

**DISIPLIN KERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL KOH TIEN MENG
(KTM) RESORT BATAM**

By: Maulina

Email: Maulina.seo95@gmail.com

Advisor: Firdaus Yusrizal

Department of Administrative Science Business Studies Program TravelTravel

Faculty of Social and Political Sciences

Riau University

Campus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas km. 12.5Simp. New Pekanbaru 28293

Tel / Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research is about work discipline of housekeeping employee at Hotel KTM Resort Batam. This study aims to (1) be able to know the existing rules in housekeeping department at Hotel KTM Resort Batam. (2) can know the working discipline of hosekeeping department employees at KTM Resort Batam Hotel. The sample in this study amounted to 14 people using census sempling technique. This research uses quantitative descriptive to categorize data and then use interview. And for data collection techniques in this study using observation and interviews. Based on the results obtained on the motivation of employee housekeeping work at Koh Tien Meng (KTM) Resort Batam is quite good. This is evidenced by interviews in accordance with predetermined indicators.

Keywords: Discipline, Housekeeping

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata adalah industri yang berubah dan perkembangannya dinamis. Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Saat membahas dunia perhotelan, maka kita akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar yaitu hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi dari industri pariwisata yang berperan penting karena hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dimana tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makan dan minum serta jasa pelayanan lainnya. Dengan memberikan jasa pelayanan tamu yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal dihotel.

Seiring berkembangnya ilmu teknologi dan seiring dengan kemajuan industri di sector pariwisata yang mulai dari kebutuhan manusia jaman sekarang, sehubungan dengan hal tersebut dan didukung pula dengan pesatnya sector pariwisata, pemerintah mengembangkan industri pariwisata berupa akomodasi supaya dapat menjadi salah satu penghasil devisa utama negara, maka wajar bila sektor pariwisata dianggap sebagai *passport to development* bagi negara-negara berkembang pada umumnya dan Indonesia secara khusus (Heru Nugroho, 2001:67)

Fungsi *Housekeeping Department* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *Housekeeping Department* oleh karena itu, *Housekeeping Department* harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal dihotel. Mengingat bahwa income terbesar dari usaha perhotelan adalah dari penjualan kamar, maka sangat diperlukan adanya suatu penanganan dan perhatian khusus

dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel. Untuk itu diperlukan department yang bertanggung jawab akan hal tersebut.

Dalam suatu hotel, *Housekeeping Department* adalah bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan dan kenyamanan termasuk persyaratan kesehatan yang ada dihotel, baik kamar-kamar tamu maupun di public area. Disamping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah seluruh karyawan yang melayani, baik dalam keramahan tamahan, penampilan, maupun tingkat intelegensi. Tanggung jawab housekeeping dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari seperti taplak meja (table cloth), seprai, sarung bantal, gordena, menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapan lainnya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta memelihara seluruh ruangan hotel.

Batam dapat dijadikan sebagai destinasi unggulan dengan melengkapi kriteria-kriteria sebagai destinasi unggulan selain itu juga harus ada kerjasama yang terpadu dan mutualisme antara masyarakat dan pengusaha pariwisata dan dijumpai oleh pihak pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Kota Batam dan didukung dengan para akademisi dalam merencanakan dan mengelola pariwisata Batam sebagai destinasi pariwisata unggulan. Bagaimana dan seberapa

Pelayanan yang berkualitas dihasilkan oleh karyawan yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan kerja yang efektif dalam bidang perhotelan yang diberikan oleh masing-masing hotel sehingga meningkatkan keuntungan yang ditargetkan oleh hotel. Sekarang ini industri perhotelan semakin berkembang dengan bertambahnya pembangunan hotel-hotel berbintang di berbagai tempat sehingga menimbulkan persaingan yang kuat.

Didalam suatu perusahaan, disiplin kerja yang tinggi dari karyawan merupakan

suatu yang sangat diharapkan, dengan disiplin yang tinggi perusahaan dapat merencanakan berbagai kebijaksanaan. Disiplin kerja merupakan aspek penting dalam upaya mencapai tujuan suatu perusahaan. Disiplin kerja seorang tercermin dari kemampuannya mencapai persyaratan-persyaratan tertentu yang telah ditetapkan atau dijadikan standart.

