MENINGKATKAN PENILAIAN KINERJA ROOM ATENDANT DENGAN METODE *ON THE JOB TRAINING* DI HW HOTEL PADANG

AFIFAH SRI RAHMADANI

20240005

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

2024

MENINGKATKAAN PENILAIAN KINERJA ROOM ATENDANT DENGAN METODE *ON THE JOB TRAINING* DI HW HOTEL PADANG

Proyek Akhir Ini Diajukan

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Terapan Pariwisata

AFIFAH SRI RAHMADANI

20240005

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

2024

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disyahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 26 Agustus 2024

Pembimbung I,

Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M

NIDN. 1031078602

Pembimbing II,

Moch. Abdi. S.E., M.M

NIDN. 1006068002

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan,

Wina Asty, S.pd., M.M.Par

NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program studi Perhotelan Fakultas Pariwisata universitas Muhammadiyah Sumatera barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Afifah Sri Rahmadani

Nim 20240005

Judul : Meningkatkan Penilaian Kinerja Room Attendant dengan Metode *On The Job Training* di HW Hotel Padang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi erhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera barat

Bukittinggi, 26 Agustus 2024

Penguji I,	Penguji II,
Wina Asty, S.Pd, M.M.Par	**Vina Kumala S.E, M.M. Ak**
NIDN. 1019048301	NIDN. 1017057103

Menyetujui:

Dekan,

Rozi Yuliani, S.ST. Par. M.M

NIDN. 1031078602

TOURISM FACULTY

HOSPITALITY STUDY PROGRAM

Proyek Akhir, Agustus

2024 Afifah Sri Rahmadani

Improving Room Attendant Performance Assessment using the On The Job Training Method at HW Hotel Padang

ABSTRACT

Afifah Sri Rahmadani *(2024) Limited ability of employees to provide inadequate service, lack of alertness in fulfilling guest requests, slow response in handling complaints, unattractive appearance, poor communication, and lack of friendly attitude towards guests are the reasons the author is interested in conducted research entitled "Improving Performance Assessment of Room Attendant Employees using the On The Job Training Method at HW Hotel Padang".*

This research is a type of applied action research with a qualitative approach, often referred to as naturalism research because it is carried out in natural situations. Action research is an effort made by groups or individuals to organize certain conditions so that they can learn about their experiences and make those experiences accessible to others. The training method applied at HW Hotel Padang is the on-the-job training method, where employees carry out their routine tasks, but instead take part in training through presentations, modules and practices.

Currently, the services provided are still not optimal due to the lack of employee knowledge about good and professional service standards. Therefore, it is necessary to apply the On The Job Training Method periodically to improve service performance at Hw Hotel Padang, so that the services provided can meet guest expectations optimally.

Keywords: Room attendant. Training Methods. On The Job Training, Qualitative Research, Action Method, HW Hotel Padang.

FAKULTAS PARIWISATA

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

Proyek Akhir, Agustus

2024 Afifah Sri Rahmadani

Meningkatkan Penilaian Kinerja Room Attendan dengan Metode *On The Job Training* di HW Hotel Padang

ABSTRAK

Afifah Sri Rahmadani (2024) Keterbatasan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang kurang memadai, kurangnya kesigapan dalam memenuhi permintaan tamu, lambatnya respon dalam menangani keluhan, penampilan yang kurang menarik,komunikasi yang tidak baik, serta kurangnya sikap keramahan terhadap tamu menjadi alasan Penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Meningkatkan Penilaian Kinerja Karyawan Room Attendant dengan Metode *On The Job Training* di HW Hotel Padang".

Penelitian ini merupakan jelnis penelitian terapan tindakan dengan pendekatan kualitatif sering disebut juga sebagai penelitian naturalisme karena dilakukan dalam situasi yang alami. Penelitian tindakan adalah upaya yang dilakukan oleh kelompok atau individu dalam mengatur kondisi tertentu sehingga mereka dapat mempelajari pengalaman mereka dan membuat pengalaman tersebut dapat diakses oleh orang lain. Metode pelatihan yang diterapkan di HW Hotel Padang adalah metode *on the job training*, di mana karyawan menjalankan tugas rutin mereka, melainkan mengikuti pelatihan melalui presentasi, modul dan praktik.

Saat ini, pelayanan yang diberikan masih belum optimal karena kurangnya pengetahuan karyawan tentang standar pelayanan yang baik dan profesional. Oleh karena itu, perlu diterapkan Metode Pelatihan *On The Job Training* secara berkala untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Hw hotel Padang, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan tamu secara maksimal.

Kata Kunci : *Room attendant.* Metode Pelatiihan. *On The Job Training,*

Penelitian Kualitatif, Metode Tindakan, HW Hotel Padang.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Afifah Sri Rahmadani

NIM : 20240005

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Meningkatan Penilaian Kinerja Room Attendant dengan Metode *On The Job Training* di HW Hotel Padang** adalah hasil karya sya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang˘ undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 29 Agustus 2024

Saya yang menyatakan,

Afifah Sri Rahmadani

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afifah Sri Rahmadani

NIM : 20240005

Program Studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif ata***(Non exclusive Royalty Free Right)*** proyek akhir saya yang berjudul :

"Meningkatkan Penilaian Kinerja Room Attendant dengan Metode *On The Job Training* di HW Hotel Padang"

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bukittinggi

Pada Tanggal: 29 Agustus 2024

Saya yang menyatakan,

Afifah Sri Rahmadani

RIWAYAT HIDUP

Afifah Sri Rahmadani, dilahirkan di Bukittinggi pada tanggal 01 Mei 1999 adalah putri pertama dari dua bersaudara dari pasan an orang tua Besty Ineke dan Ajismar.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) 10 Sei.Sapih, Padang (2012), Madrasah Tsanawiyah Negeri Model (MTsN Model) Padang (2015), Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Bukittinggi (SMKN 2) (2018). Dan pada tahun 2020 penulis diterima di jurusan perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama melakukan pekuliahan di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat penulis bekerja di RS. Ibnu Sina Bukittinggi di bagian Gizi dan melakukan magang selama 6 bulan di tempat yang sama serta mendapatkan beberapa ilmu dan pengalaman selama bekerja dan magang di sana.

Afifah Sri Rahmadani

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

KATA PENGANTAR

Kondisi saat ini dan kecenderungan di masa yang akan dating, menunjukkan bahwa pemeliharaan terhadap loyalitas pelanggan menjadi suatu hal yang sangat penting, karena mempertahankan pelanggan lama lebih efisien dari pada mencari pelanggan baru. Untuk melihat sejauh mana faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menjadi pelanggan tetap telah dilakukan penelitian dengan judul : Meningkatkan Penilaian Kinerja Room Attendant dengan Metode *On The Job Training* di HW Hotel Padang

Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikannya. Namun karena bantuan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, M.M , Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M , Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty., S.Pd., M.M.Par, Ketua Program Studi Perhotelan
4. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M dan Bapak Moch. Abdi S.E.,M.M, pembimbing proyek akhir.
5. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M.Par dan Ibu Vina Kumala, S.E., M.M.Ak penguji proyek akhir.
6. Bapak Moch. Abdi S.E.,M.M, Dosen Pembimbing Akademik
7. Mama Besty Ineke, Adek Siti Khonsan Latifah yang telah banyak memberikan dorongan baik secara moril maupun material.
8. Ibu Susi Nuramli selaku HRD Hotel HW Padang.

9. Candra Saputra yang telah membantu dan mendukung penulis dalam pembuatan proyek akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan Bp 20 terutama Putri, Yepi, Aurel dan angota penduduk surga yang selalu mendengarkan keluh kesah saya sampai terbentuknya Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca, agar proyek akhir ini mendekati kata sempurna.

Bukittiggi, 26 Agustus 2024

Afifah Sri Rahmadani

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR ...

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR ....

ABSTRACT iii
ABSTRAK iv
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **Error! Bookmark not defined.**
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS vi
RIWAYAT HIDUP vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 5
1.3 Batasan Masalah 5
1.4 Rumusan Masalah 6
1.5 Tujuan Penelitian 6
1.6 Manfaat Penelitian 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA 10
2.1 Kerangka Teoritis 10
2.1.1 Hotel 10
2.1.2 Room Attendant 14

2.1.3 Kinerja Karyawan 21
2.1.4 Pelatihan 29
2.1.5 Definisi *couching* dan *counseling* 34
2.1 Penelitian Terdahulu 38
2.2 Kerangka Konseptual 40
BAB III METODE PENELITIAN 41
3.1 Jenis Penelitian 41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 41
3.3 Subyek Penelitian 42
3.4 Metode Pengumpulan Data 43
3.4 Setting Tindakan 44
3.8 Instrumen Penelitian 45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 49
4.1 Hasil Penelitian 49
4.1.1 Gambaran Umum Hotel HW Padang 49
4.1.2 Hasil Pelatihan 53
4.2 Pembahasan 78
BAB V KESIMPULAN & SARAN 83
5.1 Kesimpulan 83
5.2 Saran 84
DAFTAR PUSTAKA 86
LAMPIRAN 88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kamar, Type Kamar 3

Tabel 1. 2 50 Review Tamu OTA 4

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 38

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 42

Tabel 3. 2 Subyek Penelitian 43

Tabel 3. 3 Kisi-kisi Operational Variabel Penelitian 46

Tabel 4. 1 Peserta Pelatihan 56

Tabel 4. 2 SOP ROOM ATTENDANT HW HOTEL PADANG 60

Tabel 4. 3 Program Pelatihan 68

Tabel 4. 5 Skor Nilai Pretest & Posttest 74

Tabel 4. 6 Lama waktu peserta *Make Up Room* 75

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual 40

Gambar 4. 1 Hotel HW Padang 49

Gambar 4. 2 Type Kamar di HW Hotel Padang 50

Gambar 4. 3 Nihon No Pan 52

Gambar 4. 4 Struktur Organisasi HW Padang 52

Gambar 4. 5 Persentasi Pelatihan 66

Gambar 4. 6 Persentasi Pelatihan 66

Gambar 4. 7 Kamar Praktek 67

Gambar 4. 8 Pemberian silabus dan materi 70

Gambar 4. 9 Diskusi bersama *Room Boy* dengan Supervisor 72

Gambar 4. 10 Melakukan procedure ceklisan waktu dalam makeup room bersama *roomboy* Muhammad Al-Ghazali 72

Gambar 4. 11 Praktek membersihkan bathroom bersama *roomboy* Dikki Setiawan 73

Gambar 4. 12 Melakukan cek procedure makeup room bersama *Roomboy* Bambang 73

Gambar 4. 13 Melakukan make up room di bathroom bersama *Roomboy* Andriansyah 74

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Obeservasi Awal 89
Lampiran 2 Ceklis List Prosedure Teknik Perawatan Kamar 90
Lampiran 3 CV Pelatih..... 98
Lampiran 4 Review OTA..... 100
Lampiran 5 Dokumentasi Pelatihan 102

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya seperti pelayanan kantor depan, tata graha, makan dan minum, serta rekreasi, yang merupakan salah satu bentuk akomodasi dalam bidang pariwisata yang berperan cukup penting (Permana, 2013 : 2).

Pelayanan yang berkualitas dalam industri perhotelan hal yang penting untuk diperhatikan. Pelayanan terhadap tamu merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi citra hotel dan kualitas pengalaman tamu dalam menginap di hotel (Purwanto,2021) menjelaskan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan tamy akan membuat tamu merasa nyaman dan senang serta meningkatkan peluang untuk tamu kembali menginap atau merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Kota Padang memiliki keindahan alam dan potensi wisata yang sangat menarik. Salah satu tujuan wisata religi yang populer adalah Mesjid Al-Hakim di Pantai Padang, yang dikenal dengan arsitektur yang mirip dengan Ta'j Mahal. Selain itu, industri perhotelan di Kota Padang juga mengalami perkembangan yang signifikan, dengan banyak hotel baru yang menawarkan konsep elegan dan

mewah. Ini semua merupakan bagian dari sektor pariwisata yang berkembang pesat di Kota Padang, yang meliputi berbagai jenis akomodasi mulai dari bintang hingga non-bintang.

Setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda-beda terkait pemilihan hotel, tergantung pada tujuan kunjungannya ke suatu daerah. Bagi seorang pebisnis misalnya, lokasi hotel menjadi krusial karena mereka menginginkan akses yang mudah ke tempat-tempat bertemu dengan mitra bisnis atau relasi dagang mereka di sekitar hotel. Hal ini memungkinkan untuk efisiensi dalam melakukan pertemuan bisnis dan menjaga keterhubungan yang baik.

Di sisi lain, bagi mereka yang melakukan perjalanan untuk rekreasi atau honeymoon, preferensi seringkali berbeda. Mereka cenderung mencari tempat yang tenang, sejuk, dan tidak terlalu ramai untuk menciptakan suasana yang santai dan romantis. Kepuasan dalam hal ini sering kali diukur dari seberapa baik hotel mampu menyediakan suasana yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pribadi mereka selama tinggal di sana

HW Hotel Padang adalah hotel bintang 3 yang terletak di pusat Kota Padang, tepatnya di Jalan Hayam Wuruk no 16. Lokasinya sangat strategis karena dekat dengan pantai, pusat perbelanjaan, bank, serta berbagai tempat wisata di Kota Padang. Dengan konsep smart and elegant, hotel ini menawarkan 79 kamar yang terbagi dalam 5 tipe kamar yang berbeda

Selain kamar yang nyaman sebagai fasilitas utama, HW Hotel juga memiliki fasilitas makanan dan minuman di restoran yang terletak di lantai 5. Hotel ini juga menyediakan fasilitas tambahan untuk kenyamanan tamu seperti layanan valet parkir gratis, wifi gratis, pusat bisnis, dan fasilitas lainnya.

Dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan dan lokasi yang strategis, HW Hotel Padang menjadi pilihan yang baik baik untuk pebisnis maupun wisatawan yang mengunjungi Kota Padang.

Tabel 1. 1
Jumlah Kamar, Type Kamar

No	Type Kamar	Jumlah Kamar	Publish Rate
1.	Panaromic Suite Room	2 Kamar	Rp. 3.500.000
2.	Junior Suite Room	3 Kamar	Rp. 3.000.000
3.	Duluxe Room	11 Kamar	Rp. 3.500.000
4.	Grand Smart Room	16 Kamar	Rp. 2.000.000
5.	Smart Room	47 Kamar	Rp. 1.500.000
	Jumlah	79 Kamar	

Sumber : HRD HW Padang

Dari table diatas dapat dilihat jumlah kamar tamu di HW padang berjumlah 78 kamar dengan *Panaromic Suite Room, Junior Suite Room, Duluxe Room, Grand Smart Room, Smart Room*

Selama melakukan observasi pada tanggal 01 Maret di HW Hotel Padang, Penulis menemukan informasi bersama HRD Ibu Susi adanya beberapa tamu yang complain terhadap fasilitas kamar yang ada. Diantaranya pintu kamar mandi yang goyang, chanel TV yang tidak ada, linen yang masih kotor, dan terkadang kamar yang masih berbau.

Tabel 1. 2
50 Review Tamu OTA

No	Ulasan	Rating Kurang Baik	Rating Baik
1.	Kebersihan	15 Respon	5 Respon
2.	Kenyamanan	17 Respon	4 Respon
3.	Pelayanan	1 Respon	3 Respon
4.	Makanan	0	3 Respon
5.	Lokasi	0	2 Respon
	Jumlah	33 Respon	17 Respon

Sumber : Review OTA (Traveloka, Agoda)

Dari tabel di atas 50 review tamu ada juga komentar negative yang ditemukan di situs online (Traveloka, Agoda) tentang HW Hotel Padang pada 6 bulan lalu, terdapat beberapa keinginan tamu belum terpenuhi dengan baik. Sehingga harapan tamu tidak terpenuhi dengan baik. Komentar negatif tersebut adalah, kamarnya kurang bersih. Berbau asap rokok, linen atas blanket yang kurang bersih dan bernoda, fasilitas yang perlu diperbarui, *Staff* hotelnya *slow* respon, kurangnya komunikasi yang ramah dan sopan terhadap tamu hotel dan pekerjaan yang tidak sesuai dengan standart procedure.

