

KINERJA KARYAWAN DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI SWISS-BELHOTEL HARBOR BAY BATAM HASIL PELATIHAN KERJA

Febri Ana Parhusip
Alumni Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
febri@btp.ac.id
Andri Wibowo
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andri@btp.ac.id
Arina Luthfini Lubis
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
arina@btp.ac.id

ABSTRACT

Tourism is the 3rd largest foreign exchange earner in Indonesia. Tourism in Batam City is well known at the international and national levels. Batam City itself has an increase in tourist rates of 44.35 in 2020 and 49.15 in 2021 according to (BPS, 2021). This is also very influential on the hospitality industry in Indonesia, the opportunity to build a business, especially in the hospitality industry, will greatly assist tourism travel activities in Indonesia. Housekeeping or hotel housekeeping is one of the departments that has a very important role in providing services to guests, especially in providing cleaning services, tidiness and completeness of items in guest rooms (Polii and Towoliu, 2018). In general, there is a decrease in performance which is suspected to be due to the inconsistent work training conducted at Swiss-belhotel Harbor Bay Batam and the decrease in employee motivation is influenced by several factors ranging from the level of work difficulty, skill objects, promotion opportunities, employee salaries and also appreciation of employee performance. impact on employee performance. The design of this research uses a quantitative research approach. In this study, the entire population of Swiss-belhotel Harbor Bay Batam housekeeping employees was used, totaling 18 employees. Data collection was carried out by distributing questionnaires and interviews to employees. Based on the results of data analysis, discussion, and data processing in this study, it can be concluded that the training carried out at Swiss-belhotel Harbourbay Batam has a positive and significant effect on the performance of housekeeping employees.

Keywords: Tourism, Hospitality, Housekeeping, Training, Employee Performance

ABTRAK

Pariwisata merupakan penyumbang devisa terbesar ke-3 di Indonesia. Pariwisata di Kota Batam sudah dikenal di kancah internasional maupun tingkat nasional. Kota Batam sendiri memiliki laju peningkatan wisatawan sebesar 44,35 pada tahun 2020 dan 49,15 pada tahun 2021 menurut (BPS, 2021). Hal ini juga sangat berpengaruh pada industri perhotelan yang ada di Indonesia, peluang untuk membangun bisnis khususnya di industri perhotelan akan sangat membantu kegiatan perjalanan wisata di Indonesia. Housekeeping atau tata graha hotel merupakan salah satu departemen yang memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam memberikan pelayanan kebersihan, kerapian dan kelengkapan barang dikamar tamu (Polii and Towoliu, 2018). Secara umum terjadi penurunan kinerja yang diduga karena tidak konsistennya pelatihan kerja yang dilakukan di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam serta menurunnya motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor mulai dari tingkat kesulitan kerja, kesenjangan Skill, peluang promosi, gaji karyawan dan juga apresiasi kinerja karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan. Desain pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan seluruh populasi karyawan housekeeping Swiss-belhotel Harbour Bay Batam yang berjumlah 18 orang karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada para karyawan. Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan, dan pengolahan data pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa Pelatihan kerja yang dilaksanakan di Swiss-belhotel Harbourbay Batam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan housekeeping.

Kata Kunci: Pariwisata, Perhotelan, Housekeeping, Pelatihan, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Pada era milenial pariwisata merupakan salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk menambah devisa negara yang dapat mendukung kemajuan perekonomian di Indonesia. Menurut (RI and Indonesia, 2009) bahwa pariwisata merupakan penyumbang devisa terbesar ke-3 di Indonesia. Melalui BPS (Badan Pusat Statistik) ditemukan data bahwa terjadi peningkatan jumlah wisatawan yang ada di Indonesia pada tahun 2020-2021, jumlah peningkatan sebanyak 524 juta pada tahun 2020 dan 603 juta pada tahun 2021.

Hal ini membuktikan bahwa laju perkembangan industri pariwisata dapat mendukung sektor perekonomian di Indonesia, Pariwisata di Kota Batam sudah dikenal di kancah internasional maupun tingkat nasional. Kota Batam sendiri memiliki laju peningkatan wisatawan sebesar 44,35 pada tahun 2020 dan 49,15 pada tahun 2021 menurut (BPS, 2021) yang diambil pada tahun 2020-2021. Terjadinya peningkatan jumlah pariwisata yang masuk ke Kota Batam dikarenakan Kota Batam merupakan akses pintu masuk wisatawan manca negara yang masuk ke Indonesia dan tertulis bahwa Kota Batam merupakan pintu masuk terbesar nomor tiga di Indonesia. Mengingat lokasi dari Kota Batam yang berbatasan langsung dengan Negara tetangga yaitu Malaysia dan Singapura. Hal ini juga sangat berpengaruh pada industri perhotelan yang ada di Indonesia, peluang untuk membangun bisnis khususnya di industri perhotelan akan sangat membantu kegiatan perjalanan wisata di Indonesia karena tidak dapat dipungkiri bahwa orang-orang yang melakukan perjalanan wisata pasti membutuhkan tempat penginapan untuk beristirahat.

Industri Perhotelan merupakan jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau Sebagian bangunannya untuk dijadikan jasa penginapan, penyedia penyediaan makan dan minuman serta penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Secara umum hotel memiliki beberapa department yang meliputi, Human Resource Department, Accounting dan Sales marketing, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, dan departemen lainnya.

Housekeeping atau tata graha hotel merupakan salah satu departemen yang memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam memberikan pelayanan kebersihan, kerapian dan kelengkapan barang dikamar tamu (Polii and Towoliu, 2018). Secara umum Housekeeping bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan di area hotel baik lobby, taman, area bar, dan tempat-tempat untuk karyawan kecuali kitchen.

Mengingat Housekeeping memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan menjaga kualitas yang konsisten kepada seluruh tamu. Apabila karyawan Housekeeping tidak memiliki konsistensi pada saat bekerja maka kinerja yang dihasilkan akan mempengaruhi pada ketidaknyamanan tamu. Hal ini akan berakibat pada keengganan tamu untuk menginap kembali karena merasa tidak nyaman dan pelayanan yang diterima kurang baik dan memilih menginap ditempat yang lebih baik dengan pelayanan yang lebih baik yang akan berdampak pada pendapatan hotel.

Beberapa upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan Housekeeping yaitu dengan melakukan program pelatihan kerja yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, profesionalitas, dan daya saing karyawan, pelatihan itu sendiri dapat diutarakan sebagai proses meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan. Dengan diberlakukannya program pemberian pelatihan kerja sangat diharapkan mampu meningkatkan pengelolaan SDM, hal tersebut dapat diartikan sumber utama dari kualitas SDM berkembang karena adanya program pelatihan kerja yang berkualitas (Rugian, Saerang and Lengkong, 2017).

Ada banyak sekali manfaat yang bisa didapatkan dengan melakukan pelatihan kerja. Menurut (Sinambela, Suryani and Damayanti, 2016) diantaranya adalah (1) Membantu pegawai mengambil keputusan dan pemecahan kasus dengan tepat dan cepat, (2) variable identifikasi, pencapaian performa, responsibility dan kemajuan dapat dilaksanakan, (3) Membantu pengembangan karyawan yang kurang dari pekerjaannya, (4) Membantu karyawan menanggulangi stress, tekanan kerja, kefrustasian dan konflik di dalam pekerjaan, (5) Memberikan informasi tentang peningkatan ilmu kepemimpinan, kecekatan, komunikasi dan sikap, (6) Menambah pemerataan SDM, (7) Membantu organisasi mendekati tujuan pribadi, (8) Pemenuhan kebutuhan pribadi karyawan dan pelatih, (9) Memberikan peningkatan fleksibilitas angkatan kerja, dan (10) Membangun rasa kemajuan dalam pelatihan

Secara umum terdapat penurunan kinerja yang diduga karena pelatihan kerja yang tidak konsisten di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam, dan penurunan motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor mulai dari tingkat kesulitan kerja, skill gap, promosi kesempatan kerja, gaji karyawan, dan apresiasi kinerja karyawan. Kinerja karyawan terpengaruh. Setelah mengetahui pentingnya pemberian pelatihan kerja dan motivasi kerja baik dari segi operasional maupun karyawan, maka dilakukan penelitian dengan judul "Kinerja Karyawan

Departemen Housekeeping di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja” .

METODE

Desain Penelitian

Desain pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) metode kuantitatif berupa angka dan perhitungan, yang bertujuan untuk menguji teori menunjukkan hubungan antar variable dan membangun fakta serta memberikan deskripsi statistics, memberi taksiran dan meramalkan hasilnya. Desain pada penelitian ini bersifat terstruktur, baku, formal dan dirancang sematang mungkin sehingga mendapatkan hasil penelitian yang spesifik dan detail karena makna desain sendiri merupakan rancangan pada penelitian yang akan dilaksanakan.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini menggunakan seluruh populasi karyawan housekeeping Swiss-belhotel Harbour Bay Batam yang berjumlah 18 orang karyawan dan akan dijadikan obyek penelitian. Menurut (Arikunto, 1993) jumlah populasi yang kurang dari 100, maka seluruh populasi dijadikan sampel sehingga disebut sebagai penelitian populasi. Pada penelitian ini populasi karyawan relative kecil karyawan housekeeping di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam kurang dari 100 orang yaitu 18 karyawan jadi dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini seluruh populasi merupakan sampel atau yang disebut sebagai penelitian populasi.

Jenis Data Penelitian

Data yang dikumpulkan melalui pencatatan dan dikumpulkan sebagai penelitian di sebut dengan data primer (Sanusi, 2011). Data primer didapat melalui kuesioner yang disebar dan diisi melalui jawaban responden serta disusun berdasar pada variable yang ditentukan dengan jawaban alternative. Sumber data pada penelitian ini di ambil dari Swiss- belhotel Harbour Bay Batam yang mempunyai identitas responden dan memiliki jawaban dari responden terhadap kuesioner yang telah di bagikan.

Menurut (Sanusi, 2011) data sekunder merupakan data yang telah di sediakan di sebelumnya dan dan dikumpul oleh pihak lain. Data sekunder yang dipergunakan pada penelitian ini adalah Program pelatihan kerja yang di beri oleh Swiss-belhotel Harbour Bay Batam Harbour Bay Harbour Bay Hotel Batam.

PEMBAHASAN

Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam merupakan salah satu hotel yang dikelola oleh Swiss-bel hotel, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam yang dibuka pada tanggal 19 Januari 2013. Swiss-Belhotel Harbour Bay

Batam berlokasi di Jalan Duyung, Sei Mate, Batu Ampar, Batam. Hotel ini merupakan hotel bintang 4 dengan pelayanan dan fasilitas yang sangat baik. Swiss-Belhotel Harbour Bay memiliki 179 kamar, termasuk Deluxe Room, Deluxe Pool View Room, Grand Deluxe Room, Suites, dan satu President Suite. Semua kamar hotel kami memiliki fasilitas hotel terbaik, termasuk TV LCD dengan saluran satelit, telepon SLI, akses internet berkecepatan tinggi, brankas pribadi, AC yang dapat dikontrol sendiri, mini bar, fasilitas pembuat kopi dan teh, dan bathtub atau shower. Akses internet WiFi juga tersedia diseluruh area hotel.



Gambar 1. Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam
Sumber: (Tripadvisor, 2021)

Hotel ini berada di jantung pusat bisnis dan komersial, sekitar 30 menit dari Bandara Internasional Nadim dan di sebelah stasiun Feri Harbour Bay. Swiss-Belhotel Harbour Bay, sebagai perpaduan ideal antara hotel, mal, dan pusat perdagangan, menyediakan akses mudah ke berbagai pilihan hiburan dan aktivitas rekreasi, serta beberapa alternatif tempat makan. Inilah sebabnya mengapa Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam adalah pilihan yang sangat baik baik untuk bisnis maupun liburan wisatawan ke Batam.

