



Kinerja Pramugraha dalam Membersihkan Kamar Tamu di Hotel X

I Kadek Adi Dharma Yasa¹, Anak Agung Ratna Sari Wulan^{2*}, I Wayan Sunarsa³

^{1,2,3}Program Studi Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

²e-mail: ratna.sariwulan16@gmail.com

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of room attendants in cleaning guest rooms at The St. Regis Bali Resort Hotel. The theory used is the theory of (Robins, 2016) which sets 4 indicators to assess employee performance namely work quality, work quantity, responsibility, and cooperation. The research method used in this research is descriptive qualitative. The data collection methods used are observation, interviews and documentation studies. Based on the results of data analysis, there are 2 indicators that still need improvement and 2 indicators that are good and need to be maintained. The results of the total performance of room attendants in cleaning guest rooms at The St. Regis Bali Resort get the results that 82% have been done and 18% have not been done. Suggestions that can be given are that the manager or supervisor always provides input, direction, and intensive training, and is expected to increase the discipline of the room attendants so that the work results will be better in the future.

Keywords:

Performance, room attendant, cleanliness

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pramugraha dalam membersihkan kamar tamu di Hotel The St. Regis Bali Resort. Teori yang digunakan adalah teori dari (Robins, 2016) yang menetapkan 4 indikator untuk menilai kinerja karyawan yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, dan kerjasama. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis data, terdapat 2 indikator yang masih perlu mendapatkan perbaikan dan 2 indikator yang sudah baik dan perlu dipertahankan. Hasil dari total keseluruhan kinerja pramugraha dalam membersihkan kamar tamu di The St. Regis Bali Resort mendapatkan hasil yaitu 82% sudah dilakukan dan 18% belum dilakukan. Saran yang dapat diberikan yaitu agar manager atau supervisor selalu memberikan masukan, arahan, dan pelatihan yang intensif, serta diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan terhadap pramugraha agar hasil kerja semakin baik kedepannya.

Kata kunci:

Kinerja, pramugraha, kebersihan

1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan sebuah bangunan yang menyediakan jasa atau akomodasi bagi wisatawan, yang digunakan untuk menunjang kegiatan yang dilakukan oleh wisatawan dalam mengunjungi suatu atraksi wisata. Menurut (Kumara et al., 2023) Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, lambang perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu. Di zaman seperti sekarang ini akomodasi hotel sangat banyak melakukan perkembangan dan banyak terjadinya perubahan. Perkembangan dan perubahan tersebut membuat hotel memerlukan sumber daya manusia atau karyawan yang sangat profesional dan dapat bekerja dengan baik untuk menunjang operasional hotel menjadi lebih lancar. Karyawan juga diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam membuat tamu atau wisatawan merasa puas pada saat menginap di akomodasi kamar yang ada di hotel.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan dari seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas dan ketepatan waktu (Goguta, 2019). Untuk dapat meningkatkan kebersihan fasilitas yang ada di hotel salah satunya fasilitas kamar tamu yang nantinya membuat kepuasan pelanggan meningkat, pastinya dibutuhkan kinerja dari seorang karyawan dalam memberikan pelayanan kebersihan kamar tamu yang terbaik di hotel.

Hotel memiliki fasilitas kamar yang merupakan produk yang harus selalu dijaga kebersihannya. Kebersihan merupakan usaha yang dilakukan untuk membuat lingkungan menjadi bersih dan menjadikan kehidupan di lingkungan sekitar menjadi sehat dan nyaman, seperti kebersihan kamar apabila sesuai dengan keinginan tamu, akan memberikan kesan yang baik untuk tamu (Rajagukguk & Taufiq, 2021). Kamar di suatu hotel juga merupakan produk utama bagi hotel. Kamar tamu inilah yang akan menjadi tempat untuk beristirahat, oleh sebab itu penting bagi seluruh hotel yang ada untuk selalu menjaga kebersihan serta kerapian kamar tamu di hotel tersebut. Petugas dari pemeliharaan kamar di hotel adalah pramugraha.

Pramugraha adalah seseorang yang bertanggung jawab dalam melayani kamar tamu hotel, ruang tamu hotel, dan juga kamar mandi hotel, dan seseorang yang selalu siap dalam melayani tamu (Taviprawati, 2019). Dalam membersihkan kamar tamu di hotel tentu seorang pramugraha harus mengetahui bagaimana standar penanganan dalam membersihkan kamar tamu agar tamu merasa nyaman dan puas menginap di hotel. Kinerja seorang karyawan pramugraha juga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan penjualan kamar di hotel untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu agar tamu merasa nyaman menginap di hotel.

Hotel x merupakan salah satu hotel bintang 5 yang memiliki 123 kamar suite dan villa yang berada di kawasan Nusa Dua Bali. Masing-masing kamar memiliki keistimewaan masing-masing dengan harga yang berbeda. Hotel x juga menyediakan fasilitas penunjang seperti restoran, kolam renang umum maupun pribadi, pantai pribadi, tempat kebugaran dan memiliki layanan spa lengkap. Berdasarkan hasil wawancara dengan executive housekeeper di hotel x, Dalam menunjang operasional kamar, pastinya hotel mempunyai beberapa department

penting yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan contohnya seperti pelayanan terbaik dalam membersihkan kamar tamu. Salah satu departemen yang berperan penting dalam pembersihan kamar adalah housekeeping department khususnya pramugraha.

Kinerja yang baik sangat diperlukan dalam melakukan pekerjaan, tetapi penting juga umumnya bagi seorang pramugraha untuk selalu menerapkan aturan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di hotel. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar yang dipaparkan oleh Sailendra (dalam Mantolas, 2022). Hotel x telah menerapkan SOP bagi karyawan khususnya pramugraha, saat membersihkan kamar agar sesuai standar dan meningkatkan kebersihan serta penjualan kamar.

Berdasarkan wawancara awal dengan room supervisor menunjukkan bahwa masih ada beberapa pramugraha di hotel x yang belum memberikan kinerja yang baik, seperti masih adanya pramugraha yang tidak datang tepat waktu pada saat bekerja. Idealnya berdasarkan SOP pada Hotel X tugas dari pramugraha diharapkan untuk datang lebih awal untuk dapat menata atau melengkapi amenities dan alat yang akan digunakan untuk melakukan pembersihan kamar dan agar dapat lebih awal melakukan kegiatan briefing pagi. Disisi lain, masih ada pramugraha yang bekerja tidak sesuai SOP dan pekerjaannya tidak maksimal, seperti pada area bathroom (shower) yang kurang teliti dibersihkan yang menyebabkan masih terdapat kerak. Pada bagian sheet juga terdapat spot dan rambut karena hanya dibalik dan tidak diganti, serta masih ada debu di bagian drawer karena kurang di dusting yang nantinya dapat membuat adanya keluhan tamu. Seharusnya kinerja seorang pramugraha dapat dilakukan secara maksimal untuk dapat meminimalisir keluhan-keluhan dari tamu. Dalam industri hospitaliti hendaknya pramugraha memberikan pelayanan prima dalam melakukan tugasnya. Sesuai dari pernyataan dari Barata (2003), pelayanan prima adalah suatu layanan yang diberikan secara maksimal untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan dengan prinsip dasar kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan fenomena yang ditemui bahwa pramugraha di Hotel X belum mencerminkan definisi dari pelayanan prima. Dilihat dari bagian kecepatan ada pramugraha yang datang tidak sesuai dengan seharusnya, dilihat dari ketepatan bahwa ada beberapa pramugraha yang tidak teliti dalam kegiatan pembersihan, dilihat dari kenyamanan, beberapa pramugraha yang tidak menerapkan konsep pelayanan prima akan mengganggu kenyamanan rekan kerja mereka yang lain dan dilihat dari kepuasan pelanggan, pelanggan tidak akan merasa puas dan kemungkinan besar akan mengajukan keluhan serta memperburuk reputasi Hotel X dikemudian hari.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, kinerja pramugraha yang belum sesuai dengan SOP dapat memberikan dampak kurang baik bagi hotel. Karyawan pramugraha diharapkan selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP agar dapat meminimalisir keluhan tamu.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam kinerja pramugraha dalam membersihkan kamar tamu. Kinerja tersebut dievaluasi berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2016), yang menetapkan empat indikator utama dalam menilai kinerja karyawan, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, dan kerja sama. Kualitas kerja merujuk pada seberapa baik tugas diselesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sementara kuantitas kerja mengukur jumlah tugas yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Tanggung jawab mencerminkan keseriusan dan keterlibatan individu dalam menjalankan tugasnya, sedangkan kerja sama mengacu pada kemampuan bekerja dalam tim serta koordinasi antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pramugraha dalam melaksanakan tugasnya, dengan menggunakan checklist berbasis empat indikator kinerja yang telah ditentukan. Wawancara mendalam dilakukan dengan narasumber yang memiliki pengalaman dan pemahaman mendalam mengenai standar kerja pramugraha, guna memperkuat validitas data yang diperoleh dari observasi. Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dengan menelusuri dokumen-dokumen terkait, seperti laporan kinerja, pedoman kerja, serta evaluasi karyawan yang terdokumentasi sebelumnya.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dan convenience sampling. Purposive sampling diterapkan untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih benar-benar memiliki relevansi dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan data yang akurat. Sementara itu, convenience sampling digunakan untuk mempermudah akses terhadap sampel yang tersedia, sehingga data dapat dikumpulkan dengan lebih efisien. Dalam penelitian ini, sebanyak enam pramugraha dipilih sebagai sampel utama berdasarkan kriteria tertentu, sementara satu responden tambahan diikutsertakan untuk membantu dalam validasi instrumen penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa checklist observasi, yang mencakup keempat indikator kinerja tersebut. Hasil dari checklist ini kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif, dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kinerja pramugraha dalam membersihkan kamar tamu. Data yang diperoleh akan diinterpretasikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan pola kerja, efektivitas, serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pramugraha berdasarkan hasil observasi dan wawancara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data/Hasil

Data penelitian diperoleh dari observasi secara langsung menggunakan checklist, wawancara secara mendalam terstruktur dengan executive housekeeper dan studi dokumentasi berupa foto dari dokumen pendukung lainnya. Observasi dilakukan secara langsung dengan menggunakan observation checklist yang dilakukan pada tanggal 12 hingga 14 April 2024 terhadap pelaksanaan kerja pramugraha untuk mengetahui secara mendalam tentang kinerja dari masing-masing pramugraha. Observasi dilakukan terhadap 6 pramugraha. Berikut merupakan hasil observasi mengenai kinerja pramugraha yang berpedoman dengan teori dari (Robbins, 2016), yaitu mengenai kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab dan kerjasama yang dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Hasil Observasi *Checklist* Mengenai Kinerja Pramugraha di Hotel X Periode 12-14 April 2024

No	Indikator	A			B			C			D			E			F			Hasil Persentase	
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	Dilakukan	Tidak Dilakukan
Kualitas Kerja																					
1	Hasil <i>dusting</i> dan <i>glass wiping</i> bersih, tidak ada debu dan bercak yang tersisa	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	x	x	✓	✓	72%	28%
2	Hasil dari <i>making bed</i> rapi dan bersih dari noda (rambut, <i>spot</i> , bercak tinta atau darah)	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	72%	28%
3	Hasil pembersihan kamar mandi bersih dan tidak terdapat kotoran yang masih terdapat di semua area kamar mandi	x	✓	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	x	61%	39%
4	Pramugraha melakukan pembersihan kamar	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	x	✓	✓	67%	33%

sesuai dengan standar yang ditetapkan																					
SUB TOTAL RATA RATA																		68%	32%		
Kuantitas Kerja																					
5	Pramugraha dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	72%	28%
6	Pramugraha dapat membersihkan semua kamar yang diberikan	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	78%	22%
7	Pramugraha dapat membersihkan setiap kamarnya sesuai dengan waktu yang ditentukan	x	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	x	x	✓	✓	x	✓	✓	x	x	56%	44%
SUB TOTAL RATA RATA																		69%	31%		
Tanggung Jawab																					
8	Pramugraha bertanggung jawab menggunakan sarana pembersihan (<i>caddy carry, vacuum, broom, mop</i>) dengan baik agar tidak rusak	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
9	Pramugraha bertanggung jawab atas <i>section</i> dan tidak meninggalkan pekerjaan yang diberikan	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	72%	28%
10	Pramugraha bertanggung jawab untuk melakukan penggantian seperti membersihkan alat pembersihan setelah selesai digunakan dan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%

	menyimpannya dengan baik dan benar																	91%	9%	
SUB TOTAL RATA RATA																		91%	9%	
Kerjasama																				
11	Pramugraha mampu bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan pembersihan kamar dengan baik	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
12	Pramugraha dapat membagi tugas dengan karyawan lain yang berbeda <i>shift</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
13	Pramugraha dapat bekerja sama dengan departemen terkait untuk melaporkan dan menangani masalah di dalam kamar, seperti lampu yang rusak, telephone rusak, atau AC yang tidak dingin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100%	0%
SUB TOTAL RATA RATA																			100%	0%
TOTAL RATA-RATA KESELURUHAN INDIKATOR																		82%	18%	

Keterangan :

✓ : Dilakukan

x : Tidak Dilakukan

1 : Periode pertama observasi

2 : Periode kedua observasi

3 : Periode ketiga observasi

A-F : 6 orang pramugraha

Cara yang digunakan untuk mencari hasil persentase dan rata-rata dari observasi *checklist* yaitu menggunakan rumus dari (Arikunto & Istiana, 2016) sebagai berikut :

$$\text{Persentase : } \frac{\text{Jumlah sudah dilakukan}}{\text{Total keseluruhan periode observasi}} \times 100$$

$$\text{Rata-rata : } \frac{\text{Jumlah semua persentase}}{\text{Jumlah indikator}}$$

(Arikunto & Istiana 2016) juga membuat kategori tingkat persentase menjadi dua tingkatan yang didasarkan pada nilai persentase yaitu sebagai berikut.

- a. Tingkat kategori baik jika nilainya $\geq 70\%$
- b. Tingkat kategori buruk jika nilainya $\leq 70\%$

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja pramugraha mencerminkan sejauh mana pekerjaan dilakukan dengan baik dan sesuai standar kebersihan yang ditetapkan. Dari hasil observasi, kualitas kerja mereka mencapai 68%, yang berarti mayoritas tugas seperti *dusting*, *glass wiping*, *making bed*, dan pembersihan kamar mandi telah dilakukan dengan baik, meskipun masih ada kekurangan di beberapa aspek. Hasil pembersihan kaca dan perabotan menunjukkan tingkat kebersihan yang cukup baik, meskipun masih ada sedikit debu dan bercak yang tertinggal.

Namun, dalam pembuatan tempat tidur (*making bed*), masih ditemukan noda atau kotoran kecil yang tersisa, menunjukkan bahwa ada beberapa aspek kebersihan yang kurang diperhatikan. Selain itu, pembersihan kamar mandi masih memiliki kelemahan, dengan hanya 61% kebersihan yang terpenuhi, menunjukkan bahwa masih ada kotoran yang tertinggal di beberapa bagian kamar mandi. Hal ini dapat menjadi perhatian untuk meningkatkan pengawasan dan pelatihan lebih lanjut agar standar kebersihan lebih konsisten diterapkan oleh pramugraha.

Standar kerja juga mencakup kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditentukan. Dalam hal ini, 67% pramugraha mengikuti standar kerja, tetapi masih ada 33% yang belum sepenuhnya mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih ketat dalam pengawasan dan peningkatan disiplin dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Jika perbaikan ini dilakukan, kualitas kerja secara keseluruhan dapat meningkat.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja mengacu pada kemampuan pramugraha dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target waktu dan jumlah kamar yang diberikan. Dari hasil observasi, kuantitas kerja pramugraha mencapai 69%, menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan berhasil diselesaikan, tetapi masih ada beberapa kendala dalam hal efisiensi waktu dan beban kerja. Sebagian besar pramugraha mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tetapi ada beberapa yang masih mengalami keterlambatan.

Dalam aspek jumlah kamar yang berhasil dibersihkan, 78% pramugraha mampu membersihkan seluruh kamar yang diberikan, tetapi ada sebagian kecil yang masih menghadapi kendala dalam menyelesaikan seluruh target. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti jumlah kamar yang terlalu banyak, kelelahan, atau kurangnya efisiensi dalam bekerja. Oleh karena itu, perlu adanya strategi manajemen waktu yang lebih baik agar setiap pramugraha dapat bekerja lebih optimal.

