

# LAPORAN AKHIR PENELITIAN



## IMPLEMENTASI DAN EVALUASI STANDAR KOMPETENSI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING HOTEL GRASIA SEMARANG DALAM RANGKA MENYONGSONG MEA

Tim Pengusul

Hasan, S.E., M.Sc  
Dr. Ir, Bima Hermasto, M.M

UNIVERSITAS WAHID HASYIM SEMARANG

2018

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN AKHIR PENELITIAN**

Judul Penelitian : Implementasi Dan Evaluasi Standar Kompetensi Departemen Housekeeping Hotel Grasia Semarang Dalam Rangka Menyongsong MEA


1. Ketua Peneliti
  - a. Nama Lengkap : Hasan, S.E., M.Sc
  - b. NPP : 03.05.1.0125
  - c. Pangkat dan Jabatan : III C / Lektor
  - d. Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi
2. Anggota Peneliti : Dr. Ir. Bima Hermasto, M.M.
3. Biaya Penelitian : Rp : 3.500.000., (*Tiga Juta Limaratus Ribu Rupiah*)

Semarang,

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Unwahas

  
Khanifah, SE., M.Si, Akt, CA  
NIDN. 0606067501

Ketua Peneliti

  
Hasan, S.E., M.Sc.  
NPP. 03.05.1.0125

Menyetujui,  
Ketua LPPM Universitas Wahid Hasyim

  
Dr. Ifada Retno Ekaningrum, S.Ag, M.Ag  
NPP. 03.05.1.0142

## SURAT TUGAS

Nomor : ...../D.08/UWH/III/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang, memberi tugas kepada:

NO.	NAMA	NPP/NIM	JABATAN
1.	Hasan, S.E., M.Sc	03.05.1.0125	III C / Lektor
2.	Dr. Ir. Bima Hermasto, M.M	03.11.1.0198	III C / Lektor

Untuk melakukan penelitian “Implementasi Dan Evaluasi Standar Kompetensi Departemen Housekeeping Hotel Grasia Semarang Dalam Rangka Menyongsong Mea” pada:

Hari/Tanggal : Kamis-Minggu, 14-17 Maret 2018

Demikian surat tugas ini Kami buat, mohon dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Semarang, 6 Maret 2018

Dekan Fakultas Ekonomi Unwahas



Khanifah, SE., M.Si, Akt, CA  
NIDN. 0606067501

## ABSTRAK

Standar kompetensi sebagai wujud kekonsistensian akan pelayanan kepada setiap tamu bertujuan untuk memaksimalkan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan. Terlebih lagi dalam era baru yang bernama MEA dimana standar kompetensi menjadi lebih luas dan akan menjadi tolak ukur untuk masing-masing anggota pelaksana. Seperti misalnya pada Hotel Grasia Semarang, sebagai angin pembaharuan, MEA dipandang sebagai suatu hal yang positif. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Informan sebanyak 10 orang dengan informan kunci adalah Executive Housekeeper Hotel Grasia Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan observasi. Berdasarkan hasil pengumpulan data dapat disimpulkan bahwa : (1) Secara umum, pemahaman MEA pada departemen *Housekeeping* Hotel Grasia Semarang belum optimal,

(2) Secara umum pelaksanaan standar kompetensi di departemen *Housekeeping* Hotel Grasia Semarang sudah optimal, (3) Secara umum, evaluasi dalam penyempurnaan standar kompetensi sesuai MEA yang dilaksanakan di departemen *Housekeeping* Hotel Grasia Semarang sudah optimal, (4) Secara umum, upaya pengembangan diri karyawan departemen *Housekeeping* Hotel Grasia Semarang sudah optimal.

**Kata Kunci : Implementasi, Evaluasi, Standar Kompetensi, Departemen Housekeeping, MEA**

## ABSTRACT

Standards competency as a form of consistency of service to each guest will aim to maximize guest satisfaction levels with the service. Moreover, in the new era called EAC where the standard of competence becomes more widespread and will become the benchmark for each member of the executive. Such as the Hotel Grasia Semarang, as the wind of renewal, EAC is seen as a positive matter. This research was conducted using qualitative method. Informants were 10 key informant was Executive Housekeeper of Hotel Grasia Semarang. Data collection technique used in-depth interviews and observation. Based on the results of data collection can be concluded that: (1) In general, understanding of EAC at Housekeeping department Hotel Grasia Semarang is not optimal,

(2) general, implementation of standards competence in the Housekeeping department Hotel Grasia Semarang is optimal, (3) In general, the evaluation of the the improvement of the standard competence in accordance MEA held at Hotel Grasia Semarang Housekeeping department is optimal, (4) In general, self-development efforts Housekeeping department employees Grasia Semarang is optimal.

**Keywords : Implementation, Evaluation, Standards Competency, Housekeeping Department, EAC**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sebagai sebuah himpunan negara yang serumpun, perhimpunan bangsa-bangsa Asia Tenggara atau yang biasa disebut ASEAN (*Association of Southeast Asian Nations*) merupakan salah satu kelompok negara yang ada di dunia. ASEAN adalah perhimpunan bangsa-bangsa di Asia Tenggara yang terbentuk sejak tahun 1967 melalui Deklarasi Bangkok. Sebagai sebuah kelompok negara, ASEAN terus berbenah diri supaya dapat menjadi solusi dari berbagai masalah yang dialami masing-masing anggota kelompok ASEAN. Dalam himpunannya organisasi ASEAN memiliki tujuan untuk dapat saling meningkatkan pertumbuhan ekonomi, kemajuan sosial dan pengembangan kebudayaan dari negara-negara anggotanya. Selain itu, ASEAN juga memiliki harapan untuk dapat saling menjaga perdamaian dan memajukan stabilitas di tingkat regional, serta meningkatkan kesempatan untuk membahas perbedaan di antara anggotanya dengan damai.

Pada KTT Bali pada bulan Oktober 2003, para pemimpin ASEAN menyatakan bahwa Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) akan menjadi tujuan dari integritas ekonomi regional pada tahun 2020, *ASEAN Security Community* dan Komunitas Sosial-Budaya ASEAN, sebagai dua pilar yang tidak terpisahkan dari komunitas ASEAN. Semua pihak diharapkan untuk bekerja secara kuat dalam membangun komunitas ASEAN pada tahun 2020 mendatang. Selanjutnya, pada KTT ASEAN Ke-12 pada bulan Januari 2007, para pemimpin menegaskan komitmen mereka yang kuat untuk mempercepat pembentukan komunitas ASEAN pada tahun 2015 yang diusulkan di ASEAN Visi 2020 dan *ASEAN Concord II*, serta menandatangani Deklarasi Cebu tentang percepatan pembentukan komunitas ASEAN pada tahun 2015. Secara khusus, para pemimpin sepakat untuk mempercepat pembentukan Komunitas Ekonomi ASEAN pada tahun 2015 dan untuk mengubah ASEAN menjadi daerah dengan perdagangan bebas barang, jasa, investasi, tenaga kerja profesional, dan aliran modal yang bebas.

MEA ini adalah integrasi seluruh negara-negara Asia Tenggara dalam berbagai bidang terutama di bidang ekonomi. Misalnya, mulai dari bidang ketenagakerjaan, investasi, produk, modal, investasi hingga jasa. Ada beberapa keuntungan bagi negara yang sudah siap menyongsong MEA ini, antara lain adalah meningkatkan kompetitif dalam persaingan ekonomi antar negara, serta meratakan pertumbuhan ekonomi antara negara Asia Tenggara.

Konsep dari MEA tersebut digagas oleh negara-negara anggota Asia Tenggara dengan berdasarkan pada *ASEAN Economic Blueprint* atau Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) ASEAN yaitu pertemuan puncak antara pemimpin-pemimpin negara anggota ASEAN dalam hubungannya terhadap pengembangan ekonomi dan budaya antar negara-negara Asia Tenggara. MEA ini tercetus dalam KTT ke-14 yang terselenggara di Bangkok,

Thailand pada tahun 2009, dimana hasil penandatanganan persetujuan pembentukan Kawasan Perdagangan Bebas ASEAN-Australia-Selandia Baru. Tujuannya adalah meratakan pertumbuhan ekonomi di setiap negara-negara Asia Tenggara. Dengan kata lain menghilangkan kesenjangan ekonomi yang selama ini tercipta di Negara-negara anggota ASEAN pada khususnya.

Dari banyak aspek yang perlu dipersiapkan, salah satu aspek penting yang perlu disiapkan dengan cepat adalah sumber daya manusia yang kompeten. Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan pembangunan dan kemajuan suatu bangsa. Para tenaga kerja dari negara MEA yang memiliki kompetensi kerja yang lebih tinggi, tentunya akan memiliki kesempatan lebih luas untuk mendapatkan keuntungan ekonomi di dalam MEA. Dengan demikian, berusaha dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mengejar ketertinggalan dari negara-negara lain, khususnya di kawasan ASEAN. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia harus diarahkan pada penguasaan iptek untuk menopang kegiatan ekonomi agar lebih kompetitif. Pemenuhan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul karena menguasai IPTEK, akan berpengaruh terhadap struktur industri di masa depan. Dan apabila sasaran tersebut bisa dipenuhi, akan semakin kuat basis industri yang sedang dibangun dan dikembangkan di Indonesia, yang pada gilirannya akan mendorong transformasi struktur ekonomi secara lebih cepat.

