

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP LAYANAN
KARYAWAN HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DI SEI HOTEL
BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
yang Diperlukan untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh:

SITI SARAH
NPM. 1806010001



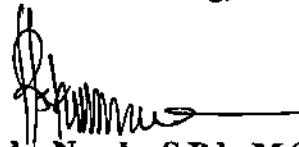
**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP LAYANAN
KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DEPARTEMEN DI SEI HOTEL
BANDA ACEH**

Banda Aceh, 11 Agustus 2021
Pembimbing,

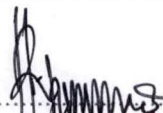
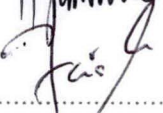


Riska Nanda, S.Pd., M.Sc

Telah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal 13 Agustus 2021

Panitia Penguji:

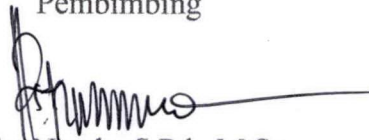
Penanggung Jawab	: Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak, CA	()
Ketua	: Riska Nanda, S.Pd., M.Sc	()
Penguji I	: Faisal, SE, M.Par	()
Penguji II	: Putri Rahmita, S.T., MPPar	()

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Layanan Karyawan
Housekeeping Departemen Di Sei Hotel Banda Aceh
Nama Mahasiswa : Siti Sarah
NPM : 1806010001
Fakultas : Vokasi
Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Riska Nanda, S.Pd., M.Sc
NIK. 19940725 2020072 001

Diketahui/ Disahkan Oleh:

Program Studi D3 Perhotelan
Ketua,



Faisal, S.E., M.Par
NIK. 19780630 201404 1 001

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak, CA
NIK. 19590217 199101 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Menyatakan bahwa Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan hasil karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan dalam KTA ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021
Yang menyatakan,



Siti Sarah
NPM. 1806010001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya serta kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW atas segala kemuliaannya, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini tepat waktu dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Layanan Karyawan Housekeeping Department di Sei Hotel Banda Aceh”**.

Karya Tulis Akhir merupakan salah satu syarat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi DIII Perhotelan, Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh. Selama penyusunan Karya Tulis Akhir ini, tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis tentunya ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat, yaitu :

1. Keluarga besar yang telah memberikan doa, serta dukungan dan perhatian yang tidak hentinya sehingga praktikan mampu menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
2. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak, CA selaku dekan Fakultas Vokasi yang banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Akhir ini.
3. Ibu Riska Nanda. S.Pd., M. Sc selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pengarahan dan bimbingan serta motivasi kepada penulis dari pertama sampai akhir penulisan Karya Tulis Akhir ini.

4. Seluruh dosen dan staf yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
5. Bapak Agus Eko selaku *General Manager* dan seluruh staf / Karyawan SEI HOTEL Banda Aceh yang telah memberikan ilmu secara langsung pada saat Praktek Kerja Lapangan.
6. Bapak Faisal S.E., M.Par selaku ketua program studi Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Akhir ini tidak luput dari kesalahan. Oleh Karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa mendatang. Semoga Karya Tulis Akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan dampak yang positif.

Banda Aceh, 11 Agustus 2021

Penulis

Siti sarah

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP LAYANAN KARYAWAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI SEI HOTEL BANDA ACEH

**Siti Sarah
Sc**

Riska Nanda. S.Pd.,M.

1806010001

Motivasi merupakan proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh motivasi kerja terhadap layanan karyawan *Housekeeping Department*, serta mengetahui upaya yang dilakukan oleh *General Manager* dalam memberikan motivasi pelayanan bagi karyawan *Housekeeping Department*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara *Observasi* dan wawancara pada karyawan dan juga menganalisa dokument Sei hotel. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja yang diberikan tidak selamanya berjalan dengan baik, terkadang menimbulkan kendala yang dapat menghambat layanan karyawan yang disebabkan karena prestasi kerja yang tidak di akui, kurangnya kemampuan dan pelimpahan beban kerja, fasilitas yang kurang memadai dan sikap kepemimpinan yang tidak sesuai dengan keinginan karyawan. Upaya yang dilakukan oleh *General Manager* untuk memberikan motivasi pelayanan bagi karyawan *Housekeeping Department*, salah satunya adalah selalu memotivasi dan memahami keinginan karyawannya, dengan adanya motivasi kerja yang tinggi maka kepuasan kerja dan kinerja karyawan semakin meningkat.