Berdasarkan dari masalah diatas terkait dengan kinerja *room attendant* terhadap pada kepuasan konsumen, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang **“ Meningkatkan Penilaian Kinerja Karyawan Room Attendant dengan Metode *On The Job Training* Di HW Hotel Padang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas ada permasalahan yang di temukan seperti:

1. Adanya tamu komplain tentang kurangnya kelengkapan kebutuhan dalam kamar hotel.
2. Adanya tamu komplain terhadao kamar kurang bersih dan berbau asap rokok
3. Sheet & Blanket yang kotor dan bernoda.
4. Lambatnya respon karyawan terhadap permintaan tamu.
5. Keterlambatan dalam pengerjaan tugas sehingga membuat komplain tamu.
6. Kurangnya komunikasi antara housekeeping dan front office sehingga membuat tamu menunggu terlalu lama.
7. Banyaknya kamar yang menjadi tanggung jawab *room attendant* per shiftnya sehingga kurangnya performa karyawan dalam memberishkan kamar dan mengakibatkan banyak tamu complain.
8. *Room attendant* bekerja tidak sesuai dengan SOP yang telah diterapkan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi Masalah yang telah di uraikan maka batasan masalah penelitian ini adalah Meningkatkan Penilaian kinerja *Room Atendant* dengan metode *on the job training*, dengan simulasi *Coaching and counseling* di HW Hotel Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini untuk meningkatkan penilaian kinerja *room attendant* dengan metode *on the job training* di HW Hotel Padang, dalam simulasi *Coaching and counseling*

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas metode pelatihan *on the job* menggunakan simulasi *Coaching counseling* dalam meningkatkan penilaian kualitas kinerja karyawan room attendant di HW Hotel Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

a. Bagi Kampus

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang pariwisata khususnya industri perhotelan bagi Program Studi terkait.
2. Menunjang keberhasilan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan teoritis dalam praktik industri di masa depan.

b. Bagi Penulis

1. Memberikan kesempatan untuk menerapkan metode dan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dalam konteks nyata.
2. Melatih kemampuan analisis terhadap permasalahan yang ada di industri perhotelan.
3. Memperoleh data-data yang diperlukan sebagai bahan untuk proyek akhir guna menyelesaikan program D-IV Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

c. Bagi Peneliti

1. Menjadi bahan referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya atau pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa.
2. Menyediakan literatur tambahan yang dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan dalam bidang pelatihan dan pengembangan karyawan di industri perhotelan.

2) Manfaat Praktis

a. Sebagai bahan Evaluasi bagi Industri Perhotelan Khusunya HW Hotel Padang

1. Memberikan evaluasi yang dapat membantu usaha perhotelan dalam menganalisis dan meningkatkan kemampuan operasional mereka.

2. Memastikan usaha perhotelan tetap dapat bertahan dengan menyediakan kualitas layanan yang baik dan memenuhi harapan tamu.

b. Sebagai Referensi untuk Usaha Perhotelan

1. Menyediakan panduan dan referensi baru bagi usaha perhotelan dalam mendukung kepuasan dan kenyamanan pengunjung.
2. Memperluas wawasan tentang strategi pelatihan dan pengembangan karyawan yang efektif dalam industri perhotelan

3) Manfaat Umum

Pembaca dan penulis dapat menambah pengetahuan tentang Meningkatkan Penilaian kinerja *Room Attendant* dengan metode *on the job training* di Hotel HW Padang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Hotel

2.1.1.1 Pengertian Hotel

Definisi hotel menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan beberapa sumber dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI):** Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan bagi orang yang sedang dalam perjalanan.
2. **Menurut Widjaya (2005):** Hotel adalah jenis akomodasi yang menyediakan kamar-kamar yang disewakan untuk penginapan, serta menyediakan layanan makanan bagi tamu yang sedang melakukan perjalanan. Definisi ini menekankan pada fungsi dasar hotel sebagai tempat menginap sementara dan menyediakan makanan.
3. **Menurut Bataafi (2005):** Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan layanan jasa penginapan, makan, dan minum secara komersial. Hotel harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk standar kualitas dan fasilitas yang disediakan.

Dari definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan sebuah tempat yang menyediakan kamar untuk menginap sementara bagi tamu yang sedang dalam perjalanan atau berlibur. Selain itu, hotel juga menyediakan layanan makanan dan minuman secara komersial, dengan tujuan untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan memenuhi kebutuhan tamu selama tinggal di sana.

Penting untuk dicatat bahwa hotel tidak hanya sekadar tempat penginapan, tetapi juga merupakan bagian integral dari industri pariwisata karena menjadi sarana utama dalam menyediakan layanan akomodasi bagi wisatawan dan pelancong dari berbagai belahan dunia

2.1.1.2 Departement Hotel

a. Front Office Departement

Front Office Department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai kantor depan pada hotel. *Front office department* merupakan pusat kegiatan dari hotel, pusat informasi. Pada *Front office department* juga para tamu mendapatkan pelayanan dari awal mereka datang ke hotel, melakukan registrasi dan check in, berangkat menuju ke kamar, selama tamu menginap, melayani pindah kamar jika tamu meminta hingga ketika tamu akan meninggalkan hotel dan melunasi bill mereka.

b. *Housekeeping Departement*

Housekeeping atau Tata Graha merupakan salah satu department yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan, kesehatan dan pemeliharaan seluruh fasilitas dan wilayah hotel baik kamar tamu maupun area umum hotel seperti *lobby*, *restaurant*, koridor, dan lainnya. *Housekeeping* juga bertugas membuat perencanaan pembersihan kamar tamu, seluruh kantor yang ada di hotel, lobby hotel, restaurant dan area umum lainnya, agar tamu merasa aman nyaman selama menginap di hotel.

c. *F&B Service & Beverages*

Food and beverages merupakan layanan makan dan minum yang ada di hotel. *Food and beverages service* sendiri adalah bagian dari *food and beverage* department yang bertemu dan berhadapan langsung dalam melayani tamu. Contohnya di *bar, restaurant, banquet dan room service*. *Food and beverages service* sendiri bertugas melayani tamu ketika mereka memesan hingga menyajikan makanan dan minuman pada *food and beverages* outlet yang ada di hotel.

d. *F&B Product*

Food and beverages product atau sering disebut sebagai *kitchen department* merupakan bagian dari *food and beverages department* yang khusus menangani pengolahan makanan dan minuman, dari bahan mentah menjadi siap saji bagi para tamu hotel.

e. *Sales and Marketing Departeement*

Sales and marketing department adalah salah satu department yang ada di hotel yang bertugas dalam hal pemasaran dan penjualan dalam sebuah hotel, baik kamar dan seluruh fasilitas hotel. *Human relation, product knowledge* dan *privacy policy* hotel adalah hal yang sangat penting bagi seorang *Sales and Marketing* dalam melaksanakan tugasnya. Komunikasi juga menjadi hal yang sangat penting dalam memasarkan dan mempresentasikan produk ke calon konsumen.

f. *Accounting Deartement*

Accounting department adalah department yang bertugas mencatat dan mengawasi seluruh keuangan hotel, baik itu pengeluaran maupun pemasukan. Contohnya adalah melakukan pencatatan pembayaran yang tidak menggunakan cash, pembelian barang yang dibutuhkan oleh hotel dan lainnya.

g. *Human Resources Departement*

Human resources departemen adalah department yang ada di hotel yang memiliki tugas bertanggung jawab penuh terhadap pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah hotel. Mulai dari persiapan perekrutan dan menyeleksi karyawan baru, mewawancara, menyiapkan kontrak kerja, hingga melakukan training terhadap karyawan agar dapat bekerja dengan maksimal dan sesuai dengan standar hotel.

h. Engginering Departement

Merupakan department yang ada di hotel yang bertugas melaksanakan perencanaan dan pemasangan gedung beserta alat-alat elektronik yang ada di hotel. Selain itu mereka juga bertugas mengecek dan merawat barang-barang elektronik juga kondisi gedung dan peralatan yang ada di hotel.

2.1.2 Room Attendant

2.1.2.1 Pengertian *Room Attendant*

Room attendant merupakan posisi yang bertugas di bawah pengawasan *department Housekeeping* yang memiliki *job description vital* terutama dalam menjaga kebersihan kamar-kamar tamu. Adapun kinerja dari seorang *Room Attendant* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan para tamu sekaligus memberikan kesan baik buruknya sebuah pelayanan hotel.

Pengertian *Room Attendant* Menurut Para Ahli

1. Menurut Shite (2006 : 35). *Room Attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel.
2. Menurut Rumesko(2005:35), *Room Attendant* adalah petugas *Floor Section* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu.

3. Menurut Agustinus Darsono(1995:53) , *Room attendant* adalah petugas kamar yang berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu , atasan maupun teman sejawat.
4. Menurut Sulastiyono (2011:124) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (roomboy) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *room supervisor*.

2.1.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* dalam pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant*, mulai dari ketelitian, kerajinan maupun kualitas. Seorang *room attendant* yang rajin, teliti, dan terampil dalam melaksankan pekerjaannya akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Oleh sebab itu *room attendant* harus mengerjakan kamar dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada di dalamnya.
2. Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunnya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik

pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki defenisi sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan - kebutuhan serta tujuan - tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Agar tamu dapat merasa puas maka *room attendant* harus dapat memeberikan pelayanan yang berkualitas.

Menjalin kerja sama dengan sesama *room attendant* dan seksi – seksi lain yang berada di *housekeeping department*, bahkan dengan seksi yang berada didepartmen lain. Hal ini perlu dilaksanakan karena industri hotel merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang terdiri dari beberapa department yang masih memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan dengan sendirinya. Untuk melaksnakan tugas pelayanannya, *room attendant* dalam kesehariannya dibagi menjadi tiga shift dalam pelaksannannya, yaitu :

a. Morning Shift : Pukul 08.00 – 16.00 WIB.
b. Evening Shift : Pukul 16.00 – 00.00 WIB.
c. Night Shift : Pukul 00.00 – 08.00 WIB.

3. Ruang lingkup Operasional Pelayanan *Room Attendant*

Room Attendant dipimpin oleh *Floor Capatain* yang bertanggung jawab langsung kepada Executive Housekeeper. *Floor Captain* bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh *Room Attendant*. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *Room Attendant* adalah kamar – kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual

(ready for sale). Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *Room Attendant* harus mengetahui ketentuan – ketentuan yang berlaku di *Room Section* sehingga setiap *room Attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel.

4. Membersihkan Kamar Tamu

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. Room mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan image hotel secara keseluruhan. oleh sebab itu, room yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya.

Dalam hal ini, *Room Attendant* berperan penting untuk meningkatkan image hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu. Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga memberikan nilai tambah bagi *housekeeping*. Ketersediaan kamar akan mengindari tamu untuk menunggu pada saat *check in*.

Oleh sebab itu, Ketika *room attendant* telah selesai membersihkan suatu kamar maka *Floor Supervisor* harus *me-release* status kamar tersebut secepatnya. Prosedur pembersihan kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian di dalam kamar tidak

ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan amenities dan kebersihan. Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preparation* (persiapan), *process* (pembersihan) dan *finishing* (pengecekan)

1. Persiapan *(Preparation)* Pada tahap persiapan ini, *room Attendant* melakukan persiapan sebagai berikut :
    1. Melapor ke *housekeeping office* dengan menandatangani daftar hadir *(attendance record)* pada kolom Time In.
    2. Mengambil *room assignment sheet* yang merupakan daftar kamar-kamar yang harus dikerjakan oleh *room attendant*. *room assignment sheet* ini dipersiapkan oleh *floor supervisor* untuk mengatur alokasi *room attendant* dalam pembersihan semua kamar di hotel.
    3. Mengambil kunci kamar *(Master key)* sesuai dengan daftar kamar pada *room assignment sheet* kemudian menandatangani pada *"key log book"* pada kolom *Key Out*.
    4. Mengikuti *"Morning briefing"* yang dipimpin oleh supervisor untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel.
    5. Room attendant menuju section masingmasing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil *"trolley"* sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar.
    6. Mengecek semua kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari system komputer sama dengan status fisik. Selain itu,

tujuan lainnya adalah mengecek laundry tamu, mengecek kamar yang ada tanda *"SERVICE* dan *DND"* dan sebagai laporan untuk *room discrepancy*

7. Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan ke *floor supervisor* sabagai laporan *morning housekeeping report* setelah dikumpulkan dari semua *room attendant* yang bertugas.
8. *Room attendant* sudah siap melakukan pembersihan kamar. biasanya akan dimuali dari kamar-kamar yang ada tanda *"service"*.

2. Pembersihan *(Process)*

Pada tahap ini, *room attendant* sudah siap membersihkan kamar tamu. Prosedur pembersihan yang dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Entering the *guestroom Bell* kamar kemudian sebutkan *"Housekeeping"*,bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan sambil mengatakan housekeeping.
2. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta ijin apakah kamarnya dapat dibersihkan.
3. Bawa masuk *caddy tray* dan *linen* bersih ke dalam kamar. Letakkan *caddy* ke *bathroom* dan *linen* diatas *luggage rack*.

4. Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan).
5. Bawa gelas, *ashtray,* cangkir ke basin di *bathroom.* Bila ada *tray* dari *room service* hubungi *room service* untuk *pick up*.
6. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag di trolley.*
7. Periksa semua ruangan untukmelihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

3. Pengecekan *(Finishing)*

Pada tahap ini, *room attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar. Adapun prosedur pengeceken meliputi :

1. Kebersihan merupakan tujuan dari proses pembersihan, target kebersihan termasuk *wall, furnitures, paintings, lamps, floor, linen, danceiling.*

2. Kerapihan merupakan pengaturan terhadap semua peralatan didalam kamar agar tertata baik dan rapi agar kelihatan menarik.
3. Kelengkapan merupakan proses pengecekan terhadap semua *amenities dan linens* yang menjadi standar dari kamar tersebut dilengkapi setelah dipakai oleh tamu.

4. Kerusakan bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan di kamar dapat berfungsi dengan baik, misalnya lampu yang mati, *remot control*, *furniture* yang tergores, dan lain-lain.
5. Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. kamar yang baik adalah *"fresh"* bukan bau rokok, bau parfurm, dan lain-lain.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Definisi Kinerja

Indikator-indikator mengenai kinerja dari berbagai sumber dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pahami kecepatan kerja Kecepatan adalahkemampuan sebagiananggota tubuh atau sistem pengungkit tubuh untuk bergerak,atau kecepatan gerakan seluruh tubuh dalam waktu yang singkat (Yuyun Yudiana, dkk, 2011:10).
2. Pengertian disiplin kerja Disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan tenaga kerja dan bersedia mengubah perilaku mereka serta meningkatkan kesadaran dan motivasi mereka untuk mematuhi semua peraturan. (Rivai 2010: 825)
3. Memahami pengalaman kerjaPengalaman merupakan hasil kontak antara alam dan indera manusia, pengalaman memungkinkan seseorang untuk mengetahui,dan hasil dari mengetahui itudisebut

pengetahuan. Seseorang yang memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang tertentu disebut ahli. (Etha Lita, 2009).

Dari indicator-indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merujuk pada prestasi atau hasil dari pelaksanaan kerja seseorang atau kelompok. Kinerja tidak hanya mencakup hasil yang dicapai dalam bentuk kuantitatif (seperti jumlah produksi atau penjualan), tetapi juga kualitatif (seperti mutu produk atau layanan). Selain itu, kinerja juga dipengaruhi oleh kemampuan individu atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya, motivasi untuk mencapai tujuan, serta faktor-faktor pendukung lainnya seperti lingkungan kerja dan dukungan organisasi.

2.1.3.2 Sasaran dan Pengukuran Kinerja

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja (performance appraisal) agar dapat diketahui efektifitas dan keberhasilan kinerja yang dilakukan karyawan. Menurut Mathis dan Jackson (2016) berpendapat “Penilaian kinerja merupakan proses Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja, Lily Setyawati Kristianti et al. Jurnal PERKUSI: Pemasaran, Keuangan, dan Sumber Daya Manusia mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika ibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengokmunikasikan informasi tersebut kepada karyawan”.

Menurut Thomas dan Scott dalam Hasibuan (2016) berpendapat "Penilaian kinerja adalah penilaian dari kinerja jabatan seseorang karyawan, dimana merupakan salah satu tanggung jawab paling penting yang ada pada seorang manajer".

Sasaran organisai dapat dinyatakan dengan istilah seperti ini:

1. Target yang dapat kuantifikasi, seperti peningkatan keuntungan hasil penjualan sebanyak sekian persen, peningkatan pangsa pasar, pengurangan daftar tunggu, dsb.
2. Proyek yang harus diselesaikan pada periode tertentu, seperti peluncuran produk A, pemasangan sistem komputerisasi manufakturing yang terintegritas, pengenalan prosedur pengendalian yang baru, pengimplementasian manjemen kinerja.
3. Target dan aspirasi kualitatif,berkenan dengan nilai seperti kualitas, pelayanan pelanggan, *teamwork*, inovasi, orientasi kinerja dan motivasi, komitmen serta pengembangan karyawan.

Sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, kapan dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan.Menurut Wibowo (2010) sifatnya dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati, dan dapat diukur. Sebagai sasaran, suatu kinerja mencakup unsur-unsur diantara lain:

1. The performers

   Orang atau tim yang bertanggung jawab untuk menjalankan kinerja.

2. The action atau performance

   Tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh performers.

3. A time element

   Waktu atau periode kapan kinerja harus diselesaikan.

4. An evaluation method

   Metode penilaian atau cara untuk menilai hasil kinerja.

5. The place

   Tempat di mana kinerja dilakukan.

Sasaran yang efektif dinyatakan dengan baik dalam bentuk kata kerja secara spesifik dan dapat diukur. Ukuran kinerja merupakan alat ukur yang harus bersifat objektif sehingga diperlukan adanya kriteria yang sama. Dengan kriteria yang sama diharapkan memberikan hasil yang dapat diperbandingkan secara objektif dan adil, kriteria suatu ukuran kinerja menurut Wibowo (2010) adalah:

1. Dikaitkan dengan tujuan strategis dan mendukung kinerja bisnis secara keseluruhan.
2. Relevan dengan sasaran dan akuntabilitas tim serta individu terkait.
3. Memfokuskan pada output yang dapat diukur dan bagaimana tugas diselesaikan serta perilaku yang ditunjukkan.

4. Menggunakan data yang tersedia sebagai dasar pengukuran.
5. Dapat diversifikasi untuk mengonfirmasi sejauh mana harapan telah tercapai.
6. Menetapkan ukuran yang sesuai dengan maksud pengukuran dan ketersediaan data.
7. Memberikan dasar untuk umpan balik dan tindakan perbaikan.
8. Menyeluruh dan mencakup semua aspek kinerja yang relevan.

2.1.3.3 Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2016) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wibowo (2010) terdapat kurang lebih dua syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang efektif yaitu:

1. Adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif
2. Adanya objektivitas dalam proses evaluasi

Dalam sebuah organisasi, ada yang disebut dengan *performance appraisal* (penilaian kerja). Penilaian kinerja tersebut dimaksudkan sebagai usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut (Samodra, 2016), ada enam kriteria dalam penilaian kinerja yaitu:

1. Kualitas

   Suatu tingkat dimana proses atau hasil dari aktivitas yang mendekat sempurna, dengan ketentuan salah satunya memenuhi cara yang ideal dalam melakukan aktivitas atau memenuhi tujuan yang dimaksud dari aktivitas tersebut.

2. Kuantitas

   Merupakan jalan yang dihasilkan dalam konteks uang dan jumlah unit atau jumlah penyelesaian suatu siklus aktivitas

3. Ketepatan Waktu

   Tingkat dimana suatu aktivitasatau hasil produksi sudah lengkap pada waktu yang paling cepat yang diinginkan dari standar yang ditetapkan yang dikoordinasikan dengan output lain dan memaksimalkan waktu untuk aktivitas lain

4. Efektivitas

   Merupakan tingkat dimana tingkat penggunaan sumberdaya perusahaan (manusia,keuangan,teknologi,material) dimaksimalkan untuk mendapatkan pendapatan yang tinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit atau penggunaan singkat dari sumber daya

5. Kemandirian

   Tingkat dimana karyawan bisa melakukan fungsi pekerjaan tanpa meminta bantuan atasan atau memerlukan intervensi atasan untuk mencegah hasil yang merugikan

6. Komitmen Kerja

   Merupakan tigkat karyawan menunjukkan perasaan harga diri, niat baik dan kerja sama diantara rekan sekerja dan bawahan.

Menurut Robbins (2016:260) dikutip dalam buku Bintoro & Daryanto (2017), indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sajauh mana pencapain kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas Kerja

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

2. Kuantitas

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

3. Ketepatan Waktu

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

4. Efektifitas

Efektifitas ialah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku)

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

5. Kemandirian.

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

2.1.4 Pelatihan

2.1.4.1 Pengertian Pelatihan

Dalam upaya meningkatkan kinerja tersebut dibutuhkan karyawan yang memiliki attitude, keterampilan dan kemampuan yang baik pula, salah

satu caranya dengan melakukan pelatihan pada karyawan suatu perusahaan. Pelatihan merupakan suatu wadah untuk karyawan dalam mengembangkan keterampilannya untuk mencapai target yang ingin dicapai.

Menurut Mathis dalam Nike (2020), Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Menurut Mangkuprawira dan Hubies dalam Hamali, (2016) “Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu secara sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja.Pelatihan biasanya merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja uang dapat digunakan dengan segera”. Metode pelatihan merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah pelatihan. Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk program pelatihan.

Triton (2010) menjelaskan bahwa pelatihan sumber daya manusia berdasarkan tempat pelaksanaannya dapat digolongkan menjadi:

a. Off The Job Training (Pelatihan diluar tempat kerja)
    1. Ceramah, metode ini pemberian materi bersifat searah oleh pemberi materi kepadakaryawan.
    2. Diskusi kelompok, metode ini dilakukan dengan memberikan materi-materi melalui kegiatan diskusi, di mana peserta

pelatihan terlibat dan berkontribusi aktif dalam proses pelatihan. Efektivitas pelatihan dengan diskusi sangat di tentukan oleh tingkat aktivitas peserta dalam kegiatan diskusi, wawasan peserta terhadap materi yang diberikan pada pelatihan, dan kemampuan fasilitator diskusi dalam memberikan feedback kepada peserta diskusi.

3. Role play atau permainan peran, pelatihan ini menampilkan simulasi oleh parapeserta pelatihan dengan memerankan pelaku-pelaku yang ada dalam pekerjaan diperusahaannya.
4. Pusat pengembangan, pelatihan dengan memanfaatkan adanya pusat pengembangan berarti karyawan mengikuti program-program pelatihan yang sebelumnya telah disusun dan diadakan oleh pusat-pusat pengembangan tersebut bekerja sama dengan instansi atau perusahaan yang membutuhkanpelatihan.

b. On The Job Training (Pelatihan Di Tempat Kerja)

1. Demonstrasi dilakukan pemberian materi dengan cara praktek dan contoh-contoh langsung yang dilakukan oleh pemateri dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Pemberian materi pelatihan melalui contoh dan praktek dalam demonstrasi memungkinkan terjadinya peningkatan skill karyawan
2. Praktek langsung, metode ini dilakukan pada pekerjaan-pekerjaan yang bersifat profesionalitas.

3. Rotasi kerja, metode ini dilakukan untuk meningkatkan wawasan akan pekerjaan pada setiap divisi serta mengurangi kejenuhan yang dialami pekerja dari rutinitas kerja yang monoton
4. Metode mengerjakan sendiri, karyawan akan mendapatkan materi pelatihan melakukan beberapa kesalahan yang dilakukan semasa pelatihan, dengan tujuanutama karyawan mampu melakukan proses adaptasi lebih cepat terhadap pekerjaanyang dilakukannya maupun lingkungan kerjanya. Metode ini banyak digunakan diinstansi pemerintah atau pekerjaan-pekerjaan lain yang bersifat administratif.

Menurut Cherrington (1995:358) *On The Job Training* dibagi menjadi 6 macam. Hal ini disebabkan karena metode *on the job training* lebih berfokus pada peningkatan produktivitas secara cepat.

1. *Job instruction training* pelatihan ini memerlukan analisa kinerja pekerjaan secara teliti. Pelatihan ini dimulai dengan penjelasan awal tentang tujuan pekerjaan, dan menunjukan langkah-langkah pelaksanan pekerjaan.
2. *Apprenticeship* pelatihan ini mengarah pada proses penerimaan karyawan baru, yang bekerja bersama dan dibawah bimbingan praktisi yang ahli untuk beberapa waktu tertentu. Keefektifan pelatihan ini tergantung pada kemampuan praktisi yang ahli dalam mengawasi proses pelatihan.

3. *Internship* dan *assistantships* pelatihan ini hampir sama dengan pelatihan apprenliceship hanya saja pelatihan ini mengarah pada kekosongan pekerjaan yang menuntut pendidikan formal yang lebih tinggi. Contoh *internship training* adalah *cooperalive education project*, maksudnya adalah pelatihan bagi pelajar yang menerima pendidikan formal di sekolah yang bekerja di suatu perusahan dan diperlakukan sama seperti karyawan dalam perusahaan tetapi tetap dibawah pengawasan praktisi yang ahli.
4. *Job rotation* dan *transfer* adalah proses belajar yang biasanya untuk mengisi kekosongan dalam manajemen dan teknikal. Dalam pelatihan ini terdapat 2 kerugian yahu: peserta pelatihan hanya merasa dipekerjakan sementara dan tidak mempunyai komitmen untuk terlibat dalam pekerjaan dengan sungguh-sungguh, yang kedua, banyak waktu yang terbuang untuk memberi orientasi pada perserta terhadap kondisi pekerjaan yang baru. Tetapi pelatihan ini juga mempunyai keuntungan yaitu: jika pelatihan ini diberikan oleh manajer yang ahli maka peserta akan memperoleh tambahan pengetahuan mengenai peiaksanaan dan praktek dalam pekerjaan.
5. *Junior boards* dan *committee assingments* alternatif pelatihan dengan memindahkan perserta pelatihan kedalam komite untuk bertanggungjawab dalam pengambilan keputusan administrasi.

Dan juga menempatkan perserta dalam anggota eksekutif agar memperoleh kesempatan dalam bennteraksi dengan eksekutif yang lain.

6. *Couching* dan *counseling* pelatihan ini merupakan aktifitas yang mengharapkan timbal balik dalam penampilan kerja, dukungan dari pelatih, dan penjelasan secara berlahan bagaimana melakukan pekerjaan secara tepat.

Disamping teknik-teknik atau metode metode pelatihan yang telah diuaraikan diatas, pemilihan metode pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan sangat penting untuk mencapai efektivitas dalam pelaksanaan pelatihan demi mencapai tujuan perusahaan. Salah satu metode *on the job training* yang dipilih adalah simulasi *couching* dan *counseling*.

2.1.5 Definisi *couching* dan *counseling*

Istilah *coaching* digunakan untuk menggambarkan beberapa peran atau intervensi (Passmore, 2010). Menurut Whitmore (dalam Passmore, 2010) *coaching* adalah kunci pembuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerjanya. Downey (dalam Passmore, 2010) mengatakan bahwa *coaching* merupakan seni memfasilitasi kinerja, pembelajaran, dan pengembangan orang lain .

Konseling didesain untuk menolong individu dalam memahami dan menjelaskan pandangan mereka terhadap kehidupan, dan untuk mencapai tujuan penentuan diri(self determination). Hal ini dilakukan melalui

pemahaman tentang berbagai pilihan yang telah dikomunikasikan dengan baik dalamproses konseling serta melalui pemecahan masalah emosional dan karakter interpersonal (McLeod dalamGantina, 2011).

Menurut Cavanagh (dalamGantina, 2011) konseling merupakan hubungan antara helper (orang yang memberikan bantuan) yang telah mendapatkan pelatihan dengan helpee (orang yang mendapatkan atau mencari bantuan) yang didasari oleh keterampilan helper dan atmosfer yang diciptakan untuk membantu helpee belajar membangun relasi baik dengan dirinya maupun dengan orang lain dengan cara yang produktif. Menurut The American Psychological Association, Division of Counseling Psychology, Committee on Definition (dalam Gantina, 2011) mendefinisikan konseling sebagai sebuah proses membantu individu untuk mengatasi masalah-masalahnya dalam perkembangan dan memantau mencapai perkembangan yang optimal dengan menggunakan sumber-sumber dirinya sendiri.

Coaching counseling adalah sebuah metode intervensi untuk membantu seseorang dalam mengatasi masalah. Perbedaan nampak hanya pada coaching berhubungan dengan keterampilan dan kompetensi teknik, sedangkan counseling berhubungan dengan sikap kerja, mental, kepribadian. *Coaching* fokus mengajarkan berbagai keterampilan teknis dan non teknis kepada seorang individu dan menunjukkannya. Konseling berfokus membantu individu untuk mengelola permasalahan mereka sendiri dengan menggunakan sumber daya mereka sendiri. Artinya, seorang yang memberikan bantuan

hanyalah seorang fasilitator. Melalui *coaching* dan *counseling*, terdapat beberapa manfaat yang bisa diperoleh antara lain dapat membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi, meningkatkan kepercayaan diri seseorang dalam menyelesaikan masalah, dan dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal.

Menurut Syafri (2003) tahapan dalam pelatihan sebagai berikut:

1. Pelatih

   Pelatih merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan program pelatihan. Pelatih diharapkan mampu menguasai materi pelatihan dengan baik agar peserta dapat memperoleh pengetahuan yang diharapkan. Seorang pelatih harus memiliki pengetahuan yang luas untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan mampu melatih berbagai individu dengan latar belakang yang beragam dalam sebuah organisasi.

2. Peserta Pelatihan

   Peserta pelatihan diharapkan siap mengikuti pelatihan. Kesiapan ini berarti mereka memiliki keterampilan dasar yang dibutuhkan, motivasi, dan rasa percaya diri. Untuk mengikuti pelatihan, peserta harus memiliki kemampuan mental dan fisik yang memadai.

3. Materi Pelatihan

Materi pelatihan harus relevan dengan persyaratan pekerjaan. Materi ini disusun sedemikian rupa sehingga dapat disampaikan oleh pelatih dengan cara yang mudah dipahami oleh peserta.

4. Media Pelatihan

Media pelatihan harus mendukung jalannya pelatihan. Media ini bisa berupa buku, alat, atau mesin, yang semuanya bertujuan untuk membantu tercapainya tujuan pelatihan.

5. Metode Penilaian

Metode penilaian harus sesuai untuk mempermudah penyampaian materi pelatihan. Metode ini harus disesuaikan dengan jenis materi pelatihan dan kemampuan peserta.

Dengan demikian, merupakan metode pelatihan yang membangun lingkungan serupa dengan pekerjaan yang sebenarnya, dengan fokus pada aspek-aspek seperti pelatih, peserta pelatihan, materi pelatihan, media pelatihan, metode pelatihan.

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

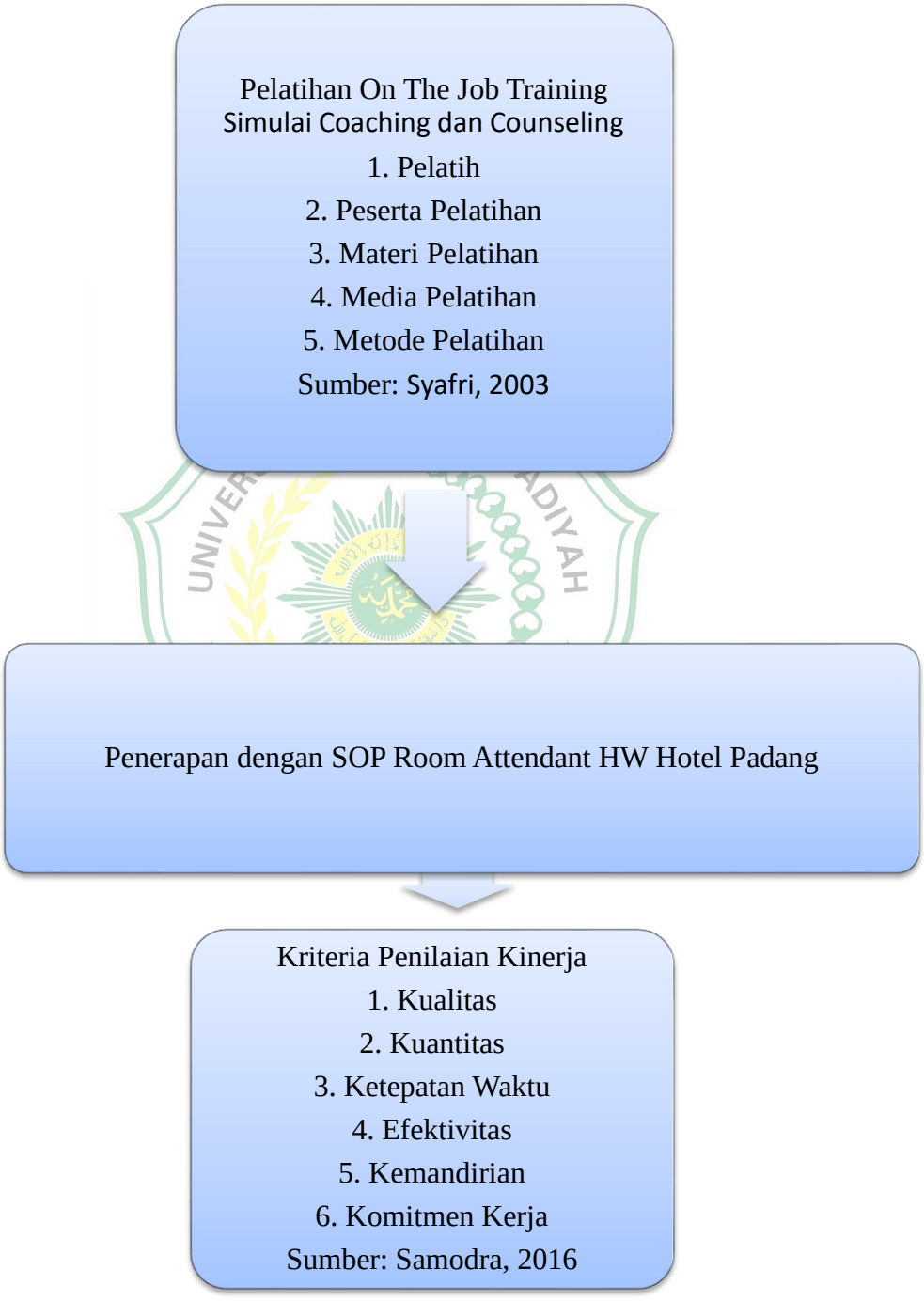
No	Peneliti, Tahun	Judul	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Nur Cahyono, 2015	Studi analisis tentang optimalisasi kinerja karyawan terhadap tingkat kuailtas kebersihan kamar tamu bagi *room attendant* di housekeeping department Lor-in Hotel Surakarta	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini membuktikan sudi analisis tentang optimalisasi kinerja karyawan terhadap tingkat kualitas kebersihan kamar tamu bagi *Room Attendant* di*Housekeeping Department* Lor-in Hotel Surakarta.	Penelitian ini membuktikan penilaian kinerja room attendant dengan metode *on the job training* di HW Hotel Padang. Dengan kriteria penilaian kinerja oleh Samodra,2016.
2.	Erlinda Ragawati , Bambang Swasto,Arik Prasetya	Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training terhadap kinerja karyawan	Deskripsi dan Analisis	Hasil analisis deskriptif yang diperoleh menunjukkan rata-rata responden menilai bahwa On the Job Training dan Off the Job Training yang dilakukan perusahaan mempunyai frekuensi pelaksanaan yang cukup	Hasil penilaian kinerja karyawan *room attendant* yang akan mewujudkan kepuasan tamu terhadap, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kemandirian, keefektifitas kerja dan komitmen kerja

				dan Kinerja Karyawan mempunyai hasil yang cukup baik.	

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

2.2 Kerangka Konseptual

Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan masalah dan tujuan yang ingin di capai, penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, presepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Zainal Arifin (2012), penelitian tindakan adalah suatu metode dimana suatu kelompok atau individu dapat mengatur suatu kondisi sehingga mereka dapat belajar dari pengalaman mereka dan membuat pengalaman tersebut tersedia bagi orang lain. Jadi peneliti akan melakukan tindakan dengan teknik metode *On the job training* kepada karyawan HW Hotel Padang.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di Hotel HW Padang yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No.16 Kel.Belakang Tansi, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera

Barat. Waktu pelaksanaan dimulai pada tanggal 01 Maret 2024 sampai 2 Agustus 2024.

Tabel 3. 1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Observasi Awal						
2.	Penyusunan Proposal						
3.	Bimbingan Proposal						
4.	Seminar Proposal						
5.	Penyusunan Proposal						
6.	Pelaksanaan Pelatihan						
7.	Penyusunan Laporan						
8.	Seminar Hasil						
9.	Sidang Kompre						

Sumber : Peneliti, 2024

3.3 Subyek Penelitian

Penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, melainkan sampel. Dalam konteks ini, sampel disebut sebagai subjek. Menurut Sugiyono (2019), subjek penelitian adalah individu yang terkait dengan topik penelitian (informan atau narasumber) yang menyediakan informasi yang relevan sebagai sampel dalam penelitian tersebut.

Tabel 3. 2
Subyek Penelitian

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja	Tingkatan
1.	Jafrizal	Manager	7 November 2022	Top Manajement
2.	Yalin Devlindelon	SPV	5 Desember 2022	Middle Manajement
3.	Muhammad Al-Ghazali	Roomboy	1 November 2023	Staf
4.	Bambang Gustiawan	Roomboy	26 Agustus 2014	Staf
5.	Andriyanus	Roomboy	10 desember 2021	Staf
6.	Dikki Wahyudi	Roomboy	10 Oktober 2023	Staf
	Jumlah	6 Orang		

Sumber :Peneliti, 2024

Dari tabel di atas di jelaskan bahwa informan dan narasumber yang menyediakan informasi sebagai sampel dalam penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi Dalam metode ini Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian melalui praktek kerja lapangan dan mengamati permasalahan yang terjadi dilapangan.

b. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara langsung dari informan. Peneliti menggunakan metode ini kepada *room attendant* dengan menggunakan panduan wawancara.

c. Studi Kepustakaan Yaitu dengan mendapatkan informasi dan data-data tambahan melalui bahanbahan tertulis seperti buku-buku, internet, jurnal dan literatur lainnya.

d. Dokumentasi Peneliti melakukan kegiatan dokumentasi yang di maksudkan untuk memperoleh berbagai data tertulis dan gambar yang relevan dengan penelitian yang dilakukan berupa foto-foto, form, SOP, struktur organisasi, sejarah perusahaan, job description dan sebagainya.

3.4 Setting Tindakan

(Eriyanto,2018:200) ada empat tindakan dalam penelitian action yaitu, untuk memahami masalah penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian dan penilaian penelitian.

1. Analisis Masalah

   Dari hasil wawancara yang dilakukan serta permasalahan yang teridentifikasi di HW Hotel Padang bersama dengan manajer, salah satunya adalah kurangnya mutu layanan kebersihan kamar, kurang cepatnya tanggapan *room attendant* dalam melayani complain dan permintaan tamu.

2. Pengaturan Kegiatan

   Mengatur waktu dan kesiapan peserta dengan SPV serta menentukan dan menjelaskan indikator pelatihan, terdapat enam aspek yaitu, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektitas kerja, kemandirian dan komiten kerja.

3. Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan yang dilakukan dalam studi ini meliputi penyusunan persiapan langsung bagi karyawan di HW Hotel Padang menggunakan strategi persiapan *"on the job training"* (metode *Coaching and counseling*).

4. Penilaian Kegiatan

Penilaian kegiatan yang bisa diambil dari hasil kegiatan pelatihan yang dilaksanakan bersama karyawan, dinilai dari Pre Test, Praktek *make up room*, Post test.

3.8 Instrumen Penelitian

Menurut Sukarnyana dkk (2003:71) instrumen penelitian merupakan alat-alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Jika, data yang diperoleh tidak akurat (valid), maka keputusan yang diambil pun akan tidak tepat.

Menurut Notoatmodjo, instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, formulir observasi, atau formulir yang berkaitan dengan pencatatan data.

Tabel 3. 3
Kisi-kisi Operational Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	Pelatihan *On The job Training* (metode *Coaching and counseling*)	Pelatih	Pelatih adalah salah satu sumber utama yang dapat menentukan kesuksessan program pelatihan
		Peserta Pelatihan	Para peserta pelatihan dituntut untuk siap dalam mengikuti pelatihan. Syarat peserta dalam mengikuti pelatihan adalah mereka harus memiliki kemmpuan mental dan fisik
		Materi Pelatihan	Materi pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan persyaratan pekerjaan
		Media Pelatihan	Media pelatihan harus dapat mendukung jalannya suatu kegiatan pelatihan
		Metode Pelatihan	Metode pelatihan yang diterapkan harus sesuai dengan jenis materi peserta pelatihan
2.	Kriteria Penilaian Kinerja	Kualitas	• Memiliki standar tinggi dalam melakukan tugas-tugas pembersihan dan perawatan kamar tamu. • Memastikan kebersihan dan kenyamanan kamar sesuai dengan standar perusahaan. • Memiliki pengetahuan tentang produk pembersih dan perawatan yang digunakan, serta cara penggunaannya dengan benar. • Penampilan performance karyawan *room attendant*
		Kuantitas	• Mampu menyelesaikan jumlah kamar yang ditugaskan dalam batas waktu yang telah ditentukan. • Mampu bekerja secara efisien tanpa mengorbankan kualitas

			kerja. • Memiliki kemampuan untuk mengatur waktu dengan baik agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu • Jobdesk yang dilakukan *room attendant* sesuai dengan SOP atau melebihi pada umumnya
		Ketepatan Waktu	• Penting untuk selalu mematuhi jadwal pembersihan kamar yang telah ditentukan. • Mengetahui prioritas dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan jadwal check-in dan check-out tamu. • Responsif terhadap permintaan tamu untuk kebersihan kamar dengan segera menindaklanjuti. • Cepat tanggapdan ontime dalam membersihkna kamar
		Efektitas Kerja	• Memiliki kemampuan untuk mengelola waktu dan sumber daya dengan efisien. • Mampu bekerja secara produktif tanpa mengabaikan standar kualitas yang telah ditetapkan. • Bersedia untuk belajar dan meningkatkan keterampilan kerja untuk meningkatkan efektivitas dalam menyelesaikan tugas
		Kemandirian	• Mampu bekerja secara mandiri tanpa pengawasan langsung. • Bertanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan dan memiliki inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. • Memiliki kemampuan untuk menemukan solusi atas masalah yang mungkin muncul selama menjalankan tugas.
		Komitmen Kerja	• Memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan dan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

			perusahaan. • Menunjukkan kesetiaan terhadap aturan dan prosedur perusahaan. • Siap bekerja dengan baik dalam situasi yang menuntut dan fleksibel dalam menanggapi perubahan kebutuhan kerja.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Hotel HW Padang

HW Hotel berdiri pada tanggal 14 Mei 2011 , Dengan mengusung ”*Smart & Elegant*” HW Hotel memiliki design *modern* minimalis yang apik dan terletak di jalur stategis di pusat Kota Padang, Jl. Hayam Wuruk No. 16 - Padang. HW Hotel ditunjang dengan fasilitas seperti *restaurant*, *free valet* parkir, *free wifi*, business *centre* serta fasilitas penunjang lainnya yang telah kami sediakan untuk kenyamanan para tamu.

Gambar 4. 1
Hotel HW Padang

Sumber : HRD HW Padang

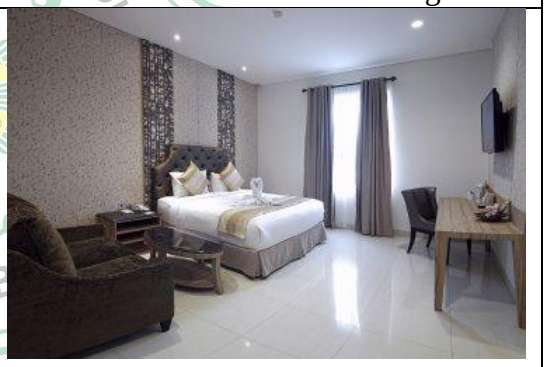
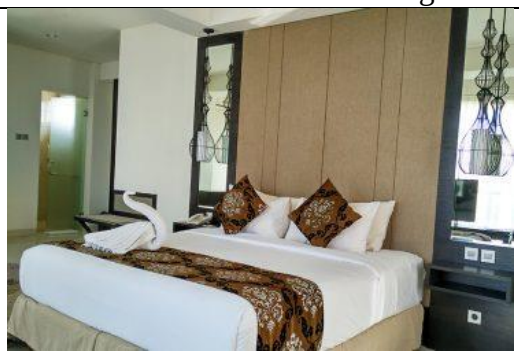
Di awal pengoperasian, HW Hotel menyediakan 11 *Deluxe Smart Room*, 2 *Grand Smart Room* dan 47 *Smart Room* dan dengan fasilitas kamar

yang nyaman dan dirancang apik sesuai kebutuhan. Sedangkan untuk keperluan rapat, konvensi, eksibisi juga pesta pernikahan, kami memiliki *function room* yang terletak di lantai atas, yang dapat menampung lebih dari 200 orang. Sehingga dapat menjadi pilihan dalam memenuhi kebutuhan.

Semakin banyaknya peminat dan permintaan, Pada tahun 2013 HW Hotel melakukan pengembangan dan perluasan bangunan. Jumlah kamar yang semula 60 kamar bertambah menjadi 78 kamar, dengan rincian 11 *Deluxe Smart Rooms,* 16 *Grand Smart Rooms,* 47 *Smart Rooms,* dan 3 *Junior Suite Rooms,* Serta 1 *Panoramic Suite Room*. Selain itu HW Hotel juga semakin lengkap dengan 4 *Meeting Rooms* yang dapat mengakomodir kegiatan hingga 200 orang lebih. Dan juga HW Hotel dilengkapi dengan *Swimming Pool* di lantai atas yang dapat memanjakan tamu dengan pemandangan lepas pantai terbaik

Gambar 4. 2
Type Kamar di HW Hotel Padang

No	Type Kamar	Gambar
1.	**Smart Room**	*Sumber: HRD HW Padang*

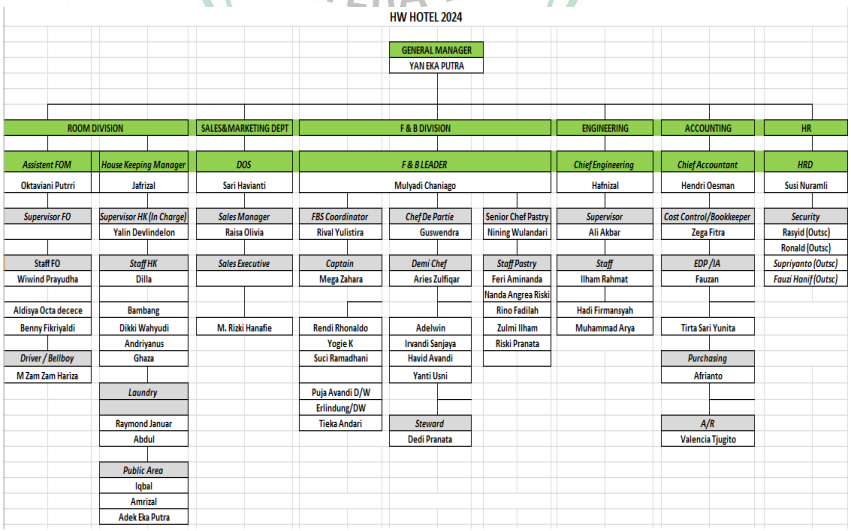
2.	**Grand Smart Room**	 *Sumber: HRD HW Padang*
3.	**Deluxe Room**	 *Sumber: HRD HW Padang*
4.	**Junior Suite Room**	 *Sumber: HRD HW Padang*
5.	**Panaromic Suite**	 *Sumber: HRD HW Padang*

Dan satu lagi fasilitas di HW Hotel, Nihon No Pan – *Japanese Bakery & Pattisserie* , yang merupakan outlet roti khas jepang pertama di kota padang. Didirikan sejak November 2014, Nihon No Pan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tamu yang ingin membeli makanan dan roti baik untuk dikonsumsi maupun dijadikan oleh – oleh dari kota padang

Gambar 4. 3
Nihon No Pan

Sumber: HRD Padang

Gambar 4. 4
Struktur Organisasi HW Padang



Sumber : HRD HW Padang

4.1.2 Hasil Pelatihan

Di dalam penelitian ini digunakan settting tindakan menurut (Eriyanto,2018:200) ada empat tindakan dalam penelitian action yaitu, untuk memahami masalah penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian dan penilaian penelitian.

