsikan sebagai ukuran jumlah hasil kerja unit atau jumlah siklus aktivitas yang telah dikerjakan oleh seorang karyawan. Pada hasil kuesioner, kuantitas kinerja karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel ditunjukkan pada kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan kinerja karyawan *Room Boy* menjadi tidak maksimal.

Tabel 6. Tanggapan Tamu Terhadap Kurangnya SDM Karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel Menjadi Masalah Utama (N=20)

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	3	15%
Setuju	5	25%
Sangat Setuju	12	60%
Jumlah	20	100%

Sumber: olahan penulis, 2022

Dari data tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak tiga responden menyatakan netral terhadap kurangnya SDM karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel menjadi masalah utama, yang mana dengan persentase 15%. Lalu, responden yang menyatakan setuju sebesar 25%, yang menyatakan sangat setuju sebesar 60%, dan untuk yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.

Maka, dengan demikian mayoritas responden menyatakan sangat setuju, yang berarti kurangnya tenaga atau SDM pada bagian *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel sangat mempengaruhi kuantitas kinerja karyawan *Room Boy*. Karena dengan kurangnya SDM, pekerjaan yang dilakukan oleh *Room Boy* menjadi tidak maksimal. Hal ini dibuktikan dengan sedikitnya karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di hotel ini. Dengan ini berarti indikator kuantitas pada bagian *Room Boy* Crystal Lotus Hotel belum terpenuhi. Selain itu, dengan kurangnya SDM pada bagian *Room Boy* juga dapat mengakibatkan kinerja *Room Boy* menjadi kurang efektif.

3. Ketepatan Waktu

Tanggapan tamu pada di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta terhadap indikator ketepatan waktu yang dilakukan karyawan *Room Boy* meliputi kesiapan para karyawan dalam menangani komplain dari para tamu dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugasnya.

Tabel 7. Tanggapan Tamu Terhadap Kesigapan Karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel Dalam Menangani Komplain (N=20)

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	0	0%
Buruk	2	10%
Cukup	11	55%
Baik	1	5%
Sangat Baik	6	30%
Jumlah	20	100%

Sumber: olahan penulis, 2022

Dari tabel 7 di atas maka dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap kesigapan karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel dalam menangani komplain para tamu menyatakan cukup dengan persentase sebesar 55%, menyatakan baik sebesar 5%, menyatakan sangat baik sebesar 30%, dan untuk yang menyatakan buruk sebesar 10%, sedangkan yang menyatakan sangat buruk sebesar 0%.

Dengan demikian mayoritas responden menyatakan cukup, ini merupakan ketepatan dalam menangani komplain sesuai dengan yang dijanjikan. Akan tetapi, hal ini belum begitu optimal karena masih ada beberapa responden yang menyatakan buruk, dan mayoritas hanya menyatakan cukup, hal ini harus menjadi bahan perbaikan bagi pihak hotel untuk meningkatkan kesigapan karyawannya dalam menghadapi dan menangani komplain dari para tamu.

Tabel 8. Tanggapan Tamu Terhadap Kedisiplinan dan Ketepatan Waktu Karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel Dalam Melayani Tamu (N=20)

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	0	0%
Buruk	7	35%
Cukup	5	25%
Baik	4	20%
Sangat Baik	4	20%
Jumlah	20	100%

Sumber: olahan penulis, 2022

Pada tabel 8 ini dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap tingkat kedisiplinan karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel, menyatakan sangat baik sebesar 20%, menyatakan baik sebesar 20%, yang menyatakan cukup baik 25%, untuk yang menyatakan buruk 35% dan sangat buruk tidak ada.

Mayoritas responden menyatakan buruk terhadap kedisiplinan atau ketepatan waktu saat melayani para tamu hotel. Dengan demikian, hal ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi supaya para tamu tetap merasa nyaman dan puas atas sikap para karyawan yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada mereka. Sehingga mereka yang tadinya hanya berkunjung dan menginap satu malam, akan menjadi loyal dengan menginap beberapa malam.