Kata Kunci : Housekeeping, Layanan, Motivasi

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	i
LEMBARAN TANDA TANGAN	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Motivasi	8
2.2 Pengertian Layanan Karyawan	9
2.3 Pengertian <i>Housekeeping Department</i>	10
2.4 Tugas dan Tanggungjawab <i>Housekeeping Department</i>	12
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Gambaran Umum Sei Hotel Banda Aceh	13
3.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Layanan Karyawan <i>Housekeeping Department</i> di Sei Hotel Banda Aceh.....	16
3.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh <i>General Manager</i> untuk Memberikan Motivasi Pelayanan Bagi Karyawan <i>Housekeeping Department</i> di Sei Hotel Banda Aceh.....	17
 BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	18
4.2 Saran	18
 DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN	20

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 : Harga Kamar dan Jenis Kamar di Sei Hotel Banda Aceh.....	14
TABEL 3.2 : <i>Meeting Room</i> Sei Hotel Banda Aceh.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> Sei Hotel Banda Aceh.....	16
---	----

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditujukan secara fisik dan *psikis* untuk memenuhi tujuan tertentu, apabila kondisi ini tidak terjadi, maka akan menurunkan motivasi kerja karyawan dan akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun (Luthans, 2006:223). Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Wibowo dalam Dwi (2020) maksud dari kekurangan fisik adalah tidak puasny karyawan atas upah yang diberikan, dan karyawan mengharapkan ketentuan atasan dalam pemberian upah secara adil sesuai dengan prestasi kerja, sehingga kebutuhan fisik karyawan dapat terpenuhi dengan baik. Sedangkan maksud dari kekurangan *psikis* adalah pelatihan yang diberikan masih belum cukup untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dan masih ada karyawan yang memiliki rasa takut untuk memulai suatu pekerjaan.

Kinerja karyawan tidak akan optimal apabila hanya mengandalkan mesin produksi tanpa memperhatikan aspek manusianya. Hal ini sesuai dengan teori menurut Supihati (2014) yang mengatakan haruslah diingat bahwa dalam suatu organisasi perusahaan, aspek manusia yang berkemampuan, berketrampilan, bertanggungjawab sebagai karyawan merupakan suatu asset perusahaan yang sangat berharga bagi kelangsungan hidup perusahaan. Setiap individu seorang karyawan yang bekerja diperusahaan selain termotivasi untuk mendapatkan gaji yang lebih banyak juga insentif dari perusahaan guna pencapaian prestasi kerja yang lebih baik.

Karyawan adalah orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun tamu sedangkan karyawan adalah aset utama yang dimiliki oleh hotel, mereka

menjadi perencana, pelaksana, serta pengendali yang berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan (Nunung, 2020). Hal ini juga berlaku bagi *Housekeeping Department*, karyawan lah yang berperan langsung melakukan *operasional Housekeeping Department*.

Hotel adalah suatu bentuk Akomodasi yang dikelola secara *komersial*, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan dan makan minum serta fasilitas pendukung lainnya. Dari pengertian kata hotel diatas dapat tercakup aspek-aspek :

- a. Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi
- b. Hotel adalah suatu jenis usaha komersial
- c. Hotel harus terbuka untuk umum
- d. Hotel menyediakan pelayanan jasa untuk umum
- e. Hotel harus menyediakan minimum tiga fasilitas yaitu : akomodasi, makanan dan minuman

Housekeeping Department adalah bagian yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh area hotel, serta menyediakan sarana lainnya sebagai penunjang kebutuhan tamu. *Housekeeping* salah satu bagian dari *Room Divison* hotel yang menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan kebersihan serta kesehatan seluruh kamar hotel.