Namun, dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, tingkat keberhasilannya lebih rendah, yaitu 56%, yang berarti hampir setengah dari pramugraha masih mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini menjadi tantangan dalam meningkatkan efisiensi kerja dan memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan dengan cepat tanpa mengorbankan kualitas kebersihan. Dengan adanya evaluasi dan pelatihan tambahan, kuantitas kerja dapat meningkat dan menjadi lebih optimal.

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab kerja mencerminkan sejauh mana pramugraha dapat menjalankan tugasnya dengan penuh kesadaran dan kepedulian terhadap peralatan serta ruang lingkup kerja mereka. Berdasarkan hasil observasi, tingkat tanggung jawab pramugraha cukup tinggi, dengan rata-rata 91%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka memiliki rasa tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaannya.

Pramugraha menunjukkan tanggung jawab yang sangat tinggi dalam penggunaan alat-alat kebersihan seperti *caddy carry*, *vacuum*, *broom*, dan *mop*, dengan 100% kepatuhan dalam menjaga dan merawat peralatan kerja agar tidak cepat rusak. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab dalam membersihkan dan menyimpan alat-alat setelah digunakan, yang juga mendapatkan 100% tingkat kepatuhan, menunjukkan profesionalisme dalam bekerja.

Namun, ada sedikit kendala dalam tanggung jawab terhadap tugas individu. Hanya 72% pramugraha yang benar-benar memastikan bahwa mereka menyelesaikan semua pekerjaan di section yang diberikan, sementara 28% lainnya masih meninggalkan tugas atau tidak sepenuhnya menyelesaikannya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kedisiplinan dan pengawasan dalam memastikan bahwa setiap pramugraha menyelesaikan tugasnya hingga tuntas.

4. Kerjasama

Kerjasama dalam tim sangat penting dalam lingkungan kerja seperti housekeeping, di mana efisiensi dan efektivitas kerja sangat bergantung pada koordinasi yang baik antar anggota tim. Berdasarkan hasil observasi, aspek kerjasama pramugraha berada pada tingkat yang sangat baik (100%), yang

menunjukkan bahwa semua anggota tim mampu bekerja sama dengan baik dalam menyelesaikan tugas.

Pramugraha mampu berkolaborasi dalam menyelesaikan pekerjaan pembersihan kamar dengan efektif. Mereka juga dapat berbagi tugas dengan rekan kerja dari shift yang berbeda, sehingga pekerjaan dapat tetap berjalan dengan lancar tanpa ada bagian yang terbengkalai. Kemampuan berbagi tugas ini sangat penting dalam menjaga kesinambungan pekerjaan dan memastikan bahwa semua kamar dapat dibersihkan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Pramugraha juga menunjukkan tingkat koordinasi yang baik dengan departemen lain, seperti melaporkan kerusakan lampu, telepon, atau AC yang tidak berfungsi. Kemampuan untuk bekerja sama dengan departemen lain menunjukkan bahwa mereka tidak hanya fokus pada tugas kebersihan tetapi juga peduli terhadap kenyamanan tamu secara keseluruhan. Dengan tingkat kerjasama yang sudah sangat baik ini, sistem kerja di housekeeping dapat berjalan lebih efisien dan memberikan hasil yang optimal.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan dari paparan data hasil observasi dan wawancara yang dipaparkan di atas mengenai kinerja pramugraha dalam membersihkan kamar tamu di hotel x, maka dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Berdasarkan wawancara dengan Executive Housekeeper “mayoritas pramugraha memahami Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan, terutama dalam teknik pembersihan, penggunaan alat kebersihan, serta standar kerapian kamar. Namun, beberapa pramugraha masih mengalami kesulitan dalam menerapkan standar kebersihan di area tertentu, seperti sudut tersembunyi dan kamar dengan tingkat kekotoran tinggi, yang memerlukan perhatian lebih dalam proses pembersihan”.

Data pada hasil observasi pada aspek kualitas kerja menunjukkan angka 68% sudah dilakukan dan 32% belum dilakukan. Angka 68% belum menunjukkan kinerja dengan baik yang disebabkan oleh (1) Tidak semua pramugraha melakukan *dusting* dan *glass wiping* secara maksimal, dimana pramugraha melakukan *dusting* hanya dibagian yang terlihat saja, dibagian yang tidak terlihat sering terabaikan. Sedangkan untuk *glass wiping* pramugraha hanya mengelap kaca dengan menggunakan lap kering tanpa menggunakan *glass wiper*. Seharusnya pramugraha melakukan *dusting* secara keseluruhan dan *glass wiping* dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan (2) Hasil *making bed* masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, dimana pramugraha terkadang hanya membalikan *sheet* atau *duvet* tanpa menggantinya. Hal ini disebabkan karena pramugraha ingin mempersingkat waktu pembersihan kamar. Seharusnya pramugraha melakukan *making bed* sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk menghindari *complaint* dari tamu. (3) Pembersihan kamar mandi masih kurang bersih, dimana masih terdapat watermark di bagian *stainless steel* pada *hand grip shower* dan *wash basin*. Hal ini diakibatkan karena kurang meratanya petugas pramugraha dalam menggosok permukaan *stainless steel*. Seharusnya pramugraha lebih teliti dalam melakukan pembersihan agar kebersihan seluruh area kamar lebih maksimal. (4) Petugas pramugraha membersihkan kamar tidak sesuai dengan standart yang ditetapkan, seperti

masih ada beberapa pramugraha yang tidak melakukan *vacuuming* secara keseluruhan yang membuat kebersihan kamar tidak maksimal. Hal ini diakibatkan karena petugas pramugraha ingin mempersingkat waktu pembersihan. Seharusnya petugas pramugraha melakukan pembersihan kamar sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar memastikan kebersihan kamar tetap maksimal. Hasil observasi ini sesuai dengan hasil wawancara dengan *executive housekeeper* yang menyatakan bahwa “masih ada beberapa pramugraha yang perlu meningkatkan ketelitian, terutama dalam membersihkan dibagian *drawer*, *stainless steel*, dibagian belakang TV dan diatas wardrobe yang sering terabaikan yang mengakibatkan pramugraha harus melakukan pembersihan ulang terhadap kamar-kamar yang belum maksimal dibersihkan. Seharusnya pramugraha dalam melakukan pembersihan kamar dilakukan secara berhati-hati agar tidak ada kekurangan dari setiap kamar yang dibersihkan.

2. Kuantitas Kerja

Dari wawancara yang dilakukan, *Executive Housekeeper* menyebutkan bahwa “setiap pramugraha memiliki target jumlah kamar yang harus dibersihkan dalam satu *shift* kerja. Mayoritas pramugraha merasa bahwa target tersebut masih bisa dicapai dalam kondisi normal, tetapi saat *high season*, beberapa di antara mereka mengalami kesulitan dalam memenuhi target karena peningkatan jumlah kamar yang harus dibersihkan. Tekanan ini menyebabkan penurunan efektivitas kerja dan meningkatnya tingkat kelelahan di antara staf *housekeeping*”.

Berdasarkan hasil observasi pada aspek kuantitas kerja menunjukkan angka 69% sudah dilakukan dan 31% belum dilakukan. Angka 69% belum menunjukkan kinerja yang baik yang disebabkan oleh (1) Tidak semua pramugraha dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal ini diakibatkan karena ada beberapa kamar yang memiliki jarak antara kamar dengan pantry cukup jauh yang akan banyak mengambil waktu. (2) Tidak semua pramugraha dapat membersihkan semua kamar yang diberikan. Hal ini disebabkan karena pergantian *occupancy* dari tinggi ke rendah, sehingga banyak kamar *check out* pada hari itu yang belum dibersihkan yang nantinya akan diambil oleh pramugraha *shift sore*. (3) Tidak semua pramugraha dapat membersihkan setiap kamarnya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ini disebabkan karena ada beberapa kamar yang memiliki jarak antara kamar dengan *pantry* cukup jauh, sehingga banyak waktu yang diperlukan untuk mengambil barang di *pantry*. Hasil observasi ini sesuai dengan hasil wawancara dengan *executive housekeeper* yang menyatakan masih terdapat beberapa pramugraha yang belum dapat menyelesaikan tugas pembersihan kamar sesuai dengan waktu yang ditentukan.

3. Tanggung Jawab

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh *Executive Housekeeper* menilai bahwa “mayoritas pramugraha menyadari pentingnya tanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar sesuai standar hotel. Mereka juga memahami bahwa penggunaan dan penyimpanan alat kebersihan yang

tepat berperan penting dalam efisiensi kerja serta daya tahan alat. Namun, ada beberapa kasus di mana tanggung jawab individu dalam merawat peralatan masih kurang diperhatikan, seperti tidak membersihkan alat setelah digunakan atau meletakkan alat di sembarang tempat”.

Berdasarkan hasil observasi pada aspek tanggung jawab menunjukkan angka 91% sudah dilakukan dan 9% belum dilakukan. Angka 91% menunjukkan bahwa tingkat tanggung jawab pramugraha pada alat kebersihan yang digunakan sudah sangat baik dilakukan. Sisa dari angka 9% menunjukkan bahwa masih ada beberapa pramugraha yang belum bertanggung jawab atas section-nya sendiri, ini disebabkan karena masih terdapat pramugraha yang membuang kamar *check out* yang ada pada *room control sheet*, yang nantinya akan diambil oleh pramugraha shift sore. Hasil observasi ini sesuai dengan hasil wawancara dengan *executive housekeeper* yang menyatakan tingkat tanggung jawab pramugraha pada alat pembersihan sudah baik dilakukan. Sedangkan tanggung jawab pramugraha terhadap section-nya sendiri agar lebih ditingkatkan, karena masih ada pramugraha yang membuang kamar pada saat high season.

4. Kerjasama

Berdasarkan wawancara, *Executive Housekeeper* menilai bahwa “kerja sama antarpramugraha sudah cukup baik, terutama dalam berbagi tugas dan membantu rekan kerja saat menghadapi kendala. Namun, ada beberapa kasus di mana komunikasi kurang efektif, yang menyebabkan kesalahpahaman dalam pembagian tugas. Terutama dalam situasi di mana ada perubahan jadwal mendadak atau kebutuhan prioritas pada kamar tertentu”.

Mengacu pada data hasil observasi pada aspek kerjasama menunjukkan angka 100% sudah dilakukan dan 0% belum dilakukan. Angka 100% menunjukkan bahwa tingkat kerjasama antar staf pramugraha dalam melakukan pekerjaan sudah sangat baik. Setiap pramugraha akan saling membantu pada saat pramugraha lainnya belum selesai melakukan pembersihan kamar. Petugas pramugraha juga sudah mempunyai kerjasama yang baik dengan *housekeeping coordinator* dengan memberikan informasi mengenai kamar-kamar yang tidak perlu dibersihkan, memiliki *special request* dan memasang *DND sign* yang nantinya pramugraha *shift* sore dapat mengetahui secara jelas kamar mana saja yang belum dilakukan pembersihan. Setiap pramugraha juga sudah memiliki kerjasama yang baik dengan departemen terkait untuk melaporkan dan menangani kerusakan yang ada di dalam kamar seperti lampu yang mati, telephone yang tidak berfungsi dan AC yg tidak dingin. Hasil observasi ini sesuai dengan hasil wawancara dengan *executive housekeeper* yang menyatakan tingkat kerjasama antar staf pramugraha sudah sangat baik dan dapat dikatakan kompak dalam melakukan pekerjaan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa kinerja pramugraha dalam membersihkan kamar tamu di Hotel X mendapatkan hasil total yaitu 82%, angka tersebut menunjukkan kategori baik (Arikunto, 2016). Sedangkan sisa angka 18% berada pada posisi buruk yang perlu diberikan perhatian dan perbaikan. Adapun indikator yang masih perlu perbaikan yaitu

