

Mengukur Kinerja Karyawan Melalui Audit Operasional Pada Housekeeping Department Di The St. Regis Bali Resort

I Putu Anggan Della Premmadana ^{1*}, Cokorda Gede Putra Yudistira ², I Wayan Edi Arsawan ³

¹ Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: premmadana2@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk meneliti penilaian kinerja karyawan melalui audit pada housekeeping department operasional di The St. Regis Bali Resort. Jenis data pada penelitian ini meliputi data kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data kuantitatif dari monthly guest voice cleanliness dan jenis data kualitatif yang dimaksud berupa data observasi dari Guest Comment yang terdapat atau terlihat dalam media elektronik digital, observasi, dan data kuisioner yang akan disebarakan. Data dikumpulkan dengan metode dokumentasi, observasi dan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu dan merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis (Mukhtar, 2013:10). Data yang diolah dalam penelitian ini adalah data dari audit operasional yang dilakukan. Hasil penelitian ini audit operasional yang konsisten merupakan langkah yang tepat dalam menjaga kualitas kinerja karyawan khususnya pada housekeeping department agar tetap optimal. Pelaksanaan audit operasional pada housekeeping department ternyata dapat memudahkan manajemen untuk mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan dan factor-faktor penyebab tersebut sangat membantu manajemen untuk mencari solusi dengan baik. Dari solusi yang diterapkan, maka kelemahan dan factor-faktor tersebut dapat dicegah dan tidak terjadi dikemudian hari

Kata Kunci: Penilaian Kinerja Karyawan, Audit Operasional

Abstract: This study aims to examine employee performance appraisals through audits at the operational housekeeping department at The St. Regis Bali Resort. The types of data in this study include quantitative and qualitative data. Collecting quantitative data from monthly guest voice cleanliness and the type of qualitative data in question in the form of observation data from Guest Comments contained or seen in digital electronic media, observations, and questionnaire data to be distributed. Data were collected by using documentation, observation and questionnaire methods. The data analysis used in this research is descriptive qualitative analysis. Descriptive research method is a method used by researchers to find knowledge or theory of research at a certain time and is research on research that is descriptive and tends to use analysis (Mukhtar, 2013:10). The data that is processed in this research is data from the operational audit conducted. The results of this study are consistent operational audits are the right step in maintaining the quality of employee performance, especially in the housekeeping department so that it remains optimal. The implementation of operational audits at the housekeeping department was able to make it easier for management to identify and identify weaknesses and the causal factors that really helped management to find a good solution. From the solutions applied, the weaknesses and these factors can be prevented and will not occur in the future.

Keywords: Employee Performance Assessment, Operational Audit

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

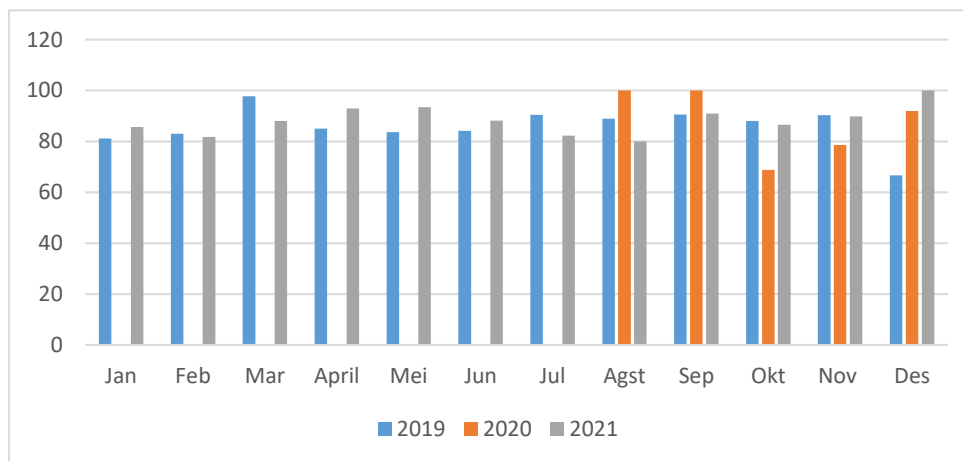
Pendahuluan

Dalam menjaga kualitas dari suatu hotel, tentunya diperlukan kolaborasi antara berbagai departemen yang terdapat pada hotel tersebut. Mulai dari departemen yang berinteraksi dengan tamu hingga departemen yang tidak berinteraksi langsung dengan tamu secara langsung. Housekeeping department merupakan departemen yang secara langsung berinteraksi dengan tamu. Peranan dari departemen housekeeping sangatlah penting terhadap reputasi suatu hotel karena selain berinteraksi langsung dengan tamu dalam menjaga kamar tamu tetap bersih, departemen housekeeping juga sebagai departemen terpenting dalam hal menjaga kebersihan dan merawat seluruh fasilitas hotel.

Housekeeping department merupakan departemen yang bertugas dalam menjaga kebersihan, keindahan, dan kenyamanan dari kamar tamu dan areal umum pada hotel. Department Housekeeping merupakan departemen yang sangat vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap di suatu hotel. Tolak ukur utama dari senang

atau tidaknya tamu yang menginap di hotel dapat dilihat dari tingkat kebersihan hotel, terutama kamar tamu tersebut. Jika dapat menjaga kebersihan pada setiap areal umum khususnya kamar tamu (Guest Room), maka banyak tamu yang senang untuk menginap dan akan menjadi tamu yang berulang kali menginap di suatu hotel tersebut. Tamu yang berulang kali menginap di suatu hotel tentunya akan berkontribusi sangat besar dengan pendapatan dari sebuah hotel, sehingga bisnis hotel dapat selalu berjalan dengan baik. Bisnis yang baik pada suatu perusahaan akan berdampak pada penghasilan karyawan yang selalu meningkat di hotel tersebut.

Dalam menjaga agar selalu tercapainya tingkat standar kebersihan yang tinggi dalam kamar tamu, maka audit operasional housekeeping harus selalu dilakukan. Kriteria dalam audit ini merupakan acuan atau hal yang mutlak dilakukan oleh seluruh karyawan pada departemen housekeeping sehingga standar kebersihan yang tinggi dapat dicapai demi menjaga tamu agar selalu memilih menginap di suatu hotel. Audit dilakukan berkala setiap hari. Dalam melakukan audit, dapat diketahui kelemahan apa saja yang perlu diperbaiki dan mempertahankan kriteria yang sudah sesuai dengan standar. Saat memperbaiki suatu kelemahan yang tampak dalam audit, maka factor-faktor penyebab dari timbulnya kelemahan yang terdeteksi dari audit yang dilakukan agar tidak terulang kembali.



Gambar 1 Rekapitulasi Penilaian Montly Guest Voice Cleanliness Tiga Tahun Terakhir
Sumber: Marriott Global Source 2021

Pada Gambar 1 di atas merupakan diagram penilaian dari Montly Guest Voice Cleanliness dalam waktu tiga tahun terakhir. Dalam tiga tahun terakhir situasi menurunnya tingkat hunian hotel yang dikarenakan oleh pandemic saat ini, menjaga kinerja karyawan departemen housekeeping agar selalu optimal sangat penting. Maka audit operasional dapat menjadi cara yang tepat dalam menjaga kualitas kinerja karyawan department housekeeping dan juga dapat menjadi cara yang tepat dalam menjaga kualitas kebersihan hotel khususnya kamar tamu (guest room). Standart Operational Procedure (SOP) guest room cleaning merupakan target dari optimalnya kinerja karyawan pada department housekeeping. SOP guest room cleaning merupakan induk dari SOP pada department housekeeping, karena dalam SOP guest room cleaning dapat dibagi menjadi beberapa SOP, diantaranya: entering guest room, dusting, make up the bed, vacuuming, replacing towel, cleaning bathroom, glass squeezing, cleaning drinking glass, dan moping. Hal ini juga dilakukan oleh departemen housekeeping di The St. Regis Bali Resort. The St. Regis Bali Resort merupakan resort mewah yang berlokasi di kawasan pariwisata Nusa Dua. The St. Regis Bali Resort menerapkan audit operasional tiap harinya kepada department housekeeping. Audit operasional harian tersebut dilakukan pada status kamar yang akan dijual (expected arrival). Room Attendant dan supervisor room housekeeping akan melakukan audit pada kamar tersebut. Dalam hal ini Director of Room melakukan pengawasan setiap minggunya untuk memastikan audit berjalan secara konsisten. Data dari hasil audit operasional dilaporkan ke Hotel Manager setiap bulannya oleh Housekeeping Manager untuk mengulas hal-hal yang dapat dilakukan lebih baik kedepannya. Kepuasan tamu dalam aspek kebersihan hotel khususnya kamar tamu merupakan tujuan utama dari kinerja karyawan yang baik. Kepuasan tamu tersebut akan terlihat dari Guest Comment dan pencapaian nilai kebersihan bulanan (montly guest voice cleanliness) yang terdapat di The St. Regis Bali Resort. Pada Montly guest voice cleanliness terdapat parameter penilaian yang menjadi acuan tingkat kebersihan kamar tamu dari pandangan tamu yang menginap. Skala penilaiannya berkisar dari 1-100. Nilai yang diharapkan harus berada diatas 87,3 yang menunjukkan kamar tamu cukup bersih.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti "Penilaian Kinerja Karyawan Melalui Audit Pada Housekeeping Department Operasional di The St. Regis Bali Resort". Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja karyawan department housekeeping berdasarkan audit operasional di The St. Regis

Bali Resort, untuk mengetahui peranan audit operasional dapat menjaga kinerja karyawan department housekeeping di The St. Regis Bali Resort agar selalu optimal dan untuk mengetahui tindak lanjut dari hasil audit operasional kinerja karyawan pada department housekeeping di The St. Regis Bali Resort. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi oleh pihak hotel untuk mengetahui tentang faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kelemahan yang terdeteksi pada saat dilakukannya audit operasional pada department housekeeping.

Metode

Penelitian ini dilakukan di The St. Regis Bali Resort dengan waktu penelitian selama enam bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengambilan data yang didokumentasikan oleh pihak yang ada kaitannya (Syawal, 2017). Dalam hal ini dokumentasi dilakukan dengan pengumpulan data guest comment yang di dapat pada media elektronik yang disebut medallia dan data pencapaian departemen housekeeping dari penilaian montly guest voice cleanliness dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2018 sampai 2020.

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung (Riyanto, 2011:96). Pengamatan dan pengumpulan data dilakukan langsung ke guest room yang terdapat pada lokasi penelitian, dan memastikan langsung areal spesifik yang menjadi kelemahan dan perlu mendapatkan atensi yang lebih berdasarkan guest comment yang didapat.

c. Kuisisioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan kepada responden untuk di jawab (Sugiono, 2013:142). Kuisisioner guest room daily audit ini nantinya diberikan kepada 22 room attendant. Hasil dalam kuisisioner ini akan di dapatkan pengetahuan mengenai seberapa detail dan bergunanya dilakukan audit operasional. Sehingga temuan dalam audit mengenai factor-faktor yang menciptakan kelemahan dalam housekeeping departemen dapat diperbaiki dengan segera. Dalam kuisisioner yang diberikan terdiri dari 25 pertanyaan. Jawaban Yes pada pertanyaan akan dikali 4. Sehingga harapan pada nilai akhir berada diatas 87,3 yang berarti room cukup bersih.

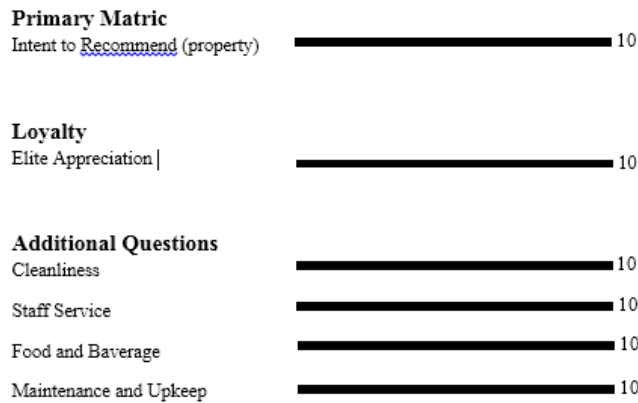
Hasil dan Pembahasan

Penerapan Audit Operasional Housekeeping Department di The St. Regis Bali Resort

Kinerja karyawan pada department housekeeping diukur melalui Balance Score Card (BSC) pada Rooms Division setiap bulan dan tahunnya. BSC tersebut mengukur hasil kinerja karyawan department housekeeping dalam bentuk survey tingkat kepuasan tamu atau Guest Voice. Guest Voice merupakan parameter kepuasan tamu selama menginap di The St. regis Bali Resort. Guest Voise adalah survei tingkat kepuasan tamu saat menginap dan diisi oleh tamu tersebut secara online setelah tamu selesai menginap di hotel. Survei Guest Voice dilakukan oleh seluruh hotel pada international hotel claim yaitu Marriott International. The St. Regis Bali Resort adalah satu dari 31 brand Marriott International.