Sei Hotel Banda Aceh adalah hotel bintang 3 yang berdiri dipusat kota Banda Aceh, pertamakali membuka pintunya pada 17 juli 2013. Sei Hotel terletak di pusat bisnis, perdagangan, dan pemerintahan baik kota maupun pemerintah provinsi. Lokasi yang cukup strategis, hanya 5 menit waktu yang diperlukan menuju masjid Raya Baiturrahman dan 7 menit menuju museum Tsunami, Sei Hotel (2013). *Department* yang berperan penting dalam memberikan *income* hotel yaitu *Housekeeping Department*, sehingga karyawan *Housekeeping Department* dituntut untuk selalu memberikan kinerja layanan yang terbaik kepada tamu. Namun, terdapat beberapa masalah yang membuat layanan kinerja karyawan *Housekeeping Department* di Sei Hotel Banda Aceh menurun karena disebabkan

oleh motivasi kerja yang tidak stabil. Masalah yang dihadapi yaitu : karyawan selalu mengeluh, menghindari sebagian tanggung Jawab pekerjaan mereka.

Dengan demikian penulis memilih Karya Tulis Akhir dengan judul : **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Layanan Karyawan *Housekeeping Department* di Sei Hotel Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap layanan *Housekeeping Department* di Sei Hotel Banda Aceh?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh *General Manager* untuk memberikan motivasi bagi karyawan *Housekeeping Department* di Sei Hotel Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap layanan *Housekeeping Department* di Sei Hotel Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh *General Manager* dalam memberikan motivasi bagi karyawannya di Sei Hotel Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat *Teoritis*

Bermanfaat untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengajaran untuk mata kuliah praktek khususnya dibidang ilmu kepariwisataan dalam industri perhotelan.

2. Manfaat *Praktis*

Diharapkan dapat memberikan lebih banyak lagi motivasi kerja bagi karyawan khususnya *Housekeeping Department* agar dapat menjadi nilai plus untuk Sei Hotel Banda Aceh.

Landasan Teoritis

Pendapat menurut Sulistyorini (2020) motivasi adalah suatu proses yang mengharuskan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang mengarah untuk tercapainya tujuan tertentu. Individu yang bekerja dengan motivasi yang tinggi adalah individu yang merasakan kenyamanan dan mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya.

Menurut Juwono dalam Setiawan (2005) membagi motivasi ke dalam 2 jenis:

1. Motivasi *Internal* adalah motivasi yang dibangkitkan dari dalam diri sendiri, dimana tenaga kerja dapat bekerja karena tertarik dan senang dengan pekerjaannya, kepuasan dan kebahagiaan dalam dirinya. Motivasi *internal* meliputi: kebutuhan, keinginan kerjasama, kesenangan kerja, kondisi karyawan, dorongan.
2. Motivasi *Eksternal* adalah motivasi yang berasal dari luar, yang termasuk dalam motivasi *eksternal* adalah:

- a. Imbalan (upah)

Adalah suatu nilai yang diterima seseorang karena telah melakukan sesuatu aktivitas dimana seseorang tidak secara langsung ada ikatan kontrak atau suatu perjanjian lainnya. Imbalan ini bisa berupa upah atau gaji.

- b. Insentif (bonus)

Adalah suatu nilai yang diterima seseorang karena telah melakukan suatu aktivitas dimana seseorang tersebut secara langsung ada ikatan kontrak perjanjian. Contohnya upah lembur dan bonus.

Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat *individual*. Setiap *individual* memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda sesuai dengan sistem yang berlaku pada dirinya sendiri. Kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya.

Karyawan yang bekerja dengan motivasi tinggi akan berusaha dengan maksimal untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan semangat kerja yang

tinggi, serta mempunyai niat dan usaha untuk mengembangkan tugas dan dirinya, jadi motivasi kerja dapat meningkatkan layanan karyawan.

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* (*to keep*) yang berarti memelihara, merawat, atau menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat, serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel. Rumecko (2001) berpendapat bahwa *Housekeeping* ialah salah satu *Department* dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan kamar, dan kerapian. Pada *Department* ini karyawan harus memiliki rasa kepuasan kerja dan motivasi kerja yang baik agar kinerja layanannya dapat memuaskan tamu.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan sebagaimana pendapat menurut Ismail dan Haron (2006).

1.5 Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, kualitatif adalah sebuah metode yang menekankan pada aspek pemahaman lebih mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat sebuah permasalahan.

1. Definisi Operasional Variabel-variabel Penelitian

- a. Motivasi merupakan dorongan dari dalam diri karyawan untuk mencapai tujuan tertentu atau *indikator* yang membuat seorang pekerja lebih puas dalam menjalankan aktivitasnya. Motivasi kerja dapat menjadi pendorong yang ada dalam diri manusia dan dapat mengarahkan perilakunya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Layanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan atau karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Sei Hotel Banda Aceh yang berlokasi di Jalan Tanah Abe No. 71, Kampung Mulia, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh.

3. Subjek Penelitian

Melakukan wawancara kepada beberapa karyawan ataupun *Supervisor Housekeeping* sebagai berikut:

- a. Karyawan *Housekeeping*: 2 orang
- b. Supervisor *Housekeeping*: 1 orang
- c. Manager: 1 orang

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. *Observasi*: Pengamatan secara langsung yang sudah dilakukan peneliti saat melakukan praktik kerja lapangan untuk mendapatkan informasi yang benar dan akurat.
2. Wawancara: kegiatan tanya jawab antara narasumber dan pewawancara untuk memperoleh suatu data atau informasi.

5. Jenis Data

a. Data Primer

Data yang didapat dari pengamatan langsung di lapangan tempat penulis melakukan penelitian. Data dikumpulkan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada ditempat penelitian, data-data yang diperoleh melalui karyawan, manager, serta dokumen yang dianalisis oleh penulis sehingga dapat terkumpul data yang sedemikiannya.

b. Data Sekunder

Data yang didapat dari studi kepustakaan atau jurnal-jurnal dari *website*. Data tersebut adalah data dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang diambil dan yang sudah diolah terlebih dahulu dan baru didapatkan oleh peneliti dari sumber yang lain sebagai tambahan informasi.

6. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis secara *deskriptif* dan disusun secara sistematis sehingga dapat mengetahui pentingnya motivasi kerja bagi karyawan terhadap layanan *Housekeeping department* serta

mengetahui apa upaya yang sudah dilakukan oleh *General manager* untuk memberikan motivasi layanan bagi karyawan *Housekeeping Department*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Motivasi

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, hubungan antara pimpinan dan bawahan tidak dapat diabaikan begitu saja pimpinan bukan saja berfungsi untuk mengatur dan memerintah bawahannya untuk mengejar target-target yang harus dicapai oleh perusahaan, tetapi harus memperhatikan keinginan keinginan psikologis karyawan atau mampu memotivasi karyawan untuk mau melakukan pekerjaan dengan baik.

Istilah motivasi berasal dari bahasa latin yaitu : “*movere*” yang berarti bergerak atau menggerakkan. Motivasi juga diartikan sebagai suatu kekuatan sumber daya yang mengendalikan perilaku manusia. Ada beberapa para ahli yang mengemukakan tentang definisi motivasi sebagai berikut :

1. Menurut Sardiman (2006:73), Pengertian Motivasi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya *feeling* dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.
2. As’ad (2012) menyatakan bahwa Motivasi sering diartikan sebagai dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat sehingga motivasi tersebut merupakan *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertindak laku di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu.
3. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari beberapa para ahli di atas dapat disimpulkan motivasi merupakan suatu dorongan pada diri karyawan keinginan untuk melakukan suatu kegiatan atau

aktivitas dalam menjalankan tugas sesuai dengan tujuan untuk mencapai kepuasan dan hasil yang sebaik-baiknya.

1. Tujuan Motivasi

Menurut Sofyandi (2008) bahwa, Tujuan motivasi kepada karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b. Mempertahankan kestabilan karyawan dalam perusahaan
- c. Meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam bekerja
- d. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan
- e. Meningkatkan kesejahteraan karyawan

Berdasarkan pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi bertujuan untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan peningkatan prestasi kerja para karyawan.

2. Sumber-sumber Motivasi

Sumber motivasi dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Motivasi *Intrinsik* adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu, berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat dan makna pekerjaan yang dilaksanakan.
2. Motivasi *ekstrinsik* adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskan untuk melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Misalnya karena upah atau gaji yang tinggi, jabatan, persaingan, dan menghindari hukuman dari atasan.

