

PENGARUH EFEKTIFITAS DAN PRODUKTIFITAS PRAMUKAMAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL DI KABUPATEN JEMBER

by Hadi Jatmiko

Submission date: 28-Feb-2019 12:28PM (UTC+0700)

Submission ID: 1085211000

File name: ARTIKEL_PRAMUKAMAR_REVISI.doc (101.5K)

Word count: 2510

Character count: 17296

PENGARUH EFEKTIFITAS DAN PRODUKTIFITAS PRAMUKAMAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL DI KABUPATEN JEMBER

Hadi Jatmiko

Dosen Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember
Email: hadijatmiko@akpamuhjember.ac.id

ABSTRAK

Fenomena Wisatawan dewasa ini semakin hari semakin memahami tujuan dari perjalanan wisatanya. Motivasi dan loyalitas pelanggan (wisatawan) untuk berkunjung harus didukung oleh kesiapan Sumber Daya Manusia yang mau dan mampu serta peduli terhadap profesi dan tuntutan pelanggan yang menjadi salah satu ukuran sikap profesionalisme karyawan yang bergerak dibidang pariwisata secara umum dan dunia perhotelan secara khusus. Memahami pentingnya keberadaan pramukamar, sudah saatnya diperhatikan pentingnya memahami efektifitas dan produktifitas yang dihasilkan oleh pramukamar dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Berkaitan dengan fenomena diatas maka, perlu kiranya dilakukan penelitian pengaruh efektifitas dan produktifitas pramukamar dalam meningkatkan pelayanan hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh efektifitas dan produktifitas pramukamar dalam meningkatkan pelayanan hotel di Jember.

Tahapan kegiatan ini diawali dengan survey yaitu uji instrumen penelitian. Setelah memperoleh instrumen yang valid, selanjutnya tim peneliti melakukan turun lapang untuk menggali informasi dengan wawancara dan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Data yang telah didapat diolah dengan program aplikasi pengolahan data *SPSS Windows*.

Tahapan selanjutnya adalah penyusunan hasil penelitian, bahwa hasil uji regresi menunjukkan variabel efektifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dan hasil uji regresi menunjukkan variabel produktifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan

Kata Kunci : Efektifitas dan Produktifitas, Pramu Kamar, Pelayanan Hotel

I. PENDAHULUAN

Memahami pentingnya keberadaan pramukamar sudah saatnya diperhatikan pentingnya memahami efektifitas dan produktifitas yang dihasilkan oleh pramukamar dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Efektifitas mengandung arti bahwa setiap pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dengan menggunakan sumberdaya yang terbatas namun produktifitas hasil yang diinginkan dapat dipercaya oleh konsumen yang secara langsung menikmatinya. Dengan demikian, antara produktifitas dan efektifitas berjalan harus secara sistimatis dalam tujuan walaupun antara efektifitas dan produktifitas berjalan dan memiliki tujuan yang berbeda.

Setiap *customer* akan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan pengalamannya dalam berhubungan dengan suatu perusahaan hotel dan restaurant. Kualitas suatu pengalaman bersifat subyektif, hal tersebut berbeda dengan kualitas obyektif karena ia dapat diukur secara tepat. Menurut Sidik dalam Jurnal Ilmiah Pariwisata mengatakan “Kepuasan dalam layanan diukur berdasarkan besarnya kesenjangan antara realita yang dialaminya dengan harapannya” (dalam Jurnal Ilmiah Pariwisata Trisakti, 2003:200). Terkait dengan hal tersebut perlu dilakukan penelitian yang terkait dengan judul.

Efektifitas dan Produktifitas merupakan dua parameter yang berbeda maka dari itu perlu dikaji “Pengaruh Efektifitas dan Produktifitas Pramukamar dalam Meningkatkan Pelayanan Hotel di Jember”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh efektifitas dan produktifitas pramu kamar dalam meningkatkan pelayanan hotel di Jember.

II. METODE PENELITIAN

Variabel penelitian

Variable yang ada di penelitian terdiri dari :

- a) Efektifitas Pramukamar
- b) Produktifitas Pramukamar
- c) Performansi Pramukamar
- d) Jumlah Kamar yang dibersihkan dan dirapikan
- e) Pelayanan Hotel

Jenis dan Sumber data

Jenis Data

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berupa gambaran atau uraian tentang objek penelitian dan tidak berupa angka – angka, misalnya: penampilan pramukamar, faktor yang memotivasi pramukamar, kesan tamu terhadap pramukamar, keadaan tempat kerja pramukamar.

2. Data Kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka dan dapat dihitung seperti: jumlah pramukamar, jumlah peralatan dan perlengkapan pramukamar, umur dan status pramukamar serta tingkat pendidikan pramu kamar yang ada di hotel-hotel di Jember.

Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data hasil wawancara dengan pihak pertama yaitu pihak pengelola hotel-hotel di Jember beserta Pramukamarnya serta data hasil observasi langsung mengenai tingkat efektifitas kerja dan produktifitas pramukamar yang terkait dengan kepuasan pelayanan.

b. Data Sekunder

Adalah data pendukung yang bersumber dari pihak tertentu yang terkait dengan penelitian ini seperti data yang diperoleh dari PHRI dan Dispar Jember yaitu data jumlah kunjungan wisatawan.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti yaitu tentang hotel-hotel di Jember terutama kondisi depatemen tata graha atau housekeeping department.

b. Wawancara berstruktur

Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pihak pemberi data primer yaitu pengelola hotel-hotel di Jember, Karyawan hotel di bagian tata graha.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan menggunakan literasi yaitu berupa teori-teori atau konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

1

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan data yang terkumpul dari hasil penelitian dilapangan secara sistematis. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis domain dan analisa taksonomi.

Analisa domain merupakan proses analisis informasi yang sifatnya sangat

Faktor-faktor yang mendukung produktifitas dan efisiensi kerja yang dijadikan pertimbangan dan perhitungan menurut waktu kerja

| No | Aktifitas | Waktu |
|----|--|-----------|
| 1. | Persiapan Kerja | 20 Menit |
| 2. | Persiapan Menuju Area Kerja | 10 Menit |
| 3. | Istirahat | 60 Menit |
| 4. | Waktu yang tersedia untuk melaksanakan tugas | 390 Menit |
| 5. | Total waktu keseluruhan | 480 Menit |

Sumber Data : Hasil Proses Penelitian, 2013.

umum dan meyeluruh terhadap apa yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian yang dilakukan. Analisis taksonomi merupakan analisis lebih lanjut yang perlu dilakukan setelah analisa domain agar mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan terperinci tentang permasalahan penelitian yang ada.

Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap Penarikan kesimpulan penelitian didasarkan pada data-data dan formulasi yang telah dianalisis dalam rangka memecahkan masalah yang dikemukakan. Penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif, yaitu mengemukakan hal-hal yang bersifat umum berdasarkan ke hal-hal yang bersifat khusus. Setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian, yaitu bagaimana efektifitas dan produktifitas pramu kamar dalam meningkatkan pelayanan hotel di Jember.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pramugraha harus dapat mengerjakan rata – rata 14 kamar sesuai dengan kondisi tingkat hunian kamar di hotel. Pembebanan ini didasarkan atas pertimbangan atau perhitungan waktu kerja seperti yang tampak pada tabel di halaman berikutnya :

