

KOMPETENSI KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL GUMILANG

Pera Pujiawati Seftia^{1*}, Erni Yuningsih².

¹Universitas Djuanda, *iniperapujia23@gmail.com

²Universitas Djuanda, erni.yuningsih@unida.ac.id

"

ABSTRAK

Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses peningkatan kinerja sumber daya manusia. Semakin banyak kompetensi yang dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya. Upaya dalam mencapai tujuan tersebut, perusahaan dapat mewujudkan pelatihan terkait kompetensi secara optimal. CV. Gumilang Hotel merupakan salah satu perusahaan yang berdiri di daerah pariwisata Puncak Bogor yang bergerak dibidang *Hospitality Industry* yaitu bidang perhotelan. Permasalahan yang dihadapi oleh Hotel Gumilang ini yaitu minimnya pengetahuan karyawan di bidang *housekeeping* dan keterampilan karyawan yang masih belum memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana permasalahan mengenai kompetensi di Hotel Gumilang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membawa dampak positif bagi perusahaan.

Kata Kunci: Kompetensi

PENDAHULUAN

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan. Menurut (Triastuti, 2019). Kompetensi merupakan suatu kombinasi antara keterampilan, atribut personal, dan pengetahuan yang tercermin melalui perilaku kerja yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi.

Sering terjadi permasalahan dalam sumber daya manusia salah satunya mengenai kompetensi. Menurut (Marthalia, 2020) mengungkapkan kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan di bidang karier

tertentu yang dimiliki sehingga memungkinkan seseorang melaksanakan tugas atau fungsinya pada keahlian tertentu yang secara spesifik telah ditentukan.

Pelayanan yang diberikan tidak bisa terlepas dari kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan. Para karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki sikap dan kepribadian yang baik dalam melayani para tamu, namun juga harus memiliki pengetahuan, pemahaman dan keterampilan tentang bagaimana menjalankan pekerjaannya dengan menggunakan teknik dan prosedur yang benar. Sehingga dalam melakukan pekerjaannya dapat menghasilkan kinerja yang maksimal pula.

Pada praktiknya dilapangan ternyata banyak ditemukan permasalahan mengenai kompetensi terutama pada karyawan *housekeeping*. Permasalahan tersebut dikarenakan pemahaman dan keterampilan yang kurang mengenai pekerjaannya. Pemahaman dan keterampilan ini biasa didapatkan pada pendidikan dan pelatihan karyawan tersebut bekerja. Berikut data jumlah karyawan yang bekerja pada bidang *housekeeping* Hotel Gumilang:

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan *Housekeeping* Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Tahun 2024

No	Jabatan	Jenis Kelamin		Jumlah Karyawan	Tingkat Pendidikan				Jumlah Karyawan
		Laki - laki	Perempuan		S1	D3	SMK	SMA	
1	<i>Spv HK</i>	1	-	1	-	-	1	-	1
2	<i>Chif Roomboy</i>	1	-	1	-	-	-	2	1
3	<i>Roomboy</i>	3	-	3	-	-	1	1	3
4	<i>Gardener</i>	1	-	1	-	-	-	1	1
5	<i>Houseman</i>	1	-	1	-	-	1	-	1
TOTAL		7	-	7	-	-	3	4	7

Sumber : *Housekeeping* Hotel Gumilang, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa data yang telah didapat lulusan SMA lebih mendominasi dari pada lulusan SMK. Dalam hal ini peneliti menemukan permasalahan yaitu pada indikator kesesuaian jurusan, bahwa karyawan yang bekerja di Hotel Gumilang dengan lulusan SMA tidak diajarkan keterampilan perhotelan dan tidak memiliki *skill full* tentang perhotelan dibandingkan dengan

karyawan lulusan SMK yang sebelumnya sudah mendapatkan praktik dan pembelajaran tentang perhotelan, sehingga mereka lebih siap untuk langsung bekerja sesuai standar kompetensi yang dibutuhkan oleh hotel. Rendahnya tingkat pendidikan karyawan mengakibatkan rendahnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan, sehingga hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan untuk kedepannya. Hal ini dipertegas oleh (Handoko, 2002) yang menyatakan bahwa pendidikan formal yang ditempuh merupakan modal yang amat penting karena dengan pendidikan, seseorang mempunyai kemampuan dan dapat dengan mudah mengembangkan diri dalam bidang kerjanya. Oleh karena itu, karyawan lulusan SMA umum memerlukan pelatihan lanjutan yang intensif agar dapat mencapai tingkat kemampuan yang sama, sehingga kualitas layanan *housekeeping* dapat terjaga dengan baik. Hal ini berpengaruh terhadap kompetensinya yang pada akhirnya akan berpengaruh pula pada kinerjanya dan bawahannya. Salah satu cara yang bisa dilakukan dalam memperbaiki kinerja adalah dengan memperhatikan dan memperbaiki kompetensi para karyawan melalui kegiatan pelatihan secara rutin.

Pelatihan memiliki tujuan untuk meningkatkan keahlian, keterampilan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta agar dapat mencapai tujuan individual sekaligus mencapai tujuan perusahaan, (Wahjono, 2015). Pelatihan efektif dapat dicapai dengan memposisikan program pelatihan secara utuh dalam rangka perencanaan strategis dan dilakukan tahapan tahapan yang teratur, (Sutrisno, 2017).

Adapun usaha meningkatkan dari pihak Hotel Gumilang untuk menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan *housekeeping*.

Tabel 1. 2 Target pelatihan Karyawan *Housekeeping* Tahun 2023-2024

Waktu	Program	Jumlah	Waktu
Minggu 1	<i>Basic Knowlage Hotel</i>	3	60 Menit
	<i>HK Knowledge</i>		60 Menit
	<i>How to Cleaning Bath Room (Theory & Practice)</i>		60 Menit
Minggu 2	<i>How to Make Up Room</i>	3	60 Menit
	<i>How to Dusting & Polishing Furniture</i>		60 Menit

	<i>Excellent Service</i>		60 Menit
Minggu 3	<i>How to Serving Best Check-In</i>	3	60 Menit
	<i>Handing Best Complain</i>		60 Menit
	<i>How to Make Roomboy Report</i>		60 Menit
Minggu 4	<i>How to Read BEO</i>	2	60 Menit
	<i>How to Prepering & Closing Duties</i>		60 Menit

Sumber : *Housekeeping Hotel Gumilang, 2024*

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa Departemen *Housekeeping Hotel Gumilang* memiliki target pelatihan untuk setiap karyawannya, baik karyawan lama maupun karyawan baru. Pelatihan ini dilakukan setiap minggunya seperti di minggu pertama ada tiga kali pelatihan yaitu *Basic Knowledge Hotel, HK Knowledge, How to Cleaning Bath Room (Theory & Practice)*, minggu kedua ada tiga kali pelatihan yaitu *How to Make Up Room, How to Dusting & Polishing Furniture, Excellent Service*, minggu ketiga ada tiga kali pelatihan yaitu *How to Serving Best Check-In, Handing Best Complain, How to Make Roomboy Report* dan minggu keempat ada dua kali pelatihan yaitu *How to Read BEO, dan How to Prepering & Closing Duties*. Sehingga dalam sebulan ada dua belas kali pelatihan yang seharusnya dilakukan oleh departemen ini. Agenda kegiatan pelatihan yang dilakukan dengan durasi waktu yang sama yaitu 60 menit, serta pelatihan ini dilakukan dilingkungan internal saja dan yang menjadi peserta pelatihan adalah seluruh karyawan *housekeeping*.

Tabel 1. 3 Realisasi Pelatihan Karyawan *Housekeeping Hotel Gumilang*

Waktu	Minggu	Program	Jumlah	Waktu
Nov-24	M1	<i>Basic Knowledge Hotel</i>		30 Menit
	M3	<i>HK Knowledge</i>	3	30 Menit
	M4	<i>Basic Knowledge Hotel</i>		30 Menit
Des-24	M1	<i>Basic Knowledge Hotel</i>		30 Menit
	M3	<i>HK Knowledge</i>	3	30 Menit
	M4	<i>Basic Knowledge Hotel</i>		30 Menit
Jan-24	M1	<i>How to Make Up Room</i>		45 Menit
	M3	<i>Basic Knowledge Hotel</i>	3	30 Menit
	M4	<i>Excellent Service</i>		45 Menit
Feb-24	M1	<i>How to Servoing Best Check-In</i>		45 Menit
	M2	<i>Handling Best Complain</i>	4	30 Menit
	M3	<i>How to Make Roomboy Report</i>		30 Menit
	M4	<i>How to read BEO</i>		30 Menit
Mar-24	M1	<i>Handling Best Complain</i>	4	45 Menit
	M2	<i>How to Make Roomboy Report</i>		30 Menit

	M3	<i>Excellent Service</i>		30 Menit
	M4	<i>Handling Best Complain</i>		45 Menit
Apr-24	M1	<i>How to read BEO</i>		30 Menit
	M2	<i>How to read BEO</i>		30 Menit
	M3	<i>How to Make Roomboy Report</i>	4	30 Menit
	M4	<i>How to Make Roomboy Report</i>		30 Menit

Sumber : *Housekeeping Hotel Gumilang, 2024*

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa data realisasi pelatihan karyawan dapat diketahui bahwa Hotel Gumilang telah menyelenggarakan program pelatihan secara rutin setiap bulan selama periode November 2024 hingga April 2024. Program pelatihan yang diberikan mencakup berbagai materi, mulai dari pengetahuan dasar seperti *Basic Knowledge Hotel dan HK Knowledge*, hingga pelatihan teknis operasional seperti *How to Make Up Room, Handling Best Complain, Excellent Service*, serta *How to Make Roomboy Report*. Meskipun pelatihan tersebut dilakukan secara konsisten, durasi setiap sesi relatif singkat, yaitu hanya berkisar antara 30 hingga 45 menit. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan cenderung bersifat pengenalan singkat atau *briefing* mingguan, bukan pelatihan intensif yang dapat secara signifikan meningkatkan keterampilan teknis dan profesionalisme karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai kompetensi karyawan *housekeeping* di Hotel Gumilang, maka berikut fenomena masalah yang didapatkan, fenomena permasalahan *housekeeping* karyawan Hotel Gumilang yaitu:

1. Minimnya pengetahuan dibidang *housekeeping*.

Permasalahan pertama adalah minimnya pengetahuan karyawan di bidang *housekeeping*. Hal ini terlihat dari latar belakang pendidikan sebagian besar karyawan yang merupakan lulusan SMA umum, bukan dari SMK atau jurusan perhotelan yang memiliki muatan kurikulum terkait pengetahuan dasar perhotelan. Kondisi ini menyebabkan karyawan belum memahami standar kerja *housekeeping* secara menyeluruh, seperti prosedur pembersihan kamar, etika pelayanan, hingga penggunaan peralatan kerja secara tepat.

2. Keterampilan yang belum cukup.

Permasalahan kedua adalah keterampilan karyawan yang masih belum memadai. Beberapa karyawan menunjukkan kesulitan dalam melakukan tugas teknis seperti menata kamar tamu (*make up room*), menyusun laporan kerja (*roomboy report*), serta menangani keluhan tamu secara profesional. Padahal, keterampilan tersebut merupakan inti dari pekerjaan *housekeeping* yang secara langsung memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel. Meski telah dilakukan pelatihan, namun sebagian besar pelatihan bersifat singkat dan belum dilakukan secara intensif dan berjenjang, sehingga belum mampu meningkatkan keterampilan karyawan secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif. Terdapat beberapa data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak manajer Hotel Gumilang. Tidak hanya itu, penulis juga melakukan observasi dengan mengamati langsung ke tempat penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat beberapa teori dan rekomendasi penulis yang dapat menjadi masukan untuk Hotel Gumilang :

1. Dalam meningkatkan kompetensi karyawan perlu adanya pelatihan yang optimal dan efektif. Pelatihan tersebut dapat dicapai dengan memposisikan program pelatihan secara utuh dan menyeluruh serta dengan manajemen yang strategis agar tahapan yang dilakukan dapat teratur. Maka untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya manajer menerapkan analisis kebutuhan pelatihan (*Training Need Analysis*). Analisis kebutuhan pelatihan merupakan suatu diagnosa untuk menentukan masalah yang dihadapi saat ini dan tantangan di masa mendatang yang harus dipenuhi oleh program pelatihan, (Rivai, 2017). Analisis ini sangat penting karena menjadi landasan kegiatan selanjutnya seperti pemilihan metode

pelatihan yang tepat, tempat pelatihan, peserta pelatihan dan biaya pelatihan. Selain itu, dengan menggunakan analisis ini dapat mengdiagnosis kompetensi organisasi pada saat ini dan kompetensi yang dibutuhkan sesuai dengan kecenderungan perubahan situasi lingkungan yang dihadapi dan yang akan dihadapi di masa yang akan datang.

Rekomendasi Penulis:

Manajer perlu untuk melakukan analisis kebutuhan pelatihan (TNA) yang sistematis dan terorganisir secara teratur. TNA sangat penting untuk menemukan kekurangan dan masalah yang dihadapi organisasi saat ini dan di masa mendatang. Analisis sebaiknya melibatkan data kinerja, wawancara, survei, dan observasi langsung di tempat kerja. Selanjutnya, hasil TNA dapat digunakan untuk merancang program pelatihan yang efektif. Ini mencakup pemilihan metode pelatihan, materi yang sesuai, penentuan peserta, dan tempat dan waktu pelaksanaan. Semua ini harus disesuaikan dengan kebutuhan yang sudah diidentifikasi sebelumnya agar program pelatihan berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Untuk keterampilan yang belum mumpuni, diperlukannya analisis tugas (*Task Analysis*). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang harus dikerjakan serta skill apa yang dibutuhkan dalam melakukan tugas-tugas tertentu, (Rivai, 2017). Seperti dalam tugas melayani tamu ketika tamu membutuhkan, menyiapkan dan merapihkan kamar untuk tamu, serta membersihkan area koridor di sekitar kamar dan *public area*. Tugas tersebut tentunya memiliki *skill* nya masing-masing maka perlu diadakan analisis tugas tersebut.

Rekomendasi Penulis:

Departemen *housekeeping* harus membuat skala prioritas kebutuhan pelatihan berdasarkan tingkat *urgensi* masalah yang sering terjadi, seperti banyaknya keluhan tamu. Masalah yang paling sering dikeluhkan tamu, misalnya ruangan yang kurang harum atau fasilitas yang kurang baik, harus ditempatkan pada kategori *high priority* dan dijadikan fokus utama pelatihan. Selanjutnya, masalah yang dampaknya sedang

seperti miskomunikasi dengan departemen lain mengenai *layout* ruangan bisa dimasukkan ke *medium priority*, sehingga tetap perlu diperbaiki meskipun tidak sebesar masalah utama. Sedangkan, masalah yang dampaknya paling kecil bisa ditempatkan pada *low priority* dan ditangani setelah kebutuhan utama sudah terpenuhi. Dengan cara ini, pelatihan yang diberikan akan lebih terarah, efisien, dan benar-benar menyelesaikan masalah inti yang dihadapi oleh *housekeeping*, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat dan tingkat kepuasan tamu juga bertambah.

KESIMPULAN

Salah satu hal penting dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia adalah peningkatan kompetensi karyawan. Dengan adanya peningkatan kompetensi dapat mengetahui sejauh mana kompetensi yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugasnya di sebuah perusahaan yang dimana hal tersebut pula akan berpengaruh terhadap kinerjanya nanti. Selain itu, perusahaan juga dapat mengevaluasi atau melakukan tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kompetensi mana saja yang perlu adanya peningkatan.

Kompetensi adalah suatu pengetahuan, keterampilan dan sikap yang harus dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugasnya di perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Pengetahuan dapat dilihat dari tingkat pendidikan, keterampilan dapat diketahui dari adanya pelatihan, dan sikap dapat diketahui dari kinerja karyawannya. Adapun pelatihan yang perlu ditingkatkan adalah *How to Make Up Room*, *How to Cleaning Bath Room (Theory & Practice)*, dan *how to read BEO*. Sehingga ketika sudah melakukan pelatihan tersebut akan mencegah adanya kesalahan dalam operasional kerja, memiliki profesional yang tinggi, dan bekerja maksimal.

Peningkatan kompetensi karyawan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan atau semua karyawan departemen *housekeeping* Hotel Gumilang karena dapat mengetahui tinggi atau rendahnya kompetensi yang dimiliki karyawan

sehingga perusahaan dapat melakukan tindakan atau kebijakan yang dilakukan guna untuk meningkatkan kompetensi karyawan dengan kedepannya melakukan pengawasan dan pengarahan secara rutin dan teratur, melakukan pelatihan secara rutin dan teratur, serta mengevaluasi kegiatan untuk mencapai kompetensi yang maksimal sehingga karyawan departemen *housekeeping* Hotel Gumilang memiliki kompetensi yang mencapai standar dan diharapkan.

REFERENSI

- Handoko, T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi II. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Marthalia, L. (2020). Pengaruh Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Pertamina Jaya. *Manajerial Universitas Jayabaya*, 14, 1–6.
- Rivai, Veithzal. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Triastuti, D. A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1796>
- Wahjono, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Depok.