

## PENGARUH MOTIVASI KERJA PRAMUGRAHA DALAM MEMBERSIHKAN KAMAR TAMU

**Rejin Sakiaddat**

Akademi Pariwisata Bunda  
[rejinsakiaddat12@gmail.com](mailto:rejinsakiaddat12@gmail.com)

**Afriadi**

Akademi Pariwisata Bunda  
[afriadi.katik@gmail.com](mailto:afriadi.katik@gmail.com)

### ***ABSTRACT***

This article aims to find out the work motivation of the room attendant's in cleaning guest rooms at Axana Hotel Padang. Motivation is a person's desire to do something due to encouragement from oneself or from outside oneself. In addition, motivation can also be interpreted as encouraging employees to take action because they want to do it. This study used a descriptive method, with data collection techniques through observation and dissemination of questionnaires with closed questionnaires. The results showed : (1) Career development from the company is not given to room attendants so that room attendants lack enthusiasm and tend to be emotional when the workload is too much, (2) Awards are supposed to be a motivation for room attendants but are not given at all by the company so that the same incident, that room attendants are not motivated to work, (3) The work motivation of room attendants is decreasing due to the very high workload and sometimes not in accordance with the established standards, causing complaints from guests which will have a negative impact on hotel revenue and hotel image to the community.

***Keywords*** : House Keeping; Room Attendant; Work Motivation  
*Corresponding Author*: [rejinsakiaddat12@gmail.com](mailto:rejinsakiaddat12@gmail.com)

## **A. PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah. Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi transportasi, souvenir (cinderamata), makanan dan minuman, penginapan, dan fasilitas pendukung lainnya (Undang-Undang Kepariwisata No.10 Tahun 2009).

Berdasarkan undang-undang di atas dapat dikatakan bahwa fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung kegiatan kepariwisataan salah satunya adalah penginapan. Penginapan ini ada berbagai macam klasifikasi salah satunya adalah hotel. Menurut Chair (2007:2) Hotel adalah suatu usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa pelayanan kamar, pencucian linen, dan menggunakan furniture dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah. Sementara menurut Sulastiyono (2011:2), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan pelayanan penginapan kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan perjalanan yang diterima, tanpa adanya perjanjian khusus baik mereka yang bermalam di hotel.

Saat ini industri perhotelan di Indonesia terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada perkembangannya tersebut mengakibatkan persaingan antar hotel semakin meningkat. Oleh sebab itu hotel harus didukung oleh berbagai aspek agar dapat bersaing dengan hotel lain, bukan hanya pelayanan yang baik tetapi perlu adanya desain hotel yang tanggap terhadap kebutuhan dan kenyamanan yang erat hubungannya dengan perilaku penghuni hotel.

Melihat potensi yang cukup besar dalam usaha perhotelan ini, baik ditinjau dari aspek ekonomi dan bisnis, maupun dalam aspek pariwisata, banyak para pengusaha yang memanfaatkannya. Hal ini ditunjukkan dengan munculnya hotel- hotel baru secara pesat yang telah siap untuk

bersaing dengan hotel-hotel lama yang sebelumnya telah ada di pasar. Secara sepintas hotel-hotel tersebut menawarkan berbagai fasilitas yang relatif sama seperti : ruang rapat, ruang serbaguna, sarana olahraga, dan lain sebagainya.

Berdasarkan potensi usaha perhotelan diatas, maka kota Padang adalah salah satu kota yang memiliki persaingan yang ketat dalam dunia usaha perhotelan. Hal ini dikarenakan kota Padang adalah Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat yang merupakan pusat segala kegiatan aktivitas baik ekonomi, perdagangan, jasa, dan industri serta menjadi pusat interland wilayah Sumatera Barat. Kota Padang juga berperan langsung dalam lingkup internasional. Semakin banyak diadakan hubungan dengan Negara lain akan membuka peluang masuknya wisatawan asing yang bertujuan untuk berbisnis maupun menanamkan modal di kota Padang. Untuk mengantisipasi kedatangan wisatawan dalam negeri maupun asing ke Padang untuk kegiatan bisnis, maka Padang memerlukan fasilitas akomodasi dan fasilitas yang lainnya. Salah satunya fasilitas tersebut adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk pertemuan bisnis sekaligus tempat untuk rekreasi.

Untuk melengkapi berbagai fasilitas yang dibutuhkan dunia perhotelan maka hotel dibagi menjadi beberapa unit departemen yang menyediakan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu. Departemen hotel merupakan pembagian dari tugas-tugas di dalam hotel yang mempunyai tanggungjawab pada satu bidang didalam hotel. Hotel ini memiliki beberapa departemen yang terkait didalamnya antara lain : Front Office Departement (Bagian Kantor Depan), Food and Beverage Departement (bagian makanan dan minuman), Engineering Departement (bagian perbaikan sarana hotel), Accounting Departement (bagian keuangan), Human Resources Departement (bagian karyawan), Marketing Departement (bagian pemasaran), dan Housekeeping Departement (bagian kamar tamu).

Housekeeping (tata graha) berasal dari kata House artinya rumah, gedung, wisma, hotel. Keeping mempunyai arti memelihara, merawat, menjaga. Oleh sebab itu Housekeeping disebut juga tata graha. Tata graha (Housekeeping) adalah bagian kecil di hotel yang mempunyai peran yang

cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama dalam pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel (Chair, Meirina, 2017:153). Departemen Housekeeping (tata graha) tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, merawat, dan membersihkan semua fasilitas yang ada dihotel tersebut agar terlihat bersih, rapi dan nyaman. Oleh sebab itu semua aktivitas Housekeeping bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan, dan kebersihan hotel secara menyeluruh dapat terjaga dengan baik (Rumekso. 2002:1).

Operasional hotel meliputi hal-hal mengenai kebersihan dilakukan dan dilaksanakan oleh Departemen Housekeeping, yang kegiatannya dipimpin oleh Housekeeping Manager atau Executive Housekeeper. Secara umum Departemen Housekeeping memiliki tanggung jawab area yang sangat besar, maka wajar kalau Housekeeping mempunyai karyawan lebih banyak daripada departemen lainnya. Oleh sebab itu pelaksanaan pemeliharaan dan pembersihan area hotel dapat diatur dengan baik. Departemen Housekeeping memiliki beberapa section antara lain : (1) Public Area Section yang mempunyai tugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada diluar gedung maupun didalam gedung hotel, lokasinya antara lain : Lobby Area, Restroom, Restaurant, Meeting Room, dan fasilitas lain yang ada dihotel. (2) Room Section yaitu seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar tamu. (3) Linen dan Uniform section yaitu seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen yang dihotel dan uniform bagi karyawan.

Penjualan kamar di Axana Hotel Padang merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan pendapatan. Apabila kamar terjual, maka hotel akan mendapatkan keuntungan yang sangat besar. Sehingga kualitas hotel dapat dilihat dari tingkat penjualan yang dapat dilakukan setiap hari. Faktor tingkat penjualan ini didukung oleh kebersihan dan kerapihan kamar yang terjual oleh hotel tersebut. Semua ini merupakan tanggung jawab dari Departemen Housekeeping terutama di kamar.

Guna mempertahankan dan terus meningkatkan keuntungan perusahaan (hotel) maka dibutuhkan sumber daya manusia (karyawan) Housekeeping yang berkualitas dalam lingkup ini ialah Pramugraha. Karyawan adalah kekuatan yang bisa menentukan arah dalam penyelenggaraan industri perhotelan. Karyawan yang efektif akan dapat menjamin kelancaran operasional departemen (Bagyono, 2006:19).

Untuk memaksimalkan kinerja dan operasional, dibutuhkan jumlah pramugraha yang memadai dengan kemampuan bekerja yang luar biasa serta motivasi kerja yang tinggi. Dalam menentukan jumlah pramugraha yang diperlukan dalam kegiatan pembersihan kamar tingkat huni tertentu, dinamakan staffing. Ada dua hal yang diperhatikan ketika menentukan jumlah pramugraha, yaitu: (a) Menentukan luas dan keadaan kamar yang akan dibersihkan. Hal ini untuk mengetahui secara pasti bentuk, luas, dan situasi ruangan kamar serta kaitan dan hubungan antara satu ruangan dengan ruangan lain. Untuk membantu agar mendapat gambaran yang jelas tentang hal tersebut biasanya dibuatkan gambaran atau floor plan secara terperinci, (b) Menentukan jenis pekerjaan yang akan dilakukan. Jenis pekerjaan yang dilakukan, misalnya : membersihkan debu kamar (dusting), membersihkan karpet (Vacuuming). Beberapa kali program pembersihan itu akan dilaksanakan, hal ini ditentukan oleh penyedia yang didasarkan pada tingkat kebersihan yang dikehendaki serta sifat atau karakteristik bahan bangunan. (Chair, Meirina, 2017:271).

Motivasi merupakan keinginan seseorang melakukan sesuatu akibat dorongan dari diri sendiri maupun dari luar diri karyawan. Selain itu motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan karyawan untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya. Motivasi adalah sebagai faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah (Hariandja 2009:320) Berdasarkan pendapat diatas, dapat diartikan bahwa motivasi timbul dalam diri karyawan atau melalui rangsangan dari luar karyawan tersebut. Dalam sebuah organisasi, organisasi dalam hal ini adalah *Human Resource Departement* (HRD) dituntut memainkan peran yang lebih

dalam memberikan rangsangan dan dorongan agar karyawannya semakin termotivasi dalam menghasilkan *output* yang memuaskan dan terus berusaha lebih meningkatkan lagi hasil kinerjanya. Untuk itu penulis mengutip dua teori dari buku yang ditulis oleh (Hariandja 2009:324), tentang teori motivasi, antara lain : (1) Teori Motivasi Kebutuhan. Teori ini dikemukakan oleh Abraham A. Maslow yang menyatakan bahwa manusia dimotivasi untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan. Kebutuhan ini terdiri dari lima jenis dan terbentuk dalam suatu hierarki dalam pemenuhan, dalam arti manusia pada dasarnya pertama sekali akan berusaha memenuhi kebutuhan tingkat pertama, kemudian kebutuhan tingkat kedua dan seterusnya, dan pemenuhan semua kebutuhan yang sudah terpenuhi tidak menjadi unsur pemotivasi lagi. Adapun kebutuhan-kebutuhan adalah : a) Kebutuhan fisik b) Kebutuhan rasa aman c) Kebutuhan social d) Kebutuhan pengakuan e) Kebutuhan aktualisasi diri. (2) Teori *Needs Theory*. Teori ini dikemukakan oleh David McClelland, yang mengatakan bahwa tiga kebutuhan manusia, yaitu : a. Kebutuhan berprestasi, yaitu keinginan untuk melakukan suatu lebih baik dibandingkan sebelumnya. b. Kebutuhan untuk berkuasa, yaitu kebutuhan untuk lebih kuat, lebih berpengaruh terhadap orang lain. c. Kebutuhan afiliasi, yaitu kebutuhan untuk disukai, mengembangkan, atau memelihara persahabatan dengan orang lain.

Kedua teori tersebut menjadi acuan penulis untuk melanjutkan pembahasan pada point-point yang berisikan indikator motivasi kerja yang ada di Axana Hotel Padang. Setiap perusahaan pasti memiliki indikator-indikator yang memotivasi karyawannya supaya bekerja lebih semangat dan memberikan pelayanan yang prima, pemberian kebutuhan fisik, moral, dan kekuasaan akan sangat mempengaruhi begitupun Axana Hotel Padang. Berdasarkan informasi dari HRD Hotel ada beberapa indikator yang mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja di Axana Hotel diantaranya : (1) Dukungan moral dari keluarga dan orang-orang terdekat, (2) Dukungan dari perusahaan, (3) Pemenuhan kebutuhan karyawan, (4) Pemberian upah yang sesuai dengan yang diharapkan, (5) Memberi kompensasi, (6) Rasa tanggung jawab akan pekerjaan, (7)

Pemberian penghargaan atau reward, (8) Promosi jabatan atau jenjang karir, (9) Beban kerja sesuai dengan kemampuan, (10) Pemberian cuti yang cukup dan adil.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran Angket kepada Pramugraha di Hotel Axana Padang. Angket yang digunakan adalah Kuesioner Tertutup (Closed and Items) dimana pertanyaan-pertanyaan yang dituliskan telah disediakan jawaban pilihan, sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan. Pilihan Kuesioner Tertutup ini didasarkan atas kelebihanannya : 1) Untuk peneliti, mudah mengolah jawaban yang masuk, 2) Untuk peneliti, waktu yang dimanfaatkan dalam pengelompokkan jawaban menjadi singkat karena dapat memanfaatkan bantuan enumerator, 3) Untuk responden, mudah memilih jawaban, 4) Untuk responden, dalam mengisi jawaban memerlukan waktu singkat.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Motivasi merupakan keinginan seseorang melakukan sesuatu akibat dorongan dari diri sendiri maupun dari luar diri seseorang tersebut. Selain itu motivasi dapat pula diartikan sebagai dorongan karyawan untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya. Pentingnya memotivasi karyawan dalam hal ini pramugraha adalah untuk meningkatkan kemajuan hotel dan citra baik bagi hotel, untuk itu diharapkan kepada perusahaan untuk lebih memperhatikan kebutuhan karyawan karena karyawannya adalah aset penting bagi perusahaan yang harus diperhatikan kemakmurannya demi kelancaran operasional hotel dan memberi pendapatan yang besar bagi hotel. Berdasarkan pengamatan penulis secara langsung ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada bagian Housekeeping di Axana Hotel Padang penulis melihat bahwa motivasi kerja pramugraha belum maksimal, pemberian motivasi dapat dilakukan dengan cara pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan seperti pemberian upah yang tepat waktu, bonus, penghargaan

atas prestasi kerja, serta perhatian moral pada karyawan, sedangkan yang penulis amati dilapangan para pramugraha tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan setelah melakukan tanggung jawabnya. Analisis ini diperkuat dengan jawaban angket yang penulis sebarakan sebelumnya, dengan hasil sebagai berikut :

Dari pertanyaan “Apakah keluarga dan orang-orang terdekat memberikan dukungan kepada saudara untuk bekerja?”, responden yang menjawab ya sebanyak 6 orang (75%), yang menjawab kadang-kadang 1 orang (12,5%) dan menjawab tidak 1 orang (12,5%). Dari pertanyaan “Apakah perusahaan sudah memberikan dukungan kepada pramugraha untuk bekerja”, responden yang menjawab ya sebanyak 2 orang (25%), yang menjawab kadang-kadang 4 orang (50%) dan menjawab tidak 2 orang (25%) 3. Dari pertanyaan “Apakah kebutuhan pramugraha seperti asuransi sudah diberikan oleh perusahaan?”, Semua responden menjawab Ya (8 orang, 100%). Untuk pertanyaan “Apakah Pengembangan karier seperti kenaikan jabatan sudah diberikan kepada pramugraha?”, semua responden menjawab tidak adanya pengembangan karier (8 orang, 100%). Dari pertanyaan “Apakah pemberian upah yang diberikan kepada pramugraha sudah sesuai dengan standar perusahaan?”, responden yang menjawab Ya 1 orang (12,5%) yang menjawab kadang-kadang 5 orang (62,5%) yang menjawab Tidak sebanyak 2 orang (25%). Dari pertanyaan “Apakah pramugraha diberikan pelatihan dan sosialisasi untuk bekerja?, responden yang menjawab ya sebanyak 2 orang (25%), yang menjawab kadang-kadang 6 orang (75%) tidak ada pramugraha yang menjawab tidak.

Dari pertanyaan “Apakah diberikan penghargaan atas prestasi yang telah dilakukan ?, semua responden menjawab Tidak (100%). Dari pertanyaan “Apakah pemberian beban kerja pramugraha sudah sesuai dengan kemampuan ?, semua responden pramugraha menjawab Tidak (100%). Selanjutnya dari pertanyaan ‘Apakah diberikan cuti atau rekreasi oleh perusahaan ?, semua responden menjawab Tidak (100%) dan dari pertanyaan “Apakah telah merasa memenuhi tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan ?, semua responden menjawab Ya (100%).

Berdasarkan analisis yang telah penulis lakukan terhadap 10 (sepuluh) pertanyaan tentang motivasi kerja pramugraha pada departement housekeeping di Axana Hotel Padang, penulis melihat terjadinya permasalahan seperti terlihat dari hasil jawaban pertanyaan 4, 7, 8 dan 9, bahwa pengembangan karir dari perusahaan, penghargaan dari perusahaan, beban kerja yang diberikan oleh perusahaan serta cuti dan rekreasi yang diberikan oleh perusahaan sama sekali tidak ada yang diberikan kepada pramugraha (8 pramugraha, 100% ) menjawab atau memberikan tanggapan bahwa perusahaan sama sekali tidak ada memberikan hal-hal yang disebutkan di atas, perusahaan hanya memberikan dalam bentuk asuransi keteaga kerjaan serta asuransi kesehatan kepada pramugraha, hal itu sudah menjadi tanggungjawab perusahaan (Axana Hotel). Di lain hal pramugraha telah memenuhi tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan semaksimal mungkin untuk memajukan serta mendatangkan pendapatan kepada perusahaan seyogyanyalah perusahaan juga memberikan apa yang menjadi tanggungjawab perusahaan, sehingga memberi motivasi yang baik kepada seluruh karyawan umumnya pramugraha khususnya. Setiap perusahaan pasti memiliki indikator-indikator yang memotivasi karyawannya supaya bekerja lebih semangat dan memberikan pelayanan yang prima, pemberian kebutuhan fisik, moral, dan kekuasaan akan sangat mempengaruhi begitupun Axana Hotel Padang.

#### **D. KESIMPULAN**

Pemberian motivasi kepada pramugraha adalah salah proses yang akan mempengaruhi performa kerja seorang pramugraha. Berdasarkan analisis yang telah penulis lakukan terhadap 10 (sepuluh) pertanyaan tentang motivasi kerja pramugraha pada departement housekeeping di Axana Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pramugraha belum maksimal, yang disebabkan oleh beberapa hal yaitu : (1) Pengembangan karir dari perusahaan belum diberikan kepada pramugraha sehingga pramugraha kurang semangat serta cenderung emosi pada saat beban kerja terlalu banyak, (2) Penghargaan (*reward*) seharusnya menjadi motivasi bagi pramugraha namun belum diberikan

sama sekali oleh perusahaan sehingga kejadian yang sama, bahwa pramugraha belum termotivasi untuk bekerja, (3) Motivasi kerja pramugraha semakin menurun karena beban kerja yang sangat tinggi dan kadang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga menyebabkan terjadinya keluhan atau *complain* dari tamu yang akan berdampak buruk pada pendapatan hotel dan citra hotel terhadap masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2006). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Afaberta.
- Chair, Ira Meirina, Heru pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana
- Danuarta, adad. 2014. Motivasi Kerja Menurut Para Ahli. Dikutip pada tanggal 2 juli 2019 dari <http://adaddanuarta.blogspot.com/2014/11/motivasi-kerjamenurut-para-ahli.html?m=1>
- Dimiyati, (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Fajar, Siti al, Tri Heru. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Fajri, Az Zukhruf. (2019). Laporan Pelaksanaan Praktek Kerja Industri Departemen Housekeeping di Grand's I Hotel Batam. Laporan yang tidak diterbitkan. Padang: Akademi Pariwisata Bunda.
- Mohammad, Khalid. (2018). Tinjauan Tentang Kinerja Roomboy Dalam Pembersihan Kamar Tamu Occupied di Best Western Premier Panbil Batam. *Tugas Akhir*. Padang. Akademi Pariwisata Bunda.
- Nawar, (2002). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widayana Indonesia.