

PENGARUH PENGEMBANGAN KARIER TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI UNIT TATA GRAHA HOTEL MENARA PENINSULA

Ervina Taviprawati¹, Vienna Artina Sembiring²
Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

¹ervinataviprawati@stptrisakti.ac.id

²viena.artina@stptrisakti.ac.id

ABSTRACT

Hospitality as a part of the tourism industry is growing rapidly as well. In hotels already operating as well as the development of tourism, sometimes the guest still complaints. Especially in a hotel that is not managed professionally and efficiently, there will be many problems encountered for guest. However, the hotel strives to minimize the complaint. This is done so that guest feel satisfied with the services provided, it is expected to be regular guest. It is very clear that every company must pay attention to the quality of its employees. Quality can be achieved if through employee development. Development can be through education and training. One of them is through career development. This research was conducted to find out how much influence the development of careers on employee performance in Housekeeping Unit at Menara Peninsula Hotel. The research method was conducted by descriptive and correlational (correlation research), using purposive sampling method with 22 respondents, they are employees of the Menara Peninsula hotel. The results obtained that there is a strong positive relationship between career development variables and employee performance in the Tatagraha Hotel Unit, Menara Peninsula. This shows that career development variables affect employee performance, meaning that career development variables can influence performance variables very strongly. While the performance variable is influenced by other factors not examined.

Keywords: Career, Performance, Employee, Hotel, Housekeeping

PENDAHULUAN

Bidang pariwisata yang saat ini sedang berkembang dengan pesat, hal ini karena Indonesia memiliki modal dasar yang menunjang seperti panorama alam yang indah, kebudayaan yang tinggi, unik dan beraneka ragam, penduduknya yang ramah-tamah, serta letaknya yang strategis. Seiring dengan berkembangnya bidang pariwisata, maka perhotelan sebagai salah satu bagian dari industri pariwisata berkembang dengan pesat pula. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya hotel- hotel telah dan yang sedang dibangun baik yang bertaraf nasional maupun internasional.

Dengan arus wisatawan yang semakin meningkat, maka hotel-hotel berusaha untuk dapat meningkatkan pelayanan maupun fasilitas yang dimilikinya. Di dalam hotel yang bertaraf Internasional terdapat beberapa department yang saling berkaitan dalam seluruh kegiatan operasional, salah satunya adalah Departemen Tatagraha (*Housekeeping*).

Dengan begitu banyaknya tantangan terhadap kemajuan sekarang yang terlihat terutama dalam menghadapi globalisasi. Dengan demikian dituntut untuk berlomba-lomba untuk lebih mampu menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris dengan baik dan kejelian setiap petugas terhadap tamu yang datang. Untuk itu banyak cara untuk mendapatkan misalnya melalui sekolah, pelatihan dan kursus atau dengan membaca buku-buku cara mempergunakan bahasa Inggris.

Pada hotel yang secara operasional sudah berjalan dengan baik, kadang-kadang masih terdapat keluhan tamu. Apalagi di hotel yang tidak dikelola secara profesional dan efisien, akan ditemui banyak masalah atas tamu-tamunya. Akan tetapi, pihak hotel mengusahakan penekanan keluhan itu sekecil mungkin. Ini

dilakukan agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga diharapkan akan menjadi pelanggan/tamu.

Keluhan tamu disebabkan oleh pelayanan yang kurang baik atau fasilitas yang tidak memadai. Sebagai petugas harus menerima dan menangani keluhan itu dengan wajar dan jujur atas kekurangan tersebut, baik yang menyangkut pelayanan maupun fasilitas hotel yang kurang memadai, dan harus diingat bahwa tamu telah membayar dengan tarif mahal.

Terlihat jelas bahwa petugas yang berada di unit kerja Tatagraha atau dimana pun harus mampu berkomunikasi dengan baik, dengan siapa saja yang terkait dengan tugas.

Jelas sekali bahwa setiap perusahaan harus memperhatikan kualitas karyawannya. Kualitas bisa dicapai bila melalui pengembangan karyawan. Pengembangan dapat melalui pendidikan dan pelatihan. Bahwa setiap karyawan tentu akan berharap dapat mengetahui “nasib” masa depan. Salah satunya adalah melalui pengembangan karir.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebagaimana kita ketahui, bahwa yang sangat berperan penting dalam menentukan kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan sebagai suatu organisasi adalah sumberdaya manusia. Dengan kata lain keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumberdaya manusianya.