Tabel 4. 1
Nama Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Tingkatan
1.	Jafrizal	Manager	Top Manajement
2.	Yalin Devlindelon	SPV	Middle Manajement
3.	Muhammad Al-Ghazali	Roomboy	Staf
4.	Bambang Gustiawan	Roomboy	Staf
5.	Andriyanus	Roomboy	Staf
6.	Dikki Wahyudi	Roomboy	Staf
	Jumlah	6 Orang	

Sumber : Peneliti, 2024

Tabel di atas menunjukkan para informan yang berkontribusi dalam pelaksanaan pelatihan. Manajer memberikan informasi mengenai SOP yang berlaku, mengatur jadwal pelatihan, SPV mengawasi jalannya pelatihan. Selain itu, mereka juga memastikan pelatihan dilakukan dengan melibatkan staf room attendant

4.1.2.1 Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan pengamatan yang dilakukan guna menentukan tindakan yang akan diambil dalam memecahkan suatu masalah. Dari hasil wawancara yang dilakukan serta permasalahan yang teridentifikasi di HW Hotel Padang yaitu :

1. Kurangnya kelengkapan kebutuhan dalam kamar hotel: "Tamu merasa tidak puas karena kamar hotel tidak dilengkapi dengan semua kebutuhan yang diharapkan seperti handuk yang cukup atau peralatan mandi yang lengkap, shampoo atau sabun yang belum di refill.
2. Kamar kurang bersih dan berbau asap rokok: "Tamu merasa kecewa karena kamar yang ditempatinya kurang bersih, terdapat banyak debu, dan bau asap rokok yang mengganggu."
3. Sheet & Blanket yang kotor dan bernoda: "Tamu mengeluhkan kebersihan linen di kamar yang kurang memuaskan, seperti sheet dan selimut yang masih bernoda dan tidak terlihat bersih."
4. Lambatnya respon karyawan terhadap permintaan tamu: "Tamu merasa tidak puas karena respon dari karyawan hotel terhadap permintaannya lambat, seperti permintaan tambahan handuk atau pelayanan kamar."
5. Keterlambatan dalam pengerjaan tugas dan komplain tamu: "Tamu mengeluhkan keterlambatan dalam pengerjaan tugas oleh staf hotel, yang mengakibatkan ketidaknyamanan karena fasilitas atau layanan tidak tersedia sesuai waktu yang dijanjikan."
6. Kurangnya komunikasi antara housekeeping dan front office: "Tamu merasa terganggu karena kurangnya koordinasi atau komunikasi antara tim housekeeping dan front office, yang dapat mengakibatkan kelalaian dalam persiapan kamar atau pelayanan."

7. Banyaknya kamar yang menjadi tanggung jawab *room attendant* per shiftnya yaitu 26 kamar sehingga kurangnya performa karyawan dalam memberishkan kamar dan mengakibatkan banyak tamu complain.
8. *Room attendant* bekerja tidak sesuai dengan SOP yang telah diterapkan.

4.1.2.2 Pengaturan Kegiatan

Pengaturan atau perencanaan kegitan pelatihan yang akan dilakukan sesuai dengan proses pelatihan menurut Danim dalam Amran dan Kholilah (2017) pelatih, pesearta, media, metode serta evaluasi dalam menjelaskan indikator penilaian kinerja menurut (Samodra; 2016) terdapat enam aspek yaitu, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektitas kerja, kemandirian dan komiten kerja.

4.1.2.1. Persiapan Pelatihan

Teknik ini berencana untuk memberikan persiapan kepada perwakilan sehubungan dengan informasi tentang kualitas. pelatihan ini dilakukan pada 03 Juni- 06 Juni 2024. Dalam hal ini menyesuaikan terhadap kerangka konseptual dari pelatihan *on the job training* (*Coaching and counseling*), diantaranya:

4.1.2.2.1 Pelatih

Pelatih merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan program pelatihan. Pelatih diharapkan mampu menguasai materi pelatihan dengan baik agar peserta dapat memperoleh pengetahuan yang diharapkan. Seorang pelatih harus memiliki pengetahuan yang luas untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan mampu melatih berbagai individu dengan latar belakang yang beragam dalam sebuah organisasi.

4.1.2.2.2 Peserta Pelatihan

Peserta pelatihan ini berjumlah 4 orang yang merupakan karyawan Room Attendant

Tabel 4. 2
Peserta Pelatihan

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
1.	Muhammad Al-Ghazali	Roomboy	1 November 2023
2.	Bambang Gustiawan	Roomboy	26 Agustus 2014
3.	Andriyanus	Roomboy	10 desember 2021
4.	Dikki Wahyudi	Roomboy	10 Oktober 2023
	Jumlah	4 orang	

Sumber : Peneliti, 2024

4.1.2.2.3 Materi Pelatihan

1. Kualitas Kerja

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

2. Kuantitas

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

3. Ketepatan Waktu

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

kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

4. Efektifitas

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

5. Kemandirian.

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

6. Komitmen Kerja

Manfaat Komitmen Kerja:

- Produktivitas yang Tinggi: Karyawan yang komitmen cenderung lebih produktif karena mereka terlibat sepenuh hati dalam pekerjaan mereka.
- Retensi Karyawan: Tingkat komitmen yang tinggi dapat mengurangi turnover dan mempertahankan talenta dalam organisasi.
- Kepuasan Kerja: Karyawan yang merasa komitmen cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

Tabel 4. 3
SOP ROOM ATTENDANT HW HOTEL PADANG

PEKERJAAN	ALAT / BAHAN	CARA-CARA PELAKSANAAN / MELAKUKANNYA	ALASAN / MENGAPA
Set Up Troly	Trolley Cart	1. Memeriksa trolley yang akan digunakan. 2. Membersihkan semua bagian trolley. 3. Mempersiapkan dan menyusun semua jenis linen dengan rapi sesuai dengan jumlah yang sudah ditetapkan. 4. Mempersiapkan dan menyusun guest supplies sesuai dengan jumlah yang sudah ditetapkan. 5. Mempersiapkan dan menyusun semua peralatan dan bahan pembersih sesuai dengan kebutuhan. 6. Setelah selesai bekerja trolley harus dikosongkan dan dibersihkan.	**1.** Untuk memastikan siap pakai atau tidak rusak. **2.** Kalau ada kerusakan segera dilaporkan ke atasan agar cepat diperbaiki atau diganti..
Dusting Guest Room	Alat: - Dust cloth Bahan Pembersih : - Forniture polish - Glass & stainless cleaner - Kain dusting - dll	1. Pindahkan barang-barang tamu untuk sementara jika ada. 2. Lakukan secara berurutan (searah jarum jam / berlawanan). 3. Mulai membersihkan debu dan noda dari pintu masuk seperti : lemari, cermin panjang dan framenya, luggage rack, kulkas, TV, kaca rias, meja rias, lampu di kaca rias, kap lampu, dressing chair, kaca jendela dan framenya, coffe table, coffe chair, head board, standing lamp, nite lamp, telepon kamar mandi, stainless steel, AC grill, exhaust, dsb hingga	1. Agar seluruh permukaan dapat dibersihkan dengan baik.

		selesai di pintu masuk.	
Cleaning Toilet Bowl Dan Bidet	Alat : - Hand glove - Scot bright - Toilet bowl brush - Dust cloth Bahan Pembersih : - Toilet disenfectant - Pel Lantai - Porstex	1. Siram toilet bowl terlebih dahulu dengan toilet bowl flusher. 2. Sikat seluruh permukaan bowl bagian dalam dengan campuran chemical kemudian disiram. 3. Sikat bagian pinggir dengan menggunakan scot bright. 4. Sikat bagian luar, bagian bawah dan bagian belakang. 5. Bersihkan bagian yang diduduki dengan scot bright dan Toilet disenfectant 6. Setelah digosok semuanya dengan bahan pembersih dibilas dengan air bersih. 7. Keringkan seluruh bagian luar jamban dengan lap kering dan bagian dalam tidak perlu dikeringkan.	1. Untuk memastikan tidak rusak dan membuang sisa-sisa kotoran.
Memvacuum lantai karpet	Mesin Vacuum	1. Periksa keadaan mesin vacuum secara menyeluruh (kabel, slang, dan bagian dalam, dll). 2. Pindahkan perabotan yang menghalangi proses vacuuming termasuk sampah yang besar. 3. Mulailah memvacuum dari bagian ujung ruangan sampai berakhir di pintu keluar. 4. Geserlah vacuum dengan mengangkat atau menarik gagang yang ada di penutup vacuum. 5. Istirahatkan mesin vacuum jika waktu pemakaian sudah ± 2 jam . 6. Bersihkan dan rapikan mesin vacuum setelah digunakan.	1. Untuk keamanan dan kelancaran kerja. 2. Supaya hasilnya maksimal dan tidak menimbulkan kendala. 3. Agar tidak bolak balik. 4. Agar vacuum tetap terjaga dengan baik. 5. Agar mesin tidak terlalu panas.

		7. Simpan di tempat yang sudah ditentukan.	
Membersihkan metal atau stainless steel	Alat : - Dust cloth Bahan Pembersih : - White Oil - Helios - Rubbyn merah /putih - Kain dusting	1. Keringkan semua perlengkapan yang terbuat dari stainless steel 2. Tuangkan bahan pembersih ke kain lap atau dust cloth. 3. Poles semua permukaan stainless steel dengan dust cloth yang sudah diberi bahan secara merata sampai semuanya mengkilap dan bersih dari noda dan karatan. 4. Poles dan bersihkan dengan kain atau dust cloth yang masih bersih semua sisa bahan yang masih melekat. 5. Setelah Stainless Steel bersih oleskan White Oil untuk penjagaan (mantanance) supaya Stainless jangan mudah buram dan berkarat	
Membersihkan wash basin	Alat : - Towel 'OOO' (kain lap) - Hand brush - Scot bright Bahan Pembersih : - Toilet disenfectant - Pel Lantai - Porstex	1. Wash basin bowl diberi obat pembersih, digosok dengan hand brush atau scot bright scara merata. 2. Bilas dengan air bersih sambil digosok dengan scot bright untuk menghilangkan semua noda-noda dan sisa-sisa obat pembersih yang ada dalam wash basin bowl, stopper, maupun wash basin table (dust cloth). 3. Bersihkan wash basin table dengan kain lap sampai keseluruh bagian. 4. Keringkan semua bagian wash basin dengan kain lap / dust cloth.	Untuk memudahkan dan memaksimalkan hasil kerja.

Membersihkan lantai kamar mandi	Alat : - Towel 'OOO' (kain lap) - Dust cloth - Brush - Floor squizer Bahan Pembersih : - Toilet disenfectant - Pel Lantai - Porstex	1. Siram lantai dengan air bersih. 2. Tuangkan atau semprotkan bahan pembersih ke lantai. 3. Sikat atau gosoklah lantai secara merata dengan menggunakan brush. 4. Bilas lantai dengan air bersih. 5. Keringkan semua bagian dengan kain lap yang kering.	1. Untuk memudahkan pemberian dan penyebaran bahan pembersih secara merata.
Membersihkan dinding kertas.	Alat : - Dry vacuum - Dust cloth - Bottle sprayer Bahan Pembersih : Glass & Stainless Cleaner (bila perlu).	1. Dinding dilap memakai dust cloth setengah basah dan gunakan vacuum cleaner untuk membersihkan debu serta kotoran lain yang menempel pada dinding. 2. Jika terdapat noda, lakukan spotting dengan menyemprotkan bahan pembersih pada noda. 3. Gosok dengan dust cloth dengan hati-hati sampai bersih. 4. Keringkan dengan memakai dust cloth yang kering dan bersih.	1. Untuk menghindari kerusakan.
Make up room		1. Bel kamar sebanyak 3 (tiga) kali dengan menyebutkan identitas (Housekeeping) dengan selang waktu 5 (lima) detik. 2. Padamkan lampu yang masih menyala. 3. Buka curtain atau sliding door apabila masih tertutup. 4. Memeriksa semua perlengkapan kamar seperti bath towel, remote control,	

		hair dryer, dll dan apabila ada kekurangan atau perlengkapan kamar yang hilang segera laporkan ke Supervisor / Housekeeping Office. 5. Periksalah seluruh peralatan dan fasilitas yang ada di kamar, Room Boy harus segera melapor ke Supervisor / Housekeeping Office jika ada menemukan kerusakan untuk dibuatkan maintenance order. 6. Apabila menemukan barang tamu yang tertinggal segera lapor ke Supervisor / Housekeeping Office dan dicatat dalam Room Attendant Daily Report. 7. Keluarkan peralatan Room Service keluar kamar jika ada sampah buangalah sampah ke kantong sampah trolley serta pindahkan semua gelas dan astray kamar yang kotor ke dalam kamar mandi. 8. Bukalah sheet,cover duvet yang kotor satu persatu dan pastikan barang tamu atau kelengkapan kamar tidak terbawa di dalam lipatan sheet. 9. Making Bed. 10. Dusting seluruh furniture searah jarum jam atau berlawanan dan pastikan tidak ada tempat yang terlewatkan serta membersihkan kaca jendela yang ada. 11. Menata kembali furniture yang berobah letaknya ke posisi semula. 12. Melengkapi guest room supplies seperti korek api, memo pad, stationary, dan	

		pena yang habis terpakai oleh tamu. 13. Mencuci gelas, astray, kuttle jug yang dipakai oleh tamu dengan air sabun, lalu dibilas dengan iar bersih dan dikeringkan dengan glass cloth. 14. Membersihkan kamar mandi / bath room serta melengkapi kelengkapan kamar mandi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 15. Membersihkan parquette dengan menggunakan dust mop / sapu. 16. Periksalah kembali bila masih ada yang kurang rapi, kurang bersih atau alat-alat kerja yang tertinggal. 17. Tutuplah pintu kamar dengan baik dan pastikan pintu dalam keadaan terkunci. Isilah Room Attendant Daily Report sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.	

Sumber : HRD HW Padang

4.1.2.2.4 Media Pelatihan

Media pelatihan ini menggunakan beberapa macam, diantaranya:

1. Persentasi

Gambar 4. 5
Persentasi Pelatihan

Sumber : Peneliti 2024

2. Modul

Gambar 4. 6
Persentasi Pelatihan

Sumber : Peneliti 2024

3. Kamar sebagai tempat praktek

Gambar 4. 7
Kamar Praktek

Sumber : Peneliti 2024

4.1.2.2.5 Metode Pelatihan

Metode pelatihan yang digunakan metode *on the job training* dengan focus pembelajaran aksi diuji dengan perbandingan pre-test dan post-test sehingga diketahuilah apakah dengan memberikan pelatihan kinerja *on the job training* ini berhasil atau tidak.

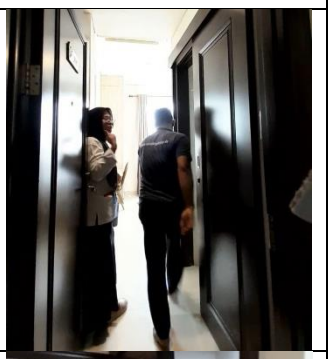
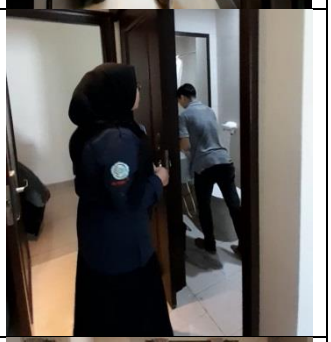
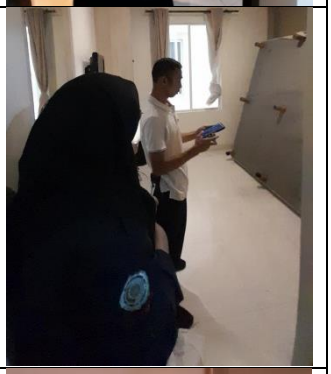
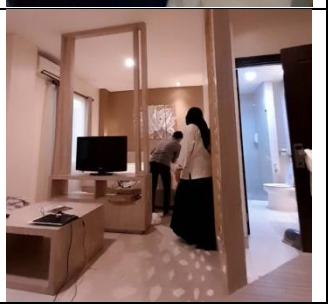
4.1.2.3 Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan yang dilakukan dalam studi ini meliputi penyusunan persiapan langsung bagi karyawan di HW Hotel Padang menggunakan strategi persiapan *"on the job training"* (metode *Coaching and counseling*).