4. Efektifitas

Pada bagian berikut ini akan diuraikan mengenai indikator efektifitas kinerja yang dilakukan oleh karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel. Keefektifan kinerja ini dilihat dari tingkat penggunaan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusianya, yang mana dilihat dari kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dan pelayanan yang diberikan.

Tabel 9. Tanggapan Tamu Terhadap Keefektifan Kinerja Yang Dilakukan Oleh Karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel (N=20)

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	0	0%
Buruk	1	5%
Cukup	6	30%
Baik	3	15%
Sangat Baik	10	50%
Jumlah	20	100%

Sumber: olahan penulis, 2022

Pada tabel 9 dapat diketahui bahwa tanggapan responden atas keefektifan kinerja yang dilakukan oleh karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel, menyatakan sangat baik sebesar 50%, menyatakan baik sebesar 15%, yang menyatakan cukup baik sebesar 30%, menyatakan buruk sebesar 5%, dan sedangkan yang menyatakan sangat buruk tidak terdapat.

Dengan demikian mayoritas responden menyatakan bahwa keefektifan kinerja yang dilakukan oleh karyawan *Room Boy* sangat baik, maka ini artinya adalah para pegawai telah memberikan pelayanan yang sangat baik dan tidak mengecewakan tamu yang berkunjung dan yang menginap di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.

5. Kemandirian

Berikut ini akan dijelaskan mengenai indikator yang terakhir yaitu kemandirian yang terdiri dari kemandirian dalam melakukan tugasnya dan jaminan menerapkan SOP oleh karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.

Tabel 10. Tanggapan Tamu Terhadap Karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel Membersihkan Kamar Secara *Step By Step* (N=20)

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	5	25%
Tidak Setuju	6	30%
Netral	4	20%
Setuju	5	25%
Sangat Setuju	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber: olahan penulis, 2022

Pada tabel 10 ini dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap faktor jaminan karyawan *Room Boy* membersihkan kamar tamu secara berurutan atau *step by step* menyatakan sangat tidak setuju sebesar 25%, menyatakan tidak setuju sebesar 30%, yang menyatakan netral 20%, yang menyatakan setuju 25% dan sangat setuju 0%. Dengan demikian mayoritas responden menyatakan bahwa mereka tidak setuju dengan karyawan *Room Boy* membersihkan kamar tamu secara

berurutan, artinya perlu adanya pengawasan dari atasan terhadap kinerja *Room Boy* dalam membersihkan kamar tamu secara berurutan dan menyeluruh. Dengan ini berarti karyawan *Room Boy* belum dapat dikatakan bisa mandiri dalam melaksanakan tugasnya. Maka dari itu, indikator kemandirian belum terpenuhi sepenuhnya.

Tabel 11 Tanggapan Tamu Terhadap Pelaksanaan SOP Oleh Karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel (N=20)

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Sesuai	0	0%
Tidak Sesuai	3	15%
Cukup	7	35%
Sesuai	0	0%
Sangat Sesuai	10	50%
Jumlah	20	100%

Sumber: olahan penulis, 2022

Pada tabel 11 dapat dilihat bahwa tanggapan responden atas pelaksanaan SOP yang dilakukan oleh karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel, menyatakan sangat sesuai sebesar 50%, menyatakan sesuai sebesar 0%, yang menyatakan cukup sebesar 35%, menyatakan tidak sesuai sebesar 15%, dan sedangkan yang menyatakan sangat tidak sesuai tidak ada.

Dengan demikian mayoritas responden menyatakan bahwa karyawan *Room Boy* bekerja atau melaksanakan tugasnya sangat sesuai dengan SOP, maka ini artinya adalah para pegawai telah memberikan pelayanan yang sangat baik dan tidak mengecewakan tamu yang berkunjung dan yang menginap di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Namun, ada beberapa yang mengatakan masih belum sesuai SOP. Hal ini menjadi pertimbangan pihak hotel agar karyawannya lebih memperhatikan SOP saat bekerja. Selain itu, dengan ini dapat dikatakan bahwa indikator kemandirian belum terpenuhi sepenuhnya.

