



PENINGKATAN KINERJA ROOMBOY

TRI SUSILO MUKTI WIBOWO
Dr. DYAH PALUPININGTYAS, S.E., M.Si



PENINGKATAN KINERJA ROOMBOY

Tri Susilo Mukti Wibowo

Dr. Dyah Palupiningtyas, S.E., M.Si



JUDUL:

PENINGKATAN KINERJA ROOMBOY

Penulis:

Tri Susilo Mukti Wibowo

Dr. Dyah Palupiningtyas, S.E., M.Si

ISBN : 978-623-88483-3-1 (PDF)

Editor:

Honorata Ratnawati Dwi Putranti

Penerbit :

Badan Penerbit STIEPARI Press

Redaksi:

Jl Lamongan Tengah no. 2

Bendan Ngisor, Gajahmungkur

Semarang

Tlpn. (024) 8317391

Fax . (024) 8317391

Email: steparipress@badanpenerbit.org

Hak Cipta dilindungi Undang undang

Dilarang memperbanyak karya Tulis ini dalam bentuk apapun.

KATA PENGANTAR

Setiap hotel menerapkan Standard Operating Procedure (SOP) sesuai dengan kebutuhannya. Untuk dapat menjaga standar kualitas kamar hotel maka pengetahuan dan keterampilan mengenai Standard Operating Procedure (SOP) khususnya SOP Make up Room harus dimiliki oleh room boy. Keberhasilan Roomboy melaksanakan tugas dapat dirasakan tamu ketika pertama kali memasuki kamar. Kamar yang dibersihkan dan ditata dengan rapi dapat menciptakan citra yang baik bagi hotel dan membuat tamu betah untuk menginap di Hotel. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi roomboy serta solusi untuk meningkatkan kinerja room boy. Metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih kurang sempurna, sehingga kepada pembaca kiranya dapat memberikan saran yang sifatnya membangun agar kekurangan-kekurangan yang ada dapat diperbaiki. Akhir kata, semoga buku ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta memberikan sumbang pemikiran dalam ilmu perhotelan, khususnya tentang pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di hotel.

Semarang, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
BAB I HOTEL	1
A. Pengertian Hotel	1
B. Kategori Hotel	4
C. Departemen Hotel	6
BAB II KINERJA SEORANG ROOMBOY	10
A. Pengertian Roomboy	10
B. Tugas dan Tanggung Jawab Roomboy	10
C. Syarat – Syarat Roomboy	11
D. Kinerja Seorang Roomboy	12
E. Aspek Kinerja Roomboy	14
BAB III KUALITAS PELAYANAN DAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	20
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
B. Tujuan Kualitas Pelayanan	21
C. Fungsi Kualitas Pelayanan	22
D. Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)	25
E. Fungsi Standard Operating Procedure	26
F. Tujuan Standard Operating Procedure	28
G. Manfaat Standard Operating Procedure	29
Bab IV KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMAR	32
A. Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar ...	32
B. Deskripsi Data	40
 Daftar Pustaka	 65

BAB I

HOTEL

A. Pengertian Hotel

Hotel adalah jenis akomodasi berupa bangunan permanen dan tidak permanen yang terdiri atas kamar-kamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap yang dilengkapi dengan layanan makanan dan minuman serta jasa lain, misal jasa pencucian pakaian untuk umum yang dikelola secara komersial. (Eko Sugiarto). Pengertian Hotel menurut Bagyono (2012): “Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan, bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya”. Pengertian Hotel menurut Eko Sugiarto (2019): “Hotel adalah jenis akomodasi berupa bangunan permanen dan tidak permanen yang terdiri atas kamar-kamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap yang dilengkapi dengan layanan makanan dan minuman serta jasa lain, misal jasa pencucian pakaian untuk umum yang dikelola secara komersial”.

Pengertian Hotel menurut Bagyono (2012): “Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan, bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya”

Di dalam suatu Hotel terdapat departemen Front Office, Housekeeping, Food & Beverage dan lain – lain. Salah satu bagian bagian departement yang penting dalam sebuah Hotel yaitu departemen Housekeeping, karena mempunyai peranan dan fungsi yang cukup krusial dalam memberikan pelayanan kepada Tamu, terutama menyangkut kenyamanan dan kebersihan Hotel.

Housekeeping berasal dari kata 'House' yang berarti rumah dan 'Keeping' (To Keep) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Jadi Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Peranan Housekeeping sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Surya, 2019).

Roomboy atau Room maid adalah seorang petugas hotel yang membersihkan, merapikan kamar-kamar tamu agar menjadi indah, nyaman dan lengkap dan termasuk ke dalam Room section. Dalam membersihkan dan memelihara kamar hotel agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, Room boy harus mempunyai peranan penting bagi kelancaran, kebersihan, dan pemasukan hotel, dengan kata lain hidup matinya suatu hotel tidak menerima pelayanan yang memuaskan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya pada orang lain sehingga memperkecil jumlah tamu yang datang untuk menginap di hotel tersebut. Oleh sebab itu peranan Room boy sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan kamar hotel agar tamu-tamu merasa senang dan puas akan pelayanan hotel, karena kepuasan pelanggan sangat penting untuk kemajuan hotel.

Artotel Semarang adalah hotel butik dengan desain yang terinspirasi dari seni kontemporer. Hotel ini memiliki 12 lantai dan 80 kamar dengan tipe kamar Studio 25, 30, dan 55. Bangunan hotel dirancang oleh arsitektur terkemuka Indonesia, Andra Matin. Artotel menawarkan gaya hidup kekinian dan turut memajukan industri seni dan kreatif kontemporer di Semarang. Artotel hadir dengan konsep seni rupa yang menampilkan "Semarang Re-imagined" pada setiap sudut fasilitas hotel dimana para seniman pilihan yang ditunjuk oleh manajemen Artotel Group dan pemilik hotel; Eko Nugroho,

Bunga Jeruk, Ummi Damas, Zaky Arifin, Diela Maharani, dan Horestes Vicha berkarya dengan membayangkan Semarang dari persepsi kehidupan mereka.

Dari segi fasilitas, Artotel Semarang memiliki Artspace yaitu ruang galeri seni yang wajib ada di setiap properti Artotel sebagai wujud dari hotel yang berkarakter seni dan juga sebagai ruang pameran untuk menampilkan karya seni dari seniman-seniman lokal Indonesia; Meetspace(ruang pertemuan); FAT Elephant, restoran dan bar 24 jam yang terletak di area ground; dan 11/12 serta rooftop bar dengan view 360 derajat.

Setiap hotel menerapkan Standart Operational Procedure (SOP) sesuai dengan kebutuhannya. Untuk dapat menjaga standar kualitas kamar hotel maka pengetahuan dan keterampilan mengenai Standard Operating Procedure (SOP) khususnya SOP Make up Room harus dimiliki oleh Roomboy. Dengan mengikuti SOP tersebut, Roomboy dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, menghemat waktu dan energi kerja yang berdampak pada meningkatnya efektifitas dan produktifitas kerja. Keberhasilan Roomboy melaksanakan tugas dapat dirasakan tamu ketika pertama kali memasuki kamar. Kamar yang dibersihkan dan ditata dengan rapi dapat menciptakan citra yang baik bagi hotel.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di Hotel Artotel Semarang, setelah mengamati penulis menemukan beberapa fenomena masalah yaitu mengenai kinerja room boy di dalam kualitas pelayanan kamar di housekeeping department dikarenakan beberapa komplain tamu seperti AC yang kurang dingin, guest supplies yang kadang tidak lengkap dan kebersihan kamar yang kurang teliti dalam pembersihannya sehingga sering timbul guest comment di kamar, yang mana seharusnya menurut SOP, kamar harus dalam kondisi bersih, rapi, lengkap, tidak bau, dan tidak ada kerusakan didalam kamar ketika kamar tersebut sudah dijual kepada tamu.

Hasil kinerja Room boy ini bertolak belakang dari apa yang tamu harapkan ketika mereka berada di dalam kamar, dan inilah yang menyebabkan tamu mendapatkan pengalaman menginap yang tidak menyenangkan, sehingga timbulah guest comment negative yang akan mempengaruhi citra hotel itu sendiri, dan tamupun akan enggan untuk datang kembali karena mereka tidak mendapati sesuai dari apa yang mereka harapkan dari pelayanan kamar di hotel.

B. Kategori Hotel

Menurut Bagyono (2012) Hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori yaitu:

1. Berdasarkan luas dan jumlah kamar :
 - a. Hotel kecil (small hotel) adalah hotel yang mempunyai 25 kamar atau kurang.
 - b. Hotel sedang (average hotel) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
 - c. Hotel menengah (above average hotel) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
 - d. Hotel besar (large hotel) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 300 kamar.

2. Berdasarkan jenis tamu yang menginap :
 - a. Hotel keluarga (family hotel) adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.
 - b. Hotel bisnis (business hotel) adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan.
 - c. Hotel wisatawan (tourist hotel) adalah hotel yang dirancang untuk wisatawan.

- d. Hotel transit (transit hotel) adalah hotel yang dirancang untuk orang - orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
- e. Hotel perawatan kesehatan (cure hotel) adalah hotel yang dirancang untuk orang orang yang menginginkan penyembuhan penyakit atau meningkatkan kesehatannya.
- f. Hotel konvensi (convention hotel) adalah hotel yang dirancang untuk penyelenggaraan konvensi atau perjamuan.

3. Berdasarkan Lama Tamu Menginap :

- a. Transient Hotel adalah hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
- b. Semi Residential Hotel adalah hotel dimana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu.
- c. Residential Hotel adalah hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu.

4. Berdasarkan Lokasi :

- a. Mountain Hotel adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan.
- b. Beach Hotel adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
- c. Highway hotel adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
- d. Airport Hotel adalah hotel yang terletak tidak jauh dari airport.
- e. Resort Hotel adalah hotel yang berlokasi di kawasan wisata.
- f. City Hotel adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.

5. Berdasarkan lama buka dalam setahun :
 - a. Seasonal Hotel adalah hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan)
 - b. Year Round Hotel adalah hotel yang buka sepanjang tahun.

6. Berdasarkan Tarif Kamar :
 - a. Economy Class Hotel adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar lebih murah)
 - b. First Class Hotel adalah hotel dengan tarif kamar mahal
 - c. Deluxe / luxury Hotel adalah hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

7. Berdasarkan Penentuan Komponen Harga Kamar:
 - a. European Plan (E.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar saja.
 - b. Continental Plan (C.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar termasuk breakfast.

C. Departemen Hotel

Didalam hotel terdapat beberapa departemen yang mempunyai tanggung jawab atas suatu tugas yang berbeda-beda tapi saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Beberapa departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut Komar (2014), adalah sebagai berikut:

1. Kantor Depan (Front Office)

Department Kantor Depan adalah tempat paling depan di sebuah hotel yang memiliki koneksi dengan tamu yang biasanya ditempatkan di lobi. Front desk

adalah pusat aktivitas dalam Front Office karena tempat itu merupakan tempat tamu mendaftar, memesan kamar, dan check out.

2. Tata Graha (Housekeeping Department)

Housekeeping merupakan bagian pendukung utama dari Front Office yang memiliki tujuan untuk menyediakan ruangan atau kamar kosong dan kamar siap pakai, membersihkan kamar-kamar yang telah terisi, dan membantu Front Office memberi tahu setatus kamar.

3. Food and Beverage Department

Food and beverage adalah penghasilan utama atau kedua bagi sebagian hotel. Biasanya pendapatan dari departement mungkin bisa diukur tapi kurang dari pendapatan penyewaan kamar secara menyeluruh. Biasanya general manager hotel akan bertanggung jawab terhadap departmen makanan dan minuman dalam pengelolaan fasilitasnya.

4. Marketing Department

Marketing Departement adalah departmen yang memiliki tujuan utama agar tamu tertarik untuk kembali ke hotel. Biasanya hotel menggunakan brosur, papan reklame, dan media masa dalam pemasaraannya guna menarik perhatian tamu. Ukuran penjualan di sebuah hotel biasanya bervariasi, para manajer biasanya menggunakan sedikit waktunya untuk menangani para staff yang berkisar 5 sampai 10 orang. Adanya kordinasi kesemua bagian lain dalam hotel sangatlah penting guna melancarkan fungsi dalam bagian penjualan dan pemasaraan.

5. Accounting Department

Accounting dalam sebuah hotel memiliki tanggung jawab mengendalikan kegiatan operasional keuangan. Staff accounting di perusahaan lokal, mereka mengumpulkan dan mengirimkan data serta bertanggung jawab untuk hasil operasi perhitungan secara aktual dalam pembentukan instansinya. Beberapa tanggung jawab yang dimiliki accounting meliputi membayar semua rekening, mengirim laporan, menerima pembayaran rekening yang diterima, menghitung informasi daftar gaji dan menulis daftar gaji. Selain itu mereka membuka rekening bank, mengamankan uang perusahaan, mengatur semua kegiatan di bagian accounting.

6. Engineering Department

Engineering Departement merupakan bagian perbaikan dan perawatan disebuah hotel yang memiliki tanggung jawab menjaga penampilan dari dua segi yaitu segi interior dan segi eksterior dalam hotel. Selain itu, bagian ini juga bertugas menjaga semua peralatan operasional. Karyawan dalam departemen ini biasanya memiliki keahlian dalam teknisi, pertukangan, pemasangan pipa air, dan pemasangan instalasi listrik.

7. Personnel Department

Personnel departement memiliki fungsi yaitu bertanggung jawab atas perencanaan, pengawasan, dan memiliki peran serta dalam masalah ketenaga kerjaan maupun administrasi yang berhubungan dengan personalia seperti gaji karyawan, penerimaan karyawan, program pelatihan. Departemen ini juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan peraturan perusahaan, bekerjasama dengan departemen lain yang membutuhkan karyawan sesuai dengan standar peraturan dan prosedur yang telah ditentukan perusahaan serta mengevaluasi para karyawan dan memberikan program pelatihan.

Training officer, staff/clerk, dan security merupakan beberapa departemen yang di bawahi oleh personnel departemen.

BAB II

KINERJA SEORANG ROOMBOY

A. Pengertian Roomboy

Room boy adalah orang yang bertanggung jawab atau bertugas atas kebersihan kamar tamu, ruang tamu, kamar mandi, dan selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamunya sesuai dengan perintah dari atasannya kepada room boy. Oleh sebab itu sebagai room boy hendaklah selalu memperhatikan dalam pekerjaan yang dilakukan di dalam kamar. sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik dan kebutuhan-kebutuhan sosial psikologis serta tujuan-tujuan yang dikehendaki.

B. Tugas dan Tanggung Jawab Roomboy

Adapun rincian tugas dan tanggung sebagai berikut :

1. Datang ke hotel tepat pada waktunya, sesuai dengan jam masuk.
2. Memasuki hotel melalui pintu masuk karyawan.
3. Mengenakan pakai seragam.
4. Mencatat jam kedatangan pada time card stamping machine.
5. Hadir di area kerja 15 menit sebelumnya.
6. Memeriksa keadaan semua kamar pada permulaan shift dan menulis situasi kamar kamar sesuai dengan status kamar di dalam work plan.
7. Memeriksa kelengkapan kerja, meliputi guest supplies, linen supplies, dan cleaning material.
8. Melaksanakan pembersihan kamar tamu, meliputi penataan tempat tidur, melengkapi perlengkapan tamu, dan membersihkan kamar mandi.
9. Membuat laporan keadaan kamar yang sudah dibersihkan.

10. Melaporkan kerusakan dan kehilangan kepada supervisor kamar dan kepada front office cashier, apabila kerusakan dan kehilangan terjadi akibat kesalahan tamu, biaya ganti rugi dibebankan kepada tamu.
11. Mengembalikan linen dan towel, baik yang kotor maupun yang bersih ke room boy station sesuai dengan jumlah yang diberikan kepadanya.
12. Mengatur dan membersihkan kembali room boy trolley cart.
13. Apabila ada tamu yang check out, room boy harus segera meneliti perlengkapan kamar sehingga ada tidaknya barang-barang milik hotel yang terbawa oleh tamu, atau barang-barang milik tamu yang tertinggal segera diketahui.
14. Melaporkan kepada supervisor kamar apabila ada tamu yang pindah kamar atau sakit.
15. Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan.

Untuk melaksanakan tugas pelayanannya, room attendant dalam kesehariannya dibagi menjadi tiga shift dalam pelaksanaannya, yaitu :

- A. Morning Shift :Pukul 08.00 – 17.00
- B. Evening Shift :Pukul 14.00 – 23.00
- C. Night Shift :Pukul 23.00 – 08.00

C. Syarat-Syarat Roomboy

Room attendant adalah petugas yang membersihkan kamar tamu. Kebersihan kamar tamu harus dijaga setiap hari karena kamar akan memberikan sebuah kesan atau kesan khusus kepada tamu.

Syarat Seorang Room Attendant

1. Mengenakan Uniform hotel.
2. Datang selalu tepat waktu.
3. Bersikap sopan, ramah, dan selalu mengucapkan salam
4. Harus memiliki aroma tubuh yang wangi.
5. Tidak memiliki kumis atau jenggot.
6. Rambut tidak boleh panjang dan wanita harus selalalu menggunakan Hair net.
7. Kuku tidak boleh panjang.
8. Mulut tidak boleh beraroma bau.
9. Tidak diperkenankan mengambil barang tamu.
10. Melaporkan pekerjaan yang belum dikerjakan pada shift selanjutnya.

D. Kinerja Seorang Roomboy

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan job performance atau actual performance, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Gibson dalam Kasmir (2015) menyatakan bahwa kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.

Menurut Colquitt dalam Kasmir (2015) kinerja ditentukan oleh 3 faktor, yaitu :

- a. Kinerja tugas (task performance).
- b. Perilaku kesetiaan (citizenship behavior) sebagai perilaku positif
- c. Perilaku produktif tandingan (counter productive behavior) sebagai perilaku negatif.

Menurut Ivancevich dalam Kasmir (2015) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa fungsi kinerja adalah

- a. Kapasitas untuk melakukan yang berkaitan dengan derajat hubungan proses dalam individu antara tugas dengan keahlian, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman.
- b. Kesempatan melakukan yang berkaitan dengan ketersediaan teknologi.
- c. Kerelaan untuk melakukan yang berhubungan dengan hasrat dan kerelaan untuk menggunakan usaha mencapai kinerja.

Kinerja menurut Siswanto (2015) berasal dari kata job performance yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengembangkan tugas dan pekerjaannya yang berasal dari organisasi. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh individu melalui proses dari organisasi atau perusahaan yang dapat diukur secara konkrit dan dibandingkan melalui standar yang telah ditentukan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, variabel psikologi dan variabel organisasi. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental, latar belakang seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman; demografi menyangkut umur, asal usul dan jenis kelamin. Sedangkan variabel psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.

Dari deskripsi di atas tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat imbalannya.

E. Aspek Kinerja Roomboy

Menurut Hasibuan (Mangkunegara, 2014) kinerja karyawan dapat dilihat dari berbagai hal :

- a. Kesetiaan, yang dimaksud adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku pegawai yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari.
- b. Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan padanya. Pada umumnya prestasi kerja dipengaruhi oleh kecakapan, ketrampilan, pengalaman dan kesanggupan

pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dengan demikian tidak hanya kemampuan dalam memanfaatkan peralatan yang ada guna hasil yang lebih baik menjadi ukuran kinerja pegawai.

c. Kejujuran adalah ketulusan hati seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan padanya.

d. Ketaatan dinilai dari kesanggupan seorang pegawai untuk mentaati segala ketentuan, peraturan perundang-undangan serta peraturan dinas yang berlaku, serta kesediaan untuk tidak melanggar larangan yang telah ditetapkan perusahaan.

e. Kedisiplinan sejauhmana pegawai dapat mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan instruksi yang telah ditentukan dan diberikan padanya. Disiplin dapat diartikan melaksanakan apa yang telah disetujui bersama antara pimpinan dengan para pegawai baik persetujuan tertulis, lisan dan berupa peraturan dan kebiasaan.

f. Kerjasama diukur dari kemampuan pegawai dalam bekerjasama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu tugas yang ditentukan, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

g. Kepemimpinan menilai kemampuan pegawai untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

h. Kepribadian yaitu menilai pegawai dari sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.

i. Prakarsa dinilai dari kemampuan untuk berfikir orisinal dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan,

memberi alasan, mendapatkan kesimpulan dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapi.

j. Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang pegawai yang menyelesaikan tugasnya yang diserahkan kepadanya dengan sebaiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko pekerjaan yang dilakukan (Mangkunegara, 2014).

Dari penjelasan diatas diperoleh, kesimpulan bahwa aspek-aspek kinerja karyawan terdiri dari kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, kedisiplinan, kepemimpinan dan kepribadian.

Tujuan Kinerja

Menurut Rivai (2013) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang.
- c. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- d. Meningkatkan motivasi kerja.
- e. Meningkatkan etos kerja.
- f. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- g. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
- h. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir.

- i. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya.
- j. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

Manfaat Kinerja

Menurut Rivai (2013) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan.
- b. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
- c. Sebagai perbaikan kinerja pegawai.
- d. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai.
- e. Umpan balik sumber daya manusia. Prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasi seberapa baik Sumber Daya Manusianya berfungsi.

Indikator Kinerja

Menurut Afandi (2018) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

4. Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .

5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

7. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

9. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

Dari beberapa pengukuran kinerja di atas, maka kinerja membuat karyawan mengetahui tentang hasil dan produktivitasnya hal tersebut yang berguna sebagai bahan pertimbangan yang baik dalam menentukan pengambilan keputusan dalam hal promosi jabatan dan membantu pihak manajemen mengenai pemberian bonus, kenaikan upah, pemindahan maupun pemutusan hubungan kerja.

BAB III

KUALITAS PELAYANAN DAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Menurut Leon G Schiffman (2015) menyatakan bahwa *it is more difficult for consumers to evaluate the quality of service than the quality of products. This is true because of certain distinctive characteristic of service: they are intangible, they are variable, they are perishable, and they are simultaneously produced and consumed.* Yang artinya bahwa lebih sulit bagi konsumen untuk mengevaluasi Kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik khusus layanan tertentu: mereka tidak berwujud, mereka berupa variabel, mereka mudah rusak karena harus mempertahankan reputasi, dan mereka secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi.

Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan empat teori di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan jasa yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses yang diberikan oleh produsen untuk memenuhi harapan konsumen.

B. Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, konsumen akan merasa dihargai di tempat usaha tersebut. Konsumen merasa uang yang dibelanjakan sebanding dengan keinginan dan harapannya.

Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung hingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Seperti tidak dihargai dengan pelayanan yang cuek dan kurang ramah.

Cara lain yakni dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap ideal. Kualitas pelayanan bisa dianggap rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai yang diharapkan.

Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Semua pekerja harus kompak memiliki perasaan agar bisa menjaga profesionalitas. Meskipun tidak semua konsumen bisa belanja dengan sikap baik, sebagai pemilik usaha harus tetap menjaga kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bisa menjadi nilai lebih.

Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah usaha. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan usaha. Jika sebuah bisnis sudah mendapat nilai positif konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, Serta dapat menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Tentu hal ini akan berpengaruh besar terhadap kelangsungan usaha.

C. Fungsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki fungsi untuk memberikan kepuasan sebesar mungkin kepada konsumen. Terlepas konsumen dapat menerima dengan baik atau tidak. Setiap pengelola usaha memiliki kewajiban untuk menjaga kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan.

Fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke tempat usaha kedua atau bahkan lebih. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.

Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Arni Purwan dan Rahma Wahdiniwaty (2017) adalah sebagai berikut:

1. Reliability, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. Responsiveness, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. Assurances, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. Empathy, perhatian individual terhadap pelanggan.
5. Tangibles, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Sementara menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji (2013) menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa atau layanan adalah:

1. Kendalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (assurances), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitann konsumen dalam bentuk perhatian pribadimm dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.
5. Produk fisik (tangible), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan saran komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan melakukan review dilanjutkan dengan perbaikan. Tentu harus dilakukan rutin dan terjadwal dengan harapan perbaikan dapat terus dilakukan secara konsisten dalam waktu lama. Berikut sejumlah cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Terbuka Dengan Masukan Pelanggan

Melakukan survei pelanggan dapat dilakukan untuk mendapat ulasan, pendapat, kritik, saran, atau masukan. Tentu survei yang dilakukan jangan menggunakan manual seperti ujian kertas. Survei dapat dilakukan dengan cara lebih modern dan menyenangkan mengikuti perkembangan zaman.

Misal pengunjung dapat memberi ulasan melalui Google Analytics, Instagram, Facebook, Twitter, atau media sosial lainnya. Penyedia jasa dapat mengemas survei dengan iming-iming diskon atau potongan belanja dalam periode tertentu. Masukan dari pengunjung ini dapat menjadi hal penting untuk kemajuan perusahaan.

Informasikan bahwa survei dilakukan dengan rahasia. Artinya, pengunjung yang mengisi survei harus dijamin identitasnya. Tujuannya agar pengunjung dapat membelikan ulasan sejujur mungkin. Masukan ini yang harus jadi bahan perbaikan untuk sebuah usaha.

2. Rutin Mengevaluasi Kinerja Usaha

Jangan pernah menganggap saran dan kritik dari konsumen angin lalu. Bisa jadi mereka memberi ulasan berdasarkan pengalaman mereka saat

menikmati pelayanan dari usaha Anda. Sehingga patut diapresiasi dengan memberikan evaluasi kinerja agar kritik yang sama tidak kembali diterima.

Selain itu, mengevaluasi kinerja tidak selalu menunggu masukan dari konsumen. Pengusaha atau penyedia jasa dapat melakukan evaluasi mendasar. Seperti selalu mengecek kebersihan produk, melakukan pengawasan kinerja konsumen, dan memastikan standard operating procedure (SOP) pelayanan.

3. Meningkatkan Pelayanan Perusahaan

Setelah mengetahui pengertian dan fungsi kualitas pelayanan, Anda dapat langsung meningkatkan layanan. Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memberikan karyawan SOP layanan bisnis yang jelas dan melatih karyawan untuk bekerja secara profesional.

Selalu tingkatkan kinerja karyawan dengan melatih para pekerja agar lebih responsif dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jangan lupa untuk menerapkan reward and punishment. Jangan selalu menghukum karyawan yang berkinerja jelek, tapi pengusaha juga harus memberikan reward berupa bonus untuk karyawan yang berkinerja bagus.

D. Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut Ekotama (2015) Standard Operating Procedure adalah system yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir. Sedangkan menurut Widiastuti (2013) Standard Operating Procedure adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis. Standard Operating Procedure dalam perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang

diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menurut Tathagati (2015) Standard Operating Procedure atau disebut juga sebagai “Prosedur” adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman. Setiap perusahaan wajib memiliki Standard Operating Procedure karena merupakan pedoman bagaimana proses sebuah fungsi kerja dapat berjalan dengan baik, dapat menjadi rujukan apabila ditemukan sesuatu tidak maksimal dalam hal ini tidak efektif dan efisien. Maka dapat disimpulkan Standard Operating Procedure adalah suatu kumpulan dokumen tertulis yang berisi prosedur-prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis dari semua kegiatan rutin yang dilakukan oleh perusahaan.

E. Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)

SOP memiliki beberapa fungsi, diantaranya;

1. Sebagai Panduan Kerja

SOP akan berfungsi sebagai panduan ketika bekerja. Dengan adanya aturan ini, maka akan memudahkan dalam hal operasional. Panduan ini akan berisi tahapan dalam melakukan pekerjaan. Ini akan sangat berfungsi untuk membantu karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya.

Hal ini juga akan membantu meningkatkan kinerja dari perusahaan. Itu karena setiap pekerjaan akan menjadi terarah. Dalam hal ini, pegawai akan tahu apa yang perlu mereka kerjakan, apa saja hak dan tanggung

jawab mereka, bagaimana standar kerja yang perusahaan harapkan, dan sampai mana batasan kerja mereka.

Lebih lanjut, aturan ini akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan. Dan di sisi lain, dengan menerapkan aturan ini dengan baik maka perusahaan juga akan membantu karyawan untuk bekerja dengan optimal.

2. Sebagai Dasar Hukum

SOP juga akan berfungsi sebagai dasar hukum. Hal ini akan berkaitan dengan hak dan tanggung jawab dari masing-masing pihak. Jika nantinya ada satu pihak yang melanggar aturan ini, maka hukuman yang akan pihak tersebut dapatkan juga biasanya sudah tertuang di dalam aturan tersebut.

Dengan berpatokan pada pedoman ini juga setiap kesalahan akan lebih mudah untuk mencari penyebabnya. Hal ini karena cukup dengan melihat pihak mana yang bekerja tidak sesuai dengan SOP yang sudah ada.

3. Memberikan Informasi yang Berkaitan dengan Pekerjaan

Dalam aplikasinya, SOP perusahaan adalah segala aturan ataupun tahapan yang akan berkaitan dengan pekerjaan. Nantinya, pedoman perusahaan ini juga tidak hanya soal prosedur, namun juga akan berisi semua kemungkinan yang terjadi saat bekerja.

Termasuk di dalamnya adalah kemungkinan masalah dan hambatan yang akan muncul selama bekerja. SOP akan mengatur semua langkah-langkah ketika hal tersebut terjadi. Dalam hal lain, panduan ini juga akan mengatur apa yang perlu semua pihak lakukan, ketika misalnya terjadi bencana alam.

4. Pedoman Disiplin Kerja

Inti dari isi SOP adalah aturan yang perlu untuk semua pihak ikuti. Di dalam aturan ini juga berisi konsekuensi yang akan mereka dapatkan jika melanggar. Dengan adanya hal tersebut maka manfaat lain dari SOP perusahaan adalah menciptakan disiplin kerja.

F. Tujuan Standard Operating Procedure (SOP)

Dari manfaat yang didapatkan dengan adanya SOP, aturan juga ini memiliki tujuan dalam pembuatannya. Adapun beberapa tujuan tersebut, antara lain:

1. Meminimalisir Kesalahan

Dengan adanya SOP yang berlaku, harapannya setiap pihak yang ada akan mengikutinya dan paham tentang apa saja yang perlu untuk mereka lakukan. Nantinya, hal ini akan menjadi salah satu cara untuk meminimalisir kesalahan.

2. Karyawan Lebih Mudah Mengetahui Tentang Pekerjaan Mereka

Berkaitan dengan cara mengurangi kesalahan. Hal ini salah satunya karena setiap karyawan akan paham tentang apa saja yang perlu mereka lakukan. Hal ini selain bisa meminimalisir kesalahan juga bisa menjadi cara untuk meningkatkan kinerja dari karyawan.

3. Karyawan Baru Akan Mudah Beradaptasi

Dengan adanya panduan ini, setiap karyawan baru akan bisa langsung tahu apa saja yang menjadi hak dan tanggung jawab mereka. Mereka juga akan menjadi lebih mudah mengetahui tentang detail pekerjaan yang perlu mereka kerjakan.

4. Membantu Perusahaan Mencapai Target

Dengan adanya SOP, maka salah satu tujuannya adalah membantu perusahaan untuk mencapai target yang mereka tetapkan. Panduan ini akan berisi panduan bagaimana bekerja dengan efektif dan efisien. Inilah yang akan menjadi salah satu cara untuk membantu perusahaan mencapai targetnya.

G. Manfaat Standard Operating Procedure (SOP)

SOP sendiri merupakan satu hal yang wajib perusahaan miliki. Dalam hal ini karena panduan dan pedoman ini sendiri memiliki banyak manfaat. Manfaat utamanya tentu untuk memberikan panduan secara tertulis tentang apa yang harus karyawan lakukan. Selain itu, manfaat lain dari SOP perusahaan adalah:

1. Meningkatkan Reputasi

SOP merupakan salah satu ciri dari keseriusan perusahaan dalam menjalankan bisnis. Di mata klien, perusahaan yang memiliki aturan dengan jelas dianggap tahu apa yang mereka kerjakan dan bagaimana harus mengerjakannya.

Dalam hal ini maka salah satu manfaat dari SOP adalah meningkatkan reputasi atau nama baik dari perusahaan itu sendiri. Ketika perusahaan tersebut menjalankan aturan yang ada dengan baik maka penilaian dari klien pun akan baik.

2. SOP menjadi Pedoman Dalam Bekerja

Sebuah perusahaan tentu tidak menginginkan karyawannya bingung tentang apa yang harus mereka kerjakan. Inilah salah satu manfaat dari adanya SOP. Dengan adanya panduan maka hal tersebut akan sangat

membantu para karyawan untuk bekerja sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing. Hal ini akan membuat pekerjaan menjadi efektif dan juga menghindari tumpang tindih tugas ataupun lepas tanggung jawab. Lebih lanjut, panduan juga akan membuat pekerjaan jadi memiliki standar.

3. SOP adalah Sistem yang Akan Mempermudah

Berkaitan dengan poin sebelumnya, SOP juga akan menjadi sistem yang akan mempermudah pekerjaan dalam banyak hal. Misalkan, jika terjadi sebuah kesalahan, maka proses penelusuran kesalahannya pun akan menjadi mudah. Dengan adanya panduan ini maka semua pihak yang terkait akan tahu apa yang harus mereka kerjakan, bagaimana standarnya, dan sampai mana batasnya.

4. Menjaga Ciri Khas Perusahaan

Manfaat lain dari penerapan SOP adalah bisa menjaga ciri khas perusahaan. SOP perusahaan adalah panduan yang harus seluruh karyawan ikuti. Dengan adanya panduan ini maka siapapun yang mengerjakan, akan menghasilkan produk dengan kualitas dan standar yang sama.

Hal ini karena tiap karyawan tidak akan bekerja selamanya. Maka, dengan adanya SOP perusahaan, maka harapannya ketika ada pergantian karyawan maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi kualitas dari produksi.

5. Memberikan Aturan yang Jelas

Dengan adanya SOP, maka hal tersebut secara tidak langsung juga menjadi aturan yang harus semua pihak ikuti. Setiap pihak yang terkait dengan pedoman tersebut harus menjadikannya sebagai aturan. Nantinya,

di dalam pedoman itu sendiri akan terdapat aturan tentang pihak yang tidak mengikuti panduan dan pedoman tersebut dengan baik.

Sebagai contoh, dalam sebuah perusahaan terdapat aturan yang mewajibkan semua karyawan menggunakan seragam. Ketika ada karyawan yang tidak menggunakan seragam, maka aturan SOP tersebut juga akan mengatur tentang hukuman apa yang akan karyawan tersebut dapatkan. Dalam hal ini, maka pedoman ini juga akan bermanfaat sebagai pemberi aturan yang jelas.

BAB IV

KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMAR

A. Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar

Metode merupakan salah satu faktor yang penting dalam melakukan suatu penelitian, karena penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Coghlan & Branick (2014) yang dikutip oleh Samiaji Sarosa (2017), metode penelitian adalah cara yang akan ditempuh oleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian atau rumusan masalah. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam suatu penelitian harus tepat Berdasarkan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Menurut Leedy & Ormrod yang dikutip oleh Samiaji Sarosa (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang mencoba memahami fenomena dalam setting dan konteks naturalnya (bukan didalam laboratorium), yakni penelitian tidak berusaha memanipulasi fenomena yang diamati.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab

secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berpakata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Dalam penelitian ini, alasan peneliti mengambil penelitian kualitatif deskriptif adalah untuk mengetahui subjek penelitian secara rinci. Sehingga penelitian ini dapat memperoleh hasil yang lebih mendalam terkait kinerja room boy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Artotel Hotel Semarang. Dan kemudian pada hasil penelitian ini dapat mendeskripsikan dalam kata-kata dan bahasa.

Bidang Penelitian

Bidang penelitian yang dilakukan peneliti merupakan bidang ilmu manajemen yang lebih dikhususkan pada manajemen hotel, yaitu Kinerja room boy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Artotel Hotel Semarang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif keterlibatan peneliti sangat penting dalam pengumpulan dan analisis data. Penelitian kualitatif menekankan pada persepsi peneliti dan partisipan dalam menyikapi suatu fenomena. Berdasarkan hal tersebut, peneliti harus terlibat langsung dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2016), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan utama dalam memproses data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2017).

Wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks (Sarosa, 2017). Menurut Stewart dan Cash (Herdiyanto, 2016), wawancara didefinisikan sebagai sebuah interaksi yang di dalamnya terdapat pertukaran atau pembagian aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi Tujuan dari wawancara adalah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati seseorang, bagaimana pandangannya tentang dunia; hal-hal yang tidak diketahui peneliti melalui observasi..

Dalam hal ini peneliti langsung mewawancarai Room Division Manager, karyawan bagian housekeeping roomboy dan tamu yang menginap di Artotel Semarang. Wawancara kepada Room Division Manager dilakukan karena Room Division Manager yang berkepentingan mengelola kinerja room boy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar, wawancara kepada karyawan bagian housekeeping roomboy dilakukan karena merupakan pihak yang melaksanakan seluruh kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan di bagian room. Sedangkan wawancara kepada tamu dilakukan karena tamu yang merasakan dampak langsung dari kinerja room boy ini.

Adapun konteks untuk melakukan wawancara dengan narasumber sebagai berikut:

Tabel 1. Konteks Wawancara

No	Narasumber	Konteks Wawancara	Jumlah responden
1	Room Division Manager	Terkait mengelola room boy guna meningkatkan kualitas pelayanan kamar	1
2	Karyawan bagian (Housekeeping Room boy)	Berkaitan dengan pengaplikasian program yang telah dirancang oleh Manajemen	2
3	Guest	Berkaitan tentang pengalaman selama beliau menginap di Artotel tentang keluhan, komentar dan masukan untuk di bagian Housekeeping pelayanan kamar	2

2. Observasi

Menurut Widoyoko (2014) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Menurut Sugiyono (2014) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis”.

Adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengamati kegiatan operasional dan kondisi tempat penelitian seperti personil/staff yang bertugas membersihkan kamar tamu. Dari pengamatan yang dilakukan, peneliti kemudian melakukan pencatatan dengan kritis dan detail agar tidak ada gejala yang lepas dari pengamatan.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi silabus, RPP dan profil sekolah.

Patisipan/Responden Penelitian

Menurut Surharsini Arikunto, pengertian responden penelitian adalah seseorang yang mampu menjawab serangkaian pertanyaan yang dilakukan oleh seorang peneliti dengan bentuk pertanyaan tertulis melalui kuesioner maupun lisan melalui pendoman wawancara.

Dalam penelitian ini responden penelitian yang akan digunakan sebagai narasumber untuk mengetahui subjek penelitian secara rinci adalah Room Division Manager, karyawan Housekeeping bagian Roomboy sebanyak 2 orang, dan tamu yang menginap sebanyak 2 orang. Room Division Manager berkepentingan dalam kualitas pelayanan roomboy yang diterapkan guna meningkatkan kepuasan tamu. Karyawan perusahaan dilakukan karena karyawan merupakan pihak yang melaksanakan seluruh kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Sedangkan tamu dilakukan karena tamu yang merasakan dampak langsung dari kinerja room boy ini.

Alat Analisis

Data dan informasi yang telah peneliti kumpulkan merupakan data mentah. Sehingga data tersebut harus diuji dan diolah guna dapat mengetahui kebenaran dan sejauh mana permasalahan yang terjadi di lapangan. Metode analisis data dalam penelitian ini merujuk pada model analisis data Miles dan

Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1984) yang dikutip oleh Ezmir (2012) terdapat tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

a) Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Inti dari reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

b) Model Data

Langkah kedua adalah model data. Model data sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Model data dalam penelitian ini ialah teks naratif.

c) Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiganya adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kemudian mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposi-proposisi.

Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Oktober 2022. Adapun jadwal kegiatan pokok adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu: Bulan ke ...			
		1	2	3	4
1.	Persiapan				
-	- Pengarahan & pembekalan penulisan				
-	- Pembagian pembimbing				
-	- Pengajuan judul				
-	- Konsultasi judul				
-	- Penyusunan proposal ✓				
	✓				
	✓				
	✓				
	✓				
2.	Pelaksanaan				
-	- Penyerahan proposal				
-	- Penyerahan instrumen penelitian				
-	- Penerbitan SK judul & pembimbing				

- - Pelaksanaan penelitian
- - Bimbingan penulisan
- - Bimbingan dan konsultasi penulisan
- - Konsultasi, koreksi dan revisi penulisan

√

√

√

√

√

√

√

3. Tahap Akhir

- - Batas akhir konsultasi, koreksi dan revisi penulisan
- - Pendaftaran ujian sidang
- Ujian sidang
- - Penyerahan hasil akhir revisi

√

√

√

B. Deskripsi Data

Gambaran Umum Artotel Hotel Semarang

Artotel Hotel Semarang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang hospitality perhotelan lokal terkemuka di Indonesia dengan gaya hidup kreatif dan komunitas sebagai intinya. Terletak di tengah-tengah kota Semarang yang berkembang pesat, Artotel Gajahmada Semarang menonjol dengan 9 cerita yang dirancang dengan cermat yang menampilkan 80 studio yang terinspirasi seni. Dirancang oleh salah satu arsitek top Indonesia, Andra Matin, Artotel Gajahmada Semarang mencengkeram perhatian dengan fasad gelap kontemporer modern dan karya seni dari seniman baru Jawa. Dilengkapi dengan ArtSpace, Fat Elephant Restaurant dan Rooftop bar.

Lokasi Artotel Hotel Semarang

Oleh karena itu dalam menentukan lokasi perusahaan harus didasarkan pada pertimbangan yang sangat cermat, sehingga diharapkan dapat memenuhi seluruh kebutuhan pengunjung. Sehubungan dengan uraian tersebut, lokasi Artotel Hotel Semarang beralamaat di Jl. Gajah Mada Semarang No. 101 Miroto, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang. Lokasi tersebut sangat strategis berada di tengah Kota Semarang yang menjadi jantung Kota Semarang.

Visi dan Misi Artotel Hotel Semarang

Adapun Visi dan Misi dari Artotel Hotel Semarang ialah sebagai berikut:

a Visi Artotel

“To make beautiful stories about the humanity of sleeping, eating and drinking”.

Untuk membuat cerita indah tentang kemanusiaan tidur, makan dan minum.

b Misi Artotel

Delivering Hospitality brands with Utmost passion and significance by curating communities to make a better sleep, eat and drink

Menyampaikan merek Perhotelan dengan semangat dan signifikansi tertinggi dengan mengkurasi komunitas untuk membuat tidur, makan, dan minum yang lebih baik

Artotel juga memiliki singkatan dari nama artotel itu sendiri yang merepresentasikan makna dari setiap huruf dari Artotel.

1. A (Ambassador)

I keep my grooming clean and tidy, i welcoming and smile sincerely, i always fulfill my guest need with my personalized service, i represent the value of the brand. (Saya menjaga penampilan saya tetap bersih dan rapi, saya menyambut dan tersenyum dengan tulus, saya selalu memenuhi kebutuhan tamu saya dengan layanan pribadi saya, saya mewakili nilai merek)

2. R (Responsible)

a) To demonstrate my golden rule to comply with my work standard properly regulation. To fulfill my my ARMS competences excellent target. (Untuk menunjukkan aturan emas saya untuk mematuhi standar kerja saya dengan benar. Untuk memenuhi target kompetensi ARMS saya yang sangat baik)

b) To fully responsible for my work place, work process, safety and property environment. (Bertanggung jawab penuh atas tempat kerja, proses kerja, keselamatan dan lingkungan properti saya)

c) To care with my team goals, hotel revenue and cost target. (Untuk peduli dengan tujuan tim saya, pendapatan hotel dan target biaya)

3. T (Teamwork)

a) I show my contribution to support internal and other department to run the hotel operational smoothly. (Saya menunjukkan kontribusi saya untuk mendukung internal dan departemen lain untuk menjalankan operasional hotel dengan lancar)

b) I communicate and coordinate with others fluently to achieve hotel goals. (Saya berkomunikasi dan berkoordinasi dengan orang lain dengan lancar untuk mencapai tujuan hotel)

c) I play my role and support others to maximize guest satisfaction. (Saya memainkan peran dan mendukung orang lain untuk memaksimalkan kepuasan tamu)

4. O (Original)

a) I enjoy my tattoo and wearing my cool sneakers. (Saya menikmati tato saya dan memakai sepatu kets keren saya)

b) I treat everyone equally as human being, no discrimination on my work place. (Saya memperlakukan semua orang sama sebagai manusia, tidak ada diskriminasi di tempat kerja saya)

c) Being open to others and to new ideas. (Terbuka untuk orang lain dan ide-ide baru)

5. T (Transparent & Trustworthy)

a) Being an honest person and having integrity. (Menjadi orang yang jujur dan memiliki integritas)

b) Supporting to create climate of confidence and trusting relationship for and among everyone. (Mendukung untuk menciptakan iklim kepercayaan dan hubungan saling percaya untuk dan di antara semua orang)

c) Respect people, laws and artotel integrity policy. (Hormati orang, hukum, dan kebijakan integritas artotel)

6. E (Excellence)

a) Committing excellent service to achieve guest satisfaction. (Melakukan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan tamu)

b) Focusing to get the job done with excellent service. (Fokus menyelesaikan pekerjaan dengan pelayanan prima)

c) Online guest satisfaction review and guest comment is my excellent parameters. (Ulasan kepuasan tamu online dan komentar tamu adalah parameter terbaik saya)

7. L (Life Balance)

a) Spending more time for loves ones and my hobby. (Menghabiskan lebih banyak waktu untuk yang tersayang dan hobiku)

b) There's a time to work and my own life. (Ada waktu untuk bekerja dan hidup saya sendiri)

c) Completing all artotel value to get my life balance. (Melengkapi semua nilai artotel untuk mendapatkan keseimbangan hidup saya)

Deskripsi Partisipan

Tabel 2. Data Partisipan karyawan Artotel Semarang

No.	Nama	Usia	Pekerjaan	Jenis kelamin	Asal
1	Patricia Mega Lintari Perempuan	37	Room Semarang	Room	Division Manager Kudus
2	Saiful Anwar	22	Room Attendant	Laki-laki	Kudus
3	Bagus Irawan	26	Room Attendant	Laki-laki	Ngawi

Tabel 3. Data Partisipan Guest/Tamu Artotel Semarang

No.	Nama	Usia	Pekerjaan	Jenis kelamin	Asal
1	Fahmi Basyah	27	Pebisnis	Laki-laki	Garut
2	Putri Ayu Hapsari Perempuan	26	Akuntan Bandung	di	Bank BCA

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti pada kurun waktu bulan September-Oktober 2022. Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara mendalam dimulai dari Room Division Manager, 2 karyawan Room boy dan 2 guest/tamu yang menginap di Artotel

Hasil Wawancara

Apa Saja Kendala Yang Dihadapi Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar di Artotel Hotel Semarang?

Berdasarkan hasil wawancara oleh para informan Room Division Manager, karyawan Room boy, dan tamu, peneliti akan membagi hasil wawancara menjadi 3 bagian sebagai berikut ;

1. Hasil wawancara dengan partisipan pertama, Room Division Manager (Ibu Patricia Mega Lintari)

Tabel 4.3 Hasil Wawancara Dengan Room Division Manager terkait kendala dalam pelayanan Artotel

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Apakah Housekeeping sering mendapatkan comment negatif dari tamu? Sebutkan contoh comment dari tamu tersebut?" | |
|---|--|--|

“Untuk comment negatif dari tamu mungkin kisaran 40/60, dimana 40% nya comment negatif, contohnya seperti linen spot, kamar mandi kurang bersih, masih banyak debu, ac kurang dingin, dan serangga seperti semut lalat dan nyamuk”

- | | | |
|---|--|---|
| 2 | “Jika dibandingkan antara section laundry, public area, room section, gardener yang manakah yang paling sering mendapatkan complaint tamu? Dan kenapa section tersebut sering mendapatkan complain?” | “Yang paling sering kena complain di room section, karena konsistensi dari Room attendant yang tidak stabil, terkadang di satu kamar bisa konsisten, namun di kamar lain bisa juga tidak konsisten dalam menerapkan SOP yang benar sesuai standard” |
|---|--|---|

3 “Dampak apa saja yang terjadi apabila didapati complaint negative dari tamu?”

“Yang pasti negative comment dari TrustYou yang mengakibatkan rating perusahaan akan menurun, yang kedua kepercayaan tamu juga akan berkurang”

4 “kamar itu kan dijual kepada tamu dalam keadaan sudah di cek dan siap dijual, namun kenapa setelah tamu check in masih ada tamu yang complain soal kebersihan, bau, serangga, dll?” “Bisa terjadi karena Supervisor check list tidak dijalankan sengan sepenuhnya, juga karena Room Attendant tidak menerapkan SOP yang berlaku dengan semestinya”

5 “Apakah di dalam mengelola karyawan Room boy ini, ada kendala yang dirasakan?” “Kendalanya adalah karena Turn Over Maning, dimana masih banyak anak baru yang masih banyak belajar namun harus sudah siap diberi tanggung jawab membersihkan kamar sendiri karena keterbatasan SDM yang mumpuni”

6 “Apa saja yang menjadi kendala room boy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar?” “Equipment yang terbatas, equipment yang dimaksud disini selain alat kerja juga termasuk linen dan towel”

7 “Apakah room boy artotel sudah memberikan pelayanan kamar yang maksimal?”

“Kalau yang senior bisa dikatakan mendekati maksimal, namun untuk yang junior, yang baru bergabung dengan Artotel masih belum bisa maksimal seperti seniornya”

2. Hasil wawancara dengan partisipan ke dua, karyawan pertama room boy (Saiful Anwar)

Tabel 4. Hasil Wawancara Dengan Karyawan Pertama Room boy terkait kendala dalam pelayanan Artotel

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Apakah Hosekeeping sering mendapatkan comment negative dari tamu	Sering mas, contohnya kamar bau tidak sedap, sheet minta diganti karena spot, banyak semut didalm kamar, sama AC kurang dingin”
---	--	---

2	“Kenapa tamu bisa complain setelah kamar sudah siap dijual?” “Karena 2 faktor mas, yang pertama karena pengerjaan kamar belum maksimal, yang kedua karena spv ketika mengecek kamar masih ada yang kelewat”	
---	--	--

3	“Apa keluhan kesah anda yang menghambat kinerja anda dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar selama menjadi room boy?” “Masalah yang saya hadapi contohnya stock linen terbatas, Peralatan dan perlengkapan yang kurang memadai apalagi fiber cloth, cloth OO yang terbatas, kamar cek outan juga lama cek outnya, jadi menghambat pengerjaan kamar juga	
---	---	--

4	“Mengapa kinerja Room boy Bisa menurun?”	“Bisa saja mas, karena banyak faktor dilapangan yang dapat menurunkan kinerja room boy, seperti kamar yang terlalu kotor, kamar tamu yang tidak check out check out, saat awal membersihkan kamar tidak memiliki stok linen yang cukup, itu semua dapat mempengaruhi mood Room boy, dan berdampak kualitas hasil kamarnya menurun”
---	--	--

3. Hasil wawancara dengan partisipan ke tiga, karyawan kedua room boy (Bagus Irawan)

Tabel 5. Hasil Wawancara Dengan Karyawan Kedua Room Boy terkait kendala dalam pelayanan Artotel

No	Pertanyaan	Jawaban
1	“Apakah Housekeeping sering mendapatkan comment negative dari tamu? Sebutkan contoh comment dari tamu tersebut?”	“Sering, contohnya sheet spot, kamar mandi masih kotor dan banyak rambutnya, ada semut, AC leaking juga”
2	“Kenapa tamu bisa complain setelah kamar sudah siap dijual?”	“Karena kita tidak mengetahui kondisi kamar setelah final checking, apakah tiba tiba semut pada bermunculan, atau tiba-tiba AC ada yang leaking kita tidak tau”
3	“Apa keluhan kesah anda yang menghambat kinerja anda dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar selama menjadi room boy?”	“Ketika membersihkan kamar dan ada tamu yang menunggu didalam kamar tersebut, Stock linen terbatas, cloth OO minim sekali”
4	“Mengapa kinerja Room boy Bisa menurun?”	“Bisa mas, terlalu lama bekerja dan tidak ada peningkatan jabatan, tekanan dari atasan, ketersediaan stok linen yang terbatas, equipment yang kurang lengkap, itu semua bisa menurunkan kualitas kinerja room boy”

4. Hasil wawancara dengan partisipan ke empat, guest pertama Artotel Semarang (Fahmi Basyah)

Tabel 6. Hasil Wawancara Dengan Guest Pertama terkait kendala dalam pelayanan Artotel

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Ekspetasi apa yang anda harapkan Ketika memilih Artotel Semarang?	Kamar bersih, kamar mandi bersih, pelayanan ramah, tentu juga kondisi kamar yang sejuk dengan karya seni yang dilukis di dinding
2	Bagaimana keadaan kamar yang anda tempati Ketika pertama kali cek in apakah kebersihan, kerapian dan keindahan sudah sesuai ekpetasi anda?	Menurutku masih ada yang kurang, sepreinya masih ada noda kuning , masih ada remah-remah dilantai, kaca kamar mandi juga banyak watermark
3	Kendala apa saja yang membuat anda tidak nyaman yang anda hadapi ketika menginap di Artotel?	Parkiran sangat sempit sekali, kolam renang tidak ada, kamar kurang nyaman karena kurang bersih, lift tamu yang biasa aja
4	Apakah karyawan Housekeeping sudah cukup membantu menyelesaikan masalah/kendala anda sewaktu menginap di Artotel?	Untuk pengantaran request saya, Hairdryer, sisir, dan shaver cukup cepat responnya, juga rapi juga penampinannya, dan ramah. Namun jika dari kebersihan kamar menurut saya masih perlu diperbaiki lagi
5	Apakah harga kamar yang ditawarkan sudah sepadan dengan kualitas yang diberikan oleh Artotel? Mungkin dari pengalaman saya dengan property hotel lain, harga yang ditawarkan masih agak ketinggian ya di Artotel ini	

6 Apakah anda menyesal/kecewa sudah menginap di Artotel Semarang?
Menyesal sih enda mas, cumana kalo bisa kualitas kebersihan kamarnya bisa lebih ditingkatkan lagi, supaya tamu tidak kecewa dengan first impressionnya

7 Apakah anda merekomendasikan Artotel untuk orang lain yang ingin menginap di Semarang? Untuk karya seninya saya rekomendasikan mas, tapi juga ketidak nyamanan saya juga akan saya ceritakan juga ke orang tersebut, jadi biar orang tersebut yang menilainya sendiri

5. Hasil wawancara dengan partisipan ke lima, guest kedua Artotel Semarang (Putri Ayu Hapsari)

Tabel 7. Hasil Wawancara Dengan Guest ke Dua terkait kendala dalam pelayanan Artotel

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Ekspetasi apa yang anda harapkan Ketika memilih Artotel Semarang?	Ekspetasi saya ketika memilih Artotel, dapat kamar yang bersih, pelayanan ramah, dan proses check in yang cepat
---	---	---

2	Bagaimana keadaan kamar yang anda tempati Ketika pertama kali check in apakah kebersihan, kerapian dan keindahan sudah sesuai ekpetasi anda? Kebetulan saya dapat lantai 11 yang paling atas, kondisi kamar yang saya tempati sangat bersih, dari kamar, kamar mandi, debu, lantai, semuanya bersih, rapi dan indah viewnya juga enak karena dapat lantai atas
---	--

3	Kendala apa saja yang membuat anda tidak nyaman yang anda hadapi ketika menginap di Artotel? Lahan parkirnya mas, valet servicenya juga terbatas orangnya, jadi agak stress waktu mau check in.
---	---

4 Apakah karyawan Housekeeping sudah cukup membantu menyelesaikan masalah/kendala anda sewaktu menginap di Artotel?

Sudah mas, saya cukup terbantu dengan kecepatan pengiriman permintaan saya berupa setrika dan hairdryer, trus pas saya tanya-tanya juga masnya Housekeeping juga sangat ramah dan sangat membantu saya untuk beli oleh-oleh di dekat sini dimana saja

5 Apakah harga kamar yang ditawarkan sudah sepadan dengan kualitas yang diberikan oleh Artotel? Menurut saya worth it ya mas, saya tidak kecewa dengan harga yang ditawarkan bisa mendapatkan hasil kamar yang bersih, pelayanan yang ramah, dan karya seni disini juga yang bikin saya betah di Artotel Semarang ini

6 Apakah anda menyesal/kecewa sudah menginap di Artotel Semarang?
Tidak mas, sangat tidak kecewa

7 Apakah anda merekomendasikan Artotel untuk orang lain yang ingin menginap di Semarang? Dengan senang hati mas akan saya rekomendasikan untuk teman saya yang sedang mencari hotel untuk menginap keteika di semarang

Bagaimana Solusi Untuk Menangani Kendala Yang Dihadapi Room boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar di Artotel Hotel Semarang?

1. Hasil Wawancara dengan partisipan pertama, Room Division Manager

Tabel 8. hasil wawancara dengan room division manager terkait solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

No Pertanyaan Jawaban

1 “Apakah room boy sudah menerapkan SOP yang diberlakukan di artotel?”

“Kembali lagi dengan pertanyaan yang tadi, bisa dikatakan ini fluktuatif ya mas, jadi didalam hari yang sama satu anak roomboy bisa menerapkan 70% SOP, 30% tidak, atau juga bisa sebaliknya”

2 “Adakah program yang sedang digalakkan kepada room boy untuk meningkatkan kinerjanya?”

“Memberikan training-training kepada Room boy dengan standard yang perusahaan inginkan, juga mengevaluasi pekerjaan mereka dengan appraisal minimal 6 bulan sekali untuk mengetahui kemampuan & pengetahuan staff tersebut”

3 “Apa saja yang perlu diperbaiki Housekeeping, terutama untuk room section?” “Kedisiplinan dan keefektian menggunakan waktu untuk bekerja jangan terlalu lama saat istirahat, pemahaman dan praktik tentang SOP dan product knowledge harus lebih ditingkatkan lagi, dan yang paling penting komunikasi kepada sesama rekan tim housekeeping maupun dengan karyawan departemen lain”

4 “Bagaimana Solusi untuk menangani kendala yang dihadapi room boy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar? a Pengadaan alat-alat kerja yang dibutuhkan (termasuk linen dan towel)

b Selalu diadakan refresh training setiap bulannya & diadakan random check dari kualitas kamarnya

c Menerapkan SOP semaksimal mungkin & double check dalam segala pekerjaan untuk mendapatkan hasil yang maksimal

5 “Apa yang dilakukan ketika menghadapi seorang room boy yang mengalami penurunan kinerjanya didalam memberikan pelayanan kamar?”

“Dilakukan appraisal konseling & coaching, sambil di beri motivasi untuk bangkit/bersemangat lagi, dan diberikan solusi jika bisa”

6 Adakah sanksi yang diberikan kepada room boy ketika didapati complaint yang negative?” Verbal warning terlebih dahulu, kemudian baru warning 1,2 & 3, jika masih didapati complain negatif lagi, maka dengan terpaksa harus kami ganti dengan SDM yang lebih baik, agar tidak berimbas ke tim yang lain”

2. Hasil wawancara dengan partisipan ke pertama, karyawan pertama room boy

Tabel 9. hasil wawancara dengan karyawan pertama room boy, terkait solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Apakah anda sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu? “Sudah mas, saya sudah memberikan effort terbaik saya kepada tamu”	
---	--	--

2	Apakah menurut anda, anda sudah melakukan proses pembersihan kamar sesuai SOP yang berlaku?” Sudah juga mas, namun karena ada kamar yang tiba-tiba cek out, dan langsung diminta FO untuk cek in, terkadang saya tidak menerapkan standard SOP yang berlaku”	
---	--	--

3	“Menurut anda apa saja yang perlu diperbaiki terutama untuk room section?”	• Linen stock yang terbatas, harus ada pengadaan linen lagi,
---	--	--

- Job Desk tidak menentu karena seorang Room boy disini juga merangkap Public Area, Laundry juga Administrasi, jadi fokusnya terpecah belah,
- Kurang maning karyawan yang harusnya diplotkan disectionnya masing-masing

4 Sanksi apa yang diterima room boy, apabila menerima complain dari tamu?

“Tergantung level complain dari tamu mas, biasanya diberi peringatan dulu sama atasan, namun jika complain dirasa sudah termasuk berat, biasanya diberlakukan SP”

3. Hasil wawancara dengan partisipasi ke kedua, karyawan kedua room boy

Tabel 10. hasil wawancara dengan karyawan kedua room boy, terkait solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu? “Tentu sudah mas”	
2	“Apakah menurut anda, anda sudah melakukan proses pembersihan kamar sesuai SOP yang berlaku?”	“SOP juga sudah saya jalankan”
3	Menurut anda apa saja yang perlu diperbaiki terutama untuk room section?”	“Pengadaan linen baru, cloth OO juga, maning yang difokuskan ke sectionnya tersebut itu saja mungkin”
4	Sanksi apa yang diterima room boy, apabila menerima complain dari tamu?	

“Biasanya membuat kronologi terlebih dahulu, lalu tergantung juga dengan tingkatan komplain dari tamu tersebut, jika berat maka diberlakukan SP, namun jika masih ringan biasanya hanya diberi verbal warning”

4. Hasil wawancara dengan partisipan ke empat, guest pertama Artotel Semarang (Fahmi Basyah)

Tabel 11. hasil wawancara dengan guest pertama, terkait solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Apa yang ingin disampaikan anda, sebagai salah satu tamu yang menginap disini terkait pelayanan dan fasilitas kamar di Artotel.	Lebih memperhatikan kebersihan dan kondisi kamar mulai dari sprei, kamar mandi, lantai dan lain sebagainya.
---	---	---

2	Menurut anda, pelayanan seperti apa yang harus diberikan oleh karyawan kepada pelanggan demi kepuasan pelanggan	• Mungkin, harus lebih memperhatikan pelayanan yang dapat membuat kami sebagai pelanggan bisa tetap merasa aman, nyaman dan merasa dilayani dengan sepenuh hati dari karyawan disini.
---	---	---

3	Menurut anda apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan	Kepada pihak manajemen sebaiknya lebih memperhatikan kinerja karyawan dengan melakukan pelatihan dan evaluasi serta monitoring untuk kinerja karyawan. Dengan demikian ketika terjadi human error, bisa langsung terdeteksi dan dicarikan solusi.
---	--	---

5. Hasil wawancara dengan partisipan ke lima, guest kedua Artotel Semarang (Putri Ayu Hapsari)

Tabel 12. hasil wawancara dengan guest kedua, terkait solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban
1		Apa yang ingin disampaikan anda, sebagai salah satu tamu yang menginap disini terkait pelayanan dan fasilitas kamar di Artotel. Yang paling penting yaitu terkait kebersihan kamar, demi kenyamanan tamu yang menginap disini. Selanjutnya terkait kebutuhan peminjaman barang seperti setrika dan hair dryer supaya lebih diperbanyak lagi sehingga bisa memenuhi kebutuhan tamu yang menginap.
2		Menurut anda, pelayanan seperti apa yang harus diberikan oleh karyawan kepada pelanggan demi kepuasan pelanggan Dari saya, ketika ada keluhan dari pelanggan terkait ketersediaan water heater di kamar yang sering error agar dapat diperhatikan demi kenyamanan pelanggan.
3		Menurut anda apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan Dari pihak manajemen untuk lebih memperhatikan kinerja karyawan dan melakukan evaluasi untuk meningkatkan kinerjanya. Selanjutnya mungkin memberikan reward kepada karyawan agar lebih bersemangat dalam bekerja.

Pembahasan

Kendala Yang Dihadapi Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar di Artotel Hotel Semarang?

Berdasarkan pada temuan dari proses wawancara dengan narasumber yang terlibat langsung dalam penelitian terkait kualitas pelayanan kamar di Artotel Hotel Semarang, serta observasi yang dilakukan secara langsung yang didukung dengan dokumentasi yang diambil dilapangan, berbagai permasalahan yang menghambat room boy dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Artotel Hotel Semarang secara internal dan eksternal dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 13. Kendala yang dihadapi room boy dalam upaya peningkatkan kualitas pelayanan.

No.	Kendala Internal	Kondisi
1	Housekeeping	
a.	(Penerapan SOP)	
b.	Check list SPV	Penerapan SOP konsistensi dari Room attendant masih kurang stabil, terkadang di satu kamar bisa konsisten, namun di kamar lain bisa juga tidak konsisten dalam menerapkan SOP yang benar sesuai standard, dibuktikan dengan temuan komplain tamu seperti kamar mandi masih kotor, lantai tidak dipel, banyak remah-remah karena pengerjaan kamar yang belum maksimal

Check list SPV tidak dijalankan dengan sepenuhnya dan masih sering terlewat untuk urutan prosedur pengecekannya sehingga banyak yang terlewat.

2 Human Resources Manager

(Sumber Daya Manusia) Turn Over Maning (keluar masuknya karyawan) di Room section masih banyak anak baru yang masih banyak belajar namun harus sudah siap diberi tanggung jawab membersihkan kamar sendiri karena keterbatasan SDM yang mumpuni.

3 Purchasing

(Equipment) Equipment masih terbatas, sebagai contoh Linen spre, bath towel, OO towel (handuk rusak), chemical dan perlengkapan alat kerja yang kurang memadai

Eksternal Kondisi

Vendor

- a. Pest control
- b. Laundry vendor

Masih sering ditemukan semut dan nyamuk didalam kamar ketika tamu sudah check in.

Hasil pengiriman linen bersih dari laundry masih terdapat spot noda.

Supplier Keterlambatan pengiriman barang yang dipesan dari supplier.

Produk Pengganti Hasil pengiriman produk yang kurang sesuai dari yang diharapkan.

Sumber. Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan room boy Artotel Semarang, masih ditemukan banyak kekurangan yang perlu diperhatikan oleh bagian manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan tamu selama menginap. Feedback dari guest menunjukkan adanya kelemahan dalam penyajian pelayanan dari beberapa departemen, sehingga harus diperhatikan untuk dilakukan review dan evaluasi untuk mencapai ekspektasi tamu.

Kendala yang dihadapi oleh manajemen dan karyawan Artotel Semarang tidak hanya pada bidang Internal tetapi juga pada bidang eksternal yaitu pada bagian supplier berupa permintaan konsumen atas produk yang dijual atau keterbatasan pasokan bahan baku. Selanjutnya dari Vendor dan dari produk pengganti.

Hasil dari penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Melasari et al., 2018) dengan judul analisis swot pada hotel Banyualit Singaraja. Pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa kendala pada pelayanan hotel dapat dilihat dari lingkungan Internal dan Eksternal. Lingkungan internal termasuk di dalamnya yaitu placement, produk. Sementara itu lingkungan Eksternal yaitu supplier, pembeli, produk pengganti, dan lingkungan pesaing.

Bagaimana Solusi Untuk Menangani Kendala Yang Dihadapi Room boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar di Artotel Hotel Semarang?

Berdasarkan pada uraian hasil wawancara terhadap partisipan terkait solusi untuk menangani kendala yang dialami dan dihadapi oleh room boy dalam pelayanan di Artotel hotel Semarang, adalah sebagai berikut:

Weakness Solusi (WO) Contoh

- Kurangnya kebersihan kamar tidur, kamar mandi, dan peralatan serta fasilitas kamar.
- Melakukan monitoring selanjutnya mengadakan evaluasi dan refresh training setiap bulan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Meningkatkan kuantitas SDM yang kompeten.
- Mengadakan morning briefing dengan diingatkan SOP yang diinginkan oleh manajemen, dan mengevaluasi kembali apabila masih terdapat kendala pelaksanaannya.
- Penerapan SOP yang kurang maksimal dan tidak dengan semestinya pada setiap kamar.
- Meningkatkan kualitas dan frekuensi pelatihan untuk SDM dan kinerja karyawan yang berkualitas di Artotel Hotel Semarang.
- Mengadakan Random check terhadap kualitas kamar room boy
- Mendatangkan trainer dari hotel lain, jika diperlukan.
- Karyawan room boy baru yang sudah diberikan tanggung jawab untuk memberishkan kamar
- Mengadakan training kepada karyawan baru serta akan didampingi oleh staf senior.
- Mendampingi karyawan room boy baru, untuk observasi dilingkungan hotel, dengan memberikan pengetahuan tentang SOP dan product knowledge hotel.

- Equipment yang terbatas
- Menambah jumlah equipment dari supplier agar dapat memnuhi kebutuhan guest
- Menambah par stock linen dan towel, menambah guest loan item seperti setrika dan hairdryer

Threat Solusi (ST)

- Keterlambatan pengiriman barang dari supplier
- Memastikan proses pengiriman supplier berjalan baik dan tepat waktu agar tidak menghambat kinerja room boy
- Terus memantau perkembangan pengiriman barang dari pihak supplier.
- Pemesanan yang tidak sesuai dari yang diharapkan manajemen. •
Melakukan pengecekan dan monitoring pada proses pemesanan dan pengiriman dari supplier.
- Mengevaluasi barang barang pengganti yang dikirimkan supplier jika ada kerusakan/ ketidaksesuaian produk.
- Masih ditemukan serangga didalam kamar.
- Memantau kinerja dari petugas pest control dan memberikan evaluasi kekurangan apa yang harus diperbaiki.

- Memberikan task list kepada petugas pest control, serangga yang sering muncul didalam kamar dan kamar-kamar mana yang perlu diadakan pembersihan serangga secara keseluruhan.
- Terdapat noda di linen dan towel
- Mengevaluasi hasil pengiriman laundry,dari vendor untuk ditindak lanjuti.
- Memberi tahu vendor laundry untuk melakukan spoting jika terdapat linen bersih yang masih ada bercak noda.

Pada uraian tabel diatas dapat dilihat upaya dan solusi yang dilakukan oleh pihak manajemen Artotel Hotel Semarang dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh room boy, serta tanggapan tamu yang menginap di Artotel. Solusi dan upaya yang dilakukan oleh manajemen Artotel bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan serta kepuasan tamu, karena kepuasan tamu menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dalam pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel. Kepuasan tamu diperoleh ketika tamu tersebut mendapatkan jenis pelayanan yang sesuai dengan yang mereka harapkan dan mereka butuhkan.

Penelitian ini relevan dengan salah satu penelitian yang dilakukan oleh (Rahmita & Radiansyah, 2021) yaitu Kinerja Room boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. Hasil dari penelitian ini menjelaskan solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja roomboy adalah melakukan penambahan dan pembaharuan peralatan kerja yang sesuai dengan standar hotel, departemen housekeeping harus memastikan secara berkala kelayakan fasilitas kamar hotel demi kenyamanan tamu. Selanjutnya melakukan evaluasi, monitoring terhadap kinerja roomboy dan memperbanyak pelatihan-pelatihan ketrampilan untuk meningkatkan perfoma kinerja roomboy.

Berdasarkan hasil analisis tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Room boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar di Artotel Hotel Semarang, maka dapat disimpulkan :

1. Terkait kendala yang dihadapi roomboy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Artotel hotel Semarang, ditemukan hasil yaitu adanya kendala baik dari lingkungan internal seperti penerapan SOP yang kurang konsisten dari room attendant, check list SPV yang belum berjalan maksimal, turn over maning yang belum kompeten serta equipment yang terbatas di Artotel Hotel Semarang. Selanjutnya dari lingkungan eksternal yaitu keterlambatan pengiriman barang dari supplier, spot linen dari pengiriman laundry, pest control yang kurang maksimal serta pengiriman produk yang tidak sesuai dari yang diinginkan oleh manajemen.

2. Terkait solusi untuk menangani kendala yang dihadapi roomboy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar, ditemukan hasil yaitu dari kendala yang diuraikan pada pembahasan, maka solusi yang dilakukan oleh pihak manajemen Artotel hotel Semarang diantaranya melakukan monitoring, evaluasi dan refresh training setiap awal bulan, menambah dan memperbaharui dan memastikan secara berkala equipment sesuai dengan standar hotel, mendampingi karyawan baru dengan diberi masukkan SOP yang di berlakukan di Artotel untuk memastikan kinerjanya sesuai yang diharapkan oleh manajemen. Selanjutnya memastikan proses pengiriman dan melakukan pengecekan ulang bahan yang dikirim sesuai dengan yang dipesan, memantau kinerja petugas pest control dan memberikan evaluasi hasil pengiriman laundry dari vendor untuk ditindak lanjuti.

Saran

1. Manajemen Artotel Hotel Semarang

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kepercayaan pelanggan yang menginap di Artotel Hotel Semarang, maka manajemen Artotel harus lebih memperhatikan ketepatan dan kecepatan pengiriman oleh pihak supplier supaya tidak menghambat pekerjaan karyawan. Selanjutnya memastikan pengiriman produk sesuai dengan yang dipesan.

2. Departemen Housekeeping

Untuk menjaga kinerja karyawan maka, departemen housekeeping harus menjalankan monitoring secara teratur dan berkala untuk dapat dilakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan di housekeeping.

3. Karyawan Roomboy

Untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kinerja karyawan roomboy, maka diharapkan kepada karyawan roomboy untuk lebih mentaati SOP yang diberlakukan oleh manajemen Artotel, supaya dapat mencapai tingkat kepercayaan yang diinginkan oleh tamu.

4. Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti lain sebagai referensi dalam melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Emzir. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Endar, Sri. 2010. Housekeeping Hotel. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Fattah, Hussein. 2017. Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. Yogyakarta: Elmatara
- Lubis, Lesly Astuti Putri, Yuli Tri Cahyono. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOPMA UMS). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Maruasas, Sianturi. 2013 Kinerja. Jakarta: Kompasiana
- Melasari, S., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2018). Analisis Swot Pada Hotel Banyualit Singaraja. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, 10(2), 365–375. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i2.20131>
- Meri Donna Barutu. 2009. Peranan Roomboy Pada Operasional Housekeeping Department Untuk Meningkatkan Pelayanan Kamar Di Hotel Emerald Garden Internasional. Medan: 123dok
- Mukti, tiara citra. 2017. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Volume 2 No 1. Kediri: Universitas Islam Kadiri Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Prastowo, Andi. 2011. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta: Ar-Ru Media.

Putri Rahmita, Muhammad Sultan Radiansyah. 2021. Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. Banda Aceh: jurnal.unigha.ac.id

Purwanti, E Sri. 2011. Analisis Peran Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Agas Internasional Hotel Surakarta. Surakarta: jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id

Rahmita, P., & Radiansyah, M. S. (2021). Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. Jurnal Real Riset |, 3(2), 206–210. <https://doi.org/10.47647/jrr>

Risky Wahyu Wulanto, Wisnu Hadi. 2014. Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. Yogyakarta: ejournal.bsi.ac.id

Rumekso. 2008. Menyiapkan Kamar Untuk Tamu. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Sarosa, Sumiaji. 2017. Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar, Edisi 2. Jakarta: PT. Indeks

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta

PENINGKATAN KINERJA ROOMBOY

BIODATA PENULIS 1



Tri Susilo Mukti Wibowo., SM, Lahir di Semarang (Jawa Tengah) Tanggal 8 Juni 1998. Merupakan alumni dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang Program Studi Manajemen konsentrasi Manajemen Perhotelan lulus tahun 2022 dan melakukan penelitian dibawah bimbingan dosen pembimbing Dr. Dyah Palupiningtyas., SE., MSi., CBPA. Saat ini aktif bekerja di ARTOTEL HOTEL Semarang.

BIODATA PENULIS 2



Dr. Dyah Palupiningtyas., SE., MSi., CBPA, Lahir di Semarang (Jawa Tengah) Tanggal 21 Januari 1979. Menyelesaikan Studi Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang tahun 2001, Studi Magister (S2) Studi Pembangunan Di Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga tahun 2003 dan Studi Doktorat (S3) Ilmu Ekonomi di Universitas Merdeka Malang tahun 2022. Mulai tahun 2005 sampai sekarang bekerja sebagai Dosen PNS DPK di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang. Saat ini aktif menulis artikel jurnal nasional dan jurnal internasional serta beberapa buku.



ISBN 978-623-88483-3-1 (PDF)

