

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan di kota-kota besar seperti Jakarta memainkan peran yang sangat vital dalam perekonomian dan pariwisata. Jakarta, sebagai ibu kota Indonesia, tidak hanya menjadi pusat pemerintahan dan bisnis, tetapi juga destinasi wisata yang menarik bagi wisatawan domestik dan mancanegara. Hotel-hotel di Jakarta menawarkan berbagai layanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan beragam pengunjung, mulai dari pelancong bisnis hingga wisatawan rekreasi. Dalam industri ini, persaingan yang ketat menuntut setiap hotel untuk memberikan layanan yang prima dan fasilitas yang berkualitas tinggi, salah satunya melalui peran penting dari departemen housekeeping (Supratman, 2022). Departemen housekeeping merupakan tulang punggung operasional hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan pemeliharaan ruangan serta area umum hotel.

Kebersihan adalah faktor krusial yang menentukan pengalaman tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan. Tamu yang merasa nyaman dengan kebersihan kamar dan area hotel cenderung memiliki pengalaman menginap yang positif, yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan menghasilkan ulasan yang baik. Sebaliknya, kebersihan yang buruk dapat merusak citra hotel dan mengakibatkan penurunan jumlah tamu. Menurut (Satria Nurhidayat, 2022) dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan, housekeeping tidak hanya fokus pada tugas-tugas rutin seperti membersihkan kamar, mengganti linen, dan merapikan ruangan, tetapi juga menangani tugas-tugas spesifik yang memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Membersihkan karpet, mencuci tirai, dan menjaga kebersihan area umum seperti lobi, koridor, dan fasilitas umum lainnya. Setiap detail kecil, seperti aroma segar di kamar atau kerapihan tempat tidur, berkontribusi terhadap pengalaman tamu yang menyeluruh. Kualitas layanan housekeeping juga mencakup respons cepat terhadap permintaan tamu dan penyelesaian masalah dengan efisien.

Tamu yang membutuhkan tambahan handuk, bantal, atau layanan lainnya mengharapkan respons yang cepat dan profesional. Supervisor memegang peran penting dalam memastikan bahwa setiap anggota tim housekeeping bekerja dengan efisien dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Departemen housekeeping juga berperan dalam pemeliharaan preventif, yang melibatkan pemeriksaan rutin terhadap kondisi fasilitas dan peralatan di kamar tamu. Menurut (Tiwari et al., 2023) memastikan AC berfungsi dengan baik, mengecek kelayakan peralatan listrik, dan memastikan tidak ada kerusakan pada furnitur. Hal ini penting untuk mencegah keluhan tamu dan memastikan bahwa fasilitas hotel tetap dalam kondisi optimal. Dengan persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan, hotel-hotel di Jakarta harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Housekeeping tidak hanya bertanggung jawab atas kebersihan, tetapi juga berperan dalam menciptakan suasana yang menyenangkan dan menenangkan bagi tamu.

Pelatihan yang terus-menerus bagi staf housekeeping tentang teknik pembersihan yang efektif, penggunaan produk pembersih yang aman, dan layanan pelanggan yang baik sangat penting untuk menjaga standar tinggi dalam layanan housekeeping. Dalam era digital saat ini, ulasan online dan media sosial memainkan peran besar dalam membentuk reputasi hotel. Ulasan positif tentang kebersihan dan kenyamanan sering kali menjadi faktor penentu bagi calon tamu dalam memilih hotel. Investasi dalam departemen housekeeping menjadi sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan reputasi hotel. Menurut (Wirya, 2023) Supervisor memegang peran krusial dalam operasional hotel, khususnya dalam menjaga standar kebersihan dan kenyamanan yang diharapkan oleh para tamu.

Tugas utama mereka mencakup pengelolaan staf housekeeping, termasuk perekrutan, pelatihan, dan penjadwalan kerja. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua area hotel, baik kamar tamu maupun area publik, selalu dalam kondisi bersih dan terawat. Menurut (Yoo et al., 2024) supervisor housekeeping, di sisi lain, bertugas untuk

mendukung Executive Housekeeper dengan memimpin tim housekeeping dalam tugas sehari-hari. Mereka mengawasi pekerjaan staf housekeeping untuk memastikan bahwa standar kebersihan terpenuhi. Supervisor bertindak sebagai penghubung antara staf housekeeping dan manajemen hotel, menangani keluhan atau permintaan tamu yang terkait dengan kebersihan dan kenyamanan, serta memastikan bahwa permintaan tersebut ditangani dengan cepat dan efisien.

Mereka juga melakukan inspeksi rutin untuk mengevaluasi kualitas pekerjaan staf dan memberikan umpan balik serta bimbingan yang diperlukan untuk perbaikan. Pentingnya peran kepemimpinan dalam memastikan kinerja karyawan housekeeping yang optimal tidak dapat diremehkan. Kepemimpinan yang efektif dari Executive Housekeeper dan Supervisor dapat memotivasi karyawan, meningkatkan moral, dan mendorong produktivitas. Menurut (Febi, 2021) kepemimpinan yang baik melibatkan komunikasi yang jelas, pemberian instruksi yang tepat, dan dukungan yang terus-menerus kepada karyawan. Dengan memberikan contoh yang baik dan menunjukkan komitmen terhadap kualitas, Supervisor dapat menginspirasi staf untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih efisien. Menangani masalah ketidakhadiran karyawan, distribusi tugas yang tidak merata, atau peralatan yang rusak. Kemampuan untuk mengambil keputusan cepat dan tepat dalam situasi tersebut sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional (Prastowo, 2022).

Supervisor harus memiliki keterampilan manajerial yang baik serta kemampuan untuk berpikir kritis dan memecahkan masalah. Kepemimpinan yang kuat dalam departemen housekeeping dapat meningkatkan kepuasan tamu, yang berdampak positif pada reputasi hotel. Tamu yang puas dengan kebersihan dan kenyamanan hotel akan lebih cenderung memberikan ulasan positif dan kembali menginap di masa mendatang. Menurut (Sugiman & Deni Kurniawan, 2021) Supervisor harus terus mengembangkan keterampilan kepemimpinan mereka dan beradaptasi dengan perubahan untuk memastikan bahwa departemen housekeeping beroperasi secara optimal dan memenuhi ekspektasi tamu. Kinerja

karyawan housekeeping adalah ukuran seberapa efektif dan efisien seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan kebersihan dan pemeliharaan kamar serta area umum hotel. Definisi kinerja ini mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas pekerjaan, kecepatan dalam menyelesaikan tugas, tingkat kepuasan tamu, dan kepatuhan terhadap standar operasional yang ditetapkan oleh hotel (Setiawan et al., 2020).

Indikator kinerja karyawan housekeeping biasanya meliputi jumlah kamar yang dibersihkan per shift, tingkat kebersihan dan kerapian yang dihasilkan, respons terhadap permintaan tamu, serta hasil dari inspeksi rutin yang dilakukan oleh supervisor atau manajer. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan housekeeping sangat beragam, dan mencakup aspek lingkungan kerja, manajemen, dan kepemimpinan. Menurut (Adawiah, 2021) lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif sangat penting untuk mendukung kinerja yang optimal. Ini termasuk fasilitas kerja yang memadai, alat dan bahan pembersih yang lengkap dan berkualitas, serta kondisi fisik ruang kerja yang baik. Lingkungan kerja yang bersih, aman, dan bebas dari stres juga berkontribusi terhadap kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja mereka. Manajemen juga memainkan peran penting dalam kinerja karyawan housekeeping. Manajemen yang baik mencakup perencanaan kerja yang efektif, distribusi tugas yang adil, dan penjadwalan yang efisien untuk memastikan bahwa semua area hotel dapat dibersihkan dan dirawat dengan baik (Vinedal et al., 2021).

Manajemen yang efektif melibatkan komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajer, supervisor, dan staf, sehingga setiap anggota tim memahami tugas dan tanggung jawab mereka serta tujuan yang ingin dicapai oleh departemen. Kepemimpinan adalah faktor kunci lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kepemimpinan yang efektif dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras dan lebih cerdas. Menurut (Mardiyanti & Setyaningsih, 2020) Supervisor yang memiliki keterampilan kepemimpinan yang baik mampu memberikan arahan yang jelas, umpan balik konstruktif, dan dukungan yang diperlukan oleh karyawan untuk

melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Mereka juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif, di mana karyawan merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka (Suharmawan & Isriyah, 2023). Kepemimpinan yang baik juga berarti mampu mengidentifikasi dan menangani masalah yang mungkin timbul, seperti konflik antar karyawan atau ketidakpuasan kerja, dengan cara yang adil dan efektif.

