
STUDI EVALUASI OUTSOURCING PADA ASPEK PELAYANAN TAMU DI HOTEL HARMONI KOTA BATAM

Oleh

Olivia Diva Wulanda¹, Andri Wibowo², Nensi Lapotulo³, Devid Trinaldo Simatupang⁴,
I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa⁵

^{1,2,3,4,5} Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

E-mail:¹oliviadivaz24@gmail.com, ²andreewibowo_pku@yahoo.com,

³in.nen104@gmail.com, ⁴devid.simatupang@gmail.com,

⁵thariqy.kawakibi@yahoo.co.id

Article History:

Received: 26-09-2024

Revised: 09-10-2024

Accepted: 21-10-2024

Keywords:

Evaluasi, Outsourcing,
Kualitas Pelayanan, Hotel

Abstract: Di masa saat ini penggunaan jasa outsourcing seperti kebutuhan karena selain bisa menekan biaya perusahaan, perusahaan pengguna jasa dapat lebih fokus terhadap core business-nya. Outsourcing telah menjadi praktik umum di berbagai industri, termasuk perhotelan. Melalui outsourcing, hotel dapat mempekerjakan tenaga kerja untuk fungsi-fungsi tertentu tanpa harus mengelola mereka secara langsung sebagai karyawan tetap. Studi kualitatif memberikan pemahaman mendalam tentang evaluasi kinerja outsourcing dalam aspek kualitas pelayanan di hotel Batam. Penelitian membahas mengenai dampak outsourcing sebagai penyedia sumber daya manusia terhadap produktivitas karyawan hotel. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang mendalam terhadap penerapan outsourcing di hotel, terutama dalam aspek pelayanan tamu. Evaluasi outsourcing harus fokus pada relevansi, efisiensi, efektivitas, keberlanjutan dan dampak tenaga outsourcing juga membawa berbagai pengalaman dan keterampilan yang dapat meningkatkan layanan. Kualitas pelayanan outsourcing di Hotel Harmoni One Batam dapat dinilai baik karena staf outsourcing mampu memberikan pelayanan yang andal, responsif, profesional, dan penuh perhatian kepada tamu. Manajemen hotel berhasil menjaga standar tinggi melalui pelatihan, pengawasan, dan pengelolaan yang baik terhadap staf outsourcing. Dengan pelayanan yang konsisten dan profesional, Hotel Harmoni One mampu menciptakan pengalaman positif bagi tamu, yang berkontribusi pada reputasi hotel sebagai salah satu tempat konferensi dan bisnis terkemuka di Batam.

PENDAHULUAN

Peningkatan wisata di Kepulauan Riau berganti tahun semakin meningkat pesat, dengan pembangunan wisata Kota Batam yang terus dikembangkan dan didukung pula dengan lokasi yang strategis diantara negara Singapura dan Malaysia menjadikan kota Batam menjadi salah satu destinasi wisatawan yang sedang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Pariwisata di Provinsi Kepulauan Riau, termasuk Kota Batam, dengan menonjolkan budaya, destinasi wisata dan wisata belanja menjadi daya tarik wisatawan. Selama tahun ini, terjadi peningkatan signifikan dalam kunjungan wisatawan mancanegara, (Thamdzir & Mikasari, 2022) meskipun dengan beberapa fluktuasi bulanan. Kunjungan Wisatawan pada bulan Mei 2024, jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang mengunjungi Kepulauan Riau tercatat sebanyak 124.322 kunjungan, mengalami peningkatan 20,83% dibandingkan bulan sebelumnya. Wisatawan dari Singapura mendominasi, mencapai hampir 50% dari total kunjungan (Badan Pusat Statistik Batam, 2024)

Namun, pada bulan Juli 2024, jumlah kunjungan wisman turun 24,29% dibandingkan bulan sebelumnya, meskipun masih lebih tinggi 4,39% dibandingkan Juli 2023. Banyaknya wisatawan yang berkunjung pasti membutuhkan akomodasi dan tempat penginapan untuk melepas penat dan lelah. Salah satu industri yang diuntungkan adalah industri perhotelan. Tercatat jumlah hotel baik dari bintang satu sampai bintang lima di Kota Batam berjumlah 177 hotel Pada tahun 2019-2024 (Badan Pusat Statistik Batam, 2024) Hal ini membuktikan bahwa ekonomi di Kota Batam semakin berkembang pesat dengan adanya wisatawan akan menguntungkan devisa negara dan menguntungkan industri hotel sendiri. Ketika memasuki *high season* di Kota Batam, seperti liburan akhir tahun atau liburan panjang, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Batam meningkat secara signifikan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama lokasi kota Batam yang strategis diapit oleh beberapa negara seperti Singapura dan Malaysia memudahkan wisatawan dari kedua negara ini untuk melakukan perjalanan singkat ke Batam selama liburan. Wisatawan dari Singapura terutama memanfaatkan kemudahan akses melalui feri, menjadikan Batam sebagai destinasi populer untuk liburan singkat

Faktor kedua Batam sering mengadakan berbagai festival, pameran, dan acara khusus selama *high season* untuk menarik lebih banyak wisatawan. Misalnya, festival makanan, konser musik, dan promosi belanja yang menarik minat wisatawan dari negara-negara tetangga. Faktor terakhir yaitu pengaruh musim liburan di negara tetangga karena banyak wisatawan berasal dari Singapura dan Malaysia, musim liburan di negara-negara ini, seperti Hari Raya dan Natal, sangat mempengaruhi peningkatan jumlah wisatawan ke Batam. Ada beberapa tantangan bagi hotel dalam kualitas pelayanan ketika *high season*, diantaranya tingginya volume tamu atau permintaan layanan kamar mungkin memerlukan waktu lebih lama dari biasanya, tantangan kedua yaitu keterbatasan staf, meskipun hotel mungkin menambah staf, peningkatan jumlah tamu sering kali melebihi kapasitas optimal staf yang tersedia. (Octarini & Supriyadi, 2021)

Keadaan tersebut berdampak pada hotel itu sendiri seperti dibutuhkan sumber daya manusia yang lebih agar memaksimalkan kualitas pelayanan. peningkatan signifikan dalam jumlah tamu di hotel, restoran, dan destinasi wisata lainnya. Tanpa peningkatan SDM, bisnis akan kesulitan mempertahankan standar pelayanan yang tinggi, yang bisa berdampak

negatif pada pengalaman wisatawan (Nurhandayani, 2022)

Wisatawan biasanya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi selama liburan, terutama dalam hal kecepatan layanan, keramahan, dan ketersediaan fasilitas. Hal ini memerlukan tenaga kerja tambahan untuk menangani permintaan yang lebih besar, termasuk dalam bidang *housekeeping*, *front office*, dan layanan makanan dan minuman selama high season. Terdapat beberapa permasalahan mengenai tingginya jumlah tamu hotel. Pertama yaitu beban kerja dari para karyawan, kinerja karyawan yang naik turun, permasalahan internal yang bisa mempengaruhi kualitas layanan. (Sutardi & Arthauli, 2024)

Di industri perhotelan dan pariwisata, kepuasan pelanggan sangat penting untuk reputasi bisnis. Jika pelayanan tidak memadai selama *high season*, hal ini bisa berdampak negatif pada ulasan dan rekomendasi pelanggan, yang pada gilirannya bisa merugikan bisnis di masa depan (Baquero, 2022) Upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut salah satunya dengan melakukan penambahan sumber daya manusia menggunakan pihak ketiga atau bisa disebut juga *outsourcing*. Dalam penelitian ini PT. Karayu Esa Indo merupakan salah satu perusahaan dalam bidang penyedia jasa sumber daya manusia. *Outsourcing* telah menjadi praktik umum di berbagai industri, termasuk perhotelan. Melalui *outsourcing*, hotel dapat mempekerjakan tenaga kerja untuk fungsi-fungsi tertentu tanpa harus mengelola mereka secara langsung sebagai karyawan tetap. Praktik ini dianggap dapat memberikan fleksibilitas dan efisiensi biaya. (Abbasi et al., 2024) Beberapa studi menunjukkan bahwa *outsourcing* dapat meningkatkan fokus manajemen pada kegiatan inti bisnis dan mengurangi beban administratif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas. Namun, ada juga kekhawatiran bahwa penggunaan tenaga kerja *outsourcing* dapat mempengaruhi moral karyawan tetap dan kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada produktivitas secara keseluruhan (Dudé & Žitkienė, 2021)

Penelitian mengenai pengaruh *outsourcing* terhadap produktivitas karyawan di industri perhotelan di Indonesia masih relatif terbatas, terutama dalam konteks kualitatif. Studi kualitatif memberikan pemahaman mendalam tentang persepsi karyawan dan manajemen terhadap praktik *outsourcing* dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi produktivitas kerja di hotel (Espino-Rodríguez et al., 2022) Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai dampak *outsourcing* sebagai penyedia sumber daya manusia terhadap produktivitas karyawan hotel (Sari et al., 2022). PT. Karayu Esa Indo PT. KEI) merupakan perusahaan nasional yang hadir untuk memberikan solusi bagi perusahaan dan organisasi yang ingin fokus terhadap bisnis utamanya dan mempercayakan PT.KEI sebagai mitra penyedia sumber daya manusia dan pengadaan barang.