Dalam kesepakatan yang dibuat oleh negara-negara anggota Asia Tenggara tersebut juga masuk ke dalamnya bidang pariwisata, dimana saat MEA telah berlangsung, maka sumber daya manusia profesional dalam bidang pariwisata pun dapat ikut berperan aktif dalam perdagangan bebas. Sebagai salah satu upaya melestarikan budaya masing-masing Negara, pariwisata juga dinilai cukup mumpuni untuk menjaga kestabilan sebuah Negara karena turut menyumbang devisa bagi Negara dalam jumlah yang tidak sedikit. Dari hal-hal yang telah dicanangkan di dalam kesepakatan tersebut telah membagi bidang pariwisata dengan dua kategori, yaitu kategori pelayanan perjalanan (*travel services*) dan pelayanan hotel (*hotel services*). Dari kategori pelayanan perjalanan, dibagi lagi menjadi 2 bagian yaitu mengenai agen perjalanan (*travel agencies*) dan pelayanan tur (*tour operation*), sedangkan kategori pelayanan hotel, dibagi menjadi 4 bagian yaitu kantor depan (*front office*), pemeliharaan kamar (*housekeeping*), produksi makanan (*food production*), dan pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage service*).

Begitu juga dengan Hotel Grasia Semarang yang merupakan anak cabang dari Accor Group, jaringan hotel dunia asal Perancis. Sebagai *international chain hotel* tentunya Accor Group telah memiliki standar baku mutu dalam memaksimalkan produk-produk jasanya. Karena memiliki standar prosedur yang baku, maka bukan hal yang sulit untuk menerapkan pekerjaan sekalipun pada unit hotel yang berbeda. Namun tetap saja ciri khas asli daerah setempat tidak bisa dihilangkan. Perlu adanya penyesuaian sebuah unit Hotel Accor Group yang notabene berbasis karakter Perancis dengan karakter lokal di ASEAN. Accor Group sebagai pemerhati estetika selalu menyelaraskan kemoderenan yang

diusungnya dengan sentuhan tradisional daerah setempat sebagai sebuah nilai seni yang menarik untuk di tampilkan kepada tamu. Sebagai contoh, Hotel Grasia Semarang memberikan sentuhan batik pada dekorasi ruang meetingnya. Lalu menerapkan ”panjalu” (penghormatan kepada pihak lain yang membuat pihak tersebut merasa dihargai secara lebih, disimbolkan dengan mempertemukan kedua tangan di depan dada) sebagai ucapan salam kepada tamu dan konsumennya. Hal ini yang pastinya berbeda dari masing-masing unit hotel di berbagai belahan dunia terutama di ASEAN. Dari banyaknya bagian-bagian yang mencakup dalam bidang perhotelan, sebagaimana yang dewasa ini sedang berkembang dengan sangat pesat, diperlukan adanya kesiapan bagian pemelihara kamar (*housekeeping*) dalam memaksimalkan keadaan kamar yang akan ia jual kepada tamu. Sebagai produk jasa utama dalam akomodasi hotel, bagian *housekeeping* memegang peranan amat penting. Bagian ini harus dengan sempurna memastikan bahwa kamar hotel siap ditempati oleh tamu yang silih berganti terus ada terutama pada masa *peak session*.

Sedangkan implementasi standar kompetensi sendiri, pelaksanaannya pada departemen *housekeeping* dilaksanakan sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedures*) yang berlaku sesuai dengan standar yang ditetapkan Accor pusat, namun karena keterbatasan karyawan dan budaya kerja yang terjadi, maka seringkali pelaksanaannya tidak sesempurna seperti yang tercantum di SOP, walaupun pada hasil akhir tetap bertujuan sama. Dalam menyongsong MEA, maka diperlukan adanya paradigma baru tentang standar kompetensi yang disertai dengan adanya perubahan akan ketaatan terhadap standar kompetensi yang ada. Dalam hal ini tentunya standar kompetensi yang sudah dilaksanakan harus dikaji ulang dan disesuaikan dengan kebutuhan pada masa MEA berlangsung.

Dari penjabaran yang disampaikan diatas, maka peneliti bermaksud mengambil judul penelitian ”Implementasi dan Evaluasi Standar Kompetensi Departemen *Housekeeping* Hotel Grasia Semarang dalam Rangka Menyongsong MEA” guna meneliti pengimplementasian standar kerja yang dilaksanakan di Hotel Grasia Semarang dan mengevaluasi kinerja karyawan untuk mempersiapkan diri menyongsong MEA yang akan segera dilangsungkan.

### **Fokus Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan tersebut, maka hal yang diteliti adalah keseluruhan implementasi dan evaluasi standar kompetensi pada departemen *housekeeping* di Hotel Grasia Semarang dalam rangka menyongsong MEA. Dengan demikian masalah yang akan menjadi fokus dalam studi kasus penelitian ini adalah : “Implementasi dan evaluasi standar kompetensi departemen *housekeeping* di Hotel Grasia Semarang dalam rangka menyongsong MEA”. Peneliti hanya mengambil salah satu bagian subsektor pariwisata sebagai objek dari 6 bagian atas 2 kategori supaya penelitian lebih terfokus sehingga data hasil yang diperoleh lebih maksimal.

## **Perumusan Masalah**

### Masalah Khusus

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang diangkat penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana kondisi standar kompetensi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* saat ini di Hotel Grasia Semarang?
- b. Bagaimana evaluasi standar kompetensi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* saat ini di Hotel Grasia Semarang?
- c. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan dan ditingkatkan untuk mengembangkan sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* di Hotel Grasia Semarang dalam menyongsong MEA?

### Masalah Umum

Masalah umum penelitian ini adalah bagaimana implementasi dan evaluasi standar kompetensi ASEAN pada departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang dalam rangka menyongsong MEA?

## **Tujuan Penelitian**

### Tujuan Khusus

Sesuai dengan pokok permasalahan dan berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai, antara lain :

- a. Untuk menganalisis kondisi standar kompetensi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* saat ini di Hotel Grasia Semarang.
- b. Untuk menganalisis evaluasi standar kompetensi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* saat ini di Hotel Grasia Semarang.
- c. Untuk menganalisis upaya yang perlu dilakukan dan ditingkatkan untuk mengembangkan sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* di Hotel Grasia Semarang dalam menyongsong MEA.

### Tujuan Umum

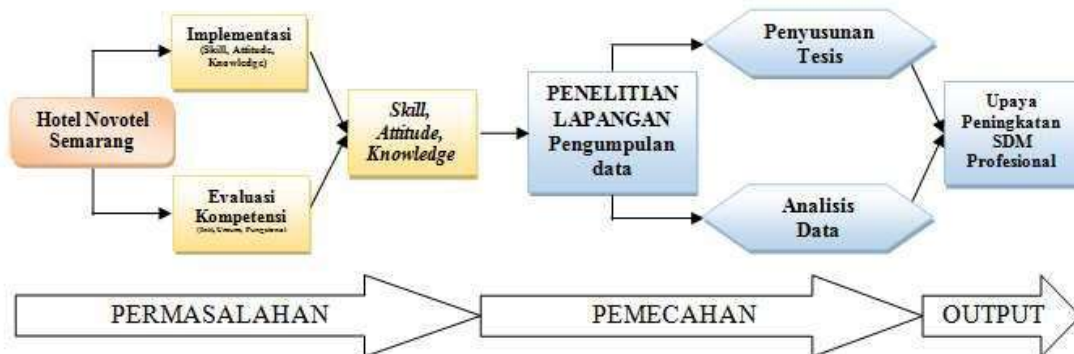
Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi dan evaluasi standar kompetensi departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang dalam rangka menyongsong MEA.



## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan kerangka kerja atau rencana untuk melakukan studi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Adapun alur dari perencanaan data yang akan dijadikan acuan dalam penulisan penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1 : Desain Penelitian

Pengambilan data melalui wawancara didasari oleh dua alasan yaitu pertama, peneliti dapat menggali informasi selengkap mungkin baik yang tampak maupun yang tersembunyi dan kedua, informan yang digali mencakup hal-hal yang bersifat lintas waktu, yang berkaitan dengan masa lalu, masa sekarang dan masa yang akan datang.

Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara pemilihan sampel sudah ditentukan berdasarkan pada tingkatan jabatan yang ada pada departemen *housekeeping* dan memiliki masa kerja paling lama.

### Teknik Cuplikan

Cuplikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara mengambil sebagian data atau informasi dari para narasumber dan informan yang dapat dipercaya. Informan-informan yang terkait teknik penelitian penulis dapatkan melalui personal langsung yaitu penulis melakukan wawancara langsung dengan informan-informan yang terkait dengan implementasi dan evaluasi standar kompetensi pada departemen

*housekeeping* Hotel Grasia Semarang dalam rangka menyongsong MEA, yaitu sebagai berikut :

- a. *Executive Housekeeper* (1 orang)
- b. *Laundry Supervisor* (1 orang)
- c. *Floor Supervisor* (1 orang)
- d. *Laundry Attendant* (1 orang)
- e. *Room Attendant* (1 orang)
- f. *Public Area Cleaner* (1 orang)
- g. *Human Resource Manager* (1 orang)
- h. *Repeater Guest* (3 orang)

### **Uji Validitas Data**

Triangulasi merupakan salah satu teknik yang dilakukan sebagai alat keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar sumber data yang telah didapat dengan tujuan untuk mengecek data yang sudah diperoleh. Untuk validitas data, penelitian menggunakan metode triangulasi sumber sebagai cara untuk meningkatkan pengukuran validitas dan untuk memperkuat kredibilitas temuan dalam penelitian dengan membandingkan berbagai pendekatan yang berbeda.