Total waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan lebih banyak daripada waktu efektif yang tersedia bagi seorang pramugraha. Waktu efektif yang dimiliki pramugraha oleh tiap pramu graha adalah 390 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam membersihkan kamar tamu rata – rata 20 menit tiap kamar. Dengan demikian beban kerja seorang pramu graha dalam mengani kamar tamu adalah didapat dari waktu pelaksanaan kerja (390 menit) dibagi waktu untuk mengerjakan tiap kamar (20 menit) sama dengan 18 kamar (dibulatkan). Tetapi beban kerja ini tidaklah mutlak, karena semua itu terpengaruh pada tingkat hunian hotel dan status kamar yang berbeda, bila status kamar “ Don’t Disturb “ atau tingkat hunian kamar rendah, maka tidak perlu di kerjakan lagi. Sehingga beban pramugraha adalah sebanyak 14 – 16 kamar dengan mengingat kemampuan tenaga yang dimiliki tiap – tiap orang (pramugraha) terbatas. Oleh karena itu dalam proses pemenuhan beban kerja pramugraha dalam membersihkan kamar, diperlukan suatu pembagian kerja yang benar – benar optimal dan rata, sehingga efektifitas yang diharapkan dapat tercapai dengan baik.

Pola Penempatan Area Kerja Pramugraha

1. Floor Section Sistem..
 yaitu pola penempatan kerja dimana pramu graha ditempatkan pada suatu seksi yang bersifat tetap oleh pimpinan di housekeeping seperti pada lantai atau area seksi tertentu.

2. Pola Produktifitas Kerja.
 Pola penempatan pramugraha pada area tertentu berdasarkan pada produktifitas kerja. Dalam pola ini setiap pramugraha akan mendapatkan beban kerja atau jumlah kamar yang sama. Adapun rumus untuk mengetahui standart produktifitas kerja adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah kamar dihuni}}{\text{Standart Produksi Pramugraha}} = \text{Jml Pramu graha}$$

Contoh : Perhitungan untuk mengetahui jumlah karyawan yang dibutuhkan dengan menggunakan Standart Produk Kerja adalah :

| | |
|---|-------------------------------------|
| a) Kamar tersedia | : 70 kamar |
| b) Tingkat Accupancy | : 50 % = 35 |
| c) Standart Produk Kerja | kamar |
| d) Jadi Pramugraha yang dibutuhkan 3 orang. | : 12 kamar : 12 = 3 pramu graha. |

Perhitungan standart produk kerja juga dipengaruhi oleh status kamar, dimana kamar tersebut *occupied, check out* sehingga beban kerja pramugraha sama.

Menyusun Jadwal Kerja.

Operasional hotel berupa pelayanan langsung kepada tamu dilakukan selama 24 jam. Pembuatan dan pelaksanaan jadwal kerja yang baik akan membantu karyawan atau staf hotel untuk melayani para tamu dengan baik. Oleh karena itu setiap karyawan harus dibuatkan jadwal kerja yang baik, sehingga karyawan akan mengani pekerjaannya. Penyusunan jadwal kerja yang berkeadilan akan meningkatnya motivasi kerja serta efektifitas kerja pramugraha, sehingga akan peningkatan pelayanan kepada tamu.

Beberapa hal yang menjadi bahan pertimbangan penyelia kamar dalam menyusun jadwal kerja yang baik, agar jadwal kerja tersebut menjadi efektif, efesien yaitu :

- a. *Schedule* yang dibuat memungkinkan karyawan bekerja secara bergantian tiap minggu
- b. Jumlah karyawan pada tiap shift *Schedule* itu harus disesuaikan dengan kebutuhan operasioanal, jumlah, karyawan yang bekerja pada night shift tidak perlu sebanyak evening dan morning shift.

- c. Pengaturan day off dan hari – hari libur lainnya harus dibuat adil.
- d. Memperhatikan jenis kelamin karyawan, tidak boleh menugaskan karyawan wanita pada night shift.
- e. Dalam satu minggu seorang karyawan tidak boleh bekerja melebihi 40 jam kerja.
- f. Dalam satu hari kerja, biasanya karyawan bertugas selama 8 jam dengan perincian 1 jam istirahat dan tujuh jam kerja efektif.
- g. Tidak menugaskan karyawan morning shift setelah night shift.
- h. Setiap karyawan mendapat giliran bekerja pada night shift atau evening shift setelah day off (libur).

1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pramugraha.

a. Ketrampilan, Tingkat Pendidikan dan pelatihan.

Kemampuan seorang pramugraha dalam melaksanakan tugas yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen merupakan kecakapan yang dimiliki oleh seorang pramugraha yang diperoleh dari bakat, pengetahuan dan pengalaman. Kecakapan meliputi kemampuan untuk beradaptasi dan melaksanakan prosedur kerja yang ada lingkungan kerjanya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketrampilan, pendidikan dan latihan sangat menentukan dalam peningkatan pelayanan.

b. Peralatan Kerja.

Semakin baik peralatan dan perlengkapan kerja, baik jumlah dan kualitasnya, maka Produktivitas dan efektivitas yang akan dicapai akan semakin optimal. Dimana faktor lain dari peralatan yang mempengaruhi efektivitas kerja pramugraha adalah jenisnya. Karena peralatan yang digerakkan dengan mesin (mekanis) mencapai hasil yang lebih banyak daripada dengan peralatan yang digerakkan oleh manusia.

c. Beban kerja pramugraha.

Jumlah beban suatu jabatan ditambah dengan waktu istirahat dan waktu untuk

melaksanakan tugas tambahan yang tidak terduga, tetapi beban kerja yang ideal bagi seorang pramugraha adalah sebanyak 12 – 14 kamar setiap harinya.

d. Kondisi Bangunan Hotel.

Setiap Hotel mempunyai bentuk bangunan sesuai dengan ciri khas masing-masing. Kondisi bentuk bangunan yang bertingkat akan mempengaruhi produktivitas pramugraha dibandingkan dengan produktivitas kerja pramugraha di hotel yang berbentuk cottage atau bungalow. Maka Efektivitas yang diinginkan akan berbeda hal ini disebabkan karena letak antar kamar satu dengan kamar lain di hotel yang berbentuk bangunan bertingkat bersambungan, sehingga waktu yang diperlukan untuk melakukan perpindahan dari satu kamar ke kamar lain akan lebih cepat. Berbeda dengan hotel yang berbentuk cottage atau bungalow, dimana letak kamar satu dengan yang lainnya berjauhan. Oleh karena itu seorang pramugraha yang bekerja di hotel berbentuk bangunan bertingkat akan menangani kamar lebih banyak daripada pramugraha yang bekerja di hotel yang bentuk bangunan cottage atau bungalow.

e. Fasilitas Kamar Hotel.

Semakin lengkap fasilitas di dalam kamar, membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan tugas merapikannya

f. Teknik pembersihan

Teknik pembersihan kamar didasarkan pada standart operasional prosedur dalam merapikan kamar yang ada di setiap hotel. Teknik pembersihan yang biasa diterapkan, antara lain : *Dusting, Brushing, Polishing, dan glass Whipping.*

g. Pengawasan.

Pengawasan adalah evaluasi terhadap hasil pekerjaan pramugraha, hal ini dilakukan untuk menimbulkan minat terhadap pekerjaannya, mendidik dan melatih bagaimana melakukan pekerjaannya, mengukur dan menilai hasil kerja, mengadakan koreksi – koreksi atas hasil kerja yang kurang

tepat, memindahkan dan kalau perlu memberhentikan mereka yang ternyata tidak tepat bekerja dengan baik, memberikan pujian yang selayaknya dan memberikan penghargaan atas hasil kerja yang baik dan akhirnya menyelaraskan setiap orang kedalam suasana kerja sama yang erat dengan teman – teman sekerjanya semua ini dilakukan dengan adil, sabar, bijaksana, dan dengan cara hormat – menghormati sehingga setiap orang mengaerjakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan mahir, teliti, cerdas, bersemangat dan sempurna.

Dua kunci utama yang membantu efektifitas dan produktivitas yang maksimal di *Hosukeeping Department* adalah pelaksanaan para karyawannya yang bekerja dengan rajin dengan pengawasan yang seminimal mungkin dan meningkatkan efisiensi, serta menjamin bahwa semua karyawannya memiliki peralatan dan keperluan kerja yang sesuai dan memadai untuk dapat membantu melaksanakan pekerjaan dengan efektif.

