

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

Hadi Jatmiko

Dosen Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember
Email: hadijatmiko@akparmuhjember.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 pramukamar dalam meningkatkan pelayanan hotel di Jember.

II. METODE PENELITIAN

Variabel penelitian

adapun variable penelitian adalah

- 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 hanya dapat digambarkan dengan kata-kata atau uraian tentang objek yang diteliti dan tidak dapat dihitung atau diangkakan misalnya: keadaan tempat kerja pramukamar, lokasi kerja penampilan pramukamar dan faktor yang memotivasi pramukamar, kesan tamu dan terhadap pramukamar.

- ##### 2. Data Kuantatif
- adalah data yang berupa angka-angka dan dapat dihitung seperti: jumlah karyawan bekerja di departemen tata graha, jumlah peralatan pendukung utama dan pendukung dalam meningkatkan efektifitas dan produktifitas kerja, tingkat pendidikan, umur dan status pramukamar serta jenis kelamin pramukamar 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 dan kaitannya dengan kepuasan pelayanan.

b. Data Sekunder

Adalah data pendukung yang bersumber dari pihak tertentu yang terkait dengan penelitian ini seperti data yang diperoleh dari Dispersenbud yaitu data jumlah kunjungan wisatawan.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode-metode sebagai berikut :

a. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dalam hal ini adalah hotel-hotel di Jember terutama yang terkait dengan penelitian ini adalah departemen tata graha atau housekeeping department.

b. Wawancara berstruktur

Pengumpulan data dengan wawancara langsung dengan pihak yang terkait dalam hal ini pihak pengelola hotel-hotel di Jember, Karyawan hotel di bagian tata graha.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan menggunakan beberapa buku sebagai acuan atau sumber pembahasan, terutama teori-teori atau konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif* yaitu analisis data yang menggunakan rincian penjelasan-penjelasan yang diperoleh dari pihak pengelola hotel, karyawan, tamu yang sedang menginap yang bersifat deskriptif. Metode Deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan data yang terkumpul dari hasil penelitian dilapangan. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif artinya setiap ada permasalahan yang muncul selalu

diungkapkan secara lebih mendalam dan terperinci dengan menggunakan deskriptif kualitatif secara sistematis. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis domain dan analisa taksonomi.

Analisa domain merupakan proses analisis informasi yang sifatnya sangat umum dan menyeluruh 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

Pada tahap akhir penelitian maka perlu dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil yang diteliti, yaitu penarikan kesimpulan yang didasarkan pada data-data dan formulasi yang telah dianalisis untuk memecahkan masalah yang dikemukakan. Dalam penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif, yaitu cara penarikan kesimpulan dari 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

Setiap pramugraha harus dapat mengerjakan rata – rata 14 kamar. Pembebanan ini didasarkan atas pertimbangan atau perhitungan waktu kerja seperti yang tampak pada tabel di halaman berikutnya :

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.

Total waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan lebih banyak daripada waktu efektif yang tersedia bagi seorang pramugraha. Waktu efektif yang dimiliki pramugraha oleh tiap pramugraha adalah 390 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam membersihkan kamar tamu rata – rata 20 menit tiap kamar. Dengan demikian beban kerja seorang pramugraha 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. Section Sistem.

yaitu pola penempatan kerja atau permanen. Dalam pramugraha pada suatu seksi yang bersifat tetap hal ini pimpinan departemen tata graha telah

menempatkan area kerja pramu graha pada lantai atau area seksi tertentu.

2. Standart Produk Kerja.

Pola penempatan area kerja pramugraha yang didasarkan pada standart produktifitas kerja. Dalam pola ini setiap pramugraha akan mendapatkan beban kerja atau jumlah kamar yang sama. Komposisi yang digunakan untuk mengetahui standart produk kerja adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah kamar terhuni}}{\text{Standart Produksi Pramugraha}} = \text{Jml Pramugraha}$$

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

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

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

Menyusun Jadwal Kerja.

Operasional sebuah hotel berhubungan dengan pelayanan langsung kepada para tamu. Pembuatan dan pelaksanaan jadwal kerja yang baik akan

membantu karyawan atau staf hotel untuk melayani para tamu dengan baik selama 24 jam dengan baik. Oleh karena itu setiap karyawan harus dibuatkan jadwal kerja yang baik, sehingga karyawan akan mengani pekerjaannya. Jadwal kerja yang baik akan mengakibatkan meningkatnya motivasi kerja serta efektivitas yang diinginkan akan peningkatan pelayanan kepada tamu akan tercapai dengan baik.