Triangulasi yaitu dengan membandingkan derajat kepercayaan melalui alat dan waktu yang berbeda dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan isi dari suatu dokumen yang berkaitan.

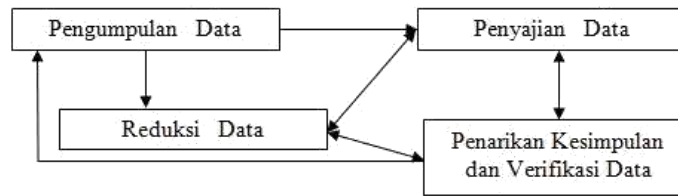
Dalam hal ini penulis mewawancarai pihak-pihak yang terkait dengan penelitian terhadap departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang untuk mencari informasi dalam mencapai kesamaan pandangan, pendapat dan pemikiran.

Dalam hal ini penulis menjelaskan implementasi dan evaluasi kompetensi dasar yang telah dilaksanakan departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang dalam rangka menyongsong MEA. Bagi penulis melaporkan hasil penelitian disertai penjelasan penemuan bukti yang cukup kuat tentang implementasi dan evaluasi kompetensi dasar yang telah dilaksanakan departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang dalam rangka menyongsong era MEA, maka akan timbul derajat kepercayaan data yang diperoleh.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data kualitatif dilakukan melalui teknik pendekatan *induksi – konseptualisasi*. Proses ini, dilakukan dengan cara mengambil data dari hasil wawancara yang mendalam dengan informan, kemudian disari pati hasilnya, kemudian dirumuskan ke konsep dalam bentuk yang lebih abstrak. Konsep-konsep tersebut kemudian dikait-kaitkan.

Adapun alur dari pendekatan Induksi konseptualisasi tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 2 : Teknik Analisis Data

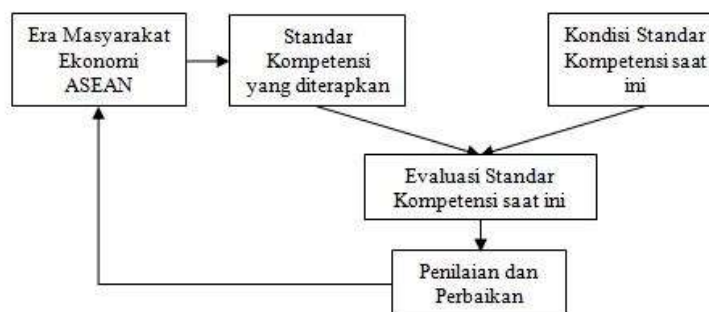
### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Pada tahap ini penulis melakukan pemilihan tentang relevan tidaknya antara data dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan. Adapun tahapan – tahapan dari reduksi data sebagai berikut :

- a. Membuat ringkasan data hasil penelitian
- b. Membuat kode – kode pada tiap – tiap hal yang penting
- c. Menelusur hal – hal yang menjadi tema dalam penelitian
- d. Membuat gugus – gugus
- e. Membuat partisi
- f. Menulis memo

### 2. Display Data

Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok masalah yang diawali dengan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan. Kemudian sekumpulan data dari lapangan dibuat matrik atau bagan, setiap kode jelas definisinya, untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan.



Gambar 3 : Display Data

### 3. Simpulan dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep

dasar penelitian tersebut. Sedangkan verifikasi data agar tercipta kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dengan konsep-konsep dasar penelitian tersebut lebih tepat dan obyektif.

### **HASIL PENELITIAN**

Impelementasi dan evaluasi standar kompetensi yang dilakukan pada departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang merupakan sebuah syarat penting bagi kesiapan SDM profesionalnya dalam rangka menyongsong MEA. Nantinya dalam pasar bebas di MEA, akan ada persaingan yang sangat ketat yang harus dilewati para SDM professional untuk dapat menduduki posisi yang diinginkannya di pasar bebas MEA.

Sebagai wujud persiapan yang harus dilakukan, dimulai dengan adanya tindakan kepatuhan terhadap standar kompetensi yang telah ditetapkan dan distandarkan oleh manajemen. Hal ini bertujuan supaya setiap hasil kerja masing-masing karyawan sama, tidak memandang apakah ia karyawan tetap, karyawan kontrak, pekerja harian, maupun anak magang. Dari kesadaran akan adanya standar pelayanan yang berawal dari standar kompetensi para pekerja, maka diharapkan supaya kepuasan tamu dapat tercapai dengan maksimal.

Standar kompetensi pada departemen *housekeeping* sendiri telah tertuang pada *Standard Operasional Procedure* (SOP) yang lazim disebut *Key to Success* (KTS) di Hotel Grasia Semarang. Di dalam KTS sendiri tercantum didalamnya setiap kegiatan yang mungkin dilakukan personil departemen *housekeeping* dari berbagai seksi/ bagian. Selain guna menyeragamkan setiap hasil kerja, KTS ini disusun sebagai acuan untuk memperdalam kompetensi masing-masing personil.

Pelaksanaan standar kompetensi ini tentunya tidak terlepas dari adanya evaluasi yang terus dilakukan guna melestarikan standar kompetensi yang telah terbangun. Evaluasi sendiri dilakukan rutin dan berkesinambungan supaya selalu ada tindak lanjut dari setiap tindakan yang dilakukan karyawan. Selalu perlu adanya perbaikan ataupun pengembangan atas apa yang dilakukan saat ini, agar terus dapat mempertahankan eksistensi dari waktu ke waktu.

Pada Hotel Grasia Semarang sendiri, pelaksanaan evaluasi dilaksanakan melalui adanya monitoring dan pelaksanaan *assessment* untuk menilai kinerja karyawan, baik karyawan kontrak maupun karyawan tetap. Kegiatan monitoring rutin dilaksanakan minimal satu minggu sekali supaya setiap pekerjaan karyawan dapat dinilai secara langsung dan cepat. Ini juga dimaksudkan supaya apabila ada kesalahan dapat cepat diperbaiki sehingga tidak menjadi masalah yang fatal. Sedangkan pelaksanaan *assessment* dilakukan secara periodik untuk mengetahui kinerja karyawan dalam kurun masa tertentu. *Assessment* dilakukan oleh kepala departemen terkait sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di departemen bersangkutan, kemudian hasilnya akan direkap oleh bagian personalia.

Sedangkan evaluasi terhadap penyempurnaan standar kompetensi sesuai dengan apa yang dicanangkan dalam MEA dinilai tidak terlalu terlihat adanya perubahan karena manajemen Hotel Grasia Semarang menilai bahwa standar kompetensi yang telah mereka laksanakan selama ini adalah standar kompetensi yang telah disesuaikan dengan standar kompetensi dunia, sehingga bukan hal yang sulit untuk sedikit berimprovisasi dengan apa yang diharapkan dalam pasar bebas ASEAN.

Tidak terlepas dari masa mempersiapkan diri menyongsong MEA, perlu adanya beberapa persiapan guna meyakinkan SDM profesional kita dapat bersaing dalam kancah ASEAN. Walaupun dinilai informasi mengenai MEA masih terbilang belum optimal, namun bukan hal yang mustahil untuk SDM profesional asal Indonesia mampu menembus pasar tenaga kerja bebas di ASEAN.

Dalam upaya mengembangkan kompetensi dan kesiapan diri dalam rangka menyongsong MEA, dilakukan berbagai kegiatan seperti *training*, seminar, maupun sertifikasi. Selain itu juga perlu rasa ingin tahu yang lebih berkenaan dengan informasi seputar MEA. Juga perlu adanya kesadaran diri tentang pentingnya meng-*upgrade* diri mengikuti perkembangan zaman, dimana kita harus membuka mata terhadap pembaharuan, misalnya mengeksplor diri dalam keahlian khusus dibidang *laundry*, mendesain kamar dan kreasi perlengkapan di dalam kamar, misalnya berkreasi dengan handuk. Inilah yang menjadi nilai tambah bagi SDM profesional bersangkutan.

Mengingat pentingnya proporsi Hotel Grasia Semarang dalam rangka mendongkrak pariwisata di Kota Semarang, maka diperlukan adanya peningkatan layanan kepada tamu supaya dapat bersaing dengan kompetitor lain. Mengingat semakin pesatnya pertumbuhan volume hotel di Kota Semarang, Hotel Grasia Semarang dirasa perlu untuk menemukan ciri khas yang lain daripada yang lain sehingga tamu enggan berpindah ke lain tempat.

Pada pemaparan di sub bab sebelumnya, sudah dijabarkan apa yang menjadi dasar pemikiran perlunya diadakan penelitian berhubungan dengan implementasi dan evaluasi standar kompetensi departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang dalam rangka menyongsong MEA. Hal tersebut juga sekaligus menjawab apa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, seperti yang tertuang pada Bab I, sebagai berikut:

- a. Kondisi standar kompetensi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* saat ini di Hotel Grasia Semarang.