Berikut adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam penelitian tersebut:

Tabel 4. 4
Program Pelatihan

No	Pelatih	Perserta Pelatihan	Waktu Pelatihan	Media Pelatihan	Metode Pelatihan	Dokumentasi
1.	Afifah Sri Rahmadani	1. Al-Ghazali 2. Dikki Wahyudi 3. Bambang Gustiawan 4. Andriyanus	03 Juni 2024 (Pagi) Pelaksanaan alur dan Wawancara Pre test	Presentasi	Coaching	
2.	Afifah Sri Rahmadani	1. Al-Ghazali 2. Dikki Wahyudi 3. Bambang Gustiawan 4. Andriyanus	03 Juni 2024 (Sore) Materi modul kinerja dan *makeup room*	Modul	Conselling	
3.	Afifah Sri Rahmadani	1. Al-Ghazali 2. Dikki Wahyudi	04 Juni Praktek *Makeup Room* dengan 2 peserta	Kamar	Coaching	
4.	Afifah Sri Rahmadani	1. Bambang Gustiawan 2. Andriyanus	05 Juni Praktek *Makeup Room* dengan 2 Peserta	Kamar	Coaching	

5.	Afifah Sri Rahmadani	1. Al-Ghazali 2. Dikki Wahyudi 3. Bambang Gustiawan 4. Andriyanus	06 Juni Pelaksanaan wawancara *Post Test*	Presentasi	Conselling	
6.	Afifah Sri Rahmadani	1. Dikki Wahyudi 2. Bambang Gustiawan	16 Juli Pelaksanaan Simulasi *make up room*	Kamar	Coaching	
7.	Afifah Sri Rahmadani	1. Andriyanus 2. Al-Ghazali	17 Juli Pelaksanaan Simulasi Make Up Room	Kamar	Coaching	
8.	Afifah Sri Rahmadani	1. Dikki Wahyudi 2. Andriyanus	1 Agustus Pelaksanaan Simulasi Make Up Room	Kamar	Coaching	
9.	Afifah Sri Rahmadani	1. Al-Ghazali 2. Bambang Gustiawan	2 Agustus Pelaksanaan Simulasi Make Up Room	Kamar	Coaching	

Sumber : Peneliti, 2024

Penjelasan program peltihan yang dilaksanakan di HW Padang dapat dijelaskan

1. Pada tanggal 03 Juni 2024 Pagi, Kegiatan pelatihan di awali dengan melakukan wawancara bersama peserta pelatihan terkait dengan kinerja *room attendant* di HW Hotel Padang, dan menjelaskan bagaimana alur kegiatan pelatihan yang akan dilaaksanakan, disini pelatih melakukan beberapa pertanyaan pre test terkait poin-poin kinerja sebelum melakukan peatihan kerja dengan metode *on the job training.*
2. Pada tanggal 03 Juni 2024 Sore, Kegiatan pelatihan berlanjut dengan pada saat itu pemberian modul teori tentang sub indikator kinerja *room attendant*.

Gambar 4. 8
Pemberian silabus dan materi

Sumber : Peneliti, 2024

Untuk memahami teori pesertadalam kinerja *room attendant*, salah satu metodenya adalah memberikan modul dalam pelatihan. Beberapa topik pembahasan yang disertakan antara lain:

a. Dalam penilaian kinerja pelayanan oleh *room attendant*, beberapa aspek dalam peilaian kirnerja termasuk kualitas, kuantitas, ketepatan waktu,

efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Kualitas merujuk pada seberapa baik aktivitas atau hasil mendekati kesempurnaan. Kuantitas mencakup jumlah hasil atau target yang dicapai oleh *room attendant* dalam membersihkan kamar atau melayani tamu. Ketepatan waktu mengukur sejauh mana aktivitas atau hasil produksi selesai sesuai dengan waktu yang ditetapkan, sejalan dengan standar yang ada. Efektivitas mencerminkan penggunaan optimal sumber daya perusahaan (termasuk manusia, keuangan, teknologi, dan material) untuk mencapai pendapatan yang maksimal. Kemandirian menunjukkan sejauh mana karyawan dapat menjalankan tugas tanpa tergantung pada bantuan atasan. Komitmen kerja mencakup tingkat di mana karyawan menunjukkan harga diri, niat baik, dan kerjasama yang baik dengan rekan kerja dan atasan.

b. Room Attendant/ Roomboy

Dalam penjelasan yang dilakukan dalam pelatihan diantaranya jobdesk dari make up room dari tanggung jawab sebagai *room attendant*, dan kriteria penilaian kinerja *room attendant*.

Gambar 4. 9
Diskusi bersama *Room Boy* dengan Supervisor

Sumber :Peneliti 2024

2. Pada tanggal 04 Juni 2024, kegiatan selanjutkan melakukan praktek kerja dari hasil pemberian materi dan melakukan check list perawatan kamar sesuai dengan standart waktu dalam melakukan makeup room, kegiatan yang dilkukan pada hari ini kepada 2 orang room boy, yaitu Muhammad Al-Ghazali dan Dikki Wahyudi

Gambar 4. 10
Melakukan procedure ceklisan waktu dalam makeup room bersama *roomboy* Muhammad Al-Ghazali

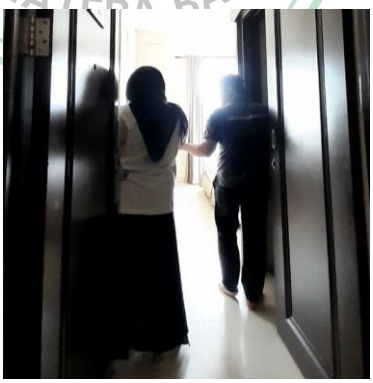
Sumber: Peneliti 2024

Gambar 4. 11
Praktek membersihkan bathroom bersama *roomboy* Dikki Setiawan

Sumber: Peneliti 2024

3. Pada tanggal 05 Juni 2024 kegiatan pelatihan selanjutnya melakukan praktek dan ceklis *procedure make up room* bersama 2 *roomboy* yaitu Andriansyah dan Bambang Gustiawan

Gambar 4. 12
Melakukan cek procedure makeup room bersama *Roomboy* Bambang



Sumber: Peneliti 2024

Gambar 4. 13
Melakukan make up room di bathroom
bersama *Roomboy* Andriansyah

Sumber: Peneliti 2024

4.1.2.4 Penilaian Kegiatan

Penilaian kegiatan yang bisa diambil dari hasil kegiatan pelatihan yang dilaksanakan bersama karyawan, dinilai dari Pre Test, Praktek *make up room,* Post test.

Tabel 4. 5
Skor Nilai Pretest & Posttest

No	Nama Peserta	Nilai Skor Pretest	Nilai Skor Postest
1.	Muhammad Al-Ghazali	70	80
2.	Bambang Gustiawan	68	80
3.	Andriyanus	75	88
4.	Dikki Wahyudi	70	82

Sumber : Peneliti 2024

Dari hasil penilaian terlihat bahwa sebelum pelatihan dilakukan, nilai pretest peserta tidak begitu baik.

Tabel 4. 6
Lama waktu peserta *Make Up Room*

No	Nama	Waktu Pelaksanaan *Makeup room* Simulasi 1	Waktu Pelaksanaan *Makeup room* Simulasi 2	Waktu Pelaksanaan *Makeup room* Simulasi 3
1.	Muhammad Al-Ghazali	19 Menit	20 Menit	20 Menit
2.	Bambang Gustiawan	25 Menit	22 Menit	25 Menit
3.	Andriyanus	18 Menit	20 Menit	20 Menit
4.	Dikki Wahyudi	22 Menit	21 Menit	22 Menit

Sumber: Peneliti 2024

Dari tabel diatas terlaksananya proses *makeup room* dengan melakukan dan melihat bagaimana peserta membersihkan kamar serta menghitung berapa lama peserta melakukan proses *makeup room* tersebut.

Hasil penilaian wawancara peserta pelatihan terhadap 6 indikator:

1. Kualitias

   Dari 4 orang peserta pelatihan, diduga bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu telah berdasarkan SOP yang diterapkan di Hotel HW Padang, dimulai dari persiapan (*preparation*), pembersihan (*proses)*, pengecekan (*finishing)* bisa dikatakan berkualitas karena dilihat dari cara membersihkan kamar dari pagi hari dengan status kamar *vacant dirty (VD)* dan pada siang hari dengan status kamar *Expected Departure (ED)* yang masing-masing peserta berjumalah 18-25 kamar, upaya melakukan kebersihan kamar tamu yang diluar jangkauan jobdesk sehari-hari dilakukan melalui *general cleaning* yang dilakukan teratus setiap *weekday* agar dapat menimalisirkan *complain*

tamu terhadap kebersihan kamar, dan performace, kerapian dari roomboy dapat menciptakan daya tarik bagi tamu yang ingin menggunakan jasanya.

2. Kuantitas

Dari 4 peserta pelatihan, setelah terlaksananya pelatihan *on the job training* peserta sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan jobdesk yang telah diterapkan oleh perusahaan. Pemenuhan target kamar yang telah sesuai dengan ketersedian sumber daya manusia di dalam perusahaan, per orangnya melakukan makeup room sebanyak 18-26 kamar per shiftnya. Dan ini sudah menjadi hal wajar bagi *room attendant* karena merupakan tanggung jawab mereka dalam bekerja. Dan meskipun fokus utama pesera pada kuantitas jumlah membersihkan kamar, penting juga untuk memantau apakah kualitas kerja tetap terjaga meskipun ada peningkatan kecepatan dan produktivitas. Ini bisa mencakup kebersihan, kerapian, dan kepuasan tamu.

3. Ketepatan Waktu

Berdasarkan dari 4 orang peserta pelatihan, Waktu yang digunakan dalam pelayanan dalam makeup room standartnya 30 menit dan dalam pelaksanaan pelatihan, peserta mampu melaksanakannya 20-30 menit dan sesuai dengan kondisi ruangan yang ditinggalkan, jika ruangan ditinggalkan rapi maka peserta lebih cepat menyelesaikannya begitupun sebaliknya jika ruangan yang ditinggalkan kotor dan berdebu peserta akan memakan waktu yang lama dalam melakukan pembersihannya. Seberapa cepat petugas kamar dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka, seperti membersihkan kamar, mengganti linen, membersihkan kamar mandi dan memastikan kamar siap digunakan

oleh tamu. Indikatornya bisa berupa waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu kamar.Serta memberikan pelayanan kepada tamu dengan sigap, cepat dan tanggap sehingga tamu tidak berlama untuk menunggu.

4. Efektifitas Kerja

   Dari 4 peserta pelatihan, seorang *room attendant* mampu mempunyai sifat responsive, fleksibel, dalam teliti dalam melakukan pekerjaannya, sehingga pekerjaan atau *jobdesk* seorang *room attendant* dapat berjalan dengan lancar serta kenyamanan tamu menginap pun terjamin dan tamu mempunyi respon yang baik terhadap *room attendant*.

   Kedisiplinan karyawan yang harus ditekankan untuk menjaga keamanan, kenyamanan tamu menginap seperti melakukan evaluasi kembali kinerja makeup yang telah dilakukan sebelum kamar tersebut dijual kembali, memeriksa fasilitas yang tidak layak dipakai dan melaporkannya sehingga tidak terjadinya suatu kecelakaan yang bisa membahayakan tamu.

5. Kemandirian

   Dari 4 peserta pelatihan, dapat di simpulkan bahwa mereka siap bekerja tanpa adanya pengawasan, mampu berinisiatif melayani tamu, proaktif dalam mengatasi *complain* tamu , bertanggung jawab terhadap kesalahan yang telah dilakukan agar mereka tidak merasa canggung jika berhadapan dengan tamu secara langsung, dan petugas kamar yang lebih mandiri mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat dalam berbagai situasi, tanpa harus selalu mengandalkan instruksi dari atasan. Ini termasuk keputusan terkait dengan

prioritas tugas, penyelesaian masalah, dan penanganan situasi yang tidak terduga.

6. Komitmen Kerja

Dari 4 peserta pelatihan, kesimpulan yang didapatkan untuk mencapai suatu keberhasilan pribadi dan perusahaan perlunya royalitas, totalitas, komitmen dan rasa memeliki sehingga segala hal yang tersa berat dapat dilaksanakan secara baik, benar, tepat waktu dan terjamin kualitasnya. Komitment dengan menciptakkan kesejahteraan tamu memberikan interaksi yang baik dengan tamu. Menjaga komitmen kerja tim dan memberikan dukungan kepada rekan kerja merupakan sebuah bentuk motivasi sesame dalam tim.

Dan dapat dilihat peserta mampu berkomitmen melalui antusiasme dan dedikasi petugas kamar dalam menyelesaikan tugas mereka. Ini bisa ditunjukkan melalui sikap positif, kemauan untuk belajar, dan keinginan untuk membantu rekan kerja atau memberikan layanan terbaik kepada tamu.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan indikator penilaian kinerja menurut (Samodra;2016) dapat disimpulkan pembahasan pelatihan terdiri dari 6 aspek yang dibahas dalam hasil penelitian dan akan dibahas dengan mengaitkan SOP yang berlaku di HW Hotel Padang.

Peserta pelatihan dalam berbagai aspek kinerja pembersihan dapat bervariasi tergantung pada beberapa faktor, termasuk kompleksitas tugas, keterampilan peserta, dan kualitas pelatihan. Berikut adalah pembahasan tentang ketepatan waktu yang diharapkan untuk setiap topik:

- Set Up Trolley: Peserta mampu mengatur trolley secara efisien dengan semua peralatan dan bahan yang dibutuhkan. Ketepatan waktu yang di butuhkan peserta dalam melakukan set up trolley standarnya adalah 5 menit dan peserta mampu melakukannya tanpa melebihi waktu standart yang ditetapkan di SOP. Selain itu, komitmen peserta dalam menyiapkan trolley telah terbukti memenuhi standar kualitas, sehingga trolley yang telah disiapkan dapat digunakan oleh room attendant lainnya.
- Dusting Guest Room: Dusting yang dilakukan peserta sesuai berdasarkan ukuran ruangan dan tingkat ruangan yang akan dibersihkan. Waktu pelaksanaan dusting dilakukan oleh peserta rata-rata selama 5 menit hal ini dapat di nyatakan peserta kompeten untuk melakukan dusting secara menyeluruh tanpa meninggalkan area yang terlewat dengan waktu kurang dari yang ditentukan.
- Toilet Bowl and Bidet: Pembersihan toilet dan bidet yang dilakukan peserta menggunakan standar waktu 5-8 menit, peserta dinyatakan kompeten membersihkan dan mendesinfeksi setiap area secara menyeluruh, dari tempat yang mudah dijangkau sampai ketempat yang sulit untuk di jangkau.

- Vacum Lantai Karpet: Durasi yang dilakukan peserta ini bervariasi berdasarkan ukuran karpet dan tingkat kotoran. Peserta mampu melakukan dengan ketepatan waktu mencakup efisiensi penggunaan vacuum dan hasil pembersihan yang memenuhi kualitas dengan standar waktu 8-10 menit, peserta akan melakukan vacum lantai dalam general cleaning sekali dalam seminggu di hari jumat.
- Membersihkan Metal atau Stainless Steel: Peserta mampu melakukannya sesuai dengan ketentuan dan tergantung pada jumlah serta kondisi permukaan metal. Ketepatan diukur dari seberapa baik peserta membersihkan dan menghilangkan noda tanpa merusak permukaan, penggunaan chemical yang baik, dan aturan dalam pembersihannya. Peserta telah kompeten dengan standart waktu selama 5 menit untuk pembersihan metal dan stainless sesuai dengan standart dari SOP.
- Membersihkan Wash Basin: Peserta telah melakukan pembersihan pada wash basin mencakup pembersihan menyeluruh, termasuk area di sekitar dan penggunaan produk yang tepat. Ketepatan waktu mencakup kecepatan, kefektivitas dan kualitas pembersihan yang baik dengan standar waktu 5 menit,
- Membersihkan Lantai Kamar Mandi: Pada tahapan ini peserta mampu melakukannya bergantung pada ukuran dan kondisi lantai kamar mandi. Ketepatan waktu melibatkan teknik pembersihan yang efektif dan hasil

akhir yang bersih, dan peserta telah mampu membersihkan lantai kamar mandi dengan waktu 5-8 menit.