Hasil Analisis Data Pengaruh Efektifitas dan Produktifitas Pramukamar Dalam Meningkatkan Pelayanan Hotel di Kabupaten Jember

Setelah dilakukan pengujian statistik baik secara parsial (individu) dengan menggunakan uji t maupun secara simultan (bersama-sama) dengan menggunakan uji F, maka analisis lebih lanjut dari hasil analisis regresi adalah:

1. Pengaruh Efektifitas terhadap Kualitas layanan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel efektifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien 0,633. Hal ini berarti faktor efektifitas yang diukur melalui pramukamar mematuhi jadwal kerja yang ditetapkan perusahaan, pramukamar memahami uraian kerja yang diberikan perusahaan, dan pramukamar bisa mengerjakan pekerjaan sesuai dengan uraian kerja yang diberikan

perusahaan merupakan suatu faktor yang menentukan kualitas layanan pramukamar hotel di Jember.

2. Pengaruh Produktifitas terhadap

2. Kualitas layanan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel produktifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien 0,521. Hal ini berarti faktor produktifitas yang diukur melalui pramukamar mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan seperti yang ditetapkan perusahaan, pramukamar mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, pramukamar mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan, pramukamar selalu meminimalisir kesalahan dalam bekerja, dan pramukamar mengerjakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab merupakan suatu faktor yang menentukan kualitas layanan pramukamar hotel di Jember.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengaruh Efektifitas terhadap Kualitas layanan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel efektifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien 0,633. Hal ini berarti faktor efektifitas yang diukur melalui pramukamar mematuhi jadwal kerja yang ditetapkan perusahaan, pramukamar memahami uraian kerja yang diberikan perusahaan, dan pramukamar bisa mengerjakan pekerjaan sesuai dengan uraian kerja yang diberikan perusahaan merupakan suatu faktor yang menentukan kualitas layanan pramukamar hotel di Jember.

2. Pengaruh Produktifitas terhadap Kualitas layanan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel produktifitas berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien 0,521. Hal ini berarti faktor produktifitas yang diukur melalui pramukamar mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan seperti yang ditetapkan perusahaan, pramukamar mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, pramukamar mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan, pramukamar selalu meminimalisir kesalahan dalam bekerja, dan pramukamar mengerjakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab merupakan suatu faktor yang menentukan kualitas layanan pramukamar hotel di Jember.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, beberapa saran yang dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Manajemen hotel lebih aktif dalam upaya meningkatkan keahlian dan ketrampilan Pramugraha, serta penguasaan bahasa asing dengan mengadakan pelatihan / training agar kualitas, produktivitas serta efektivitas semua departemen khususnya departemen tata graha untuk meningkatkan pelayanan akan lebih tercapai.
2. Peningkatan stadart hasil kerja pramugraha sebagai bentuk peningkatan produktifitas dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal.

3. Produktifitas dan efektifitas kerja pramugraha yang optimal saat ini hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan dalam rangka peningkatan pelayanan hotel.

1 **DAFTAR PUSTAKA**

- Agusnawar, A.Md.Par. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT. Perca, Jakarta
- Darsono A. 2001. *Kantor Depan Hotel*. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta
- Handoko T. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. BPFE: Yogyakarta
- Rangkuti. 2001. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Soekadijo. R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiarto. 1996. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- , Ir, MM. 1997. *Operasional Kantor Depan*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Swastha. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi kelima, Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono. 2001. "Strategi Pemasaran". Edisi kedua, Yogyakarta : Andi
- Wahab. 1997. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta : PT. Pradya Paramitha.
- Yoeti, Oka. 1996. *Pemasaran Pariwisata*, Bandung : Angkasa Bandung.

PENGARUH EFEKTIFITAS DAN PRODUKTIFITAS PRAMUKAMAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL DI KABUPATEN JEMBER

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

mangihot.blogspot.com

Internet Source

19%

2

www.scribd.com

Internet Source

5%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 3%