3. Analisis Penyebab Kinerja Karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel Kurang Maksimal

Berdasarkan hasil analisis di atas dari data-data yang diperoleh, terdapat beberapa penyebab alasan kinerja karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel dinilai kurang baik. Berpedoman pada teori Zeithalm dan Bitner (2001), penyebab kurangnya kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel digolongkan menjadi tiga sebab, diantaranya sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Berdasarkan teori dari Suhartini (2015), pengetahuan seorang karyawan mengenai tugasnya dapat diukur dengan enam indikator. Tiga diantaranya ialah pemahaman tentang cakupan tugas, pemahaman terhadap prosedur pelaksanaan, dan penghayatan terhadap tanggungjawab tugas/pekerjaan. Kemudian melihat dari hasil analisis sebelumnya, yang mana menunjukkan bahwa kurang baiknya kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel disebabkan karena kurangnya pemahaman terhadap SOP yang telah dibuat termasuk cakupan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, karyawan di bagian *Room Boy* ini juga kurang menghayati pekerjaannya, alhasil muncullah berbagai komplain dan komentar yang menunjukkan ketidakpuasan para tamu.

2. Keterampilan

Kemudian penyebab yang kedua ialah kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel. Berdasarkan data yang diperoleh, karyawan pada bagian *Room Boy* ini kurang baik dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya tingkat kebersihan kamar secara menyeluruh, kamar mandi yang kurang terjaga, kurangnya kroscek dan ketelitian para karyawan, dan kenyamanan tamu yang tidak dapat terjamin sepenuhnya. Semua itu mengindikasikan bahwa ketrampilan yang dimiliki karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel masih kurang. Apabila seorang karyawan telah berhasil menyelesaikan tugasnya dengan tuntas dan baik, mampu menentukan ukuran kualitas pekerjaan terbaik yang dapat diselesaikan, menentukan ukuran/volume tugas terbaik yang dapat diselesaikan, memprediksi hasil pelaksanaan tugas/pekerjaan, serta menentukan prosedur dan cara yang baik dalam mengemban tugas-tugasnya, maka bisa dikatakan karyawan tersebut telah memiliki keterampilan yang lebih dari kata baik dan cukup.

3. Kemampuan

Menurut penjelasan dari Zeithalm dan Bitner (2001), kemampuan seorang karyawan meliputi kemampuan belajar dan kecerdasan. Kemampuan menunjukkan potensi seorang karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Melihat dari hasil analisis sebelumnya, karyawan pada seksi *Room Boy* dapat dibilang sudah mampu dalam menjalankan tugasnya. Salah satu buktinya adalah mampu menyelesaikan target membersihkan 23-25 kamar setiap harinya dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mulai dari awal hingga akhir *shift* selesai. Namun, kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu masih perlu ditingkatkan lagi.

Adapun penyebab lain selain yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu kurangnya sumber daya manusia atau SDM pada departemen *Housekeeping*, terkhusus untuk bagian *Room Boy*. Terlebih, narasumber pertama juga mengatakan bahwa penyebab utama dari kurangnya kinerja karyawan *Room Boy* adalah terbatasnya SDM.

“Kurangnya Room Boy & Room Maid sehingga kurang memaksimalkan pekerjaan dan kurang efektif dlm bekerja, ini bisa di lihat dari Room Boy & Room Maid sering kelelahan dan pengerjaannya menjadi asal-asalan.”

Terbatasnya SDM pada departemen ini menjadi kendala utama yang perlu diatasi oleh pihak hotel. Apabila hal masalah ini tidak diatasi, maka akan terjadi penurunan kualitas pelayanan pada Crystal Lotus Hotel. Selain itu, penyebab terakhir kinerja karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus dinilai kurang adalah kurangnya fasilitas yang memadai sebagaimana mestinya hotel bintang empat pada umumnya. Salah satunya ialah kurangnya stok linen pada hotel tersebut, sehingga apabila kamar telah terjual terdapat komplain tentang kamar yang belum bersih dan bau akibat linen yang tidak diganti karena kehabisan stok. Pihak Crystal Lotus Hotel seharusnya melakukan rental atau sewa linen dalam stok yang cukup banyak untuk sementara, sehingga masalah kurangnya stok linen dapat teratasi. Namun, masalah bagaimana membersihkan kamar, cara menjaga kerapian kamar, dan memberikan pelayanan yang maksimal tetap menjadi pr utama bagi karyawan *Room Boy* guna meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan hotel.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan kinerja *Room Boy* sebagai berikut:

1. Kualitas kerja berdasarkan hasil penelitian diatas untuk indikator kualitas kerja meliputi pelayanan dan sikap seorang *Room Boy* menunjukkan bahwa kualitas kinerja karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel sudah cukup. Hal ini dibuktikan dengan jawaban tamu yang sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel pada hasil kuesioner, observasi dan wawancara. Namun, terdapat tamu hotel yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel buruk, maka ini perlu menjadi pertimbangan pihak hotel untuk memberikan pelatihan kembali kepada karyawannya, khususnya karyawan *Room Boy* agar pelayanan yang diberikan menjadi semakin baik.
2. Kuantitas kerja berdasarkan hasil kuesioner di atas dinilai masih buruk. Hal ini dibuktikan dengan sedikitnya karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di hotel ini, pekerjaan yang dilakukan oleh *Room Boy* menjadi tidak maksimal. Dengan ini berarti indikator kuantitas pada bagian *Room Boy* Crystal Lotus Hotel belum terpenuhi. Kemudian berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kinerja karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel belum memenuhi indikator kuantitas.
3. Ketertiban dan ketepatan waktu kerja berdasarkan hasil kuesioner diatas mayoritas responden menyatakan cukup, ini merupakan ketepatan dalam menangani komplain sesuai dengan yang dijanjikan. Akan tetapi, hal ini belum begitu optimal karena masih ada beberapa responden yang menyatakan buruk, dan mayoritas hanya menyatakan cukup, hal ini harus menjadi bahan perbaikan bagi pihak hotel untuk meningkatkan kesigapan karyawannya dalam menghadapi dan menangani komplain dari para tamu. Begitu juga dengan hasil diperoleh dari dokumentasi, observasi dan wawancara yang menyatakan bahwa kinerja karyawan *Room Boy* Crystal Lotus Hotel sudah cukup tepat waktu atau sigap dalam melaksanakan tugasnya.
4. Indikator Efektifitas berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara masih buruk. Akan tetapi, berdasarkan hasil kuesioner mayoritas responden menyatakan bahwa keefektifan kinerja yang dilakukan oleh karyawan *Room Boy* sudah baik, maka ini artinya adalah para pegawai telah memberikan pelayanan yang sangat baik dan tidak mengecewakan tamu yang berkunjung dan yang menginap di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta, namun perlu ditingkatkan lagi.
5. Indikator Kemandirian berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukan buruk. Tetapi, pada kuesioner, mayoritas responden menyatakan bahwa karyawan *Room Boy* bekerja atau melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, maka ini artinya adalah para pegawai telah memberikan pelayanan yang sangat baik dan tidak mengecewakan tamu yang berkunjung dan yang menginap di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Namun, ada beberapa yang mengatakan masih belum sesuai SOP. Hal ini menjadi pertimbangan pihak hotel agar karyawannya lebih memperhatikan SOP saat bekerja. Selain itu, dengan ini dapat dikatakan bahwa indikator kemandirian belum terpenuhi sepenuhnya.
6. Berdasarkan hasil analisis di atas dari data-data yang diperoleh, terdapat beberapa penyebab alasan kinerja karyawan *Room Boy* pada departemen *Housekeeping* di Crystal Lotus Hotel dinilai kurang baik yang meliputi kurangnya pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan.