- Membersihkan Dinding Kertas: Tahapan ini bergantung pada ukuran dan jenis dinding kertas. Kemampuan peserta ini diukur dari keefektifan, kuallitas teknik pembersihan tanpa merusak dinding serta peserta mampu dalam melakukannya. Peserta dalam melakukan pembersihan pada wallpaper dengan ketepatan waktu 5-10 menit.
- Makeup Room: Tahapan ini mencakup penataan dan pengaturan kamar secara menyeluruh. Ketepatan dalam membersihkan berdasarkan kualitas, ketepatan waktu, melibatkan kemampuan peserta dalam mengatur kamar dengan baik dan memastikan semuanya sesuai standar. Ketepatan waktu yang dimiliki peserta dalam make up ini bervariasi tergantung bagaimana kondisi kamarnya, secara umum peserta kompeten melakukan makeup room denga waktu 20-25 menit dan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

Maka dapat di analisa bahwa setelah dilakukan pelatihan *on the job training* kepada karwayan di *room attandan* di hotel HW padang dapat di simpulkan bahwa pelatihan yang di lakukan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan menerapkan SOP room attendant secara konsisten, ketepan waktu baik secara kompetensi skill maupun dengan pemahaman pengetahuan SOP dengan sangat baik.

Dan dengan ini dapat dikatakan bahwa dalam meningkatkan kinerja dapat di lakukan dengan palatihan *on the job training*.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BAB V
KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitianini merupakan hasil dari penelitian untuk mengetahui “Penilaian Kinerja Room Attendent Dengan Metode On The Job Training di HW Hotel Padang”.

1. Secara keseluruhan pelaksanaan pelatihan kinerja karyawan dengan metode on the job training dapat dikatakan berjalan dengan baik dan sungguh-sungguh.
2. Rendahnya pelatihan yang dimiliki HW Hotel Padang masih tergolong sangat kurang efektif atau jarang dilakukan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pelatihan yang menyatakan bahwa saat Pembelajaran, Fasilitas, Perilaku dan Reaksi dari peserta sangat antusias.
3. Dari hasil pelatihan peserta merasakan dampak negative sebelum dilakukannya pelatihan, dan setelah pelatihan di laksanakan peserta mampu bersikap positive terhadap pelatihan yang dilkukan.
4. Pelatihan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada HW Hotel Padang, yang artinya jika Pelatihan tinggi maka kinerja karyawan juga akan tinggi, begitu pula sebaliknya.
5. Penerapan SOP make up room yang dilakukan peserta telah dilakukan secara maksimal dan menurut standarisasi yang berlaku di hotel sehingga

tdiharapkan dapat menghasilkan kepuasan dan kenyamanan terhadap tamu hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait penilaian kuaitas kinerja karyawan room attendant dengan metod On The Job Training di HW Hotel Padang, adapun saran yang diberikan peneliti adalah:

1. Pengawasan terhadap penerapan SOP yang dikalakukan EHK kepada karyawannya sehingga karyawan bisa lebih efektif lagi melaksanakan tugasnya.

1. HW Hotel harus memperhatikan serta meningkatkan efektifitas Pelatihan bagi para karyawan dimana efektifitas pelatihan yang harus diperhatikan yaitu mulai dari materi pelatihan, metode dan media serta jadwal dalam pelatihan yang seharusnya sudah disesuaikan dengan kebutuhan karyawan dalam menunjang pekerjaannya selain itu juga didukung dengan saran dan prasarana yang diberikan perusahaan agar pelatihan dapat berjalan dengan optimal, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan produktifitas karyawan dalam bekerja
2. Hw Hotel sebaiknya lebih memperhatikan kinerja dari segi kualitas dan kuantitas hasil kerja, kerjasama, dan kualitas pribadi yaitu dengan cara memberikan penghargaan (reward) kepada karyawan yang dapat bekerja melebih standar yang telah ditetapkan, yang dapat memberikan hasil kerja

sesuai dengan yang diharapkan, mampu bekerjsama tim dengan baik, serta memiliki pribadi yang jujur dan dapat diandalkan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahyakudin, M.Ainun Najib (2019). Peran Pelatihan Dengan Metode *on The Job Training* dan Metode *Apprenticeship* Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Labbaik Chicken Kote Serang. 3(02). Jurnal of Islamic Economies. Hal 22-31.

Erlinda Ragawanti, Bambang Swasto S. Arik Prasetya (2014). *Pengaruh On The Job Training Dan Off The Training Terhadap Kinerja Karyawan PR. Sejahtera Abadi*.8(02). Jurnal Administrasi Bisnis. Hal 3-5

Hidayatul Rahmi, Suryalena (2017). *Pengaruh On The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan* 4(02). Jurnal Online Mahasiwa. Hal 3-7.

J. E. Dasrita, "PROYEK AKHIR Penerapan SOP *Personal Hygiene Staff FB Departement* Dalam Penyajian Makanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Dewi Sri Hotel Savali Padang," 2023.

Syafira Tamara, Zahara Fatimah, Franky Silitonga (2023). *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Room Attendant Di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.* 2(01). Hal 5-6.

Sugiman (2023). *Pengaruh Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.* 5(01). Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen. Hal 26-34.

Tina Linda (2018). *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Deartemmeny Housekeeping Pada Swiss-Bel Hotel Harbour Bay*. Jurnal ilmiah Skylandsea. 2(02). Hal 81-83.

Tjong fei Lie, Dr.Ir.Hotlan Siagian (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Keja Pada CV. Union Event Planner*. 6(01). Hal 6-7.

Yohanes Papu (2016). Pelatihan *Coach and Counslin*g Untuk Para Pendamping Anak Jalanan di Yayasan Sahabat Anak.Jurnal Psiko-Edukasi. Hal 145.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Obeservasi Awal

Sumber: Peneliti, 2024

SUMATERA BARAT

Lampiran 2 Ceklis List Prosedure Teknik Perawatan Kamar

CHECK LIST PROSEDURE TEKNIK PERAWATAN KAMAR

Nama Karyawan: Muhammad Al-Ghazali

No	Kompetensi	Ceklisan	Waktu 1	Waktu 2	Waktu 3
1.	**Standart Performance**	√			
2.	**Set Up Trolley**		3 Menit	3 Menit	2 Menit
	Cek Kondisi Trolley	√			
	Cek Kebersihan Trolley	√			
	Cek kelengkapan trolley (linen, guest amenities, cleaning equipment, cleaning supplies)	√			
	Membawa Room Attendant control sheet, kunci, pen dan note	√			
3	**Akses ke Kamar**		3 Menit	3 Menit	4 Menit
	Pengetahuan status kamar	√			
	MengetukPintu/ Tekan Bell max 3x	√			
	Menghidupkan Lampu sambil mencek kondisi lampu	√			
	Melihat Area Kamar cek TV, Cek AC (remote)	√			
	Jika ada barang tamu tertinggal/ barang hotel yang hilang segera laporkan ke Receptionis, dan HK Office buat lost and found form	√			
	Jika ada kerusakan segera laporkan ke Engginering buat form work order				
	Membuka Jendela untuk sirkulasi udara	√			
	Mematikan Lampu	√			
	Membuang sampah kamar dan kamar mandi	√			
	Mengumpukan Peralatan Guest Supplies (astray, gelas, tea cup, saucer, spoon, kettle) di wash basin	√			
	Mengumpulkan Peralatan Room Service	√			
	Mengumpulkan Linen Kotor Kamar dan Kamar Mandi	√			
	Siram toilet bowl-bath tub menggunakan air dan beri chemical	√			
4.	**Membereskan Tempat Tidur**		5 Menit	5 Menit	6 Menit
	Pemasanan Battom Sheet	√			
	Pemasangan Duvet	√			
	Pemasangan Pillow	√			
5.	**Membersihkan Kamar Mandi**		5 Menit	6 Menit	5 Menit
	Membersihkan ashtray, gelas, teacup, saucer, spoon,	√			

	kettle				
	Membersihkan Dressing Mirror				
	Membersihkan Wash Basin	√			
	Membersihkan Toilet Bowl	√			
	Melengkapi Guest Amenities Kamar Mandi	√			
	Melengkapi dan Menata Handuk				
	Mop Lantai	√			
	Tutup pintu kamar mandi 45 derajat	√			
6.	**Membersihkan Kamar Tidur**		3 Menit	3 Menit	3 Menit
	Dusting searah jarum jam (furniture, glass)	√			
	Melengkapi Guest Amenities Kamar	√			
	Sapu Lantai terlebih dahullu	√			
	Mopping Lantai	√			
	Final Check	√			
	Semprotkan air freshner				
	Pastikan semua kabel listrik dalam keadaan hidup				
	Menutup Pintu Kamar Tamu	√			
7.	**Mengisi Room Attendant Control Sheet**				
8.	**Storing**				
	Cleaning Equipment/ Cleaning Supplies dikembalikan ke pantry				
	Guest Amenities/ Linen Supplies dikembalikan ke pantry				
	Trolley dikosongkan dan dibersihkan				
	Total		19 Menit	20 Menit	20 Menit

Padang, 04 Juni 2024

Peserta

Muhammad Al-Ghazali

Pelatih

Afifah Sri Rahmadani

CHECK LIST PROSEDURE TEKNIK PERAWATAN KAMAR

Nama Karyawan: Dikki Wahyudi

No	Kompetensi	Ceklisan	Waktu 1	Waktu 2	Waktu 3
1.	**Standart Performance**	√			
2.	**Set Up Trolley**		3 Menit	2 Menit	3 Menit
	Cek Kondisi Trolley	√			
	Cek Kebersihan Trolley	√			
	Cek kelengkapan trolley (linen, guest amenities, cleaning equipment, cleaning supplies)	√			
	Membawa Room Attendant control sheet, kunci, pen dan note	√			
3	**Akses ke Kamar**		4 Menit	4 Menit	4 Menit
	Pengetahuan status kamar	√			
	MengetukPintu/ Tekan Bell max 3x	√			
	Menghidupkan Lampu sambil mencek kondisi lampu	√			
	Melihat Area Kamar cek TV, Cek AC (remote)	√			
	Jika ada barang tamu tertinggal/ barang hotel yang hilang segera laporkan ke Receptionis, dan HK Office buat lost and found form	√			
	Jika ada kerusakan segera laporkan ke Engginering buat form work order				
	Membuka Jendela untuk sirkulasi udara	√			
	Mematikan Lampu	√			
	Membuang sampah kamar dan kamar mandi	√			
	Mengumpukan Peralatan Guest Supplies (astray, gelas, tea cup, saucer, spoon, kettle) di wash basin	√			
	Mengumpulkan Peralatan Room Service	√			
	Mengumpulkan Linen Kotor Kamar dan Kamar Mandi	√			
	Siram toilet bowl-bath tub menggunakan air dan beri chemical	√			
4.	**Membereskan Tempat Tidur**		7 Menit	5 Menit	6 Menit
	Pemasanan Battom Sheet	√			
	Pemasangan Duvet	√			
	Pemasangan Pillow	√			
5.	**Membersihkan Kamar Mandi**		5 Menit	7 Menit	5 Menit
	Membersihkan ashtray, gelas, teacup, saucer, spoon, kettle	√			
	Membersihkan Dressing Mirror				

	Membersihkan Wash Basin	√			
	Membersihkan Toilet Bowl	√			
	Melengkapi Guest Amenities Kamar Mandi	√			
	Melengkapi dan Menata Handuk				
	Mop Lantai	√			
	Tutup pintu kamar mandi 45 derajat	√			
6.	**Membersihkan Kamar Tidur**		3 Menit	3 Menit	4 Menit
	Dusting searah jarum jam (furniture, glass)				
	Melengkapi Guest Amenities Kamar	√			
	Sapu Lantai terlebih dahullu	√			
	Mopping Lantai	√			
	Final Check	√			
	Semprotkan air freshner				
	Pastikan semua kabel listrik dalam keadaan hidup				
	Menutup Pintu Kamar Tamu	√			
7.	**Mengisi Room Attendant Control Sheet**				
8.	**Storing**				
	Cleaning Equipment/ Cleaning Supplies dikembalikan ke pantry				
	Guest Amenities/ Linen Supplies dikembalikan ke pantry				
	Trolley dikosongkan dan dibersihkan				
	Total		22 Menit	21 Menit	22 Menit

Padang, 04 Juni 2024

Peserta

Dikki Wahyudi

Pelatih

Afifah Sri Rahmadani

CHECK LIST PROSEDURE TEKNIK PERAWATAN KAMAR

Nama Karyawan: Bambang Gustiawan

No	Kompetensi	Ceklisan	Waktu 1	Waktu 2	Waktu 3
1.	**Standart Performance**	√			
2.	**Set Up Trolley**		3 Menit	2 Menit	4 Menit
	Cek Kondisi Trolley	√			
	Cek Kebersihan Trolley	√			
	Cek kelengkapan trolley (linen, guest amenities, cleaning equipment, cleaning supplies)	√			
	Membawa Room Attendant control sheet, kunci, pen dan note	√			
3	**Akses ke Kamar**		3 Menit	2 Menit	4 Menit
	Pengetahuan status kamar	√			
	MengetukPintu/ Tekan Bell max 3x	√			
	Menghidupkan Lampu sambil mencek kondisi lampu	√			
	Melihat Area Kamar cek TV, Cek AC (remote)	√			
	Jika ada barang tamu tertinggal/ barang hotel yang hilang segera laporkan ke Receptionis, dan HK Office buat lost and found form	√			
	Jika ada kerusakan segera laporkan ke Engginering buat form work order				
	Membuka Jendela untuk sirkulasi udara	√			
	Mematikan Lampu	√			
	Membuang sampah kamar dan kamar mandi	√			
	Mengumpukan Peralatan Guest Supplies (astray, gelas, tea cup, saucer, spoon, kettle) di wash basin	√			
	Mengumpulkan Peralatan Room Service	√			
	Mengumpulkan Linen Kotor Kamar dan Kamar Mandi	√			
	Siram toilet bowl-bath tub menggunakan air dan beri chemical	√			
4.	**Membereskan Tempat Tidur**		5 Menit	6 Menit	5 Menit
	Pemasanan Battom Sheet	√			
	Pemasangan Duvet	√			
	Pemasangan Pillow	√			
5.	**Membersihkan Kamar Mandi**		5 Menit	6 Menit	5 Menit
	Membersihkan ashtray, gelas, teacup, saucer,	√			

	spoon, kettle				
	Membersihkan Dressing Mirror				
	Membersihkan Wash Basin	√			
	Membersihkan Toilet Bowl	√			
	Melengkapi Guest Amenities Kamar Mandi	√			
	Melengkapi dan Menata Handuk				
	Mop Lantai	√			
	Tutup pintu kamar mandi 45 derajat	√			
6.	**Membersihkan Kamar Tidur**		3 Menit	6 Menit	4 Menit
	Dusting searah jarum jam (furniture, glass)	√			
	Melengkapi Guest Amenities Kamar	√			
	Sapu Lantai terlebih dahullu	√			
	Mopping Lantai	√			
	Final Check	√			
	Semprotkan air freshner				
	Pastikan semua kabel listrik dalam keadaan hidup				
	Menutup Pintu Kamar Tamu	√			
7.	**Mengisi Room Attendant Control Sheet**				
8.	**Storing**				
	Cleaning Equipment/ Cleaning Supplies dikembalikan ke pantry				
	Guest Amenities/ Linen Supplies dikembalikan ke pantry				
	Trolley dikosongkan dan dibersihkan				
	Total		25 Menit	22 Menit	25 Menit

