

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PUBLIC AREA DI
HOTEL RADISSON BLU BALI**

OLEH :

YASON SAPAER

NIM : 20064091



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA
TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
POLITEKNIK NEGERI MANADO	ii
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
BIOGRAFI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABLE.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Hotel.....	6
2.1.3 Public Area.....	8
2.1.4.Kinerja.....	11
2.1.5. Housekeeping Departemen.....	11
A.Tugas dan Tanggung jawab <i>Housekeeping</i>	12
B.Pembagian <i>section</i> yang ada di departemen <i>housekeeping</i>	13
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN.....	15
3.1. Jenis Penelitian.....	15
3.2. Lokasi dan Waktu penelitian.....	15

3.4. Jenis dan Sumber Data.....	15
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5 Metode Analisa	16
BAB IV	17
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1 Sejarah Singkat Hotel	17
4.2. Visi dan Misi Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu	18
4.2.1. Visi.....	18
4.2.2. Misi.....	18
4.2.3. Fasilitas yang Dimiliki Radisson Blu Bali Uluwatu	18
a. <i>Superior Room</i>	19
b. <i>Deluxe Room</i>	19
c. <i>Premier Room</i>	20
d. <i>Suites Room</i>	21
a. <i>Filini restaurant</i>	22
1) <i>Choka Bar</i>	23
2) <i>Artichoke restaurant</i>	23
3) <i>Room Service</i>	24
4.2.4. Dokumentasi Fasilitas Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu	25
4.2.3. Struktur Organisasi Radisson Blu Bali Uluwatu.....	27
1. General Manager.....	28
2. Sales and E-commerce Coordinator.....	28
3. Front Office Supervisor	29
4. Reception	30
5. Reservation	30
6. Telephone Operator.....	32
7. Front Office Cashier.....	33
8. Assistant Houskeeping Manager.....	34
9. Housekeeping Supervisor	35
10. Housekeeping staff.....	35
11. General Accounting.....	36
12. HR Coordinator.....	37
13. F&B Product Supervisor.....	38
4.3 Hasil Penelitian	39
4.3.1 Alur Kerja Public Area Attendant	39
4.3.2 Analisis masalah.....	41

A. Masalah Internal.....	41
B. Masalah external.....	42
4.4 Solusi Dari Masalah.....	43
BAB V.....	45
KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor penting di Indonesia karena dengan berbagai keindahan alam, kultur, dan warisan leluhur yang masih orisinal menjadi nilai lebih yang harus kita jaga dan kita kembangkan. Pariwisata juga membawa dampak besar bagi perekonomian negara Indonesia, bahkan pada tahun 2023 sektor pariwisata menjadi devisa negara nomor empat setelah minyak, batu bara, dan kelapa sawit (Kompas.id 10/02/2023). Pariwisata juga menjadi sektor jasa berbasis kreatif di Indonesia karena dengan potensi pariwisata yang kaya harusnya bisa memaksimalkan potensi yang di miliknya sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat, apalagi pariwisata adalah industri yang lebih ramah lingkungan karena jika menjual keindahan alam saja sudah cukup mengapa kita harus merusak atau mengambilnya.

Bali merupakan pulau yang memiliki jumlah kedatangan wisatawan asing terbanyak di Indonesia dengan data yang baru dirilis oleh Biro Pusat Statistik Bali, menyatakan pada tanggal 1 februari 2024, kedatangan wisatawan asing tercatat sebanyak 481.646 Kunjungan selama Desember 2023. Dengan kunjungan sebanyak ini pemerintah Bali harus memperhatikan fasilitas yang memadai untuk menunjang kebutuhan untuk wisatawan yang datang salah satunya sarana akomodasi.

Resort merupakan salah satu akomodasi dan menjadi salah satu peluang usaha yang paling menguntungkan di Bali, karena Bali merupakan daerah yang

jadi pilihan destinasi wisata para wisatawan domestik maupun mancanegara. Banyaknya wisatawan yang datang berkunjung di Bali membuat banyak para pembisnis berlomba-lomba dalam membuka usaha penginapan di Bali baik itu hotel, villa, atau resort dari Bintang tiga sampai Bintang lima. Dalam berkompetisi, setiap hotel tidak hanya menawarkan fasilitas yang mewah saja tapi juga kualitas pelayanan. Setiap hotel memiliki layanan yang berbeda-beda, layanan tersebut di dapat dari perilaku staf kepada tamu yang membuat tamu merasa nyaman dengan pelayanan tersebut sehingga membuat tamu tidak merasa ragu untuk kembali menginap di hotel tersebut.

Radisson Blu Bali Uluwatu telah resmi beroperasi mulai 12 Juli 2018 Berada di puncak tebing dengan panorama dua pantai menawan di pesisir selatan Bali menjadi daya Tarik tersendiri bagi para tamu yang akan menginap dengan di bekali fasilitas yang memadai seperti kolam renang, gym & spa , restoran. Resort ini memiliki 111 kamar kontemporer dan 14 suites serta taman tropis yang rimbun. Kamar dan suite bergaya resort ini memiliki berbagai ukuran mulai 58 hingga 148 meter persegi. Semuanya dilengkapi dengan balkon atau teras pribadi. Setiap suite yang luas memiliki atap teras yang menakjubkan serta menghadap ke kolam renang atau laut.

Dalam Hotel Radisson blu Bali ada beberapa bagian yang mendukung berjalannya sebuah hotel yaitu bagian tata graha atau sering dikenal dengan sebutan *housekeeping*. Departemen *housekeeping* ini bertugas untuk memenuhi kebutuhan tamu dalam kamar selama mereka menginap, tidak hanya itu dalam *housekeeping* departemen juga bertugas menjaga seluruh kebersihan maupun keindahan area dalam dan luar hotel agar selalu terjaga

kebersihannya. Adapun beberapa *section* yang ada di dalam departemen housekeeping yaitu salah satunya adalah *section Public Area*, *section in* memiliki jangkauan kerja yang paling besar yang ada di hotel karena mereka bertanggung jawab dalam kebersihan seluruh kawasan hotel.

Public Area atau area umum di dalam hotel adalah tempat-tempat yang sering dikunjungi dan di pergunakan oleh para tamu, baik tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap. *Public area* juga sangat berperan penting dalam hotel karena para tamu akan menilai dan mendapatkan kesan pertama dari apa yang mereka lihat dan mereka dapatkan dari *public area* ini. Kebersihan dan kerapihan serta kenyamanan *public area* merupakan kesan pertama bagi para tamu, yang memberikan *image* bahwa hotel yang mereka datangi adalah hotel yang baik yang memberikan kepuasan kepada tamu selama mereka menginap di hotel tersebut.

Dalam departemen *housekeeping* khususnya dalam *section Public Area* kesesuaian jumlah karyawan dengan tugas yang akan dikerjakan sangat menentukan dalam keberlangsungan oprasional hotel, dengan jangkauan kerja yang luas seorang staf dalam *public area* memiliki jumlah pekerjaan atau job yang tidak sedikit seperti dalam pengamatan yang peneliti lakukan selama di hotel Radisson blu Bali yang berada di uluwatu, peneliti mendapati ada beberapa komplain dari atasan dikarenakan koridor yang berhamburan sampah dikarenakan sejumlah monyet yang sering datang mencari makanan di *trolley staff room attendant* yang ada sehingga menambah pekerjaan dari *staff public area*, dan jumlah *staff public area* yang terbatas sehingga mengakibatkan tidak sedikit pekerjaan dari staf *public area* yang tertundah hingga sampai

terlewatkan karena mendahulukan pekerjaan yang mendapatkan complain dari atasan, dari pengamatan yang peneliti dapatkan di hotel Radisson blu Bali tepatnya di departemen *housekeeping*. Pekerjaan yang dilakukan oleh *staff public area* dalam sehari mencakup banyak pekerjaan seperti membersihkan *lobby*, membersihkan *all restaurant* dan *bar*, membersihkan loker, membersihkan *all toilet*, membersihkan *office-office* setiap departemen, dan serta membersihkan semua koridor beserta kaca koridor. Pekerjaan ini dilakukan oleh satu *staff public area* dalam satu *shift* .

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti mengangkat judul “ **ANALISIS KINERJA KARYAWAN PUBLIC AREA DI HOTEL RADISSON BLU BALI**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana pengaruh jumlah karyawan public area terhadap kinerja housekeeping departemen?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk:

Menganalisis Kinerja karyawan public area di hotel Radisson blu bali

1.4. Manfaat Penelitian

A. Bagi Politeknik Negeri Manado

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi maupun wawasan bagi para peneliti selanjutnya yang memerlukan informasi yang terkait dengan penelitian ini untuk mempermudah penelitian selanjutnya.

B. Bagi Hotel atau Perusahaan bidang jasa Radisson blu Bali uluwatu

Kiranya hasil dari penelitian ini bisa menjadi masukan bagi instansi untuk lebih mengembangkan kinerja untuk mencapai kepuasan tamu selama menginap di Radisson blu Bali

C. Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman yang bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Manado