2.2 Pengertian Layanan Karyawan

Layanan berasal dari kata “Pelayanan”. Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan *phisik*, kebutuhan sosial, dan kebutuhan *psikologis* (Agus Sulastiyono, 2002:41). Endar Sugiarto

(2004) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu.

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh tamu (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui tamu sering disebut pula *front office* atau *frontstage*. Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pengertian pelayanan dalam konteks hotel ialah memberikan pelayan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan SALAM (Senyum Amanah).

2.3 Pengertian *Housekeeping Department*

Rumekso (2001) menyatakan bahwa *Housekeeping Department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel, sebab *Housekeeping Department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggungjawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan diseluruh area hotel baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar

maupun ruangan-ruangan yang digunakan oleh tamu, restaurant, *office*, serta toilet.

Tata Graha atau sering disebut *Housekeeping* adalah bagian dari *departemen* dalam hotel yang mengatur, menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya. *Departemen Housekeeping* tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel. Oleh sebab itu, semua aktivitas *Housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan, dan menjaga kebersihan hotel secara menyeluruh dapat terjaga dengan baik. *Departemen Housekeeping* dipimpin oleh *Housekeeping Manager* atau *Executive Housekeeper*. Secara umum, *Housekeeping* memiliki tanggung jawab area yang sangat besar, maka wajar kalau *Departemen Housekeeping* memiliki karyawan lebih banyak dari *Departemen* lainnya.

Berikut adalah struktur organisasi pada *Departemen Housekeeping* :

1. Membantu *Room Division Manager* dan *General Manager* terhadap program perawatan atau perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab *housekeeping*, terutama di kamar tamu dan public area.
2. Membantu *Executive Housekeeper* dalam penyusunan program perawatan dan perbaikan sesuai area tanggung jawab *Housekeeping*.
3. Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari atau melakukan penyelesaian masalah yang terjadi apabila melakukan perubahan dalam mengambil keputusan harus dikonsultasikan terlebih dahulu dengan *Executive Housekeeper*.
4. Melaporkan kepada *Executive Housekeeper* bila ada komplain tamu yang tidak dapat diatasi oleh *Supervisor*.
5. Menerima order/permintaan tamu dari dalam kamar dan menyampaikannya kepada *room attendant* untuk segera menindaklanjuti.

2.4 Tugas dan Tanggungjawab *Housekeeping Department*

Tujuan pengelolaan *Housekeeping Department* di suatu hotel adalah untuk mencapai kinerja layanan yang baik. Untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari dan agar dapat menjangkau seluruh tugas, *Housekeeping Department* dibagi menjadi beberapa seksi menurut tugas masing-masing.

1. *Floor Section (Room Section)*

Tugas pokok dari bagian ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar.

2. *Public Area Section (Houseman Section)*

Tugas pokok dari pada seksi ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, seluruh area hotel, kecuali tamu.

3. *Linen dan Laundry Section*

Seksi ini sangat penting peranannya dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggungjawab atas semua kebersihan linen dan *guest laundry* hotel.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Sei Hotel Banda Aceh

SEI HOTEL merupakan hotel bintang 3 yang berdiri dipusat kotayang berlokasi di Jl. Tanoh Abee No.71, Mulia, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh. Pertamakali membuka pintunya pada 17 juli 2013. Nama SEI sendiri adalah singkatan dari ketiga nama anak *owner* tersebut (Samuel Ellizabeth jeremmi). SEI HOTEL terletak di pusat bisnis, perdagangan, dan pemerintahan baik kota maupun pemerintah provinsi. Lokasi yang cukup strategis, hanya 5 menit waktu yang diperlukan menuju masjid Raya Baiturrahman dan 7 menit menuju museum Tsunami.