Sedangkan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2005), manajemen sumber daya manusia diartikan sebagai: “Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat dengan melakukan fungsi-fungsinya yang terdiri dari perencanaan,

pengorganisasian, pengendalian, pengembangan, pengintegrasian, kedisiplinan dan pemberhentian”,
pengarahan, pengadaan, kompensasi, pemeliharaan,

Dalam rumusan lain dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah “pengelolaan individu-individu yang bekerja dalam organisasi berupa hubungan antara pekerjaan dengan pekerja (*employer-employee*), terutama untuk menciptakan pemanfaatan individu-individu secara produktif sebagai usaha mencapai tujuan organisasi dan dalam rangka perwujudan kepuasan kebutuhan individu-individu tersebut”. Manajemen sumberdaya manusia terdiri dari

perencanaan,
pengorganisasian, pengendalian, pengembangan, pengintegrasian, kedisiplinan dan pemberhentian. Tujuannya ialah agar organisasi mendapatkan rentabilitas laba yang lebih besar dari presentase tingkat bunga bank. Pegawai bertujuan mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya. Masyarakat bertujuan memperoleh barang atau jasa yang baik dengan harga yang wajar dan selalu tersedia di pasar, sedang pemerintah selalu berharap mendapatkan pajak. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat canggih itu tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mempunyai pikiran, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam

organisasi. Karyawan tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin, modal dan gedung.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

a. Pengembangan Karyawan

Dalam manajemen sumber daya manusia, kegiatan pengembangan karyawan merupakan bagian dari kegiatan perencanaan sumber daya manusia. Setelah proses rekrutmen dan seleksi dilakukan, sebaiknya sudah harus mulai ada kegiatan pengembangan untuk keperluan penempatan agar karyawan yang bersangkutan memahami tugas dan kewajibannya.

Kegiatan pengembangan ini terus berlanjut sampai karyawan tersebut pensiun atau di PHK kan secara hormat karena suatu hal. Dengan demikian pengembangan untuk karyawan lama juga diperlukan, mungkin karena adanya kebijaksanaan penerapan metode kerja baru, teknologi baru, ataupun untuk keperluan mutasi/promosi, bahkan mungkin diperlukan untukantisipasi perkembangan tugas dimasa yang akan datang.

Pengembangan karyawan dengan pelatihan yang direncanakan secara sistematis dan berkesinambungan, diberikan dengan tepat dan diselenggarakan dengan baik, hasilnya akan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai yang pada gilirannya akan mendorong pegawai bekerja lebih giat dan berusaha meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai terasa belumlah cukup untuk menjamin tercapainya tujuan perusahaan/instansi, karena sikap pegawai terhadap pelaksanaan tugas, juga merupakan faktor kunci dalam meraih sukses. Karena itu pembinaan sikap harus juga menjadi sasaran dalam pengembangan karyawan.

Menurut Agus Sunyoto (2002), pada dasarnya tujuan pengembangan karyawan adalah : Untuk memperbaiki efektifitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektifitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan, keterampilan maupun sikap.

b. Pemeliharaan Karyawan

Walaupun karyawan telah dikembangkan pengetahuan dan keterampilannya, serta dibina sikapnya, belum tentu pegawai tersebut bersemangat bekerja, berdisiplin tinggi, konsentrasi terhadap pekerjaannya, bersikap loyal dan menunjang tujuan perusahaan. Karena itu pegawai disamping dikembangkan juga perlu dipelihara terutama dengan memberikan kesejahteraan yang memadai yang berfungsi untuk melindungi kondisi fisik, mental dan emosi pegawai, kesejahteraan juga berfungsi untuk membangkitkan motivasi, karena kesejahteraan itu sendiri mempunyai hubungan korelasi positif dengan motivasi.

Pemeliharaan (*maintenance*) menurut Malayu S.P. Hasibuan (2005) adalah : Usaha mempertahankan dan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan sikap karyawan, agar mereka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya kegiatan perusahaan.

Oleh karena itu kegiatan pengembangan hendaknya diimbangi dan dilakukan secara terpadu dengan kegiatan pemeliharaan agar berdampak positif terhadap usaha memotivasi kerja para pegawai yang berarti pula meningkatkan produktivitas.

3. Metode Pengembangan dan Pemeliharaan Karyawan

a. Metode Pengembangan

Metode yang lazim digunakan dalam kegiatan pengembangan adalah pendidikan dan pelatihan (*education and training*). Sebelum kegiatan

pengembangan dilakukan hendaknya diprogramkan secara matang yang meliputi : tujuan, sasaran, proses, jadwal, pembiayaan dan metode- metode pelaksanaannya. Tujuan dan sasaran utama pengembangan terutama diarahkan untuk meningkatkan/ mengembangkan.

Kemampuan dan keterampilan dan teknis mengerjakan pekerjaan atau *technical skills*. Keahlian dan kecakapan memimpin serta mengambil keputusan atau *manajerial skills* dan *conceptual skills*.

Hasibuan (2005) membedakan target sasaran dari dua jenis metode pengembangan telah disebutkan di atas. Metode pelatihan atau *training* diberikan kepada karyawan operasional, sedangkan pendidikan atau *education* diberikan kepada pegawai manajerial.

b. Metode Pemeliharaan

Agar pelaksanaan kegiatan pemeliharaan pegawai efektif dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi perlu dilimpahkan metode tepat yang menyangkut kebutuhan dasar seluruh pegawai, yang ditujukan untuk memelihara kesehatan, keamanan dan sikap loyal pegawai.

Ada beberapa metode pengembangan karyawan yang mempunyai keterkaitan dengan kerja. Malayu S.P Hasibuan (2005) menyebutkan ada 4 (empat) metode yang dapat dilakukan untuk mewujudkan pengembangan yaitu :

a. Metode berdasarkan pengetahuan (*skill*)

Metode ini dilakukan untuk pengembangan yang bersifat manajerial

b. Metode berdasarkan pengklasifikasian

Perusahaan melakukan inventarisasi semua pekerjaan yang ada pada perusahaan, mulai dari yang paling sukar sampai yang paling gampang. Pekerjaan yang sejenis dikelompokkan. Sehingga akan diketahui pekerjaan tersebut masuk kedalam kelas yang mana.

- c. Metode berdasarkan perbandingan faktor
Metode ini didasarkan pada perbandingan faktor kritikal. Masing-masing faktor kritikal diperbandingkan dengan pekerjaan lain sehingga penting tidaknya suatu perusahaan dapat dilihat dari kepastian tanggung jawabnya.
- d. Metode berdasarkan penentuan bobot pekerjaan
Di sini faktor pekerjaan tidak langsung dinilai dengan uang akan tetapi dinilai dengan suatu bobot. Jika sudah di bobot maka tidak akan sulit dinilai dengan uang.

4. Pengembangan Karir

Menurut Hasibuan (2005) metode pengembangan (*development*) yang diterapkan perlu diukur apakah baik atau tidak. Metode pengembangan dikatakan baik jika mencapai sasaran sesuai dengan yang diinginkan, yaitu dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Dengan pengukuran metode, kita dapat menarik kesimpulan apa perlu diganti atau hanya perlu disempurnakan saja. Indikator-indikator yang diukur dari metode pengembangan yang diterapkan antara lain sebagai berikut :

- a. Prestasi kerja karyawan
Apabila prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan setelah mengikuti pengembangan, baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkat maka berarti metode pengembangan yang ditetapkan cukup baik. Tetapi jika prestasi kerjanya tetapi, berarti metode pengembangan yang dilakukan kurang baik, jika perlu diadakan perbaikan.
- b. Kedisiplinan karyawan
Jika kedisiplinan karyawan setelah mengikuti pengembangan semakin baik berarti metode pengembangan yang dilakukan baik, tetapi apabila

- kedisiplinan tidak meningkat berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.
- c. Absensi karyawan
Kalau absensi karyawan setelah mengikuti pengembangan menurun maka metode pengembangan itu cukup baik. Sebaliknya jika absensi karyawan tetap, berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.
- d. Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin
Kalau tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin setelah karyawan mengikuti pengembangan berkurang maka metode ini cukup baik, sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.
- e. Tingkat kecelakaan karyawan
Tingkat kecelakaan karyawan harus berkurang setelah mereka mengikuti program pengembangan. Jika tidak berarti metode pengembangan itu kurang baik, jika perlu disempurnakan.
- f. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu
Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu berkurang atau efisiensi semakin baik maka metode pengembangan itu baik. Sebaliknya, jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.
- g. Tingkat kerjasama
Tingkat kerjasama karyawan harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah mereka mengikuti pengembangan, jika tidak ada perbaikan kerjasama maka metode pengembangan itu tidak baik.

5. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk mengetahui kinerja pegawai maka perlu diadakan evaluasi hasil kerja setiap pegawai, hasil dari evaluasi kinerja dimaksudkan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja pegawai di masa yang akan datang.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2000) dalam buku *Evaluasi Kinerja*, yang merumuskan bahwa:

$$\text{Human Performance} \rightarrow = \text{Ability} + \text{Motivation} \\ \text{Attitude} + \text{Situation} =$$

$$\text{Ability} = \text{Knowledge} + \text{Skill}$$

Employee Performance = Ability, Motivation, Opportunity.

Pengembangan karir dapat terwujud dengan adanya peningkatan kemampuan karyawan. Peningkatan kemampuan dilakukan melalui pembekalan untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian.

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality. Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sedangkan ruang lingkup pengukuran kinerja menurut Andrew E. Sikula dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2000) adalah sebagai berikut :

a. *Who* (Siapa ?) Pertanyaan ini mencakup :

- 1) Siapa yang harus dinilai ? Yaitu seluruh tenaga kerja yang ada dalam organisasi dari jabatan yang tertinggi sampai dengan pegawai jabatan terendah.
- 2) Siapa yang harus menilai ? Penilai kinerja dapat dilakukan oleh atasan langsung. Atau penilaian kinerja dapat ditunjuk orang tertentu yang menurut pemimpin perusahaan memiliki keahlian dalam bidangnya.

b. *What* (Apa ?)

Apa yang harus dinilai, yaitu :

- 1) Objek/Materi yang dinilai antara lain hasil kerja, kemampuan sikap, kepemimpinan kerja, dan motivasi kerja.
- 2) Dimensi waktu, yaitu kinerja yang dicapai pada saat ini (*current performance*) dan potensi yang dapat dikembangkan pada waktu yang akan datang (*future potential*).

c. *Why* (Mengapa ?)

Mengapa penilaian kinerja itu harus dilakukan ? Hal ini untuk :

- 1) Memelihara potensi kerja.
- 2) Menentukan kebutuhan pelatihan kerja.
- 3) Dasar pengembangan karier.
- 4) Dasar promosi jabatan.

d. *When* (Bilamana ?)

Waktu pelaksanaan penilaian kinerja dapat dilakukan secara formal dan informal.

- 1) Penilaian kinerja secara formal dilakukan secara periodik, seperti setiap bulan, kwartal, triwulan, semester, atau setiap tahun.
- 2) Penilaian kinerja secara informal dilakukan secara terus menerus dan setiap saat atau setiap hari kerja.

e. *Where* (Dimana ?)

Penilaian kinerja pegawai dapat dilakukan pada dua alternatif tempat.

- 1) Di tempat kerja (*on the job appraisal*). Pelaksanaan penilaian kinerja di tempat yang bersangkutan, atau tempat kerja lain yang masih dalam lingkungan organisasinya sendiri.
- 2) Di luar tempat kerja (*off the job appraisal*). Pelaksanaan penilaian kerja dapat dilakukan di luar organisasi dengan cara meminta bantuan konsultan.

f. *How* (Bagaimana ?)

Bagaimana penilaian kinerja dilakukan, yaitu dengan menggunakan metode tradisional atau metode modern. Metode tradisional, antara lain, *management by objective* (MBO), *assessment centre*.

Kinerja karyawan adalah output akumulatif dari serangkaian kegiatan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi. Karena merupakan output (hasil akhir) dari serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam suatu periode tertentu sudah barang tentu harus dapat dipertanggung jawabkan, dapat memenuhi tuntutan lingkungannya, dapat mengurangi tantangan, ancaman dari lingkungan yang kompleks. Kinerja karyawan dapat dikatakan ada peningkatan apabila dalam organisasi tersebut indikator-indikatornya kinerjanya sudah berjalan dengan baik. Indikator-indikator kinerjanya meliputi analisa pekerjaan atau analisis jabatan, deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan. Ketiga unsur tersebut mewarnai jalannya organisasi.

6. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Dari empat atau lima divisi dalam perusahaan perhotelan divisi/ bagian Tata Graha (*Housekeeping*) merupakan divisi yang melibatkan karyawan yang paling banyak.

Oleh Agus Sulistiono (2004) dijelaskan bahwa : Bagian Tata Graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel, maka bagian Tata Graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian Kantor Depan Hotel (*Front Office*), bagian Makanan dan Minuman (*Food and Beverage*), bagian *Engineering*, bagian Akunting, dan bagian Personel.

Tanggung jawab bagian Tata Graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian Tata Graha tersebut, maka yang dimaksud dengan ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruangan umum seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front-front-house*. Di samping itu, bagian Tata Graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back-of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti

pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya.

Di dalam Housekeeping Department dibagi menjadi beberapa bagian berdasarkan seksi-seksi yaitu : seksi kamar tamu (*guest room*), seksi ruangan umum (*public area*), seksi linen, seksi perlengkapan kamar, seksi pakaian seragam karyawan, seksi *laundry* dan *dry cleaning*, seksi *horticultura*, *back area*, *pool area* dan seksi tambahan lainnya.

Bagian kamar tamu mempunyai tanggung jawab untuk menjaga dan/atau kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar (seperti sabun mandi, handuk, dan keperluan-keperluan lain) adalah pramugraha atau *Room boy* (atau *room maid*). Sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *Room boy* tersebut adalah *Room Supervisor*.

Housekeeping adalah salah satu bagian dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapihan, kebersihan, kelengkapan serta kesehatan dan estetika seluruh kamar, kantor juga area umum lainnya, agar semua tamu dan karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di hotel (Marra Widjaya & Usin S. Artayasa, 2005).

Housekeeping adalah salah satu bagian di hotel yang fungsinya menangani masalah kerumahtanggaan hotel yaitu bertugas menyiapkan kamar yang akan disewa para tamu yang akan datang, meliputi perlengkapan dan kebersihannya serta bertanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan rumah tangga hotel, kecuali bagian dapur (Abd. Rachman arief, 2005).

7. Room Attendant

Pada Housekeeping Department, "room attendant" adalah petugas yang memegang peranan sangat penting, karena room attendant yang secara

langsung membersihkan, merawat kamar tamu. Begitu juga dalam memenuhi perlengkapan tamu yang tersedia di kamar yang telah menjadi standar dari setiap hotel. Secara tidak langsung *room attendant* dapat langsung melayani tamu yang membutuhkan pertolongan, karena pada saat tamu tinggal di kamarnya staff pertama yang terlihat oleh tamu adalah *room attendant* secara langsung tamu akan minta bantuan staff yang pertama kali dilihatnya.

Pada setiap hotel berbintang dari hasil penjualan kamar dapat dilihat bahwa kualitas dari *room attendant* yang menjalankan tugasnya dapat menentukan tingkat penjualan kamar. Bila *room attendant* tidak melaksanakan tugasnya dengan baik atau sesuai standar hotel dalam memelihara dan membersihkan kamar tamu maka tamu yang tinggal akan kecewa dan tidak akan kembali lagi ke hotel tersebut. Karena, tujuan utama tamu datang ke hotel yaitu untuk tinggal dan menginap, jadi hal utama yang dilihat oleh tamu adalah kebersihan, kerapihan dan kenyamanan dari kamar yang ditinggali. Disitulah *room attendant* yang bertanggung jawab atas seluruh kamar yang dibersihkan.

Room Boy atau Room Attendant adalah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Rumekso, 2009).

Room Maid atau Room Attendant adalah petugas yang menangani kebersihan, kerapihan sekaligus penataan kamar tamu (ThalibRizal & Setiawan G. Sasongko, 2006)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan korelasional (*correlation research*). Teori korelasional adalah teori yang menunjukkan adanya hubungan atau korelasi antara kejadian yang satu

dengan kejadian yang lainnya, kejadian itu dapat dinyatakan dengan perubahan nilai variabel. Sedangkan metode penelitian deskriptif adalah penelitian mendeskripsikan atau menggambarkan atau melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual dan akurat. Sedangkan unit analisisnya adalah 22 petugas di unit Tatagraha Hotel Menara Peninsula. Penelitian ini dilakukan di Hotel Menara Peninsula Jakarta.

Ada 2 sub variable:

Pengembangan Karier

- Prestasi kerja
 - Disiplin
 - Absensi
 - Kerjasama
 - Upah/Insentif

Kinerja

- Kemampuan
- Motivasi
- Dukungan Individu

HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian

Hotel Menara Peninsula (HMP) merupakan salah satu usaha dari YTC Corporation Ltd, yang berdiri pada tahun 1957 di Surabaya oleh Stephen Yap Teck Chiong. Bisnis perusahaan ini di bidang pertambangan, konstruksi bangunan, perkantoran, perumahan dan industri kimia, disamping perhotelan.

Manajemen Hotel Menara Peninsula bersifat terbuka dan kekeluargaan. Bila karyawan senang dan nyaman bekerja karena akan berpengaruh langsung ke pelayanan tamu yang datang ke hotel. Karena itu sebutan yang sering dipakai untuk Hotel Menara Peninsula adalah “*A Nicer Place To Work At*” atau tempat yang layak untuk bekerja.

Analisis Data/ Karakteristik Responden

a. Data Responden jenis kelamin dan umur

Responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan. Presentase responden laki-laki sebesar (72,7%) sebanyak 16 responden. Sedangkan kelompok laki-laki terbanyak di kelompok umur (20 – 29 tahun) dengan presentase sebesar (63,6%). Sedangkan responden perempuan sebanyak 2 responden dengan kelompok umur antara (> 40 tahun) dengan presentase sebesar 9,1%.

b. Data responden jenis kelamin dan masa kerja

Responden pada hotel tersebut yang menjadi obyek penelitian sebagian besar masa kerjanya 5 – 9 tahun (72,8%). Untuk pegawai perempuan 4,5% (satu orang) yang bekerja sejak berdiri usaha ini.

c. Data responden jenis kelamin dan pendidikan

Responden berpendidikan SLTA umum berjumlah 17 orang (77,4%). Sedangkan yang berpendidikan D3 hotel 2 orang (9%) dan yang lulus D4/S1 hanya satu orang pegawai (4,5%).

d. Analisis Korelasi Data Penelitian

Jadi nilai koefisien korelasi (r) = 0,7905. Ini berarti bahwa terdapat hubungan positif kuat antara variabel pengembangan dan kinerja karyawan.

Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi (K_d) = $r^2 \times 100\%$ atau $(0,7905) \times 10\%$ atau 62,48%. Artinya bahwa pengembangan karier di tempat ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 62,48% sedangkan 37,52% kinerja dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Apabila dilihat masing-masing variabel dengan data kuantitatif dapat disusun dengan mengelompok berdasarkan skor yang diberikan.

Skor tertinggi pendapat responden terhadap pengembangan karier pada pendapat setuju sebesar 90,9% dan untuk jawaban ragu-ragu hanya 9,1%.

Sedangkan untuk tanggapan responden terhadap kinerja adalah hampir semua responden (90,9%) menyatakan setuju terhadap pernyataan yang disampaikan mengenai kinerja.

Bahwa terdapat hubungan positif kuat antara variabel pengembangan karier dengan kinerja karyawan di Unit Tatagra Hotel Menara Peninsula. Hal ini ditunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) atau tingkat hubungan menunjukkan hubungan positif searah dengan nilai = 0,7905.

Bahwa variabel pengembangan karier mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 62,48%, artinya variabel terikat (kinerja) dapat diterangkan oleh variabel bebas (pengembangan karier) sebesar 62,48%. Sedangkan sisanya sebesar 37,52% variabel kinerja diterangkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dari dua kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa variabel pengembangan karier sangat dominan terhadap variabel kinerja.

KESIMPULAN

Kinerja karyawan harus tetap dijaga dan ditingkatkan agar pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan baik dan lancar.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap perkembangan karir karyawan itu sendiri dan pengembangan karir sangat diperlukan oleh karyawan sebagai motivasi dalam bekerja dan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Komunikasi yang baik ditempat kerja haruslah di jaga dengan baik dan ditingkatkan, karena dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan dan kerawannya akan membuat

pekerjaan berjalan dengan baik dan lancar.

SARAN

Untuk menunjang kinerja karyawan yang baik perlu diadakan pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh atas dan memberikan pelatihan minimal 2 kali dalam sebulan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan hotel.

Pengembangan karir bisa dilakukan dengan cara memberikan promosi kenaikan jabatan atau memberikan hadiah kepada karyawan yang berprestasi.

Mengadakan seminar atau pertemuan antara atasan dan karyawan minimal setiap minggu untuk menjaga komunikasi yang baik dan mengetahui permasalahan permasalahan yang terjadi di hotel sehingga bisa dicarikan solusi yang cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2000). Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Cetakan Pertama, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Abd. Rachman Arief. (2005). Housekeeping Operation Manual. Cetakan Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). Manajemen Sumber daya Manusia. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Marra Widjaya dan Usin.S. Artyasa. (2005). Housekeeping Operation (Tata Graha Perhotelan), Humaniora. Bandung.
- Rumekso. (2009). Housekeeping Hotel Floor Section, Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Sulastiyono. (2004). Agus, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Alfabeta, Bandung.
- Thalib Rizal dan Setiawan G. Sasongko. (2006). Sukses jadi jutawan dari Profesi Pengelolaan Housekeeping (Teknis Pengelolaan Tata Graha). EDSA Mahkota. Jakarta.