

**“ANALISIS PERANAN *EXECUTIVE HOUSEKEEPER* DALAM  
MENINGKATAN KINERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING*  
DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT AND CONVENTION  
CENTER”**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Maria Indriani Manggribeth**  
**NIM 17064063**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (D IV)  
TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
BIOGRAFI.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I	PENDAHULUAN..... 1
	1.1 Latar Belakang ..... 1
	1.2 Rumusan Masalah ..... 3
	1.3 Tujuan Penelitian ..... 3
	1.4 Manfaat Penelitian ..... 3
BAB II	LANDASAN TEORI..... 5
	2.1 Konsep Peranan..... 5
	2.1.1 Pengertian Peranan ..... 5
	2.1.2 Jenis-Jenis Peranan ..... 5
	2.2 Pengertian Dan Fungsi <i>Executive Housekeeper</i> ..... 6
	2.2.1 <i>Executive Housekeeper</i> ..... 6
	2.2.2 Fungsi <i>Executive Housekeeper</i> ..... 6
	2.3 Konsep Manajemen..... 8
	2.3.1 Pengertian Manajemen..... 8
	2.3.2 Fungsi Manajemen ..... 8
	2.3.3 Unsur Manajemen ..... 9

	2.3.4 Tujuan Manajemen.....	11
	2.4 Kinerja Karyawan .....	11
	2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	11
	2.4.2 Tujuan Penilaian Karyawan .....	12
	2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	13
<b>BAB III</b>	<b>METODOLGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
	3.1 Jenis Dan Sifat Penelitian.....	15
	3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	16
	3.3 Sumber Data.....	17
	3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	17
	3.5 Teknik Analisis Data.....	18
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
	4.1. Gambaran Umum Novotel Manado Golf Resort And Convention Center .....	20
	4.1.1 Sejarah Singkat Hotel.....	20
	4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan .....	23
	4.1.3 Struktur Organisasi Novotel Manado .....	24
	4.1.4 <i>Job Description/Uraian</i> Tugas .....	24
	4.1.5 Informasi Karyawan Housekeeping Novotel Manado Golf Resort And Convention Center .....	27
	4.2. Pembahasan Peranan dan <i>Job Description Executive housekeeper</i> Di Novote Manado Golf Resort And Convention Center .....	29
	4.2.1 Peranan <i>Exeutive Housekeeper</i> Dalam <i>Planning</i> (Perencanaan) .....	29
	4.2.2 Peranan <i>Exeutive Housekeeper</i> Dalam <i>Organizaton</i> (Pengorganisasian) .....	30
	4.2.3 Peranan <i>Exeutive Housekeeper</i> Dalam <i>Actuating</i> (Penggerakkan) .....	32

4.2.4 Peranan <i>Executive Housekeeper</i> Dalam <i>Controlling</i> (Pengawasan) .....	35
4.3. Analisis Peranan <i>Executive Housekeeper</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan <i>Housekeeping</i> di Novotel Manado Golf Resort And Convention Center .....	36
<b>BAB V</b> <b>PENUTUP</b> .....	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan .....	41
5.2 Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>43</b>

**Lampiran-Lampiran**

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Tugas Bimbingan
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Pengambilan Data atau *Research*
5. Foto Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (*SDM*) dalam sebuah industri perhotelan merupakan salah satu hal yang penting. Tanpa *SDM* tentunya hotel tidak akan mencapai tingkat penjualan yang memuaskan dan tidak memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

Mengingat sumber daya manusia di industri perhotelan sangat penting maka memerlukan bagian-bagian operasional agar kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan baik. Didalam sebuah hotel terdapat beberapa *department* pada hotel seperti, *Front Office Department*, *Food and Beverages Department*, *Housekeeping Department*, *Accounting Department*, *Personalia/HRD Department*, *Engineering Department*, *Marketing Department*, *Purchasing Department* dan *Security Department*.

Peran dari *Housekeeping Department* yang juga sangat berpengaruh dalam menciptakan kenyamanan, kebersihan, kerapian dan keindahan di sebuah kamar hotel adalah *Room Attendant* yang dipertanggungjawabkan ke *Floor Supervisor Housekeeping* dan dipertanggungjawabkan lagi ke *Executive Housekeeper*. Oleh karena itulah *Housekeeping* merupakan salah satu department yang paling vital pada struktur sebuah hotel.

Dalam menjalankan operasional kerja dibutuhkan kerja *team* bukan individual karenanya peran pemimpin menjadi kunci suksesnya suatu kelompok kerja. Karyawan juga sebagai sumber tenaga kerja sangat dibutuhkan dalam perusahaan jasa hotel untuk menghasilkan produk yang berkualitas, baik berupa barang ataupun berupa jasa. Produk dan jasa yang dihasilkan karyawan tersebut, saat ini menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas operasional.

Faktor pendorong kinerja karyawan terbagi menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri *SDM* itu sendiri, sedangkan faktor eksternal berasal dari luar *SDM*. Salah satu pendorong agar departemen *housekeeping* dapat menghasilkan kinerja yang

maksimal adalah motivasi dari pemimpin. Dalam hal ini fungsi *executive housekeeper* sangatlah diperlukan, karena merekalah yang memiliki daya kemampuan mempengaruhi dan menggerakkan serta bertanggung-jawab dalam kelancaran operasional hotel. Peran *executive housekeeper* dalam departemen *housekeeping* sangatlah dominan dalam mengembangkan dan meningkatkan kinerja karyawan maupun *trainee*. Namun dalam menjalankan suatu kegiatan dalam organisasi tentu saja tidak mudah, karena pada saat menjalankan tentu saja akan mengalami rintangan maupun hambatan. Salah satu rintangan atau hambatan yang terjadi adalah kinerja sumber daya manusia yang tidak baik. Hal ini biasanya disebabkan oleh hubungan antara pimpinan dengan karyawan yang menyebabkan ketidak senangan karyawan maupun kesenangan karyawan terhadap pekerjaan pada perusahaan/organisasi.

Dalam 4 bulan lamanya peneliti melakukan praktik kerja lapangan di Novotel Manado Golf Resort And Convention Center peneliti mengamati bahwa peranan *executive housekeeper* dalam departemen *housekeeping* sangat penting dan mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja kerja karyawan, terutama dalam hal mengontrol atau mengawasi, mengevaluasi, menyediakan barang-barang (alat-alat) kebutuhan untuk seluruh keperluan *housekeeping*, mengadakan inspeksi dan melakukan *on the spot checking*, serta memberikan *training* bagaimana menggunakan metode-metode kerja yang benar yang merupakan beberapa dari *job description executive housekeeper*. Saat melakukan *trainee* selama 2 bulan penuh di departemen *housekeeping* peneliti dan *trainee* lainnya berada dalam tanggung jawab langsung oleh *executive housekeeper* dan *asst. executive housekeeper*, sehingga peneliti lebih banyak mengamati dan tertarik dengan apa yang menjadi fungsi, tugas dan tanggung jawab dari *executive housekeeper* itu sendiri. Berdasarkan uraian diatas penulis pun tertarik ingin melakukan penelitian mengenai “Analisis Peranan *Executive Housekeeper* Dalam Meningkatkan dan Kinerja Karyawan *Housekeeping* di Novotel Manado Golf Resort And Convention Center”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada diatas, maka perumusan masalah yaitu “Bagaimana Peranan *Executive Housekeeper* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan *Housekeeping* di Novotel Manado Golf Resort And Convention Center”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisa Peranan *Executive Housekeeper* dalam meningkatkan kinerja karyawan *Housekeeping* di Novotel Manado Golf Resort And Convention Center.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang harus dicapai dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yakni:

### **a. Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna terhadap sumbangan pemikiran mengenai peranan kepemimpinan dalam peningkatan kinerja dan motivasi kerja karyawan dan *trainee* di Novotel Manado dan secara akademik penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengasplikasikan berbagai konsep yang dipelajari selama di bangku kuliah sehingga berguna dalam pengembangan ilmu.

### **b. Manfaat praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk memberikan informasi mengenai peran kepemimpinan dalam peningkatan kinerja karyawan dan motivasi kerja karyawan dan *trainee* di Novotel Manado Golf Resort And Convention Center, dapat dijadikan bahan informan bagi penelitian selanjutnya, dan juga diharapkan dapat menjadi salah satu faktor masukan atau sumbangan pemikiran dan saran-saran bagi pemimpin guna menjalankan kepemimpinan dalam rangka penataan organisasi di industri perhotelan kedepan.

### **c. Manfaat metodologis**

Secara Metodologis, diharapkan akan menjadi kajian dalam rangka pengembangan metode riset selanjutnya yang sesuai dengan kebutuhan praktis maupun teoritis dalam bidang administrasi.