Saran

Berikut beberapa saran yang peneliti berikan berdasarkan hasil kesimpulan di atas:

1. Karyawan *Room Boy* di Crystal Lotus Hotel harus lebih memperhatikan dan sesuai dengan SOP yang ada dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. SOP dibuat untuk dilaksanakan, dan jika kamar tamu bersih, rapi, dan nyaman, akan membuat tamu yang menginap merasa nyaman dan puas serta akan kembali memesan kamar lagi.
2. Pihak hotel perlu menambah karyawan dengan merekrut beberapa karyawan baru atau bias juga karyawan casual/freelancer yang memiliki keahlian di bidang perhotelan, khususnya *Housekeeping*.
3. Terakhir, pihak hotel perlu melakukan training di setiap bulannya dan memberikan pengawasan lebih kepada para karyawan. Lalu, para staf HK harus lebih teliti lagi dengan membersihkan kembali kamar hotel yang akan dipesan oleh calon tamu hotel dan meningkatkan kinerjanya. Dengan begitu, selain mencegah adanya complain, hal ini dapat meningkatkan kepuasan para tamu atau pelanggan dan meningkatkan kualitas hotel.
4. Maka dari itu, sangat perlu diadakannya pengawasan lebih lanjut bagi semua karyawan, khususnya pada seksi *Room Boy* departemen *Housekeeping* dari atasan. Dengan adanya pengawasan, seorang karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya. Jika kinerja seorang karyawan sudah dapat dikategorikan bagus secara keseluruhan, maka bisa tidak perlu diadakan pengawasan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprinaldi, I. (2019). KINERJA *ROOM BOY* PANGERAN HOTEL PEKANBARU. *JOM FISIP*, Volume 6: Edisi II Juli.
- Bintoro & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta Selatan: Penerbit Gaya Media.
- Bungin, B. (2009). *Penelitian Kualitatif* (3rd ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- De Chiara, J., Dan Callender, J. (1973). *Time-Saver Standards For Building Types*. Edisi Ke 2. New York: Mc Graw – Hill Book Company.
- Fadhli, A. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Ikhsan, A. & Prianthara, I. 2008. *Sistem Akuntansi*. Perhotelan : Graha Ilmu. A. S., Rosa dan Shalahudin, M. 2013.
- Jayanto, T. (2009). *Peranan Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta*. Surakarta: Perpustakaan UNS.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kurniawan, R. & Yulianto. (2017). Usaha *Room Boy* Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Volume 8 No. 1.
- Lesmana, M. (2017). *Peran Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember*. Jember: Repositori Universitas Jember.

- Maristy, H. & Murni, C. (2021). Upaya Meningkatkan Kinerja *Room Boy* Untuk Mendukung Operasional *Housekeeping* Departement Di Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, Vol.4 No.1, 45-51.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. & Timothy, A. 2016. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Sa-lamba Empat.
- Rumekso, 2005. *House Keeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : Cv Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Ilmiah Administrasi*. Jakarta
- Suhartini, Yati. (2015). *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta)*. Universitas PGRI Yogyakarta
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Devisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Badnang: Alfabeta
- Walukow, S. (2015). *Tinjauan Kualitas Layanan Kamar Di Hotel Arya Duta Manado*. Manado: Repositori Politeknik Negeri Manado.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Widiantono, Dimas. (2019). *Penerapan Personal Grooming Pramugraha Serela Hotel Merdeka Bandung*. Bandung: Repositori Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2001). *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.
- Rumah.com. (2021). *Housekeeping Pengertian, Lingkup Kerja, dan Strukturnya*. Diakses pada tanggal 17 Juli 2022. <https://www.rumah.com/panduan-properti/Housekeeping-47760>

Lembar ini sengaja dikosongkan