



**PERSEPSI MAHASISWA JURUSAN PERHOTELAN SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA MATARAM TERHADAP *HOUSEKEEPING DEPARTMENT***

Oleh

Rizal Kurniansah¹⁾, Sri Wahyuningsih²⁾

^{1,2} Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: rizalsstpar@yahoo.com s.wahyuningsih@yahoo.com

Abstrak

Housekeeping department (HK) merupakan salah satu department yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membersihkan, merapikan dan merawat seluruh area hotel baik area *indoor* maupun *outdoor*. Besarnya beban kerja *housekeeping* tersebut maka HK terbagi ke dalam beberapa section antara lain *room section*, *public area section*, *laundry section* dan *linen section*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa STP Mataram terhadap *housekeeping department* dan untuk mengetahui persepsi mahasiswa STP Mataram terhadap proses belajar pada mata kuliah *housekeeping department*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *simple random sampling* dengan jumlah sampel yaitu 133 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap *housekeeping department* yaitu baik dengan skor rata-rata yaitu 3,73. Akan tetapi mahasiswa cenderung tidak tertarik untuk bekerja di bagian HK, hal tersebut terbukti dengan hasil penilaian dengan skor 2,13 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak setuju untuk bekerja di *housekeeping department*. Sedangkan persepsi mahasiswa/i terhadap proses belajar pada mata kuliah *housekeeping department* yaitu baik dengan nilai rata-rata 3,78. Hal tersebut menjadi perhatian tersendiri bagi para dosen pengampu kuliah untuk mempertahankan kualitas proses belajar mengajar, bahkan semakin ditingkatkan lagi agar mahasiswa lebih tertarik untuk menekuni dunia *housekeeping*.

Kata Kunci : persepsi, mahasiswa, departemen housekeeping,

PENDAHULUAN

Kampus Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi pariwisata pertama di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah berdiri sejak tahun 1996. STP memiliki visi kedepannya yaitu pada tahun 2025 menjadi lembaga pendidikan pariwisata unggul, terkemuka di Indonesia timur, dan berdaya saing global dengan berlandaskan budaya pariwisata. Visi yang telah ditetapkan tersebut harus didukung dengan misi yang jelas, maka misi yang perlu dilaksanakan yaitu menyelenggarakan pendidikan vokasi untuk

membangun sumber daya manusia yang unggul, mandiri, dan mampu bