

## **KINERJA KARYAWAN HOTEL DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY TAMU DI HOTEL LILIK DAGEN YOGYAKARTA**

Budi Lestari dan Wisnu Hadi  
Program Studi Perhotelan  
Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta  
Jalan RingRoad Barat Ambarketawang, Gamping, Sleman  
Email: wisnu.wsh@bsi.ac.id

### **ABSTRACT**

Tourism world is the world's universal meaning that anyone would claim that tourism was primary human needs worldwide. Along with the increase in welfare and prosperity of a nation in economic, emerge from human nature is a desire to see the other side of the world of difference to everyday life, in term of cultural, customary, daily living habits and creates naturel which differentiated by the omnipotent that causes a person's curiosity of people saw and enjoyed it. This thesis aims to find out hotel employee performance and determining guest occupancy level at Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta. Where in this discussion presented employees performances at Hotel Lilik Dagen for each department are grouped into twofactors that is internal and external factor. These factors will be synergy with job satisfaction level that influence employee performances to the guest or room occupancy level of Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta. From the both of analysis factors of employees performance at Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta influences by internal factor that is employees performance in all department, where the operational activity conducted in hotel areas directly to increase guest occupancy that are Housekeeping, Front Office, and Restaurant Department. While, to the external factor is all department of employees performance, where its operational activity to public. It conducted by Marketing Department to increase guest occupancy at Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta. In order to increase guest occupancy, employee performance to meet some constraints, which constraints the employees performance at Hotel Lilik Dagen is Naturally more internal technical and solution depends on the management policy of the hotel itself. The factors that determined guest occupancy level at Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta is hotel's strategic lication, a satisfactory system for guest service, and atmosphere of intimacy that exist between the guest with the hotel employees like family.

Keyword: hotel employee performance, guest occupancy

### **I. Pendahuluan**

Dunia pariwisata adalah dunia universal yang artinya siapa pun akan menyatakan sama bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia di seluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka muncullah sifat dasar dari manusia yaitu keinginan untuk melihat sisi lain dari dunia ini yang berbeda dengan kehidupan sehari-hari, baik dari segi budaya, adat istiadat, kebiasaan hidup sehari-hari dan penciptaan alam yang dibeda-bedakan oleh yang mahakuasa yang menyebabkan rasa ingin tahu seseorang untuk melihatnya dan menikmatinya.

Maka timbullah niat untuk melakukan perjalanan. Untuk itu diperlukan faktor-faktor substitusi di tempat tujuan seperti akomodasi, makan minum, dan

keperluan lainnya. Diantara sekian banyak faktor yang mempengaruhi sektor pariwisata, salah satu yang sangat berpengaruh adalah akomodasi, dimana faktor akomodasi adalah faktor yang tidak pernah lepas dari pariwisata, sebagai contohnya adalah hotel.

*Menurut Steadmon, Charles E. dan Michael L. Kasavana (2003:4) disebutkan sebagai berikut, A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, loudering of linens, and use of furniture and fixtures.*

Adapun faktor yang paling penting dan dominan dalam industri perhotelan adalah sumber daya manusia yaitu faktor

tenaga kerja sebagai pelaku bisnis, sebab sesuatu apapun juga tidak akan berfungsi tanpa adanya campur tangan manusia. Dalam hal ini tentunya karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu dunia usaha perhotelan yang terbagi dari berbagai departemen terutama *housekeeping department* dan departemen lainnya seperti *Front Office Department*, *Restaurant Department*, serta *Marketing Department*.

Dalam kegiatannya sebagai seorang karyawan, khususnya karyawan hotel hendaknya dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar para tamu yang berkunjung mendapat kepuasan tersendiri serta mempunyai kesan yang baik bila pulang ke negaranya. Hal ini tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang ada, antara lain misalnya pelayanan penginapan/perhotelan, lokasi, dan alat-alat yang dipergunakan. Sektor perhotelan merupakan salah satu sarana pokok dalam pengelolaan Industri Pariwisata.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan serta menyajikan segala makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang dijual secara terus-menerus. Karena hotel bergerak dibidang jasa, maka pengelolaannya harus berdasarkan suatu bentuk organisasi yang gunanya untuk mempermudah dalam mempertanggung jawabkan setiap kegiatan dari departemen yang ada di hotel tersebut. Disamping itu untuk menetapkan masing-masing tugas dari setiap departemen, agar terjalin kerjasama yang baik antara departemen yang satu dengan departemen lainnya, begitu pula dengan para karyawannya.

Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan. Dalam hal ini loyalitas karyawan yang kompeten harus diperhatikan. Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya. Pengertian di atas, menggambarkan bahwa penyempurnaan di bidang personalia hanya selalu mendapat perhatian untuk menuju karyawan yang profesional dengan berbagai pendekatan dan kebijaksanaan. Untuk itu, diperlukan adanya pembinaan, penyadaran, dan kemauan kerja yang tinggi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Apabila karyawan penuh kesadaran bekerja optimal maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai.

Seorang karyawan harus mengetahui tugas dan tanggung jawab secara profesional dan melaksanakannya secara efektif. Maka dari itu, karyawan haruslah orang yang berpandangan luas, mempunyai *personality* (kepribadian) yang baik atau profesional. Untuk menjadi seorang yang profesional, diperlukan suatu program pelatihan *skill* dan *knowledge* (kecakapan dan pengetahuan) disertai dengan motivasi kerja yang kuat pada setiap individu, serta mempunyai tingkat disiplin yang tinggi. Seseorang bisa dikatakan profesional jika memiliki *good attitude* (sikap yang baik), *appearance* (penampilan), *skill and knowledge*.

Peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja, dan kemampuan profesional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan tindakan nyata agar upaya peningkatan prestasi kerja dan loyalitas karyawan dapat menjadi kenyataan. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan.

“Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan” (Martoyo, 2000:142).

Berdasarkan dasar pemikiran diatas, penulis maka untuk judul jurnal khazanah adalah “KINERJA KARYAWAN HOTEL DALAM MENINGKATKAN *OCCUPANCY* TAMU DI HOTEL LILIK DAGEN YOGYAKARTA”

## II. Tinjauan Pustaka

### a. Pengertian Hotel

“Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum” (Sujatno, 2006:29).

Menurut Sugiarto dan S. Sulartiningrum (2003:9), Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.

Berdasarkan pengertian hotel diatas dapat dijabarkan bahwa:

Hotel adalah suatu bangunan baik sebagian atau keseluruhan

Hotel adalah menyediakan jasa pelayanan/ memiliki sistem pelayanan

Hotel harus terbuka untuk umum

Hotel adalah suatu usaha komersil

Hotel harus memiliki minimal 3 (tiga) fasilitas, yaitu akomodasi, makan dan minum dan jasa lainnya.

Hotel harus mematuhi ketentuan/persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah.

“Hotel melati (dahulu Losmen) adalah suatu usaha perseorangan dengan menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan yang khusus disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh jasa pelayanan penginapan” menurut Sugiarto dan S. Sulartiningrum (2003:24).

Lambang dari suatu losmen adalah bunga melati. Tingkatan dari suatu losmen dapat dibedakan atas losmen melati satu, melati dua, dan melati tiga. Semakin banyak lambang melatinya berarti fasilitas dan pelayanannya semakin lebih baik. Untuk daerah tujuan pariwisata yang paling terkenal karena banyak losmennya adalah Yogyakarta. Salah satunya adalah Hotel Lilik di Jalan Dagen Malioboro, Yogyakarta.

### b. Faktor-faktor Kinerja Karyawan

Faktor- faktor kinerja karyawan yang mempengaruhi tingkat occupancy tamu di Hotel Lilik ini akan ditinjau dari dua faktor yaitu:

#### .1. Faktor ke Dalam

Faktor ke dalam yang dimaksud disini yaitu semua kegiatan operasional oleh semua departemen, yang dilakukan di dalam lingkungan hotel itu sendiri dalam rangka meningkatkan occupancy tamu dan

memberikan kesan terbaik kepada tamu. Dalam hal ini lebih mengarah ke pelayanan atau *service*.

#### *Housekeeping Department*

*Housekeeping* atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada di hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel, menurut Perwani (2000:11).

“*Housekeeping Department* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel” menurut Sugiarto dan S. Sulartiningrum (2003:35).

Petugas kamar berjenis kelamin laki-laki dalam Bahasa Inggris disebut *Room Boy*, dan yang perempuan disebut *Room Maid*. Mereka bertugas membersihkan kamar tamu dan kamar mandi tamu yang diserahkan kepada mereka. Mereka tidak bertanggung jawab atas koridor elevator tamu dan lantai dapur. Sedangkan menurut Joan C. Branson dan Margaret Lennox dalam Perwani (2001:13), “Petugas kamar adalah orang yang bertugas membersihkan kamar tidur tamu, ruang duduk, dan juga kamar mandi”. *Standart Operating Procedure* yang harus dilakukan oleh *Room Boy* dalam membersihkan kamar tamu:

Ketuklah pintu, ucapkan salam dan sebutkan jati diri sebanyak tiga kali, jika tidak ada jawaban, buka pintu kamar tamu secara hati-hati dengan menggunakan kunci kamar.

Nyalakan semua lampu untuk melihat apakah rusak/tidak menyala, supaya kalau putus segera diganti dank al rusak langsung lapor ke bagian *engineering*.

Perhatikan sekeliling kamar secara sekilas, jika ada barang tamu yang tertinggal atau ada barang perlengkapan rusak atau terbawa oleh tamu, segera laporkan pada *Front Office* (untuk *vacanted room*).

Buka tirai dan jendela jika kamar tidak menggunakan AC, jika menggunakan AC cukup kecilkan AC-nya/matikan.

Rapikan pakaian tamu yang berserakan di tempat tidur kalau perlu letakkan dalam lemari.

Kumpulkan asbak dan gelas kotor di dalam kamar, bawa ke *bath room* (kamar mandi) untuk dicuci. Kumpulkan juga alat-alat *room*

*service* (jika ada), dan susun majalah, koran dan lainnya dengan rapi.

Kumpulkan linen kotor dan kibaskan sprei siapa tahu ada barang tamu yang tertinggal. Perhatikan juga kondisi linen adakah yang robek/ bernoda.

Taruh linen kotor ditempetnya dan mengambil linen yang bersih berserta *guest supplies* dan taruh diatas kursi.

Mulailah membersihkan kamar mandi terlebih dahulu dengan menggunakan alat perlengkapan dan obat-obatan.

Lanjutkan dengan membersihkan *bath room* dimulai dari *wash bashin* (bak cuci tangan), *mirror* (kaca), *bath tub* (bak mandi), *closet* (jamban) dan lantai, dinding kamar mandi.

Lengkapi *bath room* dengan perlengkapan yang diperlukan yang telah disediakan pengelola hotel.

Mulailah membersihkan kamar dengan mengumpulkan *linen* (sprei dan handuk) kotor, letakkan di tempat yang telah disiapkan (*linen humper*), dan membuang sampah.

Rapikan tempat tidur (*making bed*) dimulai dengan tarik *bed*, benarkan posisi *bed skirt*, *mattres* dan *bed pad*.

Bersihkan atau lap debu (*dusting*) kamar, dimulai dari pintu kamar searah jarum jam.

Letakkan kembali asbak dan gelas-gelas minum dan tempat sampah yang sudah dibersihkan ke tempat yang sudah ditentukan.

Lengkapi kamar tamu dengan perlengkapan kamar (*guest supplies*) yang telah disediakan oleh pengelola hotel seperti *stationery*, *room service menu*, *notes*, pena dan lain-lain.

Bersihkan lantai atau karpet dari debu dan kotoran lain dengan menggunakan *vacuum cleaner* (mesin penghisap debu).

Lakukan pemeriksaan terakhir untuk menyakinkan apakah kamar tamu sudah dalam keadaan yang benar-benar bersih dan rapi, kemudian tutup tirai jendela.

Tutup dan kunci pintu kamar tamu.

*Room boy* bertugas selama 24 jam maka dibagi dalam tiga shift, yaitu:

*Morning Shift* (07.00 - 15.00)

Membaca *log book*/buku laporan harian sebelum memulai membersihkan kamar tamu

Melaksanakan tugas pokok yakni membersihkan kamar *Occupied* dan kamar *Check Out*

Membuat laporan kerusakan kamar, mencatat dan melaporkan barang tamu yang tertinggal, dan melaporkan tentang hunian kamar dan kamar yang belum sempat

dibersihkan supaya dikerjakan oleh shift berikutnya.

*Evening Shift* (15.00 – 23.00)

Menjaga dan melanjutkan tugas rutin pada kelompok kerja pagi dengan membaca *log book* terlebih dahulu.

Meneruskan tugas kelompok kerja pagi yang belum terselesaikan

Setelah jam kerja usai, membersihkan dan merapikan seluruh kantor manajemen.

Mengontrol kebersihan lobi, asbak, dan tempat sampah.

Mengisi buku laporan harian/*log book room section*.

*Night Shift* (23.00 – 07.00)

Membersihkan tempat-tempat tertentu seperti tangga, gang, dinding lobi, ruang rapat (jika ada), loker karyawan.

Melaksanakan pembersihan secara menyeluruh (*general cleaning*).

Mengisi buku laporan harian.

## 2. *Front Office Department*

Dalam Bahasa Indonesia *front Office* diartikan Kantor Depan. Istilah lain yang sering digunakan adalah *Front Desk*, *Regristation Desk*, *Reception Desk*.

“Kantor depan adalah salah satu departemen dalam industri perhotelan yang mempunyai fungsi utama menjual/ menyewakan kamar kepada tamu dan juga sebagai penghubung antara manajemen dengan para tamu yang menginap di hotel” menurut Rumekso (2005:36).

Bagian-bagian terpenting dibawah departemen kantor depan dalam memberikan pelayanan kepada tamu sebagai berikut:

### 1. Penerimaan Tamu dan Informasi (*Reception*)

“Penerimaan tamu adalah salah satu bagian dari operasional hotel yang mana tugas utamanya melayani dan menerima tamu pada saat check-in dan memprosesnya sampai pada saat tamu check-out” menurut Rumekso (2005:44).

Tugas dan tanggung jawab penerima tamu (*Receptionist*):

Menyambut, memberi ucapan selamat datang dan melayani tamu yang akan check-in.

Memeriksa reservasi tamu, mencari kamar yang sesuai yang dipesan.

Membantu tamu mengisi registrasi.

Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check-in* dan memprosesnya.

Memberi *guest card*, *welcome drink card* (jika ada) dan kunci kamar pada tamu pada saat *check-in*.

Menjaga kebersihan *counter front desk* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulirnya.

Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang tertinggal atau hilang kuncinya.

Menyelesaikan dan mengerjakan masalah perpindahan kamar.

Membuat pesan-pesan dalam *log book* apabila waktu kerja sudah habis sementara penyelesaian masalah dengan tamu masih tertunda.

Memberitahukan kepada *housekeeping*, kamar-kamar yang *check-out*, yang baru saja *check-in*, atau yang pindah kamar.

Memeriksa reservasi baik yang untuk perorangan, VIP, maupun yang grup.

Mempersiapkan kamar baik untuk VIP, grup, maupun perorangan yang telah diblok oleh *shift leader*.

Melakukan pengecekan terhadap *room discrepancy* dengan *housekeeping*.

Memasukkan data registrasi ke dalam komputer agar semua *outlet* dapat memanfaatkan untuk transaksi *bill*.

Prosedur check-in secara manual:

Setiap tamu yang datang oleh penerima tamu harus disambut dengan salam sesuai waktu pada saat *check-in* (sebut nama tamu jika sudah mengenalnya).

Tanyakan kepada tamu apakah sudah membuat pesanan kamar atau belum. Apabila belum berikan kartu registrasi kosong untuk mengisinya, dan apabila kondisi hotel sedang sepi resepsionis dapat membantu tamu untuk mengisinya dengan meminjam identitas tamu seperti KTP, SIM, maupun paspor bagi tamu asing.

Apabila tamu mengisi kartu sendiri, resepsionis dapat mempersiapkan *guest card* dan kunci kamar tamu.

Tanyakan sistem pembayaran pada tamu.

Berikan *guest card* dan kunci kamar tamu.

Setelah tamu pergi ke kamar, masukkan data-data tamu dari kartu registrasi ke dalam *arrival list*, dan dibuat rangkap lima masing-masing untuk *housekeeping*, *restaurant*, *operator*, *reception*, dan arsip.

Buatlah *guest bill* tamu dan letakkan di *bill rack*.

Pekerjaan men-*check-in* tamu secara manual selesai.

## 2. Pemesanan Kamar (*Room Reservation*)

Pernyataan Peter Franz Renner dalam Sugoarto dan S. Sulartiningrum (2003:51) yang berbunyi: "*Room which is not sold today is lost forever, it can not be sold tomorrow. Every room has a lifes span of 365 room night per year.*"

Definisi menurut Sugiarto dan Sri Sulartiningrum (2003:52) bahwa, pemesanan kamar untuk hotel adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya, yang diperoleh hotel dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu *check-in*.

Tugas dan tanggung jawab *reservationist*:

Menjawab telepon yang masuk yang berhubungan dengan pemesanan kamar sesuai dengan standar hotel masing-masing.

Menindaklanjuti dan menyelesaikan pemesanan kamar yang masuk melalui media pemesanan kamar.

Memproses pemesanan kamar secara langsung tanpa ditunda-tunda.

Melakukan persetujuan terhadap pemesanan kamar ataupun melakukan penolakan dikarenakan kamar sudah penuh dipesan.

Memproses dan menyelesaikan masalah pembatalan pemesanan maupun yang *no-show* (tamu tidak jadi *check-in* tanpa pemberitahuan sebelumnya).

Melakukan penawaran terhadap kamar yang harganya lebih tinggi pada saat menerima pemesanan melalui telepon.

Menjelaskan kepada si pemesan tentang fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel.

Mengarsip dan menyimpan semua berkas pemesanan kamar.

Waspada dan memperhatikan perkiraan kemampuan kamar yang ada.

Mengirim surat persetujuan pemesanan kamar.

## 3. *Restaurant Departement*

"Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu baik berupa makan maupun minum" menurut Marsum (2005:7).

Menurut Prof. Vanco Christian dari School Hotel Administration di Cornell University dalam Marsum (2005:7) menyatakan bahwa: "Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, membuat puas para tamupun merupakan tujuan operasi restoran yang utama".

Waiter atau waitress ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Adapun tugas dan tanggung jawab waiter atau waitress pada garis besarnya dibagi menjadi tiga periode:

### 1. Sebelum restoran buka/*pre-opening*

Membersihkan dan merapikan seluruh area restoran.

Merapikan dan memeriksa meja, kursi, serta kelengkapannya secara keseluruhan (*table setting*).

Mempersiapkan alat-alat yang sudah siap pakai dan disusun secara rapi.

Menyediakan daftar makanan dan minuman di atas meja.

2. Selama restoran buka/*during operation*

Menyambut tamu dan mengucapkan salam, jika perlu diantar sampai meja pesanan/tempat duduk.

Memberikan daftar makanan dan minuman serta mencatatnya supaya tidak terjadi kekeliruan, akan lebih baik kalau pemesan diulang sekali lagi sebelum meninggalkan meja tamu.

Menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan dengan sopan.

Membereskan meja dan perlengkapannya setelah tamu selesai makan dan telah meninggalkan meja.

Membawa semua peralatan kotor ke tempat pencucian untuk di bersihkan.

3. Sesudah restoran tutup/*after closing*

Merapikan meja kursi dan perlengkapannya, mengatur serta menyusun di tempatnya masing-masing.

Menutup kembali meja makan dengan lengkap dan rapi, membersihkan dan mengisi seluruh perlengkapan yang kosong. Menyimpan kembali daftar makanan dan minuman (daftar menu).

Menyingkirkan semua sisa makanan dan minuman, dan membuangnya ke dalam kantong sampah.

Mengantar seluruh peralatan dan perlengkapan yang kotor ke tempat pencucian.

Membersihkan lantai dengan menyapu dan mengepel seluruh area restoran.

Membuat laporan di *log book* restoran tentang apa saja yang terjadi selama kegiatan di hari itu dan memori tentang tamu-tamu.

Mengeringkan dan membereskan semua alat yang baru di cuci dari tempat pencucian serta membuat *inventory report* barang-barang, apabila ada barang yang hilang atau rusak bias langsung terdeteksi.

Mematikan lampu dan memeriksa sekali lagi apakah semua laci, pintu sudah terkunci dengan baik sebelum meninggalkan restoran.

2. Faktor ke Luar

Faktor ke luar disini berarti semua kegiatan operasional suatu departemen yang dilakukan di luar lingkungan hotel dalam meningkatkan jumlah tamu yang menginap di hotel. Hal ini dilakukan oleh *Marketing Departement* (bagian pemasaran).

“Departemen pemasaran adalah salah satu departemen di dalam suatu industri perhotelan yang tugas utamanya memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai dengan kebutuhannya” menurut Perwani (2001:10).

Denny G. Rutherford dalam Sujatna (2006:112) berpendapat bahwa, Pemasaran dalam bisnis perhotelan adalah suatu aktivitas dengan menggunakan strategi dan taktik yang direncanakan sedemikian rupa untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan yang dapat diberikan suatu hotel, dengan memberi rangsangan kepada calon tamu hotel untuk memilih pesan yang disampaikan hotel untuk dibandingkan dengan banyak pilihan lainnya.

Pemasaran hotel dilakukan dengan cara promosi. Promosi adalah proses komunikasi yang menyampaikan informasi dengan cara persuasif untuk mendapat respon positif dari calon pelanggan potensial. Adapun promosi bisa dilakukan dengan cara:

1. *In Reach Selling*

Adalah kegiatan penjualan yang dilakukan terhadap calon pelanggan yang datang langsung ke hotel menanyakan sesuatu tentang fasilitas yang dimiliki hotel dan kebijakan-kebijakan yang dapat diberikan untuk hal-hal tertentu.

2. *Out Reach Selling*

Adalah kegiatan penjualan dengan menggunakan komunikasi keluar, mencari pelanggan potensial. Kegiatan ini biasanya dilakukan dalam bentuk *promotion mix*, yaitu kombinasi bentuk-bentuk kegiatan promosi seperti:

*Advertising*

Semua bentuk iklan yang dimuat dalam media (cetak atau elektronik) yang diperkirakan dapat menjangkau pasar.

*Sales Promotion*

Promosi penjualan yang dalam bentuk konkretnya menjual produk dengan memberikan potongan harga dalam bentuk hadiah-hadiah atau cara lain yang menarik.

*Personal Selling*

Pembicaraan langsung antara penjual dan calon pembeli dengan tujuan melakukan penjualan.

*Brochure Printing*

Bentuk iklan yang dicetak sendiri dengan menampilkan gambar atau foto yang menarik tentang produk, fasilitas dan bentuk pelayanan suatu hotel.

*Positioning*

Memposisikan dalam ingatan atau pikiran calon tamu hotel tentang keberadaan, kualitas, kelebihan, dan daya tarik suatu hotel.

*Public Relation*

Membina hubungan baik dengan pihak-pihak yang terkait dengan perusahaan dan menciptakan citra positif bagi perusahaan di mata masyarakat/publik.

Hal-hal yang mempengaruhi calon pembeli untuk mengambil keputusan untuk membeli antara lain:

- Pengalaman tentang pelayanan
- Bentuk dan kualitas iklan
- Rekomendasi
- Mudah dalam melakukan reservasi

3. Tingkat Hunian Kamar/ Hotel Occupancy

“Tingkat hunian kamar menyatakan suatu keadaan sejauh mana jumlah kamar terjual dengan *rasio occupancy* sebagai tolak ukur keberhasilan hotel menjual produk utamanya yaitu kamar” menurut Agustinus (2007:30).

Hal yang biasa dilakukan hotel untuk *occupancy* dalam operasional hotel menggunakan perhitungan *single occupancy*.

Rumus *Single Occupancy*:

$$\% \text{ Single Occupancy} = \frac{\text{Number of room sold}}{\text{Number of room available}} \times 100\%$$

*Night auditor* biasanya mengumpulkan data-data dari “*room division*” dan menghitung “*occupancy ratios*”, sementara *front office manager* menganalisis informasi ini untuk mengidentifikasi “*trends*” (sesuatu yang sedang hangat berlangsung), “*pattern*” (pola tamu) atau “*problems*” (masalah yang dihadapi).

Tingkat hunian kamar erat hubungannya dengan tingkat *occupancy* tamu, tamu sebagai indikasi dalam penghitungan tingkat hunian kamar. Semakin banyak tamu yang menginap maka semakin tinggi tingkat hunian kamar suatu hotel. *Hotel Occupancy* adalah tingkat hunian kamar dari suatu hotel yang mana data tersebut dapat digunakan sebagai alat pembanding bagi hotel itu sendiri terhadap hotel lain dalam rangka “bisnis”. *Hotel Occupancy* dihitung setiap hari/per hari.

III. Metode Riset

Dalam pengumpulan data dan informasi-informasi penulis dalam menyusun jurnal ilmiah khazanah ini adalah menggunakan beberapa metode, antara lain : Metode Observasi (Pengamatan)

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung obyek penelitian melalui pengamatan langsung kinerja sejumlah orang dalam jangka waktu yang bersamaan.

Metode Wawancara/*Interview*

Penulis melakukan pengumpulan data secara lisan dan langsung dari sumber informasi dengan cara tanya jawab dengan pihak-pihak yang berkompeten dan relevan berkaitan dengan kegiatan kinerja karyawan di Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta.

Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan cara memperoleh data dari dokumen-dokumen (foto langsung) atau arsip yang sudah ada pada sumber data dan yang berkaitan dengan Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta.

Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang diperoleh melalui buku-buku dan literatur yang relevan berhubungan dengan objek yang diteliti sebagai bahan referensi pendukung untuk memperkuat objektifitas Tugas Akhir.

IV. Pembahasan

a. Sejarah Berdirinya

Geliat kepariwisataan di Indonesia setiap tahunnya perlu mendapatkan apresiasi. Di Yogyakarta khususnya, pada musim liburan tingkat hunian kamar mencapai kondisi maksimum dari hotel berbintang bahkan sampai hotel tingkat melati. Tidak mengherankan apabila banyak wisatawan yang kesulitan mendapatkan tempat singgah sementara selama melakukan wisata di Yogyakarta. Maka dari itu cukup banyak investor yang menanamkan modalnya untuk mendirikan hotel, sebagai salah satu peluang bisnis yang ingin dimanfaatkan di Yogyakarta ini. Hotel-hotel yang lama banyak mulai berbenah diri dengan harapan mampu memberikan layanan yang terbaik bagi wisatawan yang menginap. Keberadaan Hotel Lilik di Jalan Dagen No.16 Yogyakarta beroperasi sejak tahun 1986 yang berada di jantung kota Yogyakarta, merupakan salah satu upaya menyediakan fasilitas penginapan yang nyaman dan aman dengan harapan dapat membangun citra (*image building*) Yogyakarta sebagai salah

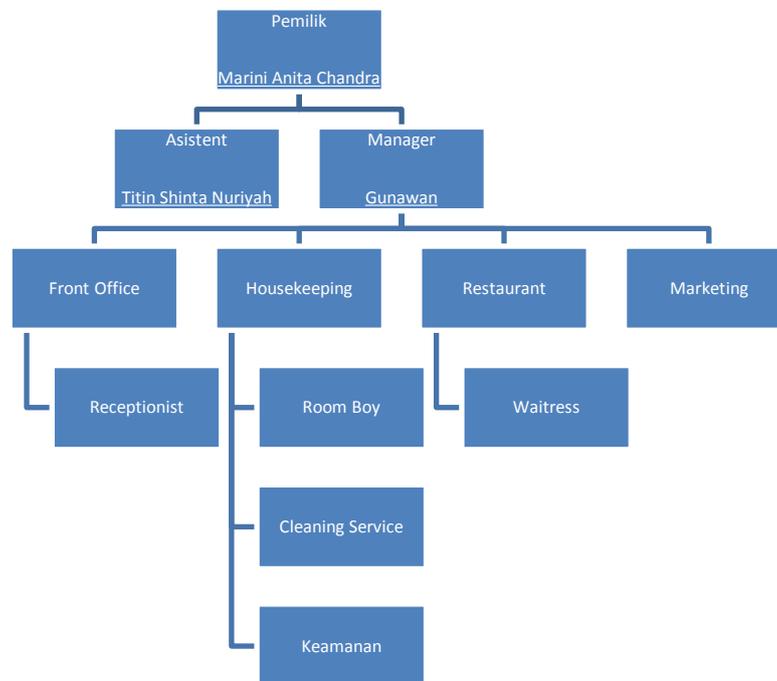
satu ikon kepariwisataan Indonesia. Selain itu juga mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan pendapatan daerah dari sektor jasa perhotelan. Harapan lebih jauh mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitarnya.

Hotel Lilik merupakan hotel milik perorangan/pribadi yaitu Bapak Samuel Pongoh. Awal mula berdirinya pada tahun 1984, tetapi pada awalnya hotel ini berupa kos-kosan dan beroperasi sampai tahun 1986. Adanya perkembangan yang sangat pesat di dunia pariwisata di Yogyakarta, maka dengan dasar inilah Hotel Lilik berkembang dan merenovasi menjadi hotel melati sejak tanggal 16 Juli 1986. Hotel Lilik di bawah pengelolaan manajemen Bapak Samuel Pongoh, selaku pemilik hotel

dari tahun 1986 sampai dengan tahun 2008. Adanya suatu persaingan bisnis yang pesat di dunia pariwisata dan terjadi masalah internal dalam hotel pada saat itu menyebabkan hotel terpaksa dijual dan pindah kepemilikan.

Pada bulan Desember 2008 Hotel Lilik menjadi milik Raden Ahmad Moelya Chandra, tetapi seluruh manajemen di pegang oleh kakaknya yaitu Ibu Marini Anita Chandra dan beroperasi sampai sekarang. Setelah beralih pengelolaan di tangan manajemen yang baru ini, hotel mengalami banyak perkembangan dibandingkan sebelumnya.

b. Struktur Organisasi hotel Lilik Yogyakarta



Gambar: Struktur Organisasi Hotel Lilik Yogyakarta

c. Analisis Data

Dalam pembahasan ini akan disajikan kinerja karyawan di Hotel Lilik di masing-masing departemen yang dikelompokkan menjadi dua faktor yaitu faktor ke dalam dan faktor ke luar. Faktor-faktor ini akan disinergikan dengan tingkat kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan terhadap tingkat occupancy tamu/kamar Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta.

1. Faktor ke Dalam  
*Housekeeping Departement*

*Housekeeping* atau Tata Graha berarti rumah tangga. *Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kenyamanan, kerapihan, keindahan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya.

*Housekeeping* mempunyai peranan yang sangat penting di dalam suatu hotel, karena *housekeeping* adalah departemen yang mengelola secara langsung produk utama yang merupakan sumber pendapatan terbesar hotel yaitu kamar, maka

*housekeeping* harus memperhatikan dan mengusahakan agar tamu betah tinggal di hotel. Dalam hal ini tugas utama dari *room section* (seksi kamar) adalah memelihara dan menjaga kamar tamu agar selalu dalam keadaan bersih, rapi, indah, aman, nyaman, serta memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu agar tamu merasa puas dan betah tinggal di hotel.

Petugas yang memelihara kebersihan kamar ini biasa disebut *room boy*. Adapun bagian tata graha Hotel Lilik khususnya *room boy* mempunyai motto yaitu kebersihan adalah tanggung jawab utama karyawan. Maka dari itu kebersihan selalu menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang menginap di hotel. Selain *room boy*, *Housekeeping Department* Hotel Lilik ini juga membawahi seksi *cleaning service* dan *security*. Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing seksi adalah:

#### *Room Boy*

Dalam pelaksanaan kerjanya terbagi menjadi 3 (tiga) shift yaitu shift pagi (07.00 – 15.00), shift siang (15.00 – 23.00), dan shift malam (23.00 – 07.00), masing-masing shift istirahat 1 jam. *Room boy* berjumlah 6 (enam) orang, dan setiap shiftnya 2 (dua) orang. Semua karyawan masuk tiap hari dan hanya libur 2 (dua) hari setiap bulannya dengan sistem jadwal kerja yang panjang kecuali *cleaning service*. Tugas utama *room boy* adalah membersihkan kamar tamu, tetapi sampai saat ini hotel sendiri belum punya standar operasional prosedur yang baku. Hal ini terjadi karena pihak manager tidak memiliki ketetapan dan pengawasan yang jelas kepada karyawan, yang penting kamar bersih dan tugas beres. Semua laporan dalam bentuk lisan tidak ada yang tertulis, sehingga *room boy* tidak pernah membuat laporan-laporan. Tugas dan tanggung jawab *room boy* antara shift pagi, siang, dan malam belum ada ketentuan yang baku maka dari itu *room boy* selalu mengerjakan pekerjaan yang sama diantara ketiga shift tersebut. Dalam bekerja, karena keterbatasan peralatan dan perlengkapan maka biasanya *room boy* lebih membutuhkan banyak waktu dan sering kali pekerjaan tertunda apalagi bila menangani tamu rombongan. Sebagai contoh karena tidak ada troli maka *room boy* terpaksa berulang kali ke gudang untuk mengambil linen dan perlengkapannya saat membersihkan kamar. Jasa laundry yang tidak tepat waktu sehingga linen yang

dibutuhkan selalu kurang terutama handuk, dikarenakan blm kering dan sebagainya. Hal ini akan menghambat kinerja *room boy*. Tetapi dengan kondisi seperti itu tidak mematahkan semangat dan tanggung jawab *room boy* dalam melaksanakan tugasnya. Dan hasilnya pun maksimal didukung dengan sikap yang ramah terhadap tamu hotel. Adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab *room boy* adalah:

Membersihkan kamar tamu dan menganti semua linen serta melengkapi dengan perlengkapan kamar sesuai dengan ketentuan hotel.

Melaporkan kepada resepsionis tentang status kamar hotel secara lisan dan kerusakan-kerusakan di kamar tamu jika ada.

Membawakan barang bawaan tamu ke kamar.

Melayani tamu jika ada pemesanan minuman/ makanan ke kamar tamu.

Khusus shift malam merangkap tugas resepsionis.

#### *Cleaning Service*

Jasa *cleaning service* di hotel ini bekerjasama dengan CV. Alqarana Farelindo dengan sistem *outsourcing*. Hal ini dilakukan karena banyak sekali pergantian pekerja khususnya di bidang jasa ini dikarenakan tidak betah bekerja dengan berbagai alasan.

Pekerja *cleaning service* bekerja setiap hari Senin - Minggu dan terbagi dalam 2 (dua) shift yaitu, shift pagi (06.00 – 14.00), dan shift siang (14.00 – 22.00), berjumlah 5 (lima) orang. Pekerjaan *cleaning service* tidak begitu mengalami kesulitan karena semua bahan dan peralatan sudah tersedia dari pihak CV. Alqarana Farelindo sebagai mitra hotel. Adapun lingkup kerja *cleaning service* sebagai berikut:

Membersihkan dan merawat toilet dan di general cleaning secara berkala

Membersihkan sarang laba-laba secara berkala

Membersihkan halaman

Membersihkan kaca luar dan kaca dalam secara berkala, kaca pintu setiap hari

Membersihkan area-area kamar beserta toiletnya, selasar/koridor, kamar disapu, dipel, dilobby duster dan di general cleaning secara berkala

Membersihkan ruang receptionist disapu, dipel, dilobby duster, dan digeneral cleaning secara berkala

Membersihkan ruang housekeeping disapu, dipel, dilobby duster, dan di general cleaning secara berkala

Membersihkan tangga dan stalinlist, list-list pintu, kaca, jendela

Membersihkan ralling-ralling dan semua accecories yang ada di public area

Membersihkan meubelair dan alat-alat elektronik

Membersihkan dan merawat dinding agar selalu bersih dari kotoran

#### *Security*

Keamanan ini terdiri dari 3 (tiga) personil yang terbagi dalam 3 (tiga) shift yaitu shift pagi, siang, dan malam. Tugas dan tanggung jawab bagian keamanan yaitu:

Menjaga keamanan dan ketertiban hotel

Mengatur lalu lintas kendaraan tamu hotel di area parkir

Membantu tamu hotel saat menurunkan barang-barang dari kendaraan

Mencatat dan mencocokkan ke bagian resepsionis semua kendaraan tamu terutama mobil

#### *Front Office Departemen*

Departemen kantor depan adalah departemen yang pertama kali menerima tamu, jadi kesan pertama tamu akan tertuju kepada departemen ini. Petugas resepsionis haruslah memiliki sikap yang ramah tamah kepada tamu, supaya merasa kesan pertama saja sudah baik berarti yang lainnya juga akan baik pula. Karena hal ini akan menentukan langkah selanjutnya tamu jadi menginap di hotel atau tidak. Petugas yang bekerja di departemen ini disebut resepsionis, berjumlah 2 (dua) orang dan terbagi menjadi 2 (dua) shift yaitu shift pagi dan shift siang. Masing-masing shift hanya satu orang yang jaga sehingga dalam menjalankan tugasnya selalu merangkap menjadi resepsionis, reservasionis, dan sekaligus kasir. Tugas dan tanggung jawab resepsionis sebagai berikut:

Menerima dan melayani tamu yang check-in, menginap dan check-out

Menyambut tamu yang datang dengan ramah tamah dan mengucapkan salam sesuai waktunya

Menerima reservasi tamu, mencatat, dan menindaklanjuti pemesanan

Bertanggungjawab dalam pembukuan semua data-data tamu

Merekap keuangan harian pendapatan tamu yang menginap untuk dilaporkan ke assistant

Menerima dan menanggapi komplin tamu

Restoran Departemen

Restoran di Hotel Lilik hanya menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman khusus breakfast tamu yang menginap saja. Adapun untuk menu yang disajikan sesuai ketentuan dari hotel yaitu soto, nasi goreng, nasi sop.

Petugas restoran ini terdiri dari 4 (empat) orang yang semuanya wanita, biasa disebut waitress. Pelaksanaan kerja terbagi menjadi 3 (tiga) waktu yaitu pagi (04.00 – 10.00) , siang (06.00 – 15.00), dan malam (16.00 – 22.00). Waitress dalam bekerja juga belum memiliki ketetapan yang baku maka sama halnya seperti room boy. Dan sampai saat ini untuk restoran di hotel ini belum bisa menyediakan menu lain selain untuk sarapan pagi tamu. Yang menjadi tanggung jawab petugas waitress adalah:

Memasak dan menyiapkan semua makanan dan minuman untuk keperluan breakfast tamu yang menginap di hotel sesuai dengan ketentuan

Membersihkan, menata ruang restoran sebelum restoran buka dan setelah restoran tutup

Melayani tamu yang breakfast di restoran maupun yang di bawa ke kamar tamu dengan ramah

Mencuci dan membereskan semua peralatan restoran sebelum dan sesudah restoran beroperasi

General cleaning secara berkala

Mencatat semua penghasilan dan pengeluaran setiap harinya untuk dilaporkan kepada asisten

Melakukan pembelian semua kebutuhan breakfast untuk hari berikutnya

Membersihkan ruang dapur sebelum dan sesudah memasak

Memasak khusus untuk karyawan hotel

## 2. Faktor ke Luar

Faktor ke luar yang dimaksud adalah faktor yang dilakukan di luar lingkungan hotel untuk meningkatkan occupancy tamu menginap di hotel. Hal ini hanya dilakukan oleh satu departemen yaitu Marketing Departemen. Dalam menjalankan tugasnya departemen ini seharusnya dilakukan oleh tim khusus sehingga akan dicapai hasil yang maksimal. Karena keterbatasan sumber daya manusia maka sejauh ini sistem marketing Hotel Lilik dilakukan oleh pemilik sendiri dan dibantu oleh asisten dan manager dalam proses penyebarannya. Sampai saat ini metode pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Lilik sebagai berikut:

Tamu yang datang langsung ke hotel dan langsung melakukan pembelian kamar (*In Reach Selling*).

#### *Brochure Printing*

Bentuk iklan yang dicetak sendiri dengan menampilkan gambar atau foto yang menarik tentang produk, fasilitas dan bentuk pelayanan suatu hotel. Biasanya bentuk iklan ini dibuat dalam pembuatan leaflet.

#### *Positioning*

Memposisikan dalam ingatan atau pikiran calon tamu hotel tentang keberadaan, kualitas, kelebihan, dan daya tarik suatu hotel. Kelebihan yang sangat melekat dalam pikiran tamu tentang Hotel Lilik adalah bersih dan pekerja terutama housekeeping sangat akrab dan ramah tamah selayaknya keluarga sendiri.

#### *Public Relation*

Membina hubungan baik dengan pihak-pihak yang terkait dengan perusahaan dan menciptakan citra positif bagi perusahaan di mata masyarakat/publik. Hotel Lilik bekerja sama dengan beberapa travel agent.

Relasi kerja pemilik yang sangat luas yang terjadi hanya dengan hubungan telpon maupun rekomendasi dari pihak lain (antar teman).

#### *Sales Promotion*

Promosi penjualan yang dalam bentuk konkritnya menjual produk dengan memberikan potongan harga dalam bentuk hadiah-hadiah atau cara lain yang menarik. Hotel memberikan potongan 50% bagi para tamu yang sudah menjadi langganan dan biasanya hotel menyebutnya tamu sales. Tamu ini sudah memiliki member khusus di Hotel Lilik.

#### d. Dampak Kinerja Karyawan terhadap Tingkat Hunian Kamar

Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel akan menunjukkan tingkat hunian kamar, semakin banyak tamu yang menginap maka semakin tinggi pula tingkat hunian kamar hotel dan sebaliknya. Kinerja karyawan berpengaruh sangat besar terhadap tamu, karena kesan pertama yang dirasakan tamu yaitu pelayanan dari pada karyawan baik di departemen housekeeping, kantor depan, marketing, maupun restoran. Mereka berhubungan secara langsung dengan tamu. Maka dari itu selain pelayanan yang memuaskan sikap para karyawan sangat diperhatikan dan biasa dikenal dengan hotel courtesy. Untuk mengetahui kesan-kesan tamu yang menginap terhadap

Hotel Lilik, maka dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada beberapa tamu baik tamu umum, sales, maupun rombongan.

Beberapa kesan tamu setelah menginap di Hotel Lilik adalah:

#### Bersih

Kebersihan merupakan sasaran utama semua karyawan terutama bagian tata graha, baik kebersihan di dalam kamar atau kebersihan area-area umum. Para tamu merasakan akan kebersihan di Hotel Lilik dan ini menjadikan ingatan yang terpatry di hati para tamu.

#### Ramah

Sikap ramah tamah wajib dilakukan semua karyawan hotel tanpa terkecuali sehingga akan menimbulkan kesan dihormati bagi tamu. Banyak tamu yang mengatakan bahwa karyawan hotel sangat ramah terutama room boy dan assistent.

#### Nyaman dan aman

Lingkungan dan ruangan yang bersih, menarik, tenang, dan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu merasa nyaman dan aman tinggal di hotel atau berkunjung kembali ke hotel.

#### Mudah

Kemudahan dalam mendapatkan fasilitas baik didalam hotel maupun di luar hotel sangat dirasakan oleh tamu, hal ini terkait dengan letak hotel yang strategis.

#### Akrab

Suasana kekeluargaan yang sangat akrab dirasakan beberapa tamu terutama tamu sales, umum, maupun rombongan yang merasakan hal itu sehingga antara karyawan dengan tamu selayaknya teman dan hal itu membuat para tamu betah menginap di hotel bahkan kembali lagi ke hotel.

#### e. Kendala-kendala Kinerja Karyawan dan Solusinya

Beberapa kendala yang dialami karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya di Hotel Lilik adalah:

Keterbatasan sumber daya manusia sehingga tugas dan tanggung jawab karyawan lebih dari satu departemen, seperti tugas pemilik, assistant, manager, bahkan room boy merangkap menjadi resepsionis dan menjadi waiter.

Belum adanya standar operation procedure kerja yang baku untuk karyawan di semua departemen sehingga karyawan bekerja tidak sistematis.

Kurangnya tertib administrasi suatu perusahaan jasa perhotelan sehingga sistem kerja masih secara manual, seperti laporan

room boy dalam bentuk lisan kepada resepsionis. Hal ini akan menimbulkan kesalahpahaman dan status kamar tidak jelas.

Keterbatasan peralatan dan perlengkapan baik di tata graha maupun restoran sehingga mengganggu efektifitas kerja karyawan. Sebagai contoh di tata graha tidak tersedianya troli tempat linen dan amenities untuk persiapan dalam membersihkan kamar, dan di restoran persediaan gelas yang terbatas.

Kurang adanya kontrolling barang-barang baik di tata graha maupun di restoran sehingga ketika menerima tamu rombongan banyak ketidakjelasan barang tersebut dan banyak kekurangan.

Kurang terdeteksinya barang-barang di tata graha maupun di restoran yang disebabkan hilang ataupun rusak/pecah, karena masih sering tercampur dan tidak dipisah-pisah sendiri.

Tidak tersedianya genset sehingga tamu sering komplain kalau terjadi pemadaman bergilir akhir-akhir ini, walaupun ada pemberitahuan sebelumnya dari pusat.

Adapun solusi yang mungkin bisa dilakukan antara lain:

Diadakannya perekrutan karyawan baru sesuai dengan kebutuhan hotel atau menggunakan tenaga casual sesuai dengan anggaran hotel.

Meningkatkan tertib administrasi sebagai salah satu syarat suatu perusahaan, agar kesalahpahaman antar departemen dapat diminimalisir dan data-data akan tersimpan rapi, jikalau memungkinkan memakai sistem komputerisasi dalam bentuk sederhana dulu. Menetapkan standar operation prosedur yang baku agar para karyawan mempunyai pedoman yang tetap dalam menjalankan tugasnya.

Menambah peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan hotel sehingga dalam menangani tamu rombongan akan maksimal.

Meningkatkan kontrolling terhadap semua peralatan sehingga mampu terdeteksi secara jelas dengan membuat laporan secara tertulis dari masing-masing departemen.

Untuk pengadaan genset karena itu merupakan hal yang tidak mudah maka semua diserahkan sesuai dengan kebijakan dari pihak hotel.

Kerjasama dan kinerja antar karyawan semua departemen lebih ditingkatkan.

## V. Penutup

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data di atas oleh penulis sebagai berikut:

Kinerja karyawan hotel dalam meningkatkan *occupancy* tamu di Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta dapat dilihat dari 2 (dua) faktor yaitu:

Faktor ke dalam: kinerja karyawan di departemen tata graha, kantor depan, dan restoran.

Faktor ke luar: kinerja karyawan di departemen pemasaran.

Kinerja karyawan baik faktor ke dalam maupun keluar di Hotel Lilik masih memiliki standar prosedur operasi yang sangat sederhana/manual.

Faktor-faktor yang menentukan tingkat *occupancy* tamu di Hotel Lilik Dagen, Yogyakarta adalah:

Letak hotel yang strategis

Hotel Lilik terletak di pusat perbelanjaan dan memberikan kemudahan dalam memperoleh fasilitas baik di dalam maupun di luar hotel sendiri.

Pelayanan/servis yang memuaskan

Dengan adanya sasaran utama bersih, ramah, nyaman, dan aman maka memberikan kesan tamu yang dalam dan hal itu akan tertanam dalam pikiran para tamu.

Suasana keakraban yang terjalin antara tamu dengan karyawan

Suasana akrab layaknya teman menjadikan tamu betah tinggal bahkan kembali lagi ke hotel, baik tamu *sales* maupun tamu biasa. Setiap hari-hari biasa hotel penuh dengan rata-rata tamu *sales* 50% dan sisanya tamu biasa/rombongan.

Hubungan antara kinerja karyawan dengan *occupancy* tamu sangat erat, dimana jika kinerja karyawan baik/professional maka tamu akan puas dan betah tinggal di hotel, atau bahkan kembali lagi. Tamu sering kali menceritakan kepada relasinya juga, dengan begitu *occupancy* tamu akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

Adapun kendala-kendala kinerja karyawan di Hotel Lilik lebih bersifat teknis ke dalam hotel tersebut dan penyelesaiannya tergantung kebijakan dari pihak manajemen hotel itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

Perwani, Yayuk Sri. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk*

*Akademi Perhotelan: Make Up Room.*  
Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel: Floor Section.* Yogyakarta: CV Andi Offset

Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum.  
2003. *Pengantar akomodasi dan Restoran.*  
Jakarta: PT Gramedi Pustaka Utama.

Sujatno, A. Bambang. 2006. *Hotel Courtesy.*  
Yogyakarta: CV Andi Offset.

WA, Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