Perusahaan harus dapat produktivitas yang baik untuk memenuhi target perusahaan yang sudah ditetapkan. Pentingnya disiplin kerja yang tinggi akan membantu perusahaan untuk dapat memenuhi target perusahaan tersebut dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan, sedangkan bila kerja karyawan menurun dan buruk maka akan merugikan perusahaan harus dapat mengelola karyawan dengan baik agar kerja karyawan dapat maksimal, tidak ada konflik antar karyawan, serta tercapainya kepuasan kerja karyawan. Sebagai contoh dalam Siagian (1995) mengatakan bahwa dalam salah satu perusahaan berdasarkan berita yang di kutip dari Metro Jambi.com akibat tidak mengindahkan aturan Dinas Lingkungan Hidup(DLH) memberikan sanksi kepada perusahaan yang ada di Kabupaten Muarojambi yang tidak mengikuti aturan. Sanksi berat yang dijatuhkan DLH muarojambi adalah terhadap perusahaan kelapa sawit PT Bicon Agro Makmur (BAM) karena tidak mengindahkan aturan terkait pengelolaan limbah. “kalau masih juga tidak merespon, maka perusahaan tersebut akan dibekukan. Deadline untuk merestrukturisasi limbah selama 45 hari, kalau tidak dipindahkan akan di bekukan.

Berkaitan dengan hal tersebut, KTM Resort adalah salah satu hotel berbintang tiga di Batam yang bergerak dalam bidang industri pariwisata yang sedang berkembang dan mampu bersaing dengan hotel-hotel lainnya yang ada di Kepulauan Riau Khususnya dikecamatan sekupang , menurut *competitor statistic report* PT. Hotel KTM Indonesia,. Dalam menjalankan bisnisnya, pihak Hotel KTM Resort berusaha untuk mengetahui apa

yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan konsumen. Berikut adalah jumlah occupancy sebagai berikut

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merasa tertarik mengambil dan mengangkat judul “**Disiplin Kerja Karyawan *Housekeeping Department* Di Hotel KTM Resort Batam**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka terdapat rumusan masalah yaitu “Bagaimana disiplin kerja karyawan *housekeeping department* di Hotel KTM Resort Batam?”

1.3 Identifikasi Masalan

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah yang dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana peraturan-peraturan yang ada di Hotel KTM resort Batam?
2. Bagaimana disiplin kerja karyawan *housekeeping department* di Hotel KTM Resort Batam

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini dengan ini dengan tujuan agar peneliti lebih terfokus pada *housekeeping department*, dan karyawan-karyawan yang bertugas di department tersebut.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dar penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui peraturan-peraturan yang ada di *housekeeping department* di Hotel KTM Resort Batam.
2. Dapat mengetahui disiplin kerja karyawan *housekeeping department* di Hotel KTM Resort Batam

1.6 Manfaat Penelitian

Dari tujuan diatas adapun manfaat penelitian ini adalah sbagai berikut:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menamba

- h ilmu pengetahuan dibidang perhotelan, khususnya pada Housekeeping Department.
2. Bagi Pihak Hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kedisilinan karyawan menjadi lebih baik dari pada sebelumnya
 3. Bagi Akademis, sebagai pedoman melakukan penelitian berikutnya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.2 Pengertian disiplin

Disiplin kerja berasal dari akar kata "*disciple*" yang berarti belajar. Disiplin merupakan arah untuk melatih dan membentuk seseorang melakukan dan meningkatkan tujuan organisasi secara objektif, melalui kepatuhannya menjalankan peraturan organisasi (Daryanto, 199:56).

Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk motivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara program maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyetujui peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja

Menurut Siswanto (1989:227) yang mengemukakan bahwa "Diharapkan para tenaga kerja berdisiplin adanya dorongan yang mencul dari diri sendiri dan berjalan sesuai dengan irama berputarnya program organisasi menghendaki setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu organisasi juga berusaha menciptakan keteraturan didalam proses pelaksanaan kerja.

2.2.2 Tujuan disiplin kerja

Pembinaan disiplin kerja sebenarnya dimaksudkan untuk memenuhi tujuan-tujuan dari disiplin kerja itu sendiri sehingga pelaksanaan kerja menjadi lebih efektif dan efisien. Pada dasarnya pembinaan disiplin kerja bertujuan untuk menciptakan suatu kondisi yang teratur, tertib, dan pelaksanaan pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan rencana sebelumnya

1.3 Pengertian Hotel

Menurut (Soekadijo, 2009:91) jasa perhotelan adalah jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap diantara semua jasa-jasa kepariwisataan. Untuk melaksanakan pemberian jasa hotel menyediakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan-pelayanan yang pokok-pokoknya berupa:

- a. Tempat untuk beristirahat dan kamar tidur
- b. Tempat atau ruangan untuk makan dan minum: restoran, bar dan *coffeeshop*
- c. Toilet dan kamar mandi
- d. Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan lain dari para tamu.

2.4 Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah dan keeping (to Keep) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Housekeeper adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara "rumah" yang dalam hal ini adalah hotel.

Pengertian umum menurut (Djohan, T.M. 1993 dalam Rumesko) Housekeeping adalah salah satu bagian yang didalam hotel yang mengenai hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Disiplin Kerja Karyawan Housekeeping di Hotel Koh Tien Meng KTM Resort Batam



Sumber:Amriani dalam anggraeni (2008)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1Desain penelitian

Desain riset ini dilakukan untuk melakukan tingkat disiplin kerja karyawan housekeeping di Hotel KTM Resort batam, dilihat berdasarkan dimensi yang terdiri dari kehadiran, waktu kerja, ketaatan terhadap perintah,ketaatan terhadap peraturan, produktifitas kerja, pemakaian seragam. Peneliti kemudian menyusun indikator dari masing-masing dimensi disiplin kerja dan setandar tingkat disiplin kerja karyawan housekeeping di Hotel KTM Resort Batam.

Data dikumpulkan pada setiap indikator masing-masing dimensi disiplin tersebut, tingkat disiplin karyawan housekeeping di Hotel KTM Resort Batam dapat diketahui melalui perbandingan antara disiplin setiap karyawan yang diukur

dalam peneliian dengan setandar disiplin karyawan di Hotel KTM Resort Batam yang dinyatakan dalam bentuk persentasi.

3.2Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini yaitu di Hotel KTM Resort Batam tempatnya berada di Jln. Kolonel Soegiono,TG.pinggir-sekupang Batam. Penelitian ini dilkukan dari bulan Januari 2017 hingga saat ini

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa,hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinal, 2006:223). Populasi yang diambil dalam penelitian ini seluruh karyawan housekeeping department di hotel KTM Resort Btam yang berjumlah 14 orang.

Karena jumlah populasi yang terhitung sedikit, maka keseluruhan populasi dalam penelitian ini dijadikan untuk analisis.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, data kuantitatif merupakan data yang berupa jumlah bilangan angka, namun data yang berupa pernyataan variabel ataupun data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder

3.4.1 Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang di dapat secara langsung dari sumber data asli atau tidak melalui perantara (Etta Mamang Sanadji dan Sopiah, 2010). Data primer ini diantaranya di dapat dari data hasil observasi dengan pihak karyawan Housekeeping, respondennya adalah karyawan yang bekerja di Housekeeping Department, dan dokumentasi yang di lakukan di hotel KTM Resort Batam.

3.4.2 Data Sekunder

Adalah data pendukung yang di peroleh dari catatan, HRD, FO, yang terkait dengan Housekeeping.

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik yang banyak dilakukan oleh penelitian pada bidang ilmu-ilmu sosial. Pengumpulan informasi tentang objek atau kenyataan yang akan dipelajari dengan menggunakan cara observasi dapat diselenggarakan sendiri oleh penelitian bahkan bisa jadi tanpa mengeluarkan biaya apapun. Istilah observasi berasal dari bahasa latin yang berarti “melihat” dan “memperhatikan”. Nawawi dan Martini (1991) mendefinisikan

bahwa observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari respondent, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi terhadap gejala dari objek yang di amati di Hotel KTM Resort Batam.

3.5.2 Wawancara

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, 2009 wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewee*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut interviewee. Penelitian ini menggunakan wawancara dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi sebanyak-banyaknya mengenai kedisiplinan kerja karyawan Housekeeping Hotel KTM Resort.

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:135) mendefinisikan bahwa pengertian dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, foto, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiono, 2009:82).

Dokumentasi diperlukan dalam penelitian ini memperbanyak data yang diperoleh dan sekaligus untuk bukti atas data penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan dalam pelaporan dalam hasil penelitian nantinya. Dan menjadi kriteria dari subjek penelitian penulis adalah karyawan yang mempunyai kemampuan dan informasi untuk memberikan keterangan tentang penelitian ini,

berdasarkan kriteria tersebut maka yang sumber data atau informan penulis adalah

seluruh karyawan housekeeping KTM Resort Batam

Operasional Variabel

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Teknik Prosedur
Disiplin Kerja Karyawan	1. kehadiran	1.Kehadiran karyawan ditempat kerja. 2.Ketepatan keryawan datang atau pulang	Observasi Wawancara Dokumentasi
	2. waktu kerja	1.Penetapan waktu kerja 2. jumlah jam kerja dan Jam istirahat bagi karyawan	
	3.kepatuhan terhadap perintah	1.tidak meninggalkan pekerjaan diwaktu jam kerja 2.bersedia kerja lembur dan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	
	4.kepatuhan terhadap peraturan	1.taat dan patuh pada paraturan perusahaan	
	5.produktifitas kerja	1.hasil kerja	
	6.pemakaian seragam	1.jadwal pemakaian seragam	

Teknik analisis data

Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga analisis data kualitatif yaitu produksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

1.Reduksi Data

Reduksi data meruakan salah satu dari analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan. Mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantitatif data.

Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kuantitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kuantitatif berupa teks naratif (bentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan. Data dituliskan dalam sajian deskriptif sebagai tambahan atas rumusan masalah.

Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari analisis data kuantitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan diambil dari hasil pembahasan (analisis) yang digunakan

setelah data diolah. Hasil kesimpulan merupakan bentuk temuan penulis.

4.4 Disiplin Kerja Karyawan

Salah satu usaha yang dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan diantaranya ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan, kesadaran dan kesediaan. Faktor-faktor tersebut merupakan kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan memikul resikonya sehingga apa yang dikerjakan harus dapat dipertanggung jawabkan. Dengan tugas dan kewajiban kepada karyawan, maka mereka di tuntutan untuk mengerjakannya sesuai dengan tata cara kerja dan peraturan/ketentuan yang berlaku diperusahaan. Menurut Amriyani ada 6 (enam) nilai yang dapat menunjukkan seorang karyawan disiplin dalam lingkungan kerjanya diantaranya: Disiplin *kehadiran* yaitu kehadiran karyawan di tempat kerja, ketepatan karyawan datang atau pulang. Disiplin *waktu kerja* yaitu penetapan waktu kerja, jumlah jam kerja bagi karyawan. Disiplin *kepatuhan terhadap perintah* yaitu tidak meninggalkan pekerjaan diwaktu jam kerja, bersedia kerja lembur dan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Disiplin *kepatuhan terhadap aturan* yaitu taat dan patuh pada peraturan perusahaan. Disiplin *produktifitas kerja* yaitu hasil kerja. Disiplin *pemakaian seragam* yaitu menerima seragam. Jadi saat ini penulis akan menguraikan bagaimana disiplin kerja karyawan *housekeeping* di Hotel KTM Resort Batam, mulai dari *kehadiran, waktu kerja, kepatuhan terhadap perintah, kepatuhan terhadap aturan, produktifitas kerja, pemakaian seragam*

4.4.1 kehadiran

Kehadiran merupakan hal yang harus di pertahankan karyawan. Kehadiran karyawan dapat menjadi tolak ukur apakah karyawan menyukai perkerjaan mereka. Karyawan yang jumlah kehadirannya lebih banyak biasanya kinerja yang dilakukan lebih baik dari pada jumlah karyawan yang kehadirannya lebih sedikit.

Setiap perusahaan selalu ingin meningkatkan disiplin kerja karyawannya semaksimal mungkin dalam batas-batas kemampuan perusahaan. Apabila perusahaan lalai dalam memperhatikan maka disiplin kerja karyawan akan menurun. Salah satunya indikator yang digunakan untuk melihat disiplin kerja karyawan adalah tingkat absensi. Maka untuk itu akan dikemukakan jumlah karyawan dan tingkat absensi karyawan pada Hotel KTM Resort Batam. Khususnya pada karyawan *Housekeeping* seperti pada tabel berikut:

Kehadiran Karyawan di Tempat Kerja

Kehadiran merupakan hal yang harus diperhatikan karyawan. Kehadiran karyawan dapat menjadi tolak ukur apakah karyawan menyukai kerjaan mereka, karyawan yang jumlah hadirnya lebih banyak biasanya kinerja yang dilakukan lebih baik dari pada karyawan yang jumlah kehadirannya sedikit. Kehadiran karyawan dapat diukur melalui absensi karyawan ditempat kerja, tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, kerja sama dengan pimpinan atau timdalam organisasi serta tingkat produktifitas kerjanya. (Hasley, 1992:67),

Penulis melakukan wawancara dengan karyawan Hotel KTM Resort Batam Bapak Jayadi selaku supervisor mengatakan:

“...saya selaku supervisor menilai bahwa kehadiran karyawan *Housekeeping* di tempat kerja jarang sekali ada yang absen, semua karyawan datang sesuai schedule yang telah ditetapkan, walaupun ada satu atau dua karyawan yang absen dalam waktu sebulan dengan memberi alasan karena sakit tapi tidak menyerahkan surat sakit dari dokter ,tetapi dari keseluruhannya, tingkat kehadiran karyawan ditempat kerja sudah baik...” (Wawancara bersama Supervisor, 02 Mei 2017 pukul 10.00).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa kehadiran ditempat

kerja seluruh karyawan Housekeeping Hotel KTM Resort Batam sudah berjalan dengan baik, hal ini di lihat dari absensi kehadiran karyawan housekeeping dihotel KTM resort, namun masih ada karyawan masih ada yang absen

4.4.1.2 Ketepatan Karyawan Datang atau Pulang

Karyawan diharapkan berada tepat waktu ditempat kerja.karyawan juga saling memberi tahu jika dia akan terlambat datang. Dengan datang tepat waktu mempermudah kita semua karena keterlambatan menghambat kerja sama tim. Terlambat masuk kerja atau meninggalkan pekerjaan sebelum waktunya akan menjadi bahan pertimbangan untuk tindakan korektif.

Dari hasil penelitian Karyawan Housekeeping di KTM Resort Batam dapat dilihat dari Absensi karyawan datang atau pulang.

Penulis melakukan wawancara dengan karyawan Housekeeping Bapak Jayadi selaku supervisor Hotel KTM Resort Batam mengenai ketepatan kerja karyawan.

“... menurut saya seluruh karyawan datang untuk bekerja tepat seperti yang sudah di tentukan yaitu pukul 09:00 untuk shift pagi dan pukul 17:00 untuk shift siang, begitu jga untuk waktu pulang semua karyawan pulang sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan yaitu pukul 16:00 untuk shift pagi dan pukul 24:00 untuk shift siang bahkan karyawan terkadang lembur atau pulang lewat dari jam kerjanya dikarenakan banyaknya permintaan tamu...” (wawancara bersama supervisor,02 Mei 2017 pukul 11:05)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, penulis mengambil kesimpulan bahwa ketepatan karyawan Housekeeping di hotel KTM Resort Batam, seluruh karyawan datang atau pulang sudah berjalan dengan baik tepat sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh

perusahaan, bahkan karyawan ada yang bekerja lembur,

4.4.2 Waktu Kerja

Yang dimaksud waktu kerja adalah merupakan salah satu faktor yang penting dan perlu mendapat perhatian dalam sistem produksinya, waktu kerja berperan dalam penentuan produktifitas kerja serta dapat menjadi tolak ukur untuk menentukan metode kerja yang terbaik dalam menyelesaikan suatu kerjaan.waktu untuk melakukan pekerjaan, dapat dilaksanakan siang hari dan malam hari. Merencanakan pekerjaan-pekerjaan yang akan datang merupakan langkah-langkah memperbaiki pengurusan waktu. Apabila perencanaan pekerjaan belum dibuat dengan teliti, tidak ada yang dapat dijadikan panduan untuk menentukan bahwa usaha yang dijalankan selaras dengan sasaran yang ingin dicapai. Dengan adanya pengurusan kegiatan-kegiatan yang hendak dibuat, seseorang itu dapat menghemat waktu dan kerjanya

Penetapan Waktu kerja

Penetapan waktu kerja yang di terapkan hotel KTM Resort Batam terdiri dari 6 (enam) hari kerja dan 1 (satu) hari libur. Pada hari libur Nasional, karyawan akan tetap bekerja seperti biasa kecuali waktu libur karyawan tersebut bersamaan dengan hari libur nasional. Di hotel KTM Resort Batam ada dua jenis waktu kerja yang diterapkan yaitu Normal dan *middle*.

Penulis melakukan wawancara dengan supervisor housekeeping Hotel KTM Resoert, mengenai penetapan waktu kerja kaeryawan housekeeping

“... kami memberikan satu hari libur dan 6 (enam) hari kerja kepada karyawan,libur yang diberikan tidak sesuai dengan hari libur nasional kecuali hari liburnya bertepatan dengan hari libur nasional tersebut,itu pun bisa juga di ganti jika hari libur nya bertepatan hari libur nasional jika kami membutuhkan. karna hari libur nasional banyak tamu,jadi kami kekurangan karyawan untuk membantu pekerjaan, jadi kami akan tetap bekerja seperti biasa walaupun hari libur

nasional...”(wawancara bersama karyawan Housekeeping, 02 Mei 2017 pukul 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis melakukan kesimpulan bahwa karyawan housekeeping Hotel KTM Resort Batam, sudah pasti akan tetap bekerja seperti biasanya meskipun hari libur Nasional,

Jumlah Jam Kerja

Di hotel KTM Resort Batam ada dua jenis waktu kerja yang diterapkan yang diterapkan yaitu *Normal dan middle*. Waktu kerja normal dibagi dalam 3 (tiga) yaitu *shift 1* atau sering disebut *shift pagi* jam kerja di mulai dari pukul 09:00 sampai pukul 17:00, *Shift 2* (dua) yaitu *shift sore* jam kerja di mulai dari pukul 16:00 sampai pukul 24:00, *Shift 3* (tiga) yaitu *Shift malam* jam kerja dimulai dari pukul 24:00 sampai pukul 08:00, untuk *shift malam* ini karyawan yang masuk bekerja hanyalah karyawan laki-laki saja. waktu kerja *Middle* digunakan pada saat hotel dalam keadaan sibuk atau ada karyawan yang sedang sakit (tidak masuk bekerja). (Hasil observasi Mei 2017 pukul 10:30)

Tidak Meninggalkan Pekerjaan diwaktu Jam Kerja

Karyawan atau pegawai memiliki kewajiban untuk masuk kantor dan berada di kantor selama jam kerja yang telah disepakati baik di kantor ada pekerjaan yang perlu dilakukan atau pun tidak. Karena bekerja dengan orang lain adalah transaksi ijarah (jasa) mengharuskan hal ini, yaitu tetap ditempat kerja meski tidak ada pekerjaan, seorang karyawan memiliki kewajiban untuk mengkhhususkan jam kerja yang disepakati hanya untuk jam pekerjaan saja. demikian pula bekerja setelah jam kerja bukanlah alasan karena kewajiban kerja wajib dikerjakan pada waktunya, tidak boleh diluar waktunya. Pekerjaan itu termasuk amanah yang dibebankan kepada seorang karyawan housekeeping yang wajib dijalankan dengan penuh amanah baik ada pimpinan yang mengawasi atau tidak.

Penulis melakukan wawancara dengan karyawan housekeeping Hotel KTM Resort Batam

“... pada saat jam bekerja karyawan tidak meninggalkan pekerjaan, hal ini karena jarang nya waktu bersantai setiap harinya di saat jam kerja, sehingga membuat karyawan patuh akan peraturan jam kerja, faktor lain juga karna kurangnya karyawan room attendant sehingga beban kerja yang diterima besar sehingga room attendant yang bekerja tidak memiliki kesempatan untuk meninggalkan pekerjaan di saat jam kerja, kecuali jika ada kebutuhan yang mengharuskan seorang karyawan keluar dari tempat kerja karena keperluan pekerjaan atau kepentingan yang tidak bisa ditunda setelah jam kerja, dalam hal ini karyawan boleh meninggalkan tempat kerja asal izin pimpinan...” (wawancara bersama karyawan housekeeping Mei 2017 pukul 14:00)

Dari wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa karyawan housekeeping Hotel KTM Resort Batam tidak meninggalkan pekerjaannya diwaktu jam kerja, kecuali ada kebutuhan yang mendesak karyawan housekeeping untuk keluar dari tempat kerjanya setelah jam kerja, hal ini dikarenakan karyawan housekeeping yang kurang sehingga pekerjaan yang di dapat oleh karyawan Hotel KTM Resort Batam sangat besar

Bersedia Kerja Lembur dan Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu

Kerja lembur atau overtime adalah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, atas dasar perintah atasan, yang melebihi jam kerja biasa pada hari-hari kerja, atau pekerjaan yang dilakukan pada hari istirahat mingguan karyawan atau hari libur resmi. Peraturan ini berlaku untuk semua karyawan golongan I-III. Perinsip kerja lembur pada dasarnya bersifat sukarela, kecuali dalam kondisi tertentu pekerjaan harus segera diselesaikan untuk kepentingan perusahaan.

Waktu kerja lembur adalah waktu kerja yang melebihi 7 jam sehari untuk 6 hari kerja dan 40 jam dalam seminggu atau 8 jam sehari untuk 8 hari kerja dan 40 jam dalam seminggu atau waktu kerja pada hari istirahat mingguan dan atau pada hari libur resmi yang ditetapkan pemerintah (pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri no.102/MEN/VI/2004). Waktu kerja lembur hanya dapat dilakukan paling banyak 3 jam/hari dan 14 jam dalam 1 minggu diluar istirahat mingguan atau hari libur resmi.

Berdasarkan hasil penelitian pada housekeeping department Hotel KTM Resort Batam dapat dilihat dari daftar absensi lembur karyawan.

Penulis melakukan wawancara kepada karyawan housekeeping room attendan Hotel KTM Resort

“... saya bersedia kerja lembur dan mampu menyelesaikan tepat waktu, karena kami diberikan bonus 10.000 perjam untuk setiap lembur, meskipun saya tidak diberikan bonus saya tetap bersedia karena itu bentuk loyalitas saya terhadap hotel in...” (wawancara bersama karyawan housekeeping, 02 Mei 2017 pukul 10:30)

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa mereka bersedia untuk bekerja lembur dan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, meskipun mereka tidak diberikan bonus tambahan, akan tetapi masih ada karyawan yang tidak bersedia bekerja lembur jika tidak diberikan bonus.

Kepatuhan Terhadap Peraturan

Kepatuhan terhadap peraturan yang dimiliki perusahaan merupakan tuntutan karyawan agar patuh terhadap peraturan, untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap peraturan yang telah ditetapkan tersebut, kesetiaan disini adalah sikap taat dan patuh pada peraturan perusahaan atau dalam menjalani peraturan bersama dan tata tertib yang telah ditetapkan mampu bekerja sama dalam tim untuk mencapai tujuan perusahaan,

sehingga dapat membentuk perilaku yang memenuhi setandar perusahaan. Efektifitas peraturan dalam suatu sistem organisasi juga tidak terlepas dari faktor ketaatan atau kepatuhan dari tiap anggota karyawan terhadat aturan yang ada, kualitas ketaatan atau kepatuhan terhadap aturan terbagi dalam tiga jenis:

- a. ketaatan yang bersifat *compliance* yaitu jika seorang taat terhadap suatu aturan hanya karena ia takut karena sanksi.
- b. Ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seseorang terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baiknya dengan seseorang mejadi rusak.
- c. Ketaatan yang bersifat *internalisation*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan karena benar-benar ia merasa bahwa aturan tersebut materi dan spiritnya sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianut.

4.4.4.1 Taat dan Patuh Pada Peraturan Perusahaan

Perilaku taat kepada aturan terkadang berat bagi setiap karyawan, peraturan maupun tata tertib yang tertulis maupun tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik, produktif di tempat kerja dalam arti tidak bermalas-malsan dalam bekerja, peraturan perusahaan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan peraturan perusahaan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyulun bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja dengan moral kerja, efesiensi, dan efektifitas kerja akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan perusahaan karyawan, dan masyarakat. Jelasnya perusahaan sulit mencapai tujuannya, jika karyawan tidak mematuhi peraturan-peraturan perusahaan tersebut, kedisiplinan suatu perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar

karyawan mentaati peraturan-peraturan yang ada.

Penulis melakukan wawancara bersama karyawan *housekeeping department* mengenai patuh pada peraturan perusahaan

“... menurut saya karyawan sudah mentaati peraturan yang sudah di tetapkan hanya saja di saat high season atau dihari sabtu minggu,kan jumlah room attendant cuman 8 orang jadi terkadang kita sedikit tidak mentaati peraturan karna berhubung tamu sudah mendesak untuk cek-in jadi terkadang room attenden tidak mengganti linen seperti bad sheet,dan duffet cover yang masih terlihat bersih dan tidak bernoda untuk menghemat waktu dan mempecepat proses cek-in tamu yang akan stay di room tersebut...”(wawancara bersama karyawan ,02 Mei 2017 pukul 11.00)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan penulis dapat menyimpulkan bahwa karyawan housekeeping belum mentaati setandar oprasional prosedur yang sudah di tetapkan, karyawan masih banyak yang melanggar peraturan.

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja berarti kemampuan menghasilkan sesuatu kerja yang lebih banyak dari pada ukuran yang biasanya yang telah umum. Produktifitas kerja merupakan perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan jumlah kerja yang dilakukan. Produktifitas kerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar dari pada sumber tenaga kerja yang dipergunakan dan sebaliknya.produktifitas ini digambarkan dari ketepatan pengguna metode atau cara kerja dan alat yang tersedia, sehingga volume dan beban kerja dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tersedia.

Hasil Kerja

Hasil kerja karyawan *housekeeping* merupakan hasil yang sangat penting untuk bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan dan kenyamanan untuk para tamu yang menginap di hotel. Prestasi

kerja karyawan yang diberikan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta fungsinya sebagai karyawan di perusahaan, prestas kerja dibatasi sebagai hasil dari perilaku kerja karyawan yang menunjang tercapainya output atau prestasi yang berkaitan dengan usaha untuk menyelesaikan tugasnya pada priode waktu tertentu. Meningkatkan pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dengan meningkatkan kepeduliannya terhadap karir atau terhadap pekerjaannya, Penulis melakukan wawancara dengan supervisor housekeepinghotel Ktm Resort batam mengenai hasil kerja karyawan

“... menurut saya hasil kerja yang telah dilakukan karyawan room attendant baik, namaun masih kurang maksimal hasilnya, hal ini di kerenakan kurangnya karyawan yang menyebabkan tingginya beban kerja yang di terima room attendant. Hal lain juga yang menyebabkan tidak adanya stor-stor untuk penempatan linen,gues supply di masing-masing tipe kamar sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya hasil kerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa hasil kerja karyawan masih sangat lambat karna kurangnya fasilitas yang di berikan oleh karyawan housekeeping Hotel KTM Resort batam sehingga membuat pekerjaan lambat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan

4.4.6 Pemakaian Seragam

Seragam menjadi suatu kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan,pakaian seragam merupakan salah satu seperangkat simbol yang menjadi identitas para pemakai seragam. Karena dengan berpakaian rapi

suasana kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi, seluruh karyawan wajib memakai pakaian seragam yang rapi dan sopan, dan mengenakan tanda pengenal selama menjalankan tugasnya, bagi sebagian besar perusahaan biasanya menyediakan pakaian seragam yang sama untuk semua karyawan sebagai bentuk simbol dari kebersamaan dan keakraban di sebuah perusahaan.

4.4.6.1 Jadwal pemakaian seragam

Pemakaian seragam sangat bermanfaat untuk meningkatkan keefektifan karyawan dalam bekerja. Seragam berfungsi meningkatkan motivasi kerja bagi karyawan, dan seragam juga berfungsi sebagai pembeda dengan perusahaan lain dan pembeda jabatan atau defisiensi. Seragam bermanfaat memberikan kenyamanan dalam bekerja, karyawan akan terlihat lebih rapih dan terlihat kompak jika menggunakan seragam yang sudah ditentukan perusahaan.

Penulis melakukan wawancara dengan supervisor mengenai pemakaian seragam karyawan Housekeeping Hotel KTM Resort Batam.

“...menurut saya untuk jadwal pemakain seragam jarang sekali karyawan yang menaati peraturan tersebut, hal ini terlihat dari tidak kompaknya karyawan dalam pemakaian seragam setiap harinya, ditambah lagi pihak manajemen tidak memperhatikan keseragaman dalam berpakaian, dan tidak adanya peringatan kepada karyawan yang tidak menaati jadwal pemakaian seragam sehingga

karyawan menjadi lalai dalam memperhatikan keseragaman dan menjadi kebiasaan...”(wawancara bersama supervisor, 02 Mei 2017 pukul 13:00)

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis maka penulis mengambil kesimpulan bahwa kurang adanya perhatian dari manajemen untuk pemakaian seragam, dan tidak adanya hukuman yang di berikan oleh karyawan, sehingga karyawan tidak kompak dalam pemakaian seragam, kekompakan seragam sangat penting untuk setiap karyawan, jika karyawan menggunakan seragam yang sama maka akan terlihat lebih rapih dan lebih terkesan di nilai.

Daftar Pustaka

Agusnawar, (2000). *Oprasional Tata Graha Hotel* (Hotel Housekeeping Oprasional),

Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

B.Uno, Hamzah dan Lamatenggo, Nina, (2012). *Teori kerja dan*

pengukurannya, Jakarta: Bumi Aksara

Bagyono, (2007). *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta

- Kusuma, Sugianto (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*, Jakarta:penerbit
PT. Gramedia Pustaka Utama
- Suwanto, Priansa. D.J (2013). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*.
Bandung: Alfabeta
- Rumekso,(2002). *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi
- Rumekso, (2008). *Public Area/Houseman Section*,Yogyakarta: Andi
- Rumesko, (2009). *Housekeeping Hotel floor Section*,Yogyakarta: Andi
- Sugiono (2004). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV. Alfabeta
- Ruslan, Rosady, (2006). *Public relation dan komunikasi*,Jakarta: PT Raja Grafindo Pesada
- Suwantoro, Gamal,(2004). *Dasar-dasar Pariwisata*, Yogyakarta:Andi Offset
- Darsono, Agustinus, (1995). *Tata Graha Hotel Housekeeping*, Jakarta:PT. Gramedia
Widiasarana Indonesia
- Agus,Darsono (1995). *Tata Graha Hotel*, jakarta
- Kasim, Azhar (1993). *Pengukuran Efektiv dalam Organisasi*, Jakarta
- Wardiyanta, 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta:Andi Offset

