

STRATEGI MANAJEMEN STAFF HOTEL DALAM PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU

Ni Putu Putri Indah Pertiwi¹, Ni Made Erin Prabayanti², I Gusti Ayu Melistyari
Dewi³

Jurusan D3 Perhotelan Konsentrasi Tata Boga, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
Email : indahmphi0230@gmail.com¹, prabaerin@gmail.com²

Abstrak

Industri perhotelan, sebagai tulang punggung pariwisata, menempatkan manajemen staf sebagai elemen kunci keberhasilan operasional dan pelayanan. Artikel ini mengulas strategi dan praktik terbaik dalam manajemen staf hotel, mengeksplorasi cara menciptakan lingkungan kerja yang meningkatkan produktivitas, menjaga keseimbangan antara kebutuhan staf dan kepuasan tamu, serta menghadapi dinamika industri yang terus berubah. Melalui pendekatan holistik, hotel diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja tim kerja, mencakup pengembangan keterampilan, pelatihan inovatif, dan lingkungan kerja yang memotivasi. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis literatur yang mendalam. Hasil penelitian menggarisbawahi peran krusial manajemen staf dalam menciptakan fondasi solid bagi keberhasilan operasional dan kepuasan tamu di industri perhotelan yang kompetitif.

Kata Kunci : Manajemen staf, produktivitas kerja, motivasi dan kepemimpinan efektif

Abstract

The hospitality industry, as the backbone of tourism, places staff management as a key element of operational and service success. This article reviews strategies and best practices in hotel staff management, exploring how to create a work environment that enhances productivity, maintains a balance between staff needs and guest satisfaction, and deals with the changing dynamics of the industry. Through a holistic approach, hotels are expected to optimize work team performance, including skills development, innovative training, and a motivating work environment. The research methodology used a qualitative approach with in-depth literature analysis. The results underscore the crucial role of staff management in creating a solid foundation for operational success and guest satisfaction in the competitive hospitality industry.

Keywords : communication, supervisor, employee.

1. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor bisnis yang terus berkembang pesat, memainkan peran sentral dalam mendukung industri pariwisata (Komalasari, Pramesti & Harto, 2019). Dalam konteks ini, manajemen staf di hotel menjadi elemen kunci yang menentukan keberhasilan operasional dan pelayanan kepada tamu. Mengelola sumber daya manusia yang beragam, baik dari segi keterampilan maupun latar belakang, menjadi tantangan unik yang dihadapi oleh para pemimpin hotel (Idrus dkk., 2023). Efektivitas manajemen staf tidak hanya mencakup merekrut dan melibatkan karyawan, tetapi juga memastikan kesejahteraan, motivasi, dan pengembangan profesional mereka. Disini akan dikaji tentang strategi dan praktik terbaik dalam manajemen staf hotel, menggali bagaimana pemimpin dapat menciptakan lingkungan kerja yang memacu produktivitas, menjaga keseimbangan antara kebutuhan staf dan kepuasan tamu, serta menghadapi dinamika industri yang terus berubah. Dengan pemahaman mendalam terhadap peran krusial manajemen staf, diharapkan hotel dapat mengambil langkah-langkah strategis yang lebih cerdas untuk mengoptimalkan kinerja tim kerja (Tahir dkk., 2023). Upaya ini mencakup pengembangan keterampilan dan kompetensi karyawan, implementasi progra pelatihan yang inovatif, serta pembentukan lingkungan kerja yang memotivasi dan mendukung pertumbuhan profesional. Melalui pendekatan holistik ini, hotel diharapkan dapat tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mengangkat standar kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu (Hermawan, Brahmanto, & Hamzah, 2018). Sejalan dengan itu, peran manajemen staf yang efektif akan menjadi kunci untuk memperkuat daya saing hotel dalam pasar yang semakin kompetitif, memungkinkan mereka untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan dinamika perubahan yang tak henti.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan studi literatur (Permatasari & Jaelani, 2021) dimana akan menganalisis aspek-aspek kunci manajemen staf di industri perhotelan yang secara substansial terpengaruh oleh globalisasi dan teknologi informasi. Tahap pertama ini menjadi dasar bagi langkah-langkah berikutnya dalam upaya mendalami kompleksitas topik yang akan diteliti. Selanjutnya, proses pemilihan sumber pustaka akan dilakukan secara cermat dan menyeluruh. Jurnal ilmiah, buku teks, artikel penelitian, dan berbagai publikasi terkait lainnya akan dipilih dengan hati-hati untuk memastikan kerangka pemahaman yang komprehensif dan relevan.

Dengan sumber pustaka yang teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis literatur. Fase ini akan menyoroti temuan-temuan kunci, teori-teori relevan, dan tren terkini dalam manajemen staf di sektor perhotelan, dengan fokus khusus pada dinamika global dan dampak teknologi informasi. Selanjutnya, melalui kajian pustaka, penelitian akan mengidentifikasi gap atau kekosongan penelitian. Proses ini akan membuka peluang untuk mengeksplorasi area yang belum sepenuhnya tersentuh atau memahami lebih dalam permasalahan-permasalahan yang masih memerlukan penelitian lebih lanjut, terutama dalam konteks globalisasi dan teknologi informasi. Dengan mengumpulkan temuan-temuan dari berbagai sumber pustaka, penelitian akan melanjutkan ke tahap sintesis. Langkah ini akan membentuk kerangka konseptual yang solid, memberikan dasar untuk mengembangkan pemahaman menyeluruh tentang manajemen staf dalam konteks globalisasi dan teknologi informasi. Terakhir, berdasarkan temuan-temuan yang telah disintesis, penelitian akan menyusun kerangka teoretis. Kerangka ini akan menggambarkan konsep-konsep dan hubungan-hubungan antar variabel yang relevan dengan topik penelitian, membangun landasan untuk eksplorasi lebih lanjut dan pengembangan konsep-konsep baru.

3. Hasil dan Pembahasan.

1. Dasar-dasar Tentang Staf dan kepemimpinan

Staf perhotelan, dengan kebutuhan akan fleksibilitas dan keterampilan multifungsional, menjadi tulang punggung operasional yang memungkinkan kelancaran berbagai tugas (.Djuwanda, Nuradhi & Rahadyanti, 2019). Terletak di garis depan, peran mereka dalam memberikan layanan kepada tamu, termasuk interaksi positif dan pelayanan yang baik, tidak hanya mempengaruhi pengalaman tamu tetapi juga membentuk citra dan reputasi hotel.

Pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi aspek vital, memastikan bahwa staf tidak hanya memiliki keterampilan terkini tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Pemimpin, dalam hal ini, memiliki peran transformasional yang memotivasi dan menginspirasi staf, menciptakan model peran positif dan mendukung komunikasi terbuka. Dukungan emosional dan pengakuan dari kepemimpinan menciptakan lingkungan kerja yang positif, mendukung motivasi karyawan, dan pada akhirnya, meningkatkan kualitas layanan.

Sinergi antara staf dan kepemimpinan menciptakan keterlibatan karyawan yang lebih tinggi, memperkuat tim yang kolaboratif, dan mengelola konflik dengan bijaksana. Kolaborasi ini, di tengah tantangan industri perhotelan yang dinamis, meningkatkan efisiensi operasional dan membantu mencapai tujuan bersama. Keseluruhan, peran krusial staf dan kepemimpinan menciptakan fondasi yang solid untuk keberhasilan operasional dan kepuasan tamu dalam industri perhotelan yang kompetitif.

2. Meberikan Pembelajaran melalui motivasi dan Menginspirasi Tim agar mencapai Kinerja Terbaik.

Memotivasi dan menginspirasi tim memegang peranan krusial dalam mencapai kesuksesan di lingkungan kerja (Nurhayuni, Syaifudin & Andriani, 2023). Motivasi yang tinggi mendorong peningkatan produktivitas anggota tim, menciptakan lingkungan yang tidak hanya produktif tetapi juga penuh semangat positif. Keberanian untuk berinovasi dan berkreasi juga menjadi hasil dari motivasi yang baik, memungkinkan tim untuk mengeksplorasi ide-ide baru dan solusi kreatif. Dalam hal kepuasan kerja, motivasi yang diterapkan dengan bijak membawa dampak positif pada kepuasan anggota tim, yang pada akhirnya memperkuat retensi karyawan

Ketika tim dihadapkan pada tantangan, kepemimpinan yang dapat memotivasi dan menginspirasi menjadi kunci dalam menghadapi rintangan dengan sikap optimisme. Ini tidak hanya mempertahankan semangat tinggi tetapi juga menyampaikan pesan bahwa setiap hambatan dapat diatasi. Tingkat keterlibatan anggota tim juga meningkat ketika motivasi hadir, memacu partisipasi aktif, kolaborasi, dan kontribusi positif dalam kegiatan tim.

Motivasi dan inspirasi menciptakan sinergi yang kuat di antara anggota tim, memungkinkan mereka bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Ini menciptakan visi bersama yang fokus pada hasil akhir, memastikan bahwa setiap anggota tim bergerak menuju arah yang sama. Selain itu, memotivasi dan menginspirasi tim memperdalam hubungan interpersonal di antara anggota tim. Komunikasi terbuka, rasa saling percaya, dan dukungan tim menjadi lebih kokoh, membentuk dasar untuk kerjasama yang efektif dan dinamis. Dengan memahami kebutuhan dan aspirasi anggota tim serta memberikan motivasi dan inspirasi yang sesuai, seorang pemimpin tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan produktif tetapi juga membangun fondasi pertumbuhan kolektif yang berkelanjutan.

3. Mengerti bagaimana pentingnya cara mendelegasikan tugas secara efektif

Mendelegasikan tugas secara efektif merupakan keterampilan manajemen yang krusial dalam mencapai tujuan organisasi dan pengembangan tim (Anggal, Yuda & Amon, 2020). Proses ini tidak hanya tentang memberikan tanggung jawab kepada anggota tim, tetapi juga memahami secara mendalam dampak positifnya terhadap produktivitas, pengembangan karyawan, dan efisiensi kerja. Berikut adalah uraian komprehensif tentang pentingnya cara mendelegasikan tugas secara efektif:

- a. **Peningkatan Produktivitas Tim:**
Mendelegasikan tugas dengan tepat dapat meningkatkan produktivitas tim secara signifikan. Dengan memberikan tanggung jawab yang sesuai dengan keahlian dan kapabilitas masing-masing anggota, pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efisien dan efektif.
- b. **Pengembangan Keterampilan Individu:**
Proses delegasi menciptakan peluang bagi anggota tim untuk mengembangkan keterampilan mereka. Tanggung jawab baru dapat menjadi tantangan yang membangun, memungkinkan karyawan untuk belajar dan tumbuh dalam peran mereka.
- c. **Meningkatkan Kepuasan dan Motivasi:**
Mendelegasikan tugas dengan bijak dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi anggota tim. Memberikan tanggung jawab yang sesuai dengan aspirasi dan minat karyawan dapat memberikan dorongan positif terhadap semangat kerja.
- d. **Peningkatan Efisiensi Organisasi:**
Delegasi tugas yang tepat memungkinkan organisasi beroperasi dengan lebih efisien. Hal ini karena pekerjaan dapat diselesaikan oleh orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai, menghindari tumpang tindih dan meminimalkan potensi kesalahan.
- e. **Fokus pada Tugas Strategis:**
Dengan membagi beban kerja, pemimpin dapat fokus pada tugas dan keputusan strategis yang membutuhkan perhatian khusus. Ini membantu memastikan bahwa sumber daya manajerial digunakan secara efektif untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan organisasi.
- f. **Pembentukan Kepemimpinan yang Kuat:**
Mendelegasikan tugas merupakan cara untuk membentuk kepemimpinan yang kuat dalam tim. Memberikan tanggung jawab kepada anggota tim tidak hanya menciptakan kepercayaan, tetapi juga memberi mereka kesempatan untuk mengasah keterampilan kepemimpinan mereka.
- g. **Mengatasi Beban Kerja Berlebihan:**
Mendelegasikan tugas membantu mencegah beban kerja berlebihan pada pemimpin atau anggota tim tertentu. Dengan mendistribusikan tanggung jawab, risiko kelelahan atau kelebihan beban kerja dapat dikurangi.
- h. **Pengambilan Keputusan Lebih Cepat:**
Delegasi memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat karena tanggung jawab telah dipercayakan kepada mereka yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait. Ini mempercepat proses pelaksanaan dan respons terhadap perubahan.

Berdasarkan pembahasan tentang, manajemen yang efektif tersebut, pemimpin harus mampu mendelegasikan tugas dengan cerdas. Ini bukan hanya tentang memberikan pekerjaan kepada orang lain, tetapi juga tentang membangun tim yang mampu berkembang dan beroperasi secara maksimal. Pemahaman yang mendalam tentang pentingnya delegasi merupakan langkah awal dalam menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan sukses.

4. Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan kajian secara holistik atas strategi dan praktik manajemen yang telah dibahas, terkait dengan mengoptimalkan kinerja staf dan kepemimpinan di industri perhotelan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Dalam industri perhotelan, staf dan kepemimpinan memiliki peran krusial dalam membentuk pengalaman tamu dan menciptakan fondasi keberhasilan operasional. Staf, sebagai tulang punggung operasional, memerlukan pelatihan dan pengembangan untuk memastikan keterampilan terkini dan kontribusi positif pada

layanan. Kepemimpinan transformasional mendukung motivasi staf, menciptakan lingkungan positif, dan meningkatkan kualitas layanan.

- b. Motivasi dan inspirasi memainkan peran penting dalam mencapai kinerja terbaik tim. Tingkat motivasi yang tinggi tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memperdalam keterlibatan anggota tim dan membangun hubungan interpersonal yang kuat. Kepemimpinan yang mampu memotivasi menjadi kunci dalam menghadapi tantangan dengan optimisme, menjaga semangat tinggi, dan memastikan setiap anggota tim bergerak menuju tujuan bersama.
- c. Pentingnya delegasi tugas yang efektif tidak dapat diabaikan. Proses ini bukan hanya tentang membagi tanggung jawab, tetapi juga tentang meningkatkan produktivitas tim, mengembangkan keterampilan individu, dan memastikan fokus pada tugas strategis. Delegasi yang bijak membentuk kepemimpinan yang kuat, meningkatkan efisiensi organisasi, dan mengatasi beban kerja berlebihan.

Saran

Dalam rangka meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan di industri perhotelan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diimplementasikan untuk memperkuat kinerja staf dan kepemimpinan

- a. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan mendukung pertumbuhan, perlu dilakukan program pelatihan reguler bagi staf guna menjaga keterampilan terkini dan pemahaman yang relevan terhadap perkembangan industri perhotelan. Fokus pada pengembangan keterampilan interpersonal, komunikasi, dan pemecahan masalah bertujuan meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan layanan unggulan.
- b. Dalam mendukung kepemimpinan transformasional, pelatihan khusus perlu diberikan kepada pemimpin, menekankan aspek-aspek seperti motivasi, inspirasi, dan model peran positif. Dukungan aktif juga diperlukan agar pemimpin mampu membangun hubungan yang kuat dengan staf, menciptakan lingkungan kerja positif, dan memberikan dukungan emosional.
- c. Implementasi sistem pengakuan dan penghargaan menjadi langkah kunci dalam meningkatkan motivasi staf. Ini dapat mencakup penghargaan bulanan atau insentif kinerja, sementara keterlibatan langsung pemimpin dalam memberikan umpan balik positif dan mengakui dedikasi staf menjadi faktor penting dalam memupuk semangat kerja.
- d. Sesi motivasi dan kolaborasi tim secara rutin perlu diadakan untuk menjaga semangat tinggi dan meningkatkan keterlibatan anggota tim. Metode kreatif, seperti kegiatan tim building, workshop motivasi, atau sesi brainstorming, dapat digunakan untuk merangsang kreativitas dan memperkuat ikatan di antara anggota tim.
- e. Dalam mendelegasikan tugas, pertimbangkan keterampilan dan minat individu untuk meningkatkan produktivitas dan motivasi staf. Pelatihan karyawan dalam mengelola tanggung jawab baru dan dukungan selama proses adaptasi menjadi kunci dalam mencapai efektivitas delegasi.
- f. Sistem pengukuran kinerja yang jelas perlu ditetapkan dan dikomunikasikan kepada staf untuk memberikan panduan ekspektasi. Evaluasi kinerja secara teratur dengan umpan balik konstruktif dan diskusi tentang peluang pengembangan akan membentuk dasar bagi pertumbuhan individu dan kesuksesan bersama dalam lingkungan kerja yang mendukung.

Daftar Pustaka

- Anggal, N., Yuda., & Amon,L (2020). Manajemen Pendidikan: Penggunaan Sumber Daya Secara Efektif Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan. Cv. Gunawan Lestari
- Ardana, I komang, Ni Wayan Muljati, I Wayan Mudiarta, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Djuwanda, A., Nuradhi, L. M., & Rahadiyanti, M. (2019). PERANCANGAN ARSITEKTUR INTERIOR CO-WORKING SPACE YANG MENERAPKAN KONSEP FLEKSIBILITAS LAYOUT. *Aksen: Journal of Design and Creative Industry*, 3(2), 5-24
- Hasibuan, Malayu, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Handoko, T.Hani, 2012. Manajemen Personaliala dan Sumber Daya Manusia. Penerbit BFFE Yogyakarta
- Hermawan, H., Brahmento, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit NEM.
- Nurhayuni, N., Syaifudin, M., & Andriani, T. (2023). Peran Kepemimpinan Dalam Membangun Tim. *Al-Mujahadah: Islamic Education Journal*, 1(1), 81-90.
- Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Era Bisnis Global. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 72-89.
- Komalasari, R., Pramesti, P., & Harto, B. (2019). Teknologi Informasi E-Tourism Sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2).
- Permatasari, B., & Jaelani, J. (2021). the Effect of Perceived Value on E-Commerce Applications in Forming Customer Purchase Interest and Its Effect on User Loyalty. *Integrated Journal of Business and ...*, 101–112. <http://ojs.ijbe-research.com/index.php/IJBE/article/view/340>
- Rivai, Veithzal, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Siagian, Sondang, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Tahir, R., Yendri, O., Iswahyudi, M. S., Waty, E., Yudhanegara, F., Sigamura, R. K., ... & Hayati, N. (2023). *MANAJEMEN: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.16.