PT.KEI juga merupakan badan usaha berbadan hukum yang mempunyai izin usaha yang memenuhi syarat administrasi lengkap serta sertifikasi-sertifikasi lain sebagai perusahaan profesional penyedia sumber daya manusia. Dalam bidang perhotelan PT.KEI bekerjasama dengan Harmoni One Hotel yang merupakan salah satu hotel tersibuk di Kota Batam yang memerlukan pelayanan jasa dari PT.KEI. Harmoni One Batam kontrak dengan PT.KEI selama bertahun-tahun dan berikut data jumlah pekerja selama 1 tahun kontrak dengan PT.KEI.

Tabel 1 Jumlah Karyawan PT.KEI yang menyediakan layanan jasa ke Harmoni One Hotel

Department	Jumlah
Housekeeping	24
Front Office	10

Sumber data: PT. Karayu Esa Indo, 2024

Hasil observasi awal juga ditemukan bahwa jumlah karyawan PT.KEI di Harmoni One Hotel berjumlah 24 dengan bagian *housekeeping* dan *front office*. Hasil selanjutnya adalah wawancara dengan salah satu staff PT.KEI yang menangani kerjasama penyediaan jasa sumber daya manusia dengan Harmoni One Batam adalah PT.KEI memungkinkan hotel untuk mengurangi biaya operasional, karena PT.KEI menawarkan tenaga kerja dengan biaya lebih rendah dibandingkan mempekerjakan karyawan tetap, selanjutnya PT.KEI memiliki tenaga ahli di bidang tertentu, sehingga hotel bisa mendapatkan layanan yang lebih profesional dan berkualitas, terakhir ketika hotel mengalami *occupancy* yang tinggi permasalahan terkait karyawan sudah di handle PT.KEI sehingga hotel fokus ke hal lain.

Penelitian mengenai pengaruh *outsourcing* terhadap produktivitas karyawan di industri perhotelan di Indonesia masih relatif terbatas, terutama dalam konteks kualitatif. Studi kualitatif memberikan pemahaman mendalam tentang persepsi karyawan dan manajemen terhadap praktik *outsourcing* dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi produktivitas kerja di hotel. Penelitian ini penting untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai dampak *outsourcing* sebagai penyedia sumber daya manusia terhadap produktivitas karyawan hotel. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang mendalam terhadap penerapan *outsourcing* di hotel, terutama dalam aspek pelayanan tamu

Evaluasi ini penting untuk menilai apakah PT.KEI benar-benar meningkatkan kualitas layanan atau justru menimbulkan masalah baru, seperti meningkatnya keluhan tamu atau berkurangnya efisiensi operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas PT.KEI pada pelayanan tamu di hotel, dengan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem *outsourcing*, mengukur kepuasan tamu, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk memastikan bahwa PT.KEI memberikan kontribusi positif bagi keberhasilan operasional hotel. Maka penelitian ini akan berfokus pada studi kualitatif untuk mengeksplorasi “Studi Evaluasi *Outsourcing* Pada Aspek Pelayanan Tamu Di Hotel Harmoni Kota Batam”

LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan ialah merupakan sebuah kelebihan yang dapat dirasakan oleh pelanggan ketika mereka sudah melakukan proses pembelian dan sudah menerima hal tersebut. (Juliana et al., 2021). Dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Parasuraman, 2013 dalam (Dewa, 2022) adalah Keandalan (*Reliability*), dimana kemampuan untuk memberikan layanan dengan konsisten dan tepat sesuai janji. Ini mencakup ketepatan waktu, akurasi, dan profesionalisme. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesigapan dan kemampuan dalam merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan secara cepat dan tepat. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan, keterampilan, dan sopan santun dari penyedia layanan yang menciptakan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Empati (*Empathy*), kemampuan untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan individual pelanggan. Ini termasuk perhatian personal dan kesediaan untuk membantu. *Tangible* (Bukti fisik), kualitas fasilitas fisik,

peralatan, personel, dan materi komunikasi yang digunakan dalam memberikan layanan. Handoko (2000) dalam (Ibrahim et al., 2023), Outsourcing adalah pemberian pekerjaan kepada pihak luar organisasi atau perusahaan lain untuk menjalankan fungsi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Tujuannya adalah agar perusahaan dapat fokus pada kegiatan inti (*core business*).

Heizer dan Render (2005): Menurut mereka, *outsourcing* adalah keputusan strategis di mana perusahaan menyerahkan beberapa aktivitas atau layanan kepada pihak luar untuk efisiensi, sehingga perusahaan dapat fokus pada keunggulan kompetitifnya. Suharsimi Arikunto (2009) dalam (Makisanti et al., 2022): Evaluasi adalah proses menentukan nilai suatu program, kegiatan, atau kebijakan yang melibatkan pengumpulan dan analisis data untuk membuat keputusan yang lebih baik. Purwanto (2011) dalam (Fajrillah, 2023): Evaluasi diartikan sebagai kegiatan yang sistematis untuk menentukan sejauh mana tujuan telah tercapai, dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Indikator evaluasi adalah Indikator evaluasi adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kualitas suatu kegiatan, program, atau proses. Berikut adalah beberapa indikator umum dalam evaluasi, relevansi, mengukur sejauh mana tujuan dan hasil dari program atau kegiatan sesuai dengan kebutuhan atau masalah yang ingin diselesaikan, efisiensi: mengukur perbandingan antara input (sumber daya yang digunakan) dan output (hasil yang diperoleh). Ini termasuk waktu, biaya, dan tenaga yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, efektivitas: Menilai sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, efektivitas menunjukkan keberhasilan dalam mencapai tujuan utama, keberlanjutan (*sustainability*), mengukur potensi kelangsungan dampak positif dari suatu program atau kegiatan dalam jangka panjang, setelah intervensi selesai, dampak (*Impact*): Mengukur perubahan jangka panjang yang disebabkan oleh program atau kegiatan, baik positif maupun negatif, langsung maupun tidak langsung (Atmadjaja, 2023)

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena berdasarkan perspektif individu atau kelompok. Penelitian ini biasanya menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Tujuan utamanya adalah untuk mengeksplorasi makna, pengalaman, atau persepsi subjek dalam konteks tertentu, bukan untuk menghasilkan data statistik atau generalisasi yang luas. Hasil penelitian kualitatif sering berupa deskripsi mendalam dan interpretasi terhadap situasi atau perilaku sosial. (Zuchri, 2020)

Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data langsung dari subjek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan hasil wawancara langsung dengan pihak outsourcing yaitu perwakilan hotel Harmoni One yang memakai jasa *outsourcing* PT Karayu Esa Indo. Data sekunder merupakan data pendukung untuk melengkapi data utama, yang meliputi: foto-foto, struktur organisasi, sejarah perusahaan. Wawancara adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti berinteraksi secara langsung dengan responden melalui tanya jawab. Wawancara dapat bersifat terstruktur (menggunakan pertanyaan tetap), semi-terstruktur (menggabungkan pertanyaan tetap dan spontan), atau tidak terstruktur (lebih bebas). Tujuannya adalah untuk

mendapatkan informasi mendalam tentang pandangan, pengalaman, atau persepsi responden. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan sumber-sumber tertulis, seperti arsip, laporan, surat, foto, video, atau catatan lain yang relevan. Dokumentasi sering digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, karena dapat memberikan bukti konkret dari suatu peristiwa atau fenomena. Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengamati secara langsung perilaku, kejadian, atau situasi dalam lingkungan tertentu. Observasi bisa bersifat partisipatif (peneliti terlibat langsung dalam kegiatan) atau non-partisipatif (peneliti hanya mengamati tanpa ikut serta). Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran nyata tentang fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini mewawancarai perwakilan dari Harmoni One Hotel yang bekerja sama dengan PT.KEI dalam hal ini PT.KEI sebagai penyedia sumber daya manusia.

Pengumpulan data dilakukan agar kita memiliki dasar awal dimana kita tahu pokok permasalahan apa yang akan kita angkat dan yang akan kita bahas, Serta permasalahan seperti apakah yang akan kita teliti metode apa yang akan kita pilih untuk langkah selanjutnya untuk menghasilkan tingkat validasi yang tinggi. Teknik pengumpulan data yaitu teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mrngumpulkan data.

Reduksi Data

Secara singkatnya reduksi data adalah pengolahan data setelah kita melakukan pengumpulan data atau penelitian, Dimana peneliti telah melukan teknik-teknik pengumpulan data yang sudah ada sehingga dapat mengolah data tersebut. Reduksi data adalah proses dalam penelitian kualitatif di mana peneliti menyederhanakan, memilih, memfokuskan, dan mengorganisasikan data mentah yang telah dikumpulkan. Tujuannya adalah untuk mengambil data yang relevan dengan pertanyaan penelitian atau tujuan penelitian. Proses ini melibatkan pengelompokan, pengkodean, serta penghapusan data yang tidak signifikan, sehingga hanya informasi penting yang disajikan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis data, yang membantu peneliti dalam memahami pola dan tema yang muncul dari data yang kompleks. Baik secara catatan awal, perluasan, maupun penambahan. Reduksi data diperlukan untuk memberikan gambaran spesifik dan membuat peneliti lebih mudah mengolah data dan menemukan data yang selanjutnya untuk dicari.

Penyajian Data

Setelah selesai mengolah data penulis akan menyajikan data tersebut setelah diolah, Dimana upaya penulis dalam menyajikan data untuk dilihat dan divalidasi apakah benar data tersebut. Menurut Encyclopedia Britannica (2020) data adalah fakta atau angka-angka yang dikumpulkan, dianalisis dan diringkas untuk disajikan.

Penarikan Kesimpulan

Akhir dari sebuah penelitian adalah penarikan kesimpulan dimana kita memberikan kesimpulan dan saran-saran serta masukan-masukan yang ada untuk memberikan kemajuan dari permasalahan yang diteliti atau diangkat. Serta penulis banyak melampirkan penilaian, rekomendasi serta prediksi sehingga data yang diteliti dapat dengan mudah ditanggapi, Penarikan kesimpulan juga penting ada didalam penutupan sebuah penelitian agar penelitian tersebut memiliki perkembangan kedepannya.

Lokasi penelitian PT. Karayu Esa Indo terletak di Ruko Greenland Blok L No 2, Tlk Tering, Kec Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29464.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berupa 3 pertanyaan dari masing-masing indikator kualitas pelayanan mengenai staff *Outsourcing* dalam hal ini PT. Karayu Esa Indo, Peneliti melakukan wawancara dengan 2 responden dari Harmoni One Batam yaitu ibu wantri daiR *housekeeping* dan ibu Roza dari *frontoffice*. Perwakilan *frontoffice* dan *housekeeping* Harmoni One Batam berikut hasil wawancara terhadap pihak Harmoni One Batam. Berdasarkan indikator keandalan (*reliability*) dalam evaluasi *outsourcing* pada aspek pelayanan tamu di Harmoni One Batam. Staf *outsourcing* umumnya mampu menjalankan tugas sesuai standar operasional hotel, seperti pembersihan kamar dan penyediaan layanan kamar tepat waktu. Kesalahan dalam layanan oleh staf *outsourcing* relatif jarang terjadi, namun ketika terjadi, biasanya berkaitan dengan kesalahan komunikasi antar-staf atau ketidakpahaman terhadap prosedur khusus. Hotel telah meningkatkan pengawasan untuk meminimalisir kelalaian ini. Dalam hal waktu penyelesaian tugas, staf *outsourcing* menunjukkan keandalan yang cukup baik. Mayoritas tugas seperti kebersihan kamar dan pengiriman kebutuhan tamu diselesaikan tepat waktu, staff *outsourcing* sangat membantu ketika menghadapi *high season*.

Berdasarkan indikator responsivitas (*responsiveness*) dalam evaluasi *outsourcing* pada aspek pelayanan tamu di Harmoni One Batam. Staf *outsourcing* umumnya merespons permintaan tamu dengan cepat, terutama dalam layanan kamar seperti permintaan tambahan handuk atau pembersihan kamar. Kemampuan staf *outsourcing* dalam menangani keluhan atau permintaan mendesak bervariasi. Beberapa tamu melaporkan staf dapat dengan sigap menyelesaikan masalah, namun ada juga situasi di mana staf *outsourcing* tampak kurang proaktif dan membutuhkan panduan dari staf tetap untuk menyelesaikan masalah dengan cepat. Tapi kejadian itu hampir jarang terjadi karena staff *outsourcing* sangat membantu dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan indikator empati dalam evaluasi *outsourcing* pada aspek pelayanan tamu di Harmoni One Batam. Sebagian besar staf *outsourcing* menunjukkan perhatian yang cukup baik terhadap tamu, dengan sikap ramah dan sopan. Dalam banyak kasus, staf *outsourcing* berusaha memberikan pelayanan yang memadai kepada tamu dengan kebutuhan khusus, seperti membantu tamu lansia atau menyediakan fasilitas tambahan untuk keluarga dengan anak-anak. Staf *outsourcing* biasanya bersikap hangat dan bersedia mendengarkan keluhan tamu dengan baik.