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

- a. *Schedule* yang dibuat memungkinkan karyawan bekerja secara bergantian tiap minggu
- b. Jumlah karyawan pada tiap shift *Schedule* itu harus disesuaikan dengan kebutuhan operasional, 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).

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pramus Graha.

- a. Ketrampilan, pendidikan dan pelatihan.

Merupakan kemampuan seorang pramus graha untuk dapat melaksanakan tugas yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen, sehingga mencapai hasil

yang diinginkan, kemampuan pramus kamar adalah kecakapan yang dimiliki oleh seorang pramus kamar yang diperoleh dari bakat, pengetahuan dan pengalaman. Kecakapan meliputi kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketrampilan, pendidikan dan latihan sangat menentukan dalam peningkatan pelayanan.

- b. Peralatan Kerja.

Dalam pelaksanaan kerjanya, pramus graha memerlukan peralatan – peralatan sesuai dengan tugasnya. Semakin baik peralatan yang digunakan, Produktivitas dan efektivitas yang akan dicapai akan semakin berhasil. Dimana faktor lain dari peralatan yang mempengaruhi efektivitas kerja pramus graha adalah jenisnya. Karena peralatan yang digerakkan dengan mesin (mekanis) mencapai hasil yang lebih banyak daripada dengan peralatan yang digerakkan oleh manusia.

- c. Beban kerja pramus graha.

Adalah jumlah beban suatu jabatan ditambah dengan waktu istirahat dan waktu untuk melaksanakan tugas tambahan yang tidak terduga, tetapi beban kerja yang ideal bagi seorang pramus kamar adalah sebanyak 12 – 14 kamar setiap harinya.

- d. Bentuk Bangunan Hotel.

Hotel yang mempunyai bentuk bangunan yang bertingkat akan mempengaruhi produktivitas pramus graha dibandingkan dengan produktivitas kerja pramus graha 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 pramus

graha yang bekerja di hotel berbentuk bangunan bertingkat akan menangani kamar lebih banyak daripada pramu graha yang bekerja di hotel yang bentuk bangunan cottage atau bungalow.

e. Fasilitas Kamar Hotel.

Semakin lengkap sebuah kamar, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kamar tamu tersebut akan semakin lama (standart fasilitas kamar tamu di hotel Bandung Permai Jember telah dibahas pada halaman sebelumnya).

f. Teknik pembersihan

Semakin banyak teknik pembersihan yang diterapkan terhadap perlengkapan kamar tamu, waktu yang diperlukan untuk mengerjakan kamar tamu akan semakin banyak. Teknik pembersihan yang diterapkan untuk memebersihkan kamar tamu, antara lain : *Dusting, Brusung, Polishing, dan glass Whipping.*

g. Pengawasan.

Pengawasan adalah memilih orang yang tepat untuk setiap pekerjaan 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 Pramu Kamar 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 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 hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis mengajukan beberapa saran bagi pihak hotel sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manajemen hotel lebih aktif dalam upaya meningkatkan keahlian dan ketrampilan karyawan tetap, karyawan casual, karyawan training, serta penguasaan bahasa asing dengan mengadakan pelatihan / training agar kualitas, produktivitas serta efektifitas semua departemen khususnya departemen tata graha untuk meningkatkan pelayanan akan lebih tercapai.
2. Standart pelayanan dan cara kerja yang profesional dengan rasa tanggung jawab yang tinggi atas tugas yang diberikan hendaknya tetap di jaga dan ditingkatkan lebih baik lagi, sehingga dapat mempengaruhi jasa pelayanan terbaik bagi hotel.
3. Keberhasilan yang didapat hingga saat ini hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi agar pelayanan hotel dapat lebih baik, yang akan mempengaruhi perkembangan Hotel di Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, A.Md.Par. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT. Perca, Jakarta
- Darsono Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta
- Handoko T. Hadi. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. BPFE: Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2001. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Soekadijo. R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.

- Sugiarto Endar, Ir, MM. 1996. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- , Ir, MM. 1997. *Operasional Kantor Depan*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi kelima, Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandi. 2001. "Strategi Pemasaran". Edisi kedua, Yogyakarta : Andi
- Wahab, Salah. 1997. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta : PT. Pradya Paramitha.
- Yoeti, Oka. 1996. *Pemasaran Pariwisata*, Bandung : Angkasa Bandung.