Swiss-belhotel Harbour Bay Batam memiliki program pelatihan kerja atau training setidaknya satu bulan satu kali namun terdapat beberapa penurunan kinerja karyawan dan diduga karena pelatihan kerja tidak berjalan optimal dan kurangnya pengawasan pimpinan penyelenggara program pelatihan kerja dari waktu ke waktu dan menyebabkan karyawan enggan bekerja dengan giat untuk mencapai tujuan utama perusahaan. Sebagai pendukung pernyataan di atas berikut data-data pelatihan kerja yang ada di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam tahun 2021:

Tabel 1. Data Program Pelatihan Kerja Karyawan Swiss-belhotel Harbour Bay Batam.

No	Jenis Pelatihan	Peserta	Jadwal	Keterangan
1.	Hospitality	Pimpinan dan Karyawan	1 – 3 Januari	Terlaksana
2.	Pelayanan prima	Pimpinan dan Karyawan	1 – 2 Februari	Terlaksana
3.	Daily cleaning	Pimpinan dan Karyawan	1 – 6 April	Terlaksana
4.	New machine	Pimpinan dan Karyawan	12 – 18 Mei	Tidak Terlaksana
5.	New sop chemical	Pimpinan dan Karyawan	1 – 6 Juli	Tidak Terlaksana
6.	Handling complaint	Pimpinan dan Karyawan	12 – 18 Agustus	Terlaksana
7.	Training towel art	Pimpinan dan Karyawan	1 – 6 September	Terlaksana
8.	Retraining towel art	Pimpinan dan Karyawan	20 – 26 Oktober	Tidak Terlaksana
9.	Management knowledge	Pimpinan dan Karyawan	20–26 November	Tidak Terlaksana

Sumber : (Swiss-belhotel Harbour Bay Batam , 2021)

Variabel Pelatihan Kerja

Tanggapan Responden tentang pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan Housekeeping pada table sebagai berikut :

NO	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		RG		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	X.1	4	22%	14	78%	0	0%	0	0%	0	0%
2.	X.2	4	22%	14	78%	0	0%	0	0%	0	0%
3.	X.3	7	39%	10	56%	1	5%	0	0%	0	0%
4.	X.4	9	50%	9	50%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber : (Pengolahan Data , 2021)

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RG (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju).

- 1) Pernyataan pertama (X1): Pelatihan membuat saya mengerti dan memahami tugas dan tanggung jawab sebagai seorang karyawan housekeeping, sebanyak 4 karyawan yang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai presentase 22 % dan 14 karyawan memilih Setuju (S) dengan nilai presentase 78%.
- 2) Pernyataan kedua (X2): Kemampuan berfikir saya untuk melaksanakan tugas sebagai karyawan menjadi meningkat setelah mendapatkan pelatihan. sebanyak 4 karyawan yang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai presentase 22 % dan 14 karyawan memilih Setuju (S) dengan nilai presentase 78%.
- 3) Pernyataan ketiga (X3): Pelatihan mengajarkan cara bersikap yang baik terhadap karyawan lain dan customer sebanyak 7 karyawan yang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai presentase 39 % dan 10 karyawan memilih Setuju (S) dengan nilai presentase 56% dan 1 karyawan memilih Ragu-ragu (RG) dengan nilai presentase 5%.
- 4) Pernyataan keempat (X4): Saya dapat meningkatkan kemampuan kerja saya sebagai hasil dari prosedur pelatihan yang saya ikuti dengan cermat. Sebanyak 9 orang menjawab sangat setuju (SS) dengan persentase 50%, dan sebanyak 9 orang menjawab setuju (S) dengan persentase 50%.

Variable Kinerja Karyawan (Y)

Tanggapan responden tentang kinerja karyawan dapat dilihat pada table berikut ini :

NO	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		RG		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Y.1	4	22%	10	56%	0	0%	4	22%	0	0%
2.	Y.2	3	17%	14	78%	0	0%	1	5%	0	0%
3.	Y.3	8	44%	9	50%	1	5%	1	5%	0	0%
4.	Y.4	9	50%	9	50%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber : (Pengolahan Data , 2021)

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RG (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

- 1) Pernyataan pertama (Y1): Pelatihan membuat saya mengerti dan memahami tugas dan tanggung jawab sebagai seorang karyawan housekeeping, sebanyak 4 karyawan yang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai presentase 22 % dan 10 karyawan memilih Setuju (S) dengan nilai presentase 78% dan 4 karyawan memilih Tidak Setuju (TS) dengan nilai presentase 22%.
- 2) Pernyataan kedua (Y2): Kualitas hasil kerja yang saya lakukan sesuai dengan S.O.P yang diberlakukan. Sebanyak 3 karyawan yang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai presentase 17 % dan 14 karyawan memilih Setuju (S) dengan nilai presentase 78% dan 1 karyawan memilih Tidak Setuju (TS) dengan nilai presentase 5%.
- 3) Pernyataan ketiga (Y3): Saya mampu melaksanakan tugas pekerjaan yang diberikan sesuai waktu yang ditentukan. Pelatihan mengajarkan cara bersikap yang baik terhadap karyawan lain dan customer, sebanyak 8 karyawan yang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai presentase 44% dan 9 karyawan memilih Setuju (S) dengan nilai presentase 50% dan 1 karyawan memilih Ragu-ragu (RG) dengan nilai presentase 6%.
- 4) Pernyataan keempat (Y4): Saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan Bersama-sama dengan team kerja Sebanyak 9 orang menjawab sangat setuju (SS) dengan nilai presentase 50%, sebanyak 9 orang menjawab setuju (S) dengan nilai presentase 50%.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan analisis data, pembahasan, dan pengolahan data penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelatihan kerja yang diberikan oleh Swiss-belhotel Harbourbay Batam memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap kinerja

petugas housekeeping. Pihak hotel sebaiknya lebih konsisten dalam pelatihan kerjanya agar staf operasional housekeeping dapat bekerja sesuai S.O.P dan berpengaruh terhadap peningkatan profitabilitas bisnis dan kepuasan manajemen pimpinan perusahaan.

Swiss_Belhotel_Harbour_Bay-Batam_Riau_Archipelago_Riau_Islands_Province.html (Accessed: 5 May 2021).

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (1993) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

BPS, B. P. S. (2021) *Kunjungan Wisatawan Mancanegara, BPS - Statistics Indonesia*. Available at:
<https://www.bps.go.id/indicator/16/1470/1/kunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-menurut-kebangsaan.html> (Accessed: 5 May 2021).

Polii, B. D. and Towoliu, B. I. (2018) *Manajemen Tata Graha dan Binatu 1 (Housekeeping 1) Tehnik dan Prosedural Pembersihan di Publik Area*. Pertama, *Manajemen Tata Graha dan Binatu*. Pertama. Manado: Polimdo Press. Available at: www.polimdo.ac.id.

RI, D. and Indonesia, P. R. (2009) 'UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10.TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN', *Undang-Undang*. Indonesia. Available at:
https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_10.pdf.

Rugian, M. S., Saerang, I. and Lengkong, V. (2017) 'Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan, Kualitas Kehidupan Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Btpn Tbk Cabang Utama Manado)', *Jurnal EMBA*, Vol. 5(No. 2), p. Hal. 487-498. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15713>.

Sanusi, A. (2011) *Metodologi Penelitian Bisnis : Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*. Salemba Empat.

Sinambela, L. P., Suryani and Damayanti, R. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia : Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Tripadvisor (2021) *Swiss-Belhotel Harbour Bay*. Available at:
https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297717-d3750312-Reviews-