Pengisian Guest Voice oleh tamu dilakukan setelah tamu selesai menginap (Check Out). Tamu tersebut akan menerima Link internet yang dikirim secara acak ke email pribadi tamu setelah meninggalkan hotel, dalam perjalanan pulang dari hotel, atau setelah tiba di rumah . Link internet tersebut dikirim oleh sistem Marriot Internasional pada Asia Pasific. Pengiriman link internet tidak menysasar kesemua tamu yang telah menginap, tetapi secara acak dan tidak ada kriteria tamu khusus yang akan menerima link internet tersebut. Indikator kepuasan yang dinilai oleh tamu dapat di lihat pada gambar 2.

Guest Satisfaction



Gambar 2 Poin Kepuasan Tamu Pada Guest Voice

Pada gambar 2 di atas dapat dilihat 6 indikator kepuasan tamu yang dinilai selama tamu menginap. Penjelasan enam indikator tersebut diantaranya:

- Niat untuk merekomendasikan (intent to recommend) yang berarti penilaian mengenai keinginan tamu untuk merekomendasikan St. Regis Bali Resort sebagai tempat menginap yang bagus kepada rekan-rekan, saudara atau kerabatnya.
- Apresiasi elit (elite appreciation) yang berarti penilaian mengenai apresiasi hotel terhadap tamu keanggotaan Marriott International yang menginap.
- Kebersihan (Cleanliness) yang berarti penilaian mengenai kebersihan kamar tau pada hotel.
- Pelayanan karyawan (staff service) yang berarti penilaian terhadap pelayanan karyawan ke tamu selama menginap di hotel.
- Makanana dan minuman (food and beverage) yang berarti penilaian mengenai kenikmatan rasa makanan dan minuman yang disediakan oleh tmau selama tamu menginap.
- Pemeliharaan dan keterjagaan (maintenance and upkeep) yang berarti penilaian mengenai peremajaan dan kelayakan seluruh fasilitas yang terdapat pada hotel.

Survei Guest Voice akan secara otomatis ke sistem online St. Regis Bali Resort yang bernama Marriott Global Souce (MGS). Berdasarkan sistem online tersebut akan terlihat masing0masing pencapaian nilai dari 6 indikator pada Guest Voice. Kinerja karyawan departemen housekeeping dalam bentuk Guest Voice indikator Cleanliness yang masuk ke sistem MGS di ukur melalui Balance Score Card pada Room Division. Keberhasilan atau kegagalan kinerja karyawan department housekeeping setiap tahunnya diukur melalui BSC pada room division.

St. Regis Bali Resort diklasifikasi hotel luxury pada International hotel chain (Marriott International). Kelas luxury merupakan kelas tertinggi dan teratas pada Marriott International. Selain kelas luxury, pada Marriott International terdapat juga kelas kedua (premium) dan kelas ketiga (select). Maka patokan target BSC cleanliness The St. Regis Bali Resort snagat tinggi yaitu 87,3 (skala penilaian 1-100) sesuai dengan harapan tinggi yang diinginkan oleh para tamu yang menginap di The St. Regis Bali Resort. BSC disusun pada setiap awal tahun oleh Hotel Manager dan Kepala Devisi dan juga dinilai akhir tahun oleh Hotel Manager.

Kinerja karyawan housekeeping department dapat dilihat pada pencapaian montly Guest Voice poin Cleanliness. Montly Guest Voice poin Cleanliness merupakan nilai yang di berikan oleh tamu terkait dengan kebersihan hotel khuhsnya kamar tamu. Montly Guest Voice point Cleanliness dan Guest Comment sebagai hasil kinejra karyawan departemen housekeeping dalam tiga tahun terakhir, yaitu pada tahun 2018, 2019, dan 2020. Kumpulan data penilaian oleh tamu pada guest voice selama tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Rekap penilaiann Guest Voice Cleanliness Tiga Tahun Terakhir

Bu- lan	2019			2020			2021		
	Total penilaian	Penilaian yang bagus	Penilaian yang buruk	Total penilaian	Penilaian yang bagus	Penilaian yang buruk	Total penilaian	Penilaian yang bagus	Penilaian yang buruk
Jan	56	45	11	0	0	0	28	24	4
Feb	53	44	9	0	0	0	35	29	6
Mar	48	47	1	0	0	0	27	24	3
Apr	41	35	6	0	0	0	32	30	2

Bu- lan	2019			2020			2021		
	Total penilaian	Penilaian n yang bagus	Penilaian n yang buruk	Total penilaian n	Penilaian n yang bagus	Penilaian n yang buruk	Total penilaian n	Penilaian n yang bagus	Penilaian n yang buruk
Mei	97	81	16	0	0	0	34	32	2
Jun	75	63	12	0	0	0	36	32	4
Jul	72	65	7	0	0	0	47	39	8
Au g S e p	95	84	11	6	6	0	37	30	7
Oct	89	81	7	5	5	0	87	79	8
No v	92	81	11	16	11	5	79	68	22
De c	66	60	6	28	22	6	62	56	6
	3	2	1	37	34	3	1	1	0

Tahun tingkat hunian The St. Regis Bali Resort masih sangat tinggi sehingga jumlah tamu yang memberikan nilai terhadap kinerja karyawan housekeeping department terkait dengan kebersihan (cleanliness) cukup banyak sehingga dapat memberikan kesempatan kepada tamu untuk menilai kinerja karyawan housekeeping department. rata-rata nilai kinerja karyawan housekeeping department tahun 2019 sangat bagus yaitu 87,4, karena mampu melebihi target dari BSC. Tetapi pada bulan Desember, pencapaian kinerja karyawan housekeeping department tidak memenuhi target BSC karena mendapat nilai bulanan terendah yaitu 66,7. Penulis meneliti guest comment pada bulan Desember dan menemukan guest comment yang berhubungan dengan penilaian kebersihan. Rata-rata nilai kinerja karyawan housekeeping department pada tahun 2020 yaitu 81,9 jauh di bawah dari target BSC. Nilai terendah pada tahun 2020 terdapat pada bulan Oktober yang hanya mendapatkan nilai 68,8. Penulis melakukan penelitian dan mendapatkan guest comment yang terkait dengan penilaian kebersihan. Rata-rata nilai kinerja karyawan housekeeping department 2021 yaitu 87,5 sangat bagus karena mampu melebihi target BSC. Tetapi pada bulan Agustus, pencapaian nilai kinerja karyawan housekeeping department tidak memenuhi target BSC karena mendapat nilai bulanan terendah yaitu 80,0. Guest comment pada bulan Agustus 2021 dan menemukan guest comment yang berhubungan dengan kebersihan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, dapat ditemukan tiga kelemahan yang sangat tampak dan berdampak negative pada kinerja karyawan housekeeping department berdasarkan nilai guest voice cleanliness. Kelemahan tersebut dapat diidentifikasi dari besarnya jawaban NO pada kuesioner yang telah disebar. Grouting shower, basin, and toilet is not cleaning yang dapat diartikan tidak bersihnya areal pinggiran pada ruang mandi, wastafel dan toilet. Kemudian carpet is not well vacuummed yang dapat diartikan kurang maksimalnya pembersihan karpet yang dilakukan. Selain itu drinking glass is not clean yang dapat diartikan tidak bersihnya gelas minum yang akan digunakan oleh tamu.

Tiga kelemahan yang tampak pada audit operasional harian yang dilakukan pada housekeeping department diteliti bersama lebih dalam dan dievaluasi langsung ke kamar tamu.

Audit Operasional Meningkatkan Kinerja Karyawan Housekeeping Department di The St. Regis Bali Resort

Kinerja karyawan housekeeping department 3 tahun yaitu 2019, 2020, dan 2021. Pada tahun 2019 dan 2021 hasil kinerja karyawan housekeeping department dapat tercapai target, akan tetapi hasil kinerja karyawan pada tahun 2020 jauh dibawah dari target yang telah ditetapkan.

Penyebab dari tidak tercapainya target dari kinerja karyawan pada tahun 2020 diperdalam dengan melakukan audit operasional harian kepada karyawan housekeeping department. Hasil dari audit operasional harian tersebut diketahui tiga kelemahan yang paling menonjol diantaranya pinggiran pada ruang mandi, wastafel dan toilet tidak bersih, kurang maksimalnya pembersihan karpet pada kamar tamu dan gelas minum yang akan digunakan oleh tamu tidak bersih.

Temuan kelemahan yang tampak ditelusuri langsung ke kamar tamu untuk meyakinkan validasi kelemahan tersebut. Temuan kelemahan yang tampak dapat dicegah dengan tindakan pencegahan yang harus dilakukan agar kelemahan tersebut tidak terjadi lagi dikemudian hari. Tindakan tersebut berupa suplai peralatan kebersihan yang lengkap dan memadai bagi karyawan housekeeping department.

Ditemukannya kelemahan dan penyebab tidak tercapainya target kinerja karyawan housekeeping department melalui audit operasional harian. Maka solusi berupa memastikan kelengkapan dari peralatan kerja pada department

housekeeping telah dilaksanakan, dan pencapaian sementara kinerja karyawan housekeeping department pada tahun 2022 cukup memuaskan, hal tersebut dapat dilihat pada hasil guest voice indikator cleanliness pada bulan April dan Mei 2022. Hasil guest voice indikator cleanliness tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Guest Voice Cleanliness Score 2022

2022												
Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Ok	Nov	Des	Total
87,7	91,6	84,0	100,0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	89,5

Sumber: Marriot Global Source, Medillia 2022

Pada tabel 2 di atas dapat diuraikan nilai guest voice indikator cleanliness pada bulan April dan Mei 2022 sangat bagus yaitu masing-masing 100. Temuan-temuan mengenai kelemahan yang ditemukan pada audit operasional yang dilakukan pada akhir bulan Maret 2022, mendapatkan solusi yang sangat bergua dan segera dilakukan pada awal bulan April 2022. Sehingga penilaian tamu mengenai kebersihan kamar tamu sangat memuaskan

Simpulan

Simpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah dan hasil penelitian yang berjudul "Mengukur Kinerja Karyawan Melalui Audit Operasional Pada Housekeeping Department di The St. Regis Bali Resort" bahwa audit operasional yang konsisten merupakan langkah yang tepat dalam menjaga kualitas kinerja karyawan khususnya pada housekeeping department agar tetap optimal. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan audit operasional pada housekeeping department ternyata dapat memudahkan manajemen untuk mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan dan factor-faktor penyebab tersebut sangat membantu manajemen untuk mencari solusi dengan baik. Dari solusi yang diterapkan, maka kelemahan dan factor-faktor tersebut dapat dicegah dan tidak terjadi dikemudian hari.
2. Survei Guest Voice indikator Cleanliness menjadi acuan penilaian pada housekeeping department keseluruhan. Survey pada Guest Voice indikator Cleanliness menilai tingkat kebersihan pada kamar tamu selama tamu menginap di hotel. Hal ini ditujukan pada pencapaian housekeeping department pada tahun 2019 dan 2021. Masing- masing nilai Guest Voice indikator Cleanliness pada tahun 2019 adalah 87,4 dan pada tahun 2021 adalah 87,5. Nilai tersebut cukup memuaskan karena mampu memenuhi standar nilai kunci performa (key perform) yaitu 87,3. Tetapi pencapaian housekeeping pada tahun 2020 sangat tidak sesuai dengan standar kunci performa, karena pencapaian pada tahun tersebut adalah 81,0 yang berarti gagal (under perform). Kegagalan pada tahun 2020 tersebut diteliti dengan melakukan audit operasional yang konsisten pada bulan Mei 2022. Hasil dari penelitian sangat memuaskan karena ditemukannya kelemahan-kelemahan penyebab dari kegagalan Guest Voice indikator Cleanliness tahun 2020. Kelemahan tersebut berupa pinggiran pada shower room yang kotor, kurang maksimalnya pembersihan pada karpet dan gelas minum tamu yang kotor.
3. Dalam penelitian ini, didapat juga solusi yang tepat untuk mencegah kelemahan-kelemahan tersebut agar tidak terulang kembali. Solusinya adalah supporting cleaning tool yang dapat diartikan suplai peralatan kebersihan yang memadai. Realisasi dari The St. Regis Bali resort dalam mensuplai peralatan kebersihan telah dilakukan, dan hal ini terbukti sangat bermanfaat dalam menjaga kepuasan tamu mengenai kebersihan kamar tamu. Nilai Guest Voice indikator Cleanliness pada bulan Mei dan Juni 2022 menjadi bukti yang kuat, karena pada bulan tersebut tidak terdapat nilai Guest Voice indikator Cleanliness yang tidak bagus. Sehingga Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan penilaian kinerja karyawan melalui audit operasional dapat dipergunakan sebagai tindakan untuk menjaga kepuasan tamu mengenai kebersihan kamar tamu di The St. Regis Bali Resort department pada tahun 2019 dan 2021. Masing- masing nilai Guest Voice indikator Cleanliness pada tahun 2019 adalah 87,4 dan pada tahun 2021 adalah 87,5. Nilai tersebut cukup memuaskan karena mampu memenuhi standar nilai kunci performa (key perform) yaitu 87,3. Tetapi pencapaian housekeeping pada tahun 2020 sangat tidak sesuai dengan standar kunci performa, karena pencapaian pada tahun tersebut adalah 81,0 yang berarti gagal (under perform). Kegagalan pada tahun 2020 tersebut diteliti dengan melakukan audit operasional yang konsisten pada bulan Mei 2022. Hasil dari penelitian sangat memuaskan karena ditemukannya kelemahan-kelema-

han penyebab dari kegagalan Guest Voice indikator Cleanliness tahun 2020. Kelemahan tersebut berupa pingiran pada shower room yang kotor, kurang maksimalnya pembersihan pada karpet dan gelas minum tamu yang kotor.

Saran

Berdasarkan uraian sebelumnya maka ada beberapa hal yang disarankan pada pihak Hotel The St. Regis Bali Reosrt berkaitan dengan permasalahan yang ada agar dapat melakukan perbaikan kedepannya sehingga pihak hotel dapat meningkatkan kinerja karyawannya melalui audit operasional. Adapun saran yang diberikan yaitu yang pertama penerapan audit operasional pada housekeeping department dalam meningkatkan kinerja karyawan agar tetap optimal diharapkan dapat dilakukan dengan konsisten dalam situasi apapun. Sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu mengenai keberishan kamar tamu dan akan berdampak baik pada hotel. Keterlibatan kepala debisi dan General Manager dalam pengawasan audit operasional pada housekeeping department harus selalu dilakukan demi keberlangsungan audit operasional yang serius. Pemimpin dan atasan housekeeping department dapat membuka diri mengenai masukan-masukan yang diberikan oleh supervisor dan room attendant yang dirasa perlu untuk ditingkatkan dalam hal mencegah kelemahan yang ditemukan pada audit operasional. Solusi yang didapat dalam mencegah kelemahan yang ditemukan pada audit operasional harus dieksekusi dan diterapkan dengan konsisten mulai bulan Juni 2021 agar masalah yang sama dapat dicegah dan tidak timbul lagi.

Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Selama penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam penelitian ini, baik dukungan secara moril maupun materil, perizinan, terutama kepada penguji, pembimbing dan pemberi data.

Referensi

- Agoes, Sukrisno. (2014). *Auditing*, edisi ketiga. Jakarta: Fakultas Ekonomi Indonesia.
- Arvianita. (2015). *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta)*. Yogyakarta: UNY
- Degago, E. (2014). *A Study on impact of psychological empowerment on employee performance in small and medium scale enterprise sector*. *European Journal of Businesses and Management*.
- Guy, T., Bruce, T., Chi L.F.C., Hau W.M. (2013). *Employee productivity of hotel room attendants*. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*.
- Mangkunegara, A.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesembilan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mirnasari, Suardhika. (2018). *Pengaruh penggunaan teknologi informasi efektifitas sistem informasi akuntansi, dan sistem pengendalian intern terhadap kinerja karyawan*. *E-jurnal Universitas Udayana*.
- Moeherionto. (2012). *Perencanaan, aplikasi dan pengembangan : indicator kinerja utama (IKU)*. *Bisnis dan Publik*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Rahmawati, P. (2013). *Evaluasi efektivitas pelaksanaan audit operasional aktivitas pelauanan jasa penginapan pada hotel equator Surabaya*. *Universitas Negeri Surabaya*.
- Septianingrum, Y. (2016). *Manajemen Hotel*. Penerbit NSC Press. Surabaya.
- Tunggal, A,W. (2011). *Pengantar Kecurangan Korparasi*. Jakarta: Harvarindo.