SEI HOTEL memiliki 71 kamar yang dapat memfasilitasi baik tamu individual maupun tamu group atau kelompok dengan 24 jam pelayanan. SEI HOTEL juga menyediakan pelayanan antar jemput Bandara Sultan Iskandar Muda, Pelabuhan Ulee Lheu, maupun kesitus situs wisata di wilayah kota Banda Aceh. Yang dekat dengan pusat penjualan oleh oleh dan souvenir akan memudahkan tamu tamu luar kota yang ingin membawa pulang kenang kenangan khas aceh. SEI HOTEL juga mempunyai 2 lift, 2 restaurant dan 4 ruangan meeting. Sei hotel memiliki dua gedung yaitu gedung lama dan gedung baru, disebut gedung lama dan gedung baru karena dulunya Sei Hotel hanya memiliki 1 gedung saja kemudian direnovasi gedung yang satunya. gedung lama Sei Hotel memiliki 5 lantai. Ada 11 kamar di lantai 2 (*Delux, Superior, Grand delux*) dan 11 kamar dilantai 3 (*Delux dan Superior*) sedangkan dilantai 4 ada 6 kamar (*Junior Suite Room, Suite Room*). dan laundry ada dilantai paling atas yaitu lantai 5. Sedangkan bangunan baru ada 7 lantai dan di lantai 7 rencananya akan dibuat cafe dan *swimming pool*.

Misi Sei Hotel :

Mewujudkan citra yang baik dengan memberikan pelayanan maksimal dan dinamis untuk meningkatkan kualitas Sei Hotel Banda Aceh pilihan akomodasi yang baik.

1. Adapun tipe kamar yang ada di SEI HOTEL adalah :

Terdiri dari 71 kamar secara keseluruhan dan di bagi dalam beberapa tipe kamar di antaranya : 20 *Superior Room*, 30 *Deluxe Room*, 11 *Grand Deluxe*, 5 *Junior suite Room*, 5 *Suite Room*.

Tabel 3.1

Harga Kamar dan Jenis Kamar di Sei Hotel Banda Aceh

JENIS KAMAR	HARGA KAMAR
1. <i>Superior Room</i>	Rp. 600.000/nett
2. <i>Deluxe Room</i>	Rp. 750.000/nett
3. <i>Grand Deluxe</i>	Rp.850.000/nett
4. <i>Junior Suite Room</i>	Rp. 1.200.000/nett
5. <i>Suite Room</i>	Rp. 1.500.000/nett

Sumber : *Housekeeping Department Sei Hotel Banda Aceh* (2013)

2. Fasilitas Kamar (*Room Facilities*)

Terdiri dari :

- a. *Hot &Cool shower*
- b. *TV*
- c. *Air Conditioning*
- d. *Bathroom Amenities*
- e. *Hair Dryer*
- f. *Coffee, Tea and 2 Mineral Water*
- g. *Doble and Twin Bed Room*
- h. *Refrigerator*

3. *Food and Beverage Outlet*

a. *Sei Restaurant*

Sei Restaurant adalah *restaurant* utama yang dimiliki yang sering digunakan untuk acara-acara atau *festival* yang diselenggarakan di SEI HOTEL. *Sei Restaurant* buka 15 jam, *restaurant* ini melayani *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* dengan menu masakan khas indonesia (kebanyakan khas aceh).

b. *Restaurant malahayati*

Adalah *restaurant* yang hanya dipakai ketika tamu atau para wisatawan yang menginap maupun yang meeting (sedang diadakan *event*) lebih dari 60 pcs (70 orang lebih).

c. *Meeting Room*

Sei Hotel mempunyai 4 *meeting room*. Tiap-tiap ruangan dilengkapi dengan *sound system* dan perlengkapan meeting lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan tamu dengan kapasitas dalam jumlah besar.

Table 1.2

Meeting Room Sei Hotel Banda Aceh

<i>Rooms</i>	<i>Room Size (cm)</i>	<i>Theatre</i>	<i>Class Room</i>	<i>U-Shaped</i>
Malahayati	157 x 132	150	120	-
Esther	134 x 650	70-80	70-80	40
Nauli	110 x 650	60-70	60-70	30
Auria	93 x 495	40	40	15

Sumber : *Food and Beverage Outlet Sei Hotel Banda Aceh* (2013)