Merujuk pada informasi yang diperoleh selama penelitian, kondisi pelaksanaan standar kompetensi yang dilaksanakan oleh SDM profesional pada departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang saat ini sudah dilaksanakan dengan optimal, yaitu sesuai dengan KTS yang mana telah menjadi acuan dasar setiap pelaksanaan kegiatan pada departemen *housekeeping*.

- b. Evaluasi standar kompetensi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* saat ini di Hotel Grasia Semarang.

Dari jawaban-jawaban yang didapatkan dari wawancara dengan seluruh informan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan standar kompetensi di departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang sudah dilaksanakan dengan rutin dan terarah. Kegiatan evaluasi ini tidak semata-mata hanya dilakukan oleh kepala departemen terkait, namun juga oleh *General Manager* sebagai penguasa tertinggi di Hotel Grasia Semarang. Ini berarti bahwa pelaksanaan evaluasi tidak hanya penting bagi departemen terkait, namun juga pada kelancaran sistem kerja di Hotel Grasia sendiri. Namun penyempurnaan terkait standar kompetensi yang dicanangkan dalam MEA dinilai tidak begitu banyak memberi perubahan, karena manajemen Hotel Grasia Semarang menilai standar kompetensi yang mereka laksanakan selama ini sudah memakai standar kompetensi dunia, maka tentunya bukan hal yang sulit untuk berbaur dengan pasar ASEAN.

Evaluasi standar kompetensi yang dilaksanakan pada SDM profesional Hotel Grasia Semarang dilakukan dengan cara monitoring dan asesmen. Kegiatan ini telah rutin dilaksanakan dan berkesinambungan dari waktu ke waktu supaya terus ada peningkatan akan hasil kerja masing-masing pegawai.

- c. Upaya yang perlu dilakukan dan ditingkatkan untuk mengembangkan sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* di Hotel Grasia Semarang dalam menyongsong MEA.

Dari masing-masing jawaban yang diutarakan oleh informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya peningkatan kompetensi diri biasanya dilakukan dengan mengikuti *training*, seminar, sertifikasi, ataupun sekedar meng-*update* informasi akan berita terbaru seputar kompetensi pada bidang *housekeeping* dan seluruh bagian didalamnya.

Upaya yang dilakukan SDM profesional pada departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang adalah dengan mengikuti *training*, baik *departmental training* maupun *corporate training*, kemudian juga beberapa dari mereka berkesempatan untuk mengikuti seminar dan sertifikasi guna meningkatkan kompetensi dan kesiapan diri dalam rangka menyongsong MEA.

Dalam penelitian ini, pembahasan terkait implementasi dan evaluasi standar kompetensi pada departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang merupakan inti pembahasan dalam penelitian ini. Diakhir pembahasan, dapat dijabarkan jawaban tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Analisa kondisi standar kompetensi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* saat ini di Hotel Grasia Semarang.

Dari temuan penelitian yang telah dibahas di sub bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan jawaban bahwa pelaksanaan standar kompetensi telah dilakukan dengan optimal sesuai dengan standar yang ditetapkan manajemen dalam KTS, hanya perlu adanya kekonsistensian berkenaan dengan pelaksanaannya.

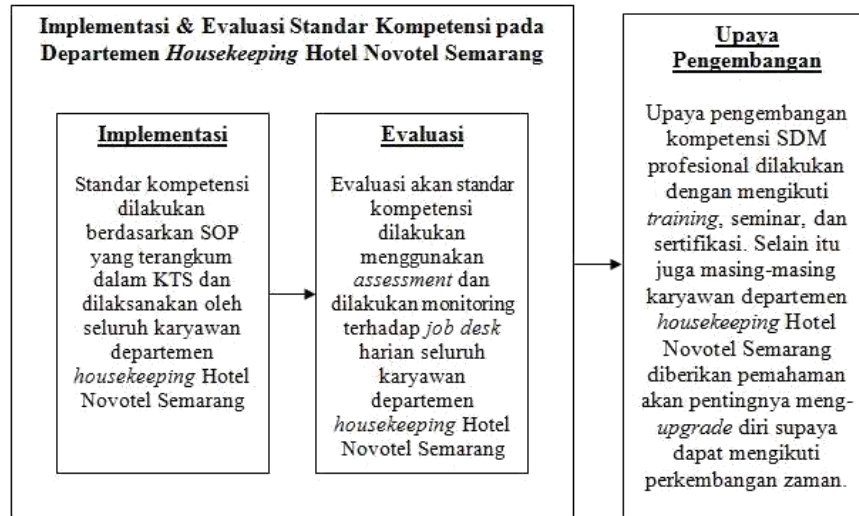
- b. Analisa evaluasi standar kompetensi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* saat ini di Hotel Grasia Semarang.

Dalam setiap kegiatan evaluasi terhadap pelaksanaan standar kompetensi yang dilakukan personil departemen *housekeeping* sudah didapatkan hasil yang optimal, dimana kegiatan evaluasi ini dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan, sehingga akan ada rekap hasil kinerja karyawan untuk mengambil tindak lanjut atas suatu kegiatan.

- c. Analisa upaya yang perlu dilakukan dan ditingkatkan untuk mengembangkan sumber daya manusia profesional hotel pada departemen *housekeeping* di Hotel Grasia Semarang dalam menyongsong MEA.

Upaya mengembangkan kompetensi bagi SDM profesional pada departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang ini sudah dilaksanakan dengan optimal, dengan cara mengadakan training, keikutsertaan pada seminar dan sertifikasi, dan juga munculnya kesadaran diri atas pentingnya mengeksplor diri terhadap pembaharuan kompetensi ke arah yang lebih baik lagi.

Dari seluruh hasil penelitian yang didukung oleh data sekunder dalam penelitian tentang implementasi & evaluasi standar kompetensi pada departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang, maka ditarik dalam suatu skema sebagai berikut:



*Gambar 4 : Skema Simpulan*

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan secara umum, implementasi dan evaluasi standar kompetensi yang dilaksanakan pada departemen *housekeeping* di Hotel Grasia Semarang telah terlaksana dengan optimal. Secara rinci, dapat disimpulkan sebagai berikut:



- a. Secara umum pelaksanaan standar kompetensi telah dilakukan dengan optimal sesuai dengan standar yang ditetapkan manajemen dalam KTS, hanya perlu adanya kekonsistensian berkaitan dengan pelaksanaannya.
- b. Kegiatan evaluasi terhadap pelaksanaan standar kompetensi yang dilakukan personil departemen *housekeeping* sudah didapatkan hasil yang optimal, dimana kegiatan evaluasi ini dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan, sehingga akan ada rekap hasil kinerja karyawan untuk mengambil tindak lanjut atas suatu kegiatan.
- c. Upaya mengembangkan kompetensi bagi SDM profesional pada departemen *housekeeping* Hotel Grasia Semarang ini sudah dilaksanakan dengan optimal, dengan cara mengadakan *training*, keikutsertaan pada seminar dan sertifikasi, dan juga munculnya kesadaran diri atas pentingnya mengeksplor diri terhadap pembaharuan kompetensi ke arah yang lebih baik lagi.

### **Saran**

Saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perlu adanya kekonsistensian dalam pelaksanaan standar kompetensi pada departemen *housekeeping* pada khususnya.
- b. Perlu adanya kekonsistensian terhadap pelaksanaan evaluasi terhadap standar kompetensi khususnya bagi departemen *housekeeping*.
- c. Perlu adanya perhatian lebih dalam upaya mengembangkan kompetensi dan kesiapan diri dalam rangka menyongsong MEA. Tidak terbatas pada *training*, seminar dan sertifikasi saja, namun perlu adanya inovasi lain sehingga semangat karyawan juga terpacu.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Akhmad Subekti, Mohammad Jauhari. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prestasi Pustaka
- Arief, A. R. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu

- Aswar, Saifuddin. 2008. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Hasibuan, Malayu SP. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, “Edisi Revisi”. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hoviani, Rizki. 2010. *Pengaruh Sertifikasi Kompetensi terhadap Ekspektasi Karyawan dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan Hotel di Kota Semarang (Studi pada Hotel Anggota PHRI di Kota Semarang)*. Tesis. Semarang : STIEPARI
- Kbbi.web.id diakses pada 24 Juni 2015
- Nuryadin, Asli. 2012. *Manajemen Perusahaan*. Yogyakarta : LaksBang  
[iseipekanbaru.com/jurnal/2.%20BOY%20S.%20BAKHRI.pdf](http://iseipekanbaru.com/jurnal/2.%20BOY%20S.%20BAKHRI.pdf) diakses pada 24 Juni 2015  
[jurnal.unej.ac.id/index.php/JAUJ/article/download/1230/992+&cd=5&hl=en&ct=clnk&gl=id](http://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAUJ/article/download/1230/992+&cd=5&hl=en&ct=clnk&gl=id) diakses pada 24 Juni 2015
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama
- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Sule, Ernie Trisnawati & Kurniawan Saefullah. 2014. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Prenadamedia
- Wirawan. 2014. *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta : Raja Grafindo  
[www.asean.org](http://www.asean.org) diakses pada 17 Juni 2015  
[www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/150-artikel-keuangan-umum/20545-masyarakat-ekonomi-asean-mea-dan-perekonomian-indonesia](http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/150-artikel-keuangan-umum/20545-masyarakat-ekonomi-asean-mea-dan-perekonomian-indonesia) diakses pada 24 Juni 2015