Padang, 05 Juni 2024

Peserta

Bambang Gustiawan

Pelatih

Afifah Sri Rahmadani

CHECK LIST PROSEDURE TEKNIK PERAWATAN KAMAR

Nama Karyawan:Andriyanus

No	Kompetensi	Ceklisan	Waktu 1	Waktu 2	Waktu 3
1.	**Standart Performance**	√			
2.	**Set Up Trolley**		3 Menit	4 Menit	3 Menit
	Cek Kondisi Trolley	√			
	Cek Kebersihan Trolley	√			
	Cek kelengkapan trolley (linen, guest amenities, cleaning equipment, cleaning supplies)	√			
	Membawa Room Attendant control sheet, kunci, pen dan note	√			
3	**Akses ke Kamar**		3 Menit	3 Menit	4 Menit
	Pengetahuan status kamar	√			
	MengetukPintu/ Tekan Bell max 3x	√			
	Menghidupkan Lampu sambil mencek kondisi lampu	√			
	Melihat Area Kamar cek TV, Cek AC (remote)	√			
	Jika ada barang tamu tertinggal/ barang hotel yang hilang segera laporkan ke Receptionis, dan HK Office buat lost and found form	√			
	Jika ada kerusakan segera laporkan ke Engginering buat form work order				
	Membuka Jendela untuk sirkulasi udara	√			
	Mematikan Lampu	√			
	Membuang sampah kamar dan kamar mandi	√			
	Mengumpukan Peralatan Guest Supplies (astray, gelas, tea cup, saucer, spoon, kettle) di wash basin	√			
	Mengumpulkan Peralatan Room Service	√			
	Mengumpulkan Linen Kotor Kamar dan Kamar Mandi	√			
	Siram toilet bowl-bath tub menggunakan air dan beri chemical	√			
4.	**Membereskan Tempat Tidur**		3 Menit	5 Menit	5 Menit
	Pemasanan Battom Sheet	√			
	Pemasangan Duvet	√			

	Pemasangan Pillow	√			
5.	**Membersihkan Kamar Mandi**		5 Menit	5 Menit	5 Menit
	Membersihkan ashtray, gelas, teacup, saucer, spoon, kettle	√			
	Membersihkan Dressing Mirror	√			
	Membersihkan Wash Basin	√			
	Membersihkan Toilet Bowl	√			
	Melengkapi Guest Amenities Kamar Mandi	√			
	Melengkapi dan Menata Handuk				
	Mop Lantai	√			
	Tutup pintu kamar mandi 45 derajat	√			
6.	**Membersihkan Kamar Tidur**		3 Menit	3 Menit	3 Menit
	Dusting searah jarum jam (furniture, glass)	√			
	Melengkapi Guest Amenities Kamar	√			
	Sapu Lantai terlebih dahullu	√			
	Mopping Lantai	√			
	Final Check	√			
	Semprotkan air freshner	√			
	Pastikan semua kabel listrik dalam keadaan hidup				
	Menutup Pintu Kamar Tamu	√			
7.	**Mengisi Room Attendant Control Sheet**				
8.	**Storing**				
	Cleaning Equipment/ Cleaning Supplies dikembalikan ke pantry				
	Guest Amenities/ Linen Supplies dikembalikan ke pantry				
	Trolley dikosongkan dan dibersihkan				
Total			17 Menit	20 Menit	20 Menit

Padang, 05 Juni 2024

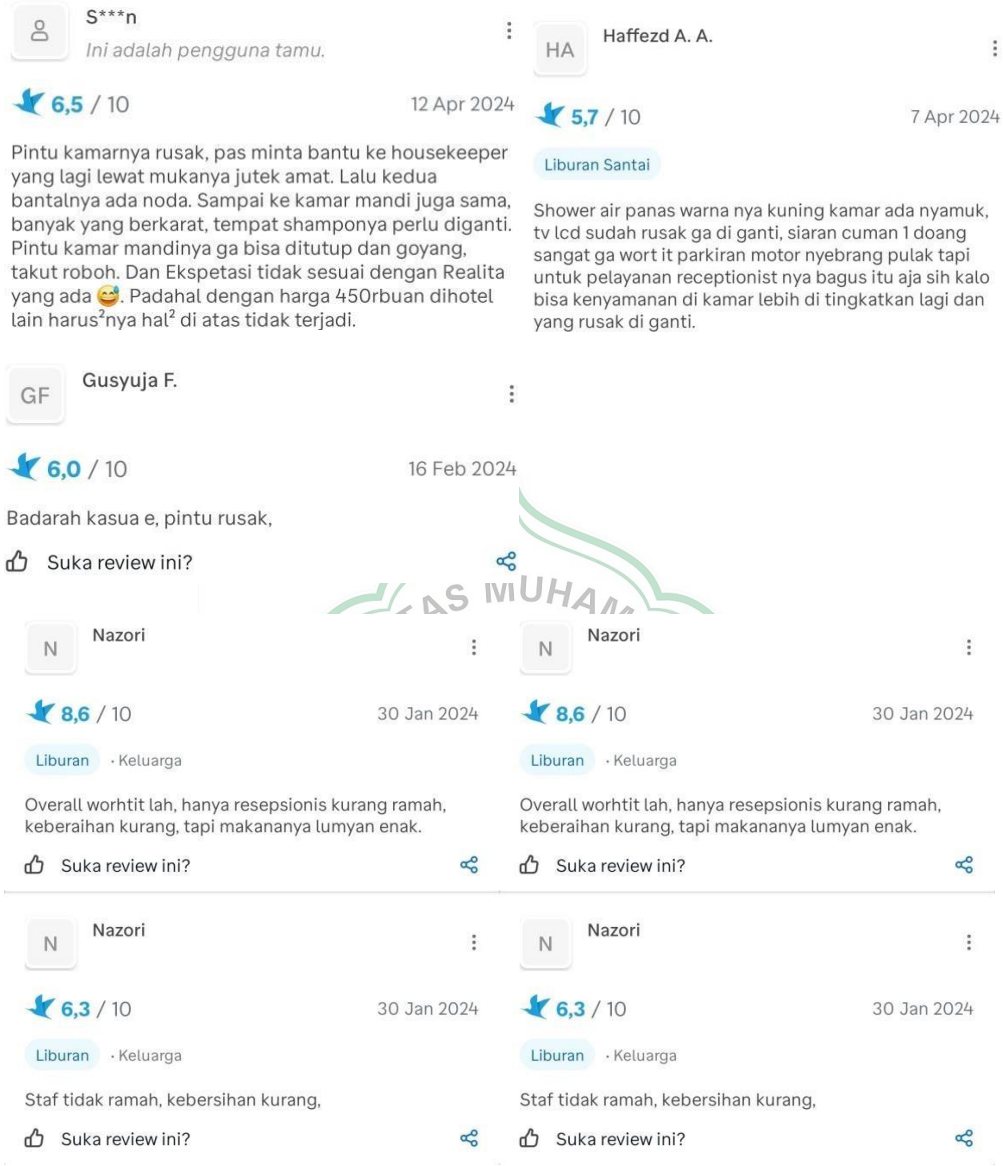
Peserta

Andriyanus

Pelatih

Afifah Sri Rahmadani

Lampiran 4 Review OTA



S***n
Ini adalah pengguna tamu.
6,5 / 10
12 Apr 2024
Pintu kamarnya rusak, pas minta bantu ke housekeeper yang lagi lewat mukanya jutek amat. Lalu kedua bantalnya ada noda. Sampai ke kamar mandi juga sama, banyak yang berkarat, tempat shamponya perlu diganti. Pintu kamar mandinya ga bisa ditutup dan goyang, takut roboh. Dan Ekspetasi tidak sesuai dengan Realita yang ada 😅. Padahal dengan harga 450rbuan dihotel lain harus²nya hal² di atas tidak terjadi.

HA
Haffezd A. A.
5,7 / 10
7 Apr 2024
Liburan Santai
Shower air panas warna nya kuning kamar ada nyamuk, tv lcd sudah rusak ga di ganti, siaran cuman 1 doang sangat ga wort it parkiran motor nyebrang pulak tapi untuk pelayanan receptionist nya bagus itu aja sih kalo bisa kenyamanan di kamar lebih di tingkatkan lagi dan yang rusak di ganti.

GF
Gusyuja F.
6,0 / 10
16 Feb 2024
Badarah kasua e, pintu rusak,
Suka review ini?

N
Nazori
8,6 / 10
30 Jan 2024
Liburan · Keluarga
Overall worhtit lah, hanya resepsionis kurang ramah, keberaihan kurang, tapi makananya lumyan enak.
Suka review ini?

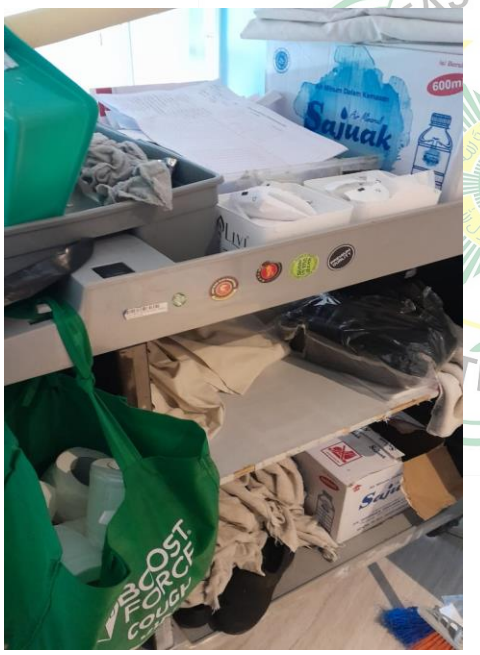
N
Nazori
8,6 / 10
30 Jan 2024
Liburan · Keluarga
Overall worhtit lah, hanya resepsionis kurang ramah, keberaihan kurang, tapi makananya lumyan enak.
Suka review ini?

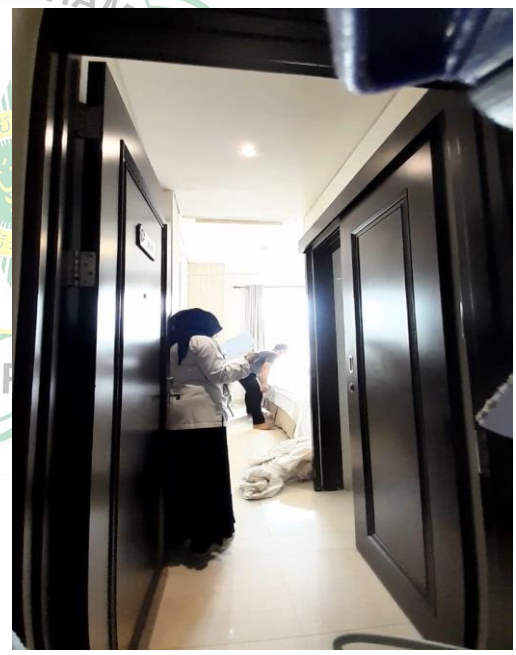
N
Nazori
6,3 / 10
30 Jan 2024
Liburan · Keluarga
Staf tidak ramah, kebersihan kurang,
Suka review ini?

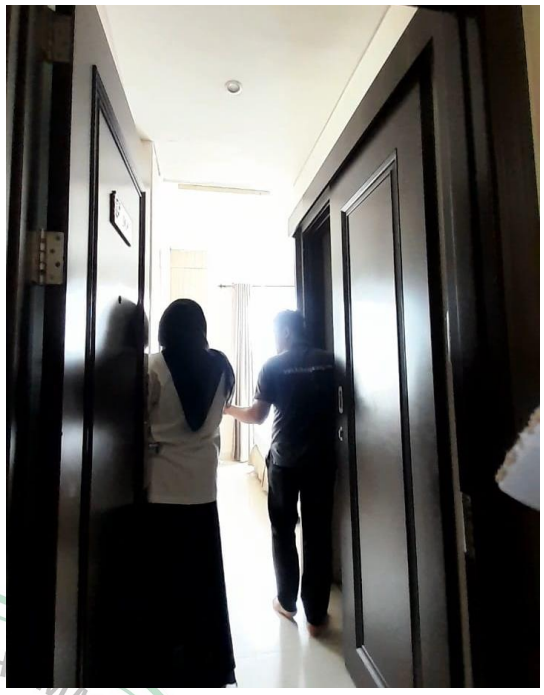
N
Nazori
6,3 / 10
30 Jan 2024
Liburan · Keluarga
Staf tidak ramah, kebersihan kurang,
Suka review ini?

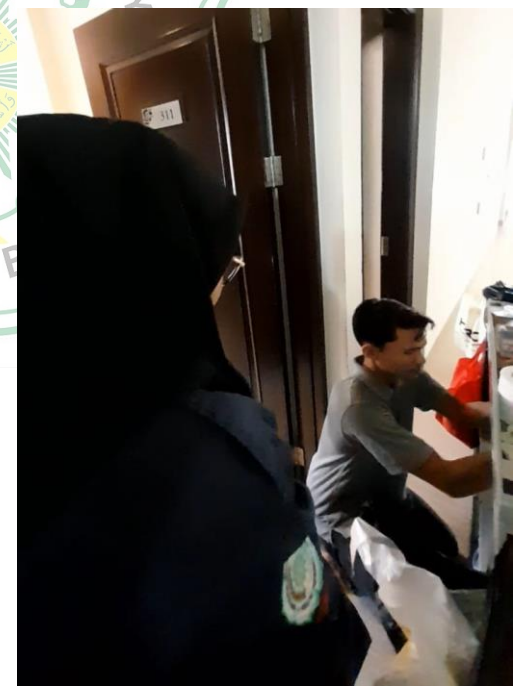
Sumbe: Traveloka 2024

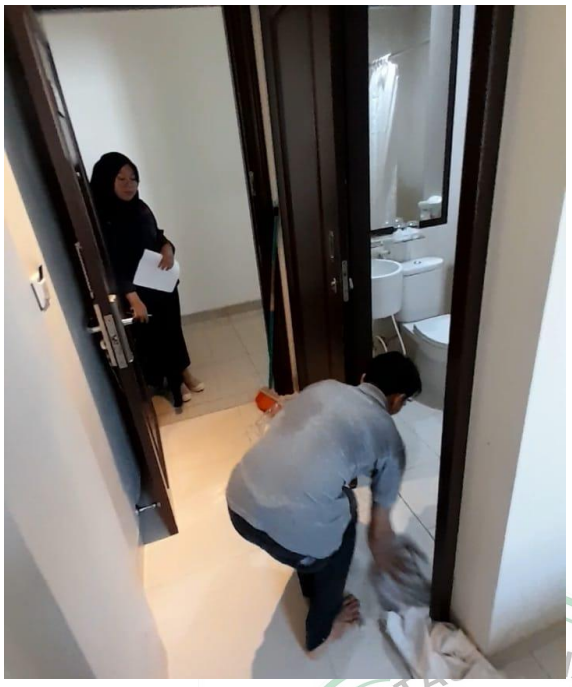
Lampiran 6 Dokumentasi Pelatihan



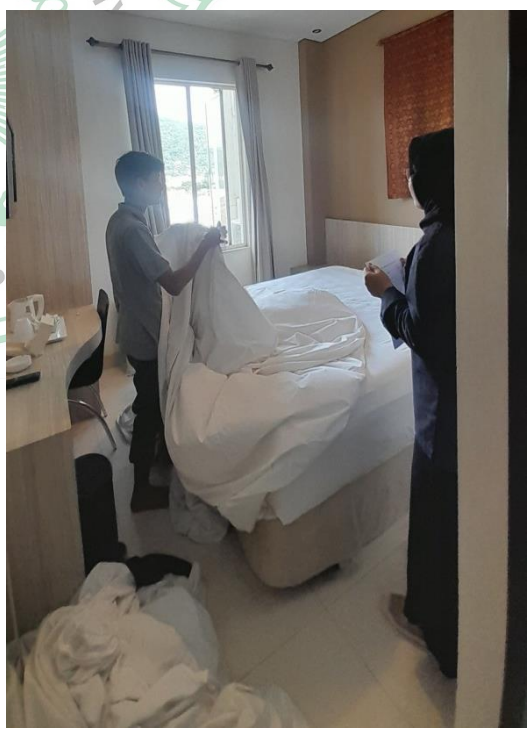








Sajuak



Sumber: Peneliti, 2024