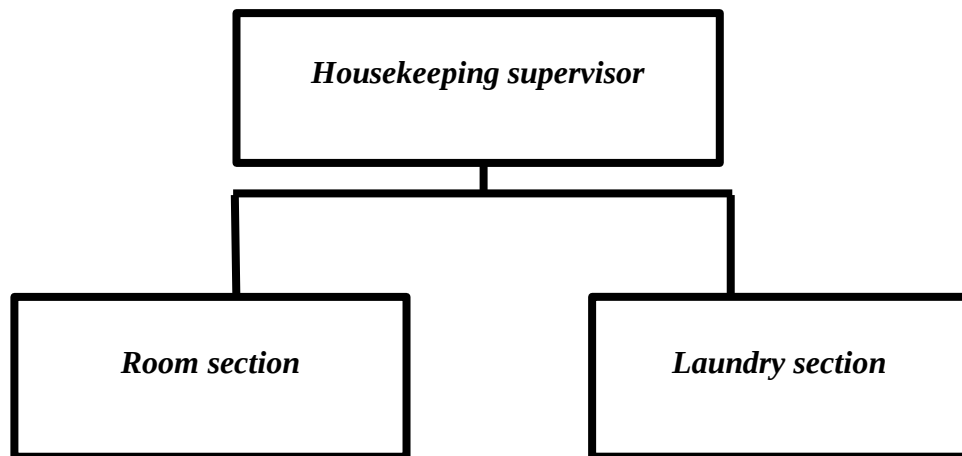
Adapun peralatan dan perlengkapan di dalam ruang *meeting*, diantaranya :

- Memo pad & pensil* digunakan untuk peserta yang ingin membuat catatan kecil pada saat rapat, seminar, dan *event-event* lainnya.
- Air mineral kemasan 600 ml dan permen disediakan di dalam *candy bowl*.

- c. *Flip chart* digunakan pada saat rapat, dan lain-lain sebagai gambaran kecil yang ditulis langsung dihadapan peserta.
- d. *Sound system* sebagai alat untuk mengatur tinggi rendahnya suara.

4. Struktur *Housekeeping Department* Sei Hotel Banda Aceh

Gambar 3.1



Sumber: *Housekeeping Departmen* Sei Hotel Banda Aceh (2013)

- a. *Housekeeping Supervisor* adalah seseorang yang bertugas mengawasi seluruh pekerjaan bawahan.
- b. *Room Section* adalah karyawan yang bertugas menangani kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keamanan kamar tamu serta menangani kebersihan publik area.
- c. *Laundry Section* adalah karyawan yang bertugas menangani kebersihan linen.

3.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Layanan Karyawan *Housekeeping Department* di Sei Hotel Banda Aceh

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa motivasi sangat berpengaruh terhadap layanan karyawan. Hal ini diketahui setelah mewawancarai beberapa karyawan *Housekeeping Department*, mereka mengatakan bahwa motivasi kerja sangat berperan penting bagi seorang

karyawan, karena dengan adanya motivasi kerja yang tinggi, maka kepuasan kerja dan kinerja kerja karyawan pun semakin meningkat, berdasarkan penelitian selama melakukan penelitian, munculnya kendala atau penghambat bisa terjadi karena kurang mendapatkan motivasi kerja dari atasan, seperti banyaknya karyawan yang masih suka mengeluh terhadap pekerjaannya dan menghindari sebagian dari tanggungjawab pekerjaan mereka.

Hal ini disebabkan karena motivasi kerjanya rendah, jika motivasi kerjanya rendah, maka kinerja serta kepuasan kerjanya menurun. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu karyawan *housekeeping department* mengenai jam kerja yang ditambahkan dari awalnya 8 jam sekarang sudah menjadi 12 jam dikarenakan sedang pandemi Covid 19, mereka mengeluhkan bahwa jam kerja yang bertambah tapi tidak adanya tambahan upah yang diterima (upah lembur) sehingga mengakibatkan turunnya produktifitas kerja serta hampir semua karyawan tidak bekerja seperti *Standart Operasional Prosedur* (SOP) sehingga berpengaruh pada layanan kerja karyawan.

3.3 Upaya yang di lakukan Oleh *General Manager* untuk Memberikan Motivasi Pelayanan Bagi Karyawan *Housekeeping Department*

Berdasarkan hasil penelitian dalam memberikan motivasi terhadap karyawan *housekeeping department*, *General manager* melakukan beberapa upaya, yaitu:

1. Memberikan arahan atau *breafing* disetiap paginya untuk semua karyawan
2. Memberikan apresiasi untuk prestasi karyawan, seperti adanya tamu yang menunjukkan rasa kepuasan dengan pelayanan yang diberikan melalui *guest card* yang sudah disediakan.
3. Memberikan kepercayaan dan rasa hormat kepada karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan leluasa tanpa adanya keraguan.
4. Membuat atau menciptakan pengalaman kerja yang menyenangkan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Beradasrkan hasil penelitian yang dilakukan di Sei Hotel, penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. motivasi sangat berpengaruh pada karyawan, dengan adanya motivasi kerja yang baik kinerja karyawannya pun akan meningkat begitupu sebaliknya,jika motivasi kerjanya rendah, maka kinerja serta kepuasan kerjanya menurun.
2. *General Manager*berusaha memberikan motivasi bagi karyawannya mulai dari memberikan arahan disetiap paginya, memberi arahan khusus kepada *supervisor*, menciptakan program *reward* bagi karyawan, serta memberikan upah tambahan bagi karyawan yang melakukan kerja lembur, sehingga terciptanya kepuasan kerja bagi setiap karyawan dengan adanya motivasi tersebut.

4.2 Saran

Penulis menyarankan beberapa hal yang mugkin dapat bermanfaat bagi pihak hotel khususnya bagian *Housekeeping Department*. Beberapa saran tersebut antara lain :

1. Disarankan kepada manager agar lebih menyemangati lagi terhadap layanan tiap tiap petugas *Housekeeping Department*.
2. Diberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan.
3. Seluruh atasan harus bersikap kepemimpinan yang baik dan tidak mementingkan diri sendiri.
4. Disarankan bagi *General manager* memberikan apresiasi bagi karyawan yang berprestasi dalam kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Balqis, Dwi. 2020. Motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan. *Jurnal manajemen dan bisnis* Vol. 2 No. 2 (diakses tanggal 28 Agustus 2021)
- Heryx. 2015, Motivasi karyawan. *Jurnal FISIP* Vol. 2 No.1 (diakses tanggal 6 Juli 2021)
- Ni Made & Ni Ketut, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Managemen Unud*, Vol. 4 No. 8 (diakses pada 10 Agustus 2021)
- Nunung, 2020. Peningkat kinerja karyawan melalui kepemimpinan. *Jurnal dinamika manajemen*, Vol. 2 No. 2 (diakses pada 11 Agustus 2021)
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Andi : Yogyakarta.
- Sardiman& As'ad dalam Dosen Pendidikan 2, 2021. Pengertian Motivasi menurut Para Ahli. <https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-motivasi-menurut-para-ahli/>
- Sei Hotel, 2013. Brosur Sei Hotel. PT: Banda Aceh
- Sugianto, Endar. 2004. Manajemen Pelayanan Industri Jasa. *Jurnal Media Wisata* Vol.2 No.2 (diakses tanggal 28 Agustus 2021)
- Sulastiyono, Agus. 2002. Layanan Karyawan Housekeeping. *Jurnal karya ilmiah* Vol. 2 No. 2 (diakses pada tanggal 29 Agustus 2021)
- Sulistyorini, 2020. Konsep Motivasi Dasar dan Aplikasi dalam Lembaga Pendidikan islam. *Jurnal Basic Of Education* Vol. 4 No. 2 (diakses tanggal 28 Agustus 2021)
- Supihati, 2014. Manajemen Ekonomi Bisnis. *JurnalParadigma* Vol. 12 No. 01 (diakses pada 10 Juli 2021)
- Yulfita, A. 2013, Pengaruh Motivasi Internal, Eksternal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos* Vol.2 No. 1 (diakses pada 10 Agustus 2021)

LAMPIRAN

Sei Hotel Banda Aceh



Sumber: <https://www.booking.com> (diakses tanggal 18 Agustus 2021)

Lobby Sei Hotel Banda Aceh



Sumber: <https://www.google.com> (diakses tanggal 18 Agustus 2021)

Deluxe Room



sumber: Dokument pribadi (2021)

Dokumentasi saat menjadi *Room Attendent*



Sumber: dokument pribadi (2021)