indikator kualitas kerja dan kuantitas kerja. Sedangkan indikator tanggung jawab dan kerjasama sudah mendapatkan hasil yang baik. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja, indikator ini mendapatkan hasil yang buruk, karena belum semua pramugraha dapat melakukan proses pembersihan kamar dengan baik. Hasil dari pembersihan kamar mandi yang kurang bersih, terutama di area *shower* dan *stainless steel* yang masih terdapat kerak. Terkadang pramugraha tidak melakukan *vacuuming* secara menyeluruh. Selain itu, masih ada pramugraha yang bekerja tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga hasil indikator kualitas kerja masih belum sesuai yang diharapkan.
2. Kuantitas Kerja, berdasarkan hasil observasi, indikator kuantitas kerja juga mendapatkan hasil yang buruk, karena terkadang pramugraha datang terlambat pada saat bekerja dan terdapat pramugraha yang menyelesaikan tugas pembersihan kamar belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena jarak antara beberapa kamar dengan *pantry* yang cukup jauh, sehingga pramugraha tidak dapat menyelesaikan pembersihan kamar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Tanggung jawab, pada indikator ini tingkat tanggung jawab pramugraha dengan alat pembersihan yang digunakan sudah sangat baik, namun masih terdapat beberapa pramugraha yang belum bertanggung jawab penuh terhadap section-nya sendiri, ini diakibatkan karena masih terdapatnya pramugraha yang masih membuang kamar *check out* yang nantinya akan diambil oleh pramugraha shift sore.
4. Kerjasama, indikator terakhir ini yang mendapatkan nilai sempurna, dimana pramugraha pada saat melakukan pekerjaan sudah kompak dan memiliki kerjasama tim yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, E. (2016). Analisis beban kerja (workload) dan kinerja karyawan housekeeping di Hotel X, Surabaya. Retrieved from <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenperhotelan/article/view/4762>
- Ayusman, I. K. A. P., Wulan, A. A. I. R. S., & Arthini, N. S. (2023). Efektivitas pelayanan amenities tamu oleh section at your service pada era pandemi COVID-19 di The Westin Resort & Spa Ubud Bali. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 2(1), 9. Retrieved from <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jham/article/view/950/686>
- Fradiana, I. G. S., Wulan, A. A. I. R. S., & Arthini, N. S. (2023). Prefensi tamu terhadap pelayanan room attendant di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 2(2), 83. Retrieved from <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jham/article/view/1120/810>
- Goguta, O. (2019). Analisis faktor-faktor penyebab kinerja room attendant. Retrieved from <https://repository.polimdo.ac.id/2644/>
- Hakim, B. R. (2014). *Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan*.

- Kristiyanti, M. (2016). Peran indikator kinerja dalam mengukur kinerja manajemen.
- Kumara, L. V., Seniartha, I. W., & Arthini, N. S. (2023). Implementasi prosedur penyiapan kamar tamu di Hotel Golden Tulip Jineng Resort Bali. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 2(2), 88. Retrieved from <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jham/article/view/1135/811>
- Maristy, H. S., & Murni, C. R. T. (2021). Upaya meningkatkan kinerja room boy untuk mendukung operasional housekeeping department di Hotel New Saphir Yogyakarta. Retrieved from <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kinerja front office yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Sosial Indonesia*, 2(2). Retrieved from <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2>
- Putra, S. U., & Marimin. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu di housekeeping department Hotel Lor In Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 1907-2457. Retrieved from <http://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/186>
- Putri, D. H. (2015). Peranan housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Sahid Rich Yogyakarta.
- Rajagukguk, T. L., & Taufiq, R. (2021). Tinjauan kebersihan kamar di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu selama pandemi COVID-19.
- Robbins, S. P. (2016). *Pengertian kinerja karyawan*. Jakarta: Proceeding of Management.
- Ruswandi, R. F. (2019). Penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kinerja room attendant di Hotel Santika Sukabumi.
- Santoso, A. B. (2020). Kinerja room attendant dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.
- Setiobudi, E. (2017). Analisis sistem penilaian kinerja karyawan studi pada PT. Tridarma Kencana. Retrieved from <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/JABE/article/view/1768>
- Sugianti, & Sailun, B. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja room attendant di Hotel Grand Central Pekanbaru.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taviprawati, E., Sembiring, V. A., & Tarigan, E. (2019). Analisis kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Inter-Continental Jakarta Mid Plaza.
- Wahyuni, N. K. S., Iswarini, N. K., & Darmaputra, P. G. E. (2023). Kualitas kebersihan kamar tamu di Hotel XXX. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 2(2), 111. Retrieved from <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jham/article/view/1161/814>