Selain faktor-faktor tersebut, kinerja karyawan housekeeping juga dipengaruhi oleh pelatihan dan pengembangan. Karyawan yang mendapatkan pelatihan yang memadai tentang teknik pembersihan, penggunaan alat dan bahan pembersih, serta layanan pelanggan akan lebih kompeten dalam menjalankan tugas mereka. Pelatihan yang berkelanjutan juga membantu karyawan untuk terus memperbarui keterampilan mereka dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam operasional hotel. Menurut (Katidjan et al., 2022) Supervisor menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola karyawan dan menjaga standar layanan yang tinggi di hotel. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya motivasi karyawan. Motivasi yang rendah seringkali disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya penghargaan atas kerja keras, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya peluang untuk pengembangan karir. Karyawan yang merasa tidak dihargai atau tidak melihat prospek untuk berkembang dalam pekerjaan mereka mungkin akan menunjukkan penurunan dalam produktivitas dan kualitas kerja, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kepuasan tamu dan reputasi hotel.

Tingkat perputaran karyawan yang tinggi juga merupakan tantangan signifikan dalam departemen housekeeping. Industri perhotelan dikenal memiliki tingkat perputaran karyawan yang cukup tinggi, dan ini bisa disebabkan oleh kondisi kerja yang berat, upah yang relatif rendah, dan kurangnya kepuasan kerja. Tingginya perputaran karyawan mengakibatkan biaya tambahan untuk rekrutmen dan pelatihan karyawan baru serta mengganggu stabilitas tim kerja. Menurut (Raymond et al., 2023) karyawan baru memerlukan waktu untuk beradaptasi dan mencapai tingkat produktivitas yang diharapkan, yang bisa mengganggu alur kerja dan

mengurangi efisiensi operasional. Kurangnya keterampilan juga menjadi masalah umum yang dihadapi oleh Supervisor. Karyawan yang tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam teknik pembersihan, penggunaan alat dan bahan pembersih, atau layanan pelanggan dapat menyebabkan penurunan standar kebersihan dan kualitas layanan.

Masalah ini bisa diperparah oleh kurangnya program pelatihan yang efektif dan berkelanjutan. Tanpa pelatihan yang tepat, karyawan mungkin tidak mampu menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar yang diharapkan, yang berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu dan menurunkan reputasi hotel. Selain tantangan-tantangan tersebut, Supervisor juga harus menghadapi masalah operasional sehari-hari seperti pengelolaan jadwal kerja, distribusi tugas yang adil, dan menangani keluhan tamu dengan cepat dan efektif (Suparman et al., 2023). Pengelolaan jadwal kerja yang buruk dapat mengakibatkan beban kerja yang tidak merata, di mana beberapa karyawan merasa terlalu banyak bekerja sementara yang lain merasa tidak cukup sibuk. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketegangan di antara karyawan. Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, Supervisor perlu mengembangkan strategi manajemen yang efektif, termasuk memberikan penghargaan dan insentif yang memadai untuk meningkatkan motivasi karyawan, menerapkan program pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan suportif.

Dengan pendekatan yang tepat, tantangan-tantangan ini dapat diatasi, sehingga kinerja karyawan housekeeping dapat ditingkatkan dan standar layanan tetap terjaga. Novotel Jakarta Cikini adalah salah satu hotel ternama di Jakarta yang berada di bawah naungan jaringan Accor Hotels, sebuah kelompok perhotelan internasional yang terkenal. Hotel ini terletak di kawasan strategis Cikini, yang merupakan salah satu daerah bersejarah dan budaya di Jakarta, dekat dengan berbagai pusat perbelanjaan, hiburan, dan kantor bisnis. Novotel Jakarta Cikini telah menjadi pilihan populer bagi wisatawan bisnis dan rekreasi yang mencari kenyamanan, aksesibilitas, dan layanan berkualitas tinggi (Alfiansyah Mi, Doriza, & Hamiyati, 2023).

Sejak dibuka, hotel ini telah berkomitmen untuk memberikan pengalaman menginap yang luar biasa bagi para tamunya, dengan mengedepankan nilai-nilai inovasi, keramahan, dan kenyamanan. Visi Novotel Jakarta Cikini adalah menjadi hotel pilihan utama di Jakarta dengan menyediakan layanan yang unggul dan fasilitas yang modern serta nyaman. Misi mereka meliputi memberikan pelayanan yang hangat dan profesional, menjaga standar kebersihan dan kenyamanan tertinggi, serta berkontribusi positif terhadap komunitas lokal. Dengan reputasi yang kuat dalam industri perhotelan,

Novotel Jakarta Cikini terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya guna memenuhi dan melampaui harapan tamu. Hotel ini telah menerima berbagai penghargaan dan pengakuan atas komitmennya terhadap pelayanan dan kebersihan, yang menjadi bukti dedikasi mereka dalam menciptakan lingkungan menginap yang menyenangkan dan memuaskan. Di departemen housekeeping, Novotel Jakarta Cikini menghadapi tantangan yang kompleks dan dinamis dalam menjaga standar kebersihan dan kenyamanan yang tinggi. Departemen ini terdiri dari tim yang berdedikasi yang bertugas memastikan semua kamar tamu dan area umum hotel selalu dalam kondisi terbaik. Kondisi dan situasi di departemen housekeeping sangat dipengaruhi oleh tingkat hunian hotel yang fluktuatif, permintaan tamu yang beragam, dan kebutuhan untuk terus beradaptasi dengan standar industri yang berkembang. Salah satu fokus utama dalam penelitian ini adalah bagaimana Supervisor mengelola karyawan mereka untuk menjaga standar layanan di tengah tantangan tersebut.

Masalah seperti rendahnya motivasi karyawan, tingginya tingkat perputaran staf, dan kurangnya keterampilan sering kali menjadi hambatan dalam mencapai kinerja optimal. Supervisor di Novotel Jakarta Cikini harus terus berinovasi dan mengimplementasikan strategi manajemen yang efektif untuk mengatasi tantangan ini. Mereka juga perlu memastikan bahwa pelatihan yang berkelanjutan diberikan kepada karyawan untuk menjaga dan meningkatkan keterampilan mereka. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Peran**

Supervisor Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Housekeeping Di Novotel Jakarta Cikini”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diismpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam peran Supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan housekeeping di Novotel Jakarta Cikini?
2. Seperti apa peran supervisor di Novotel Jakarta Cikini dalam mempengaruhi kinerja karyawan housekeeping?
3. Bagaimana strategi supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan housekeeping di Novotel Jakarta Cikini?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peran supervisor yang efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan housekeeping. Ini meliputi evaluasi terhadap metode supervisi, teknik motivasi, dan pendekatan kepemimpinan yang digunakan oleh supervisor.
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam kepemimpinan Executive Housekeeper dan peran Supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan housekeeping di Novotel Jakarta Cikini
3. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana cara supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan housekeeping di Novotel Jakarta Cikini.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang strategi dan praktik terbaik yang dapat digunakan oleh supervisor untuk meningkatkan kinerja karyawan housekeeping, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas layanan hotel.

- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merancang program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif bagi supervisor dan karyawan housekeeping.
- c. Penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan model atau kerangka kerja untuk mengukur kinerja karyawan yang lebih komprehensif dan sesuai dengan kondisi di industri perhotelan.

2. Manfaat Praktis

- a. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen Novotel Jakarta Cikini untuk merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan housekeeping melalui perbaikan gaya kepemimpinan dan peran supervisor.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam merancang program pelatihan dan pengembangan bagi Supervisor Novotel Jakarta cikini sehingga mereka dapat lebih efektif dalam memimpin dan mendukung karyawan mereka.
- c. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk optimalisasi manajemen operasional di departemen housekeeping, seperti peningkatan komunikasi, koordinasi, dan pembagian tugas yang lebih efisien supervisor, dan karyawan.