Selanjutnya berdasarkan indikator jaminan (*assurance*) dalam evaluasi *outsourcing* pada aspek pelayanan tamu di Harmoni One Batam. Secara umum, staf *outsourcing* memiliki pengetahuan dasar yang cukup untuk menjalankan tugas mereka. Staf *outsourcing* menunjukkan sikap yang cukup profesional dalam berinteraksi dengan tamu. Mereka sopan dan menjaga tata krama, yang membantu tamu merasa nyaman. Staf *outsourcing* umumnya percaya diri saat memberikan informasi dasar atau layanan rutin.

Selanjutnya berdasarkan indikator *tangible* (bukti fisik) dalam evaluasi *outsourcing* pada aspek pelayanan tamu di Harmoni One Batam. Penampilan fisik staf *outsourcing* umumnya rapi dan sesuai dengan standar hotel. Seragam bersih dan tata rias yang baik memberikan kesan profesional kepada tamu. Sebagian besar peralatan yang digunakan oleh staf *outsourcing*, seperti kereta kebersihan dan perlengkapan layanan kamar, dalam kondisi baik dan terawat. Staf *outsourcing* secara keseluruhan menjaga kebersihan kamar dan area umum

dengan baik. Mayoritas tamu puas dengan tingkat kebersihan yang diberikan, meskipun ada beberapa keluhan tentang keterlambatan dalam membersihkan area tertentu ketika hotel sedang ramai.

Secara keseluruhan, staf *outsourcing* dari PT. Karayu Esa Indo memberikan kontribusi positif dalam pelayanan di Hotel Harmoni One Batam, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam aspek responsivitas dan keandalan saat hotel dalam kondisi ramai. Hasil ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan (Wangsa et al., 2024) hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa *outsourcing* memiliki pengaruh yang besar terhadap efisiensi dan kinerja hotel. Jumlah hotel di Gading Serpong sebanyak 8 hotel dengan klasifikasi bintang 1 sampai dengan bintang 5. Setiap hotel di kawasan Gading Serpong menggunakan *outsourcing* sebagai sumber daya untuk membantu mendukung kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan efisiensi dan kinerja hotel. *Outsourcing* juga memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan efisiensi dan kinerja hotel

Evaluasi PT. Karayu Esa Indo (*outsourcing*) dalam penyedia Jasa Sumber Daya Manusia Harmoni One Hotel Batam

Hasil pertama menjelaskan mengenai relevansi Kami percaya bahwa penggunaan tenaga *outsourcing* di Harmoni One Hotel sangat sesuai dengan kebutuhan pelayanan tamu. Tenaga kerja yang Anda sediakan membantu kami memenuhi permintaan layanan yang meningkat, terutama selama periode puncak kunjungan tamu. Dengan adanya staf tambahan, kami dapat memastikan bahwa semua area, baik *Front Office* maupun *Housekeeping*, terlayani dengan baik. Staf *outsourcing* yang berpengalaman juga membantu menjaga standar layanan yang kami tetapkan, sehingga tamu merasa diperhatikan dan terlayani dengan baik. Hal ini sangat penting untuk menjaga kepuasan tamu dan reputasi hotel kami. Kami menghargai fleksibilitas yang ditawarkan oleh tenaga *outsourcing*, yang memungkinkan kami untuk menyesuaikan jumlah staf sesuai dengan volume tamu yang datang. Dengan demikian, kami percaya bahwa penggunaan tenaga *outsourcing* ini adalah langkah yang tepat dalam mendukung operasional hotel.

Secara keseluruhan, kami menemukan bahwa tenaga *outsourcing* yang bekerja di Harmoni One Hotel cukup efisien dalam melaksanakan tugas pelayanan tamu. Mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan baik dan cepat, terutama dalam situasi di mana volume tamu meningkat. Staf kami merasa bahwa tenaga *outsourcing* dapat beradaptasi dengan cepat terhadap situasi yang berubah dan siap untuk memenuhi permintaan tamu dengan baik. Di departemen *Front Office*, staf *outsourcing* sering kali menunjukkan kemampuan yang baik dalam menangani proses *check-in* dan *check-out*, serta memberikan informasi yang diperlukan kepada tamu dengan cepat dan tepat. Begitu pula di departemen *housekeeping*, mereka menjaga standar kebersihan dan menanggapi permintaan tambahan dengan baik. Namun, seperti di mana pun, ada ruang untuk peningkatan. Kami percaya bahwa pelatihan lanjutan dan penguatan komunikasi antara staf hotel dan staf *outsourcing* dapat lebih meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Secara keseluruhan, kami merasa bahwa tenaga *outsourcing* berkontribusi positif terhadap efisiensi operasional hotel. Tenaga *outsourcing* di Harmoni One Hotel mampu memberikan hasil layanan yang sesuai bahkan kadang melebihi ekspektasi tamu. Kami telah menerima banyak umpan balik positif dari tamu tentang keramahan dan kecepatan layanan yang diberikan oleh staf. Dalam banyak kasus, mereka menunjukkan inisiatif untuk memahami kebutuhan tamu dan memberikan

solusi yang tepat. Di departemen *Front Office*, misalnya, kami sering mendengar pujian dari tamu tentang bagaimana staf mampu menangani pertanyaan dan permintaan khusus dengan baik. Begitu juga di departemen *Housekeeping*, staf kami terampil dalam memastikan kamar dan area publik selalu dalam kondisi optimal, yang berkontribusi pada pengalaman positif bagi tamu. Dalam hal keberlanjutan penggunaan tenaga *outsourcing* dalam jangka panjang dapat mendukung kualitas pelayanan hotel. Dengan tenaga kerja yang terlatih dan profesional, kami dapat menjaga standar layanan yang tinggi tanpa harus mengeluarkan biaya tetap yang signifikan untuk tenaga kerja tetap. Ini memberikan fleksibilitas yang diperlukan untuk menyesuaikan jumlah staf sesuai dengan permintaan musiman atau puncak kunjungan. Tenaga *outsourcing* juga membawa berbagai pengalaman dan keterampilan yang dapat memperkaya layanan kami. Ketika staf *outsourcing* diberikan pelatihan yang tepat dan dukungan dari manajemen hotel, mereka dapat menjadi bagian integral dari tim kami dan membantu menciptakan pengalaman tamu yang positif.

Staf tetap biasanya lebih memahami budaya dan standar operasional hotel kami secara mendalam, sehingga mereka sering kali lebih konsisten dalam memberikan layanan yang diharapkan. Sementara itu, meskipun staf *outsourcing* umumnya menunjukkan kinerja yang baik, ada kalanya kami menemukan perbedaan dalam hal kecepatan respons dan pemahaman terhadap prosedur tertentu, terutama saat situasi mendesak atau saat volume tamu tinggi. Namun, staf *outsourcing* yang lebih berpengalaman cenderung lebih baik dalam hal ini. Kami percaya bahwa dengan pelatihan tambahan dan penguatan komunikasi antara staf tetap dan staf *outsourcing*, konsistensi layanan dapat ditingkatkan. Dengan cara ini, kami dapat menciptakan pengalaman yang lebih seragam dan memuaskan bagi tamu, terlepas dari siapa yang memberikan layanan. Secara keseluruhan, kami menghargai kontribusi staf *outsourcing* dan berharap dapat meningkatkan kolaborasi di masa depan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan *outsourcing* di Hotel Harmoni One Batam dapat dinilai baik karena staf *outsourcing* mampu memberikan pelayanan yang andal, responsif, profesional, dan penuh perhatian kepada tamu. Secara keseluruhan, penggunaan *outsourcing* dalam aspek pelayanan tamu di hotel memiliki keuntungan dari segi biaya dan fleksibilitas, tetapi ada tantangan terkait kualitas dan konsistensi layanan. Evaluasi *outsourcing* harus fokus pada relevansi, efisiensi, efektivitas, keberlanjutan dan dampak tenaga *outsourcing* juga membawa berbagai pengalaman dan keterampilan yang dapat memperkaya layanan.

Saran

Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada jurnal ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran-saran sesuai dengan hasil pengamatan dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran-saran yang peneliti berikan setelah meneliti permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pengawasan dan pengendalian kualitas hotel perlu memperkuat pengawasan terhadap kinerja staf *outsourcing* melalui evaluasi rutin. sistem penilaian yang transparan dan terstruktur akan memastikan kualitas pelayanan tetap konsisten. Selain itu, *feedback* dari tamu dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui area yang perlu ditingkatkan.
2. Meningkatkan integrasi staf *outsourcing* dan staf tetap agar staf *outsourcing* merasa lebih

terlibat dan memahami budaya kerja hotel, perlu adanya program integrasi yang mendorong kerjasama antara staf *outsourcing* dan staf tetap. Hal ini dapat menciptakan sinergi dalam memberikan pelayanan, sehingga tamu tidak merasakan perbedaan antara layanan dari staf tetap dan staf *outsourcing*.

3. Peningkatan Komunikasi Antara Manajemen Hotel dan Penyedia *Outsourcing*.

Hotel harus menjaga komunikasi yang kuat dengan penyedia *outsourcing* untuk memastikan bahwa kebutuhan tenaga kerja dan standar layanan dipenuhi. Hal ini mencakup memastikan penyedia *outsourcing* memahami visi dan misi hotel dalam memberikan layanan yang optimal kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abbasi, S., Sıcakyüz, Ç., Santibanez Gonzalez, E. D., & Ghasemi, P. (2024). A systematic literature review of logistics services outsourcing. *Heliyon*, 10(13). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e33374>
- [2] Atmadjaja, Y. V. (2023). Evaluasi Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Tenaga Outsourcing di Untag Banyuwangi dari Perspektif Transaction Cost Economics. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 10–18. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v11i1.59999>
- [3] Badan Pusat Statistik Batam. (2024). *Data Wisatawan Berkunjung di Kota Batam 2024*.
- [4] Baquero, A. (2022). Customer and Employee Satisfaction in Hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 4(2), 69–83. <https://doi.org/10.51525/johti.1172181>
- [5] Dewa. (2022). Analisis kualitas pelayanan receptionist berbasis kearifan lokal dalam meningkatkan kepuasan tamu di the st. regis bali resort. *Jurnal Pariwisata*, 2, 190–210.
- [6] Dudé, U., & Žitkienė, R. (2021). Evaluation of outsourcing development in the service sector. *Economies*, 9(2). <https://doi.org/10.3390/economies9020044>
- [7] Espino-Rodríguez, T. F., Ahmed, M. G. T., & Gil-Padilla, A. M. (2022). Outsourcing from the Perspectives of Competitive Capabilities and Supplier Innovation in the Hotel Sector. *Journal of Tourism and Services*, 13(25), 22–44. <https://doi.org/10.29036/jots.v13i25.429>
- [8] Fajrillah, I. (2023). Evaluasi Kinerja: Apakah Itu Penting? *Prosiding Seminar Nasional Batch 2 Amal Insani Foundation*, 119–132. <https://prosiding.amalinsani.org/index.php/semnas>
- [9] Ibrahim, E., Khraisat, Q., Alghizzawi, M., Omain, S. Z., Humaid, A. M., & Ismail, N. B. (2023). The Impact of Outsourcing Model on Supply Chain Efficiency and Performance in Smes: A Case of the Hospitality Industry. *International Journal of Professional Business Review*, 8(6), e03224. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.3224>
- [10] Juliana, J., Tanujaya, T., & Nathaniel, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i1.197>
- [11] Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108–110. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i2.65>
- [12] Octarini, F., & Supriyadi. (2021). Produktivitas Karyawan Outsource dengan Retensi Karyawan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Karyawan Outsource di Divisi Kartu Kredit PT Bank BRI). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 8(1), 17–32.
- [13] Sari, N. P. P., Pantiyasa, I. W., & Purnantara, I. M. H. (2022). Analisis pola kerjasama reservation, reception, dan room attendant dalam penanganan tamu check-in dan check-out di hotel sheraton bali kuta resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(11), 3209–3226.

<https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.227>

- [14] Sutardi, H., & Arthauli, N. G. (2024). *Jurnal Pariwisata Vokasi Beban Kerja Karyawan Resepsionis Di Trans Luxury Hotel*. 5(1), 67–77.
- [15] Thamdzir, M., & Mikasari, D. A. (2022). Kesiapan Budaya Masyarakat Kota Batam Dalam Menyambut Batam Sebagai Kota Wisata. *Jurnal Mata Pariwisata*, 01(02), 47–56. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mata-btp/article/view/56>
- [16] Wangsa, V., Erwen, I. V., Natasha, S., Shielline, P., Poluan, R. C., Wulandari, N., & Kalfin, K. (2024). The Impact Of Outsourcing on Hotel Efficiency and Performance. *International Journal of Humanities, Law, and Politics*, 2(1), 33–37. <https://doi.org/10.46336/ijhlp.v2i1.50>
- [17] Zuchri. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. In *Syakir Media Press* (Syakir Med, Vol. 13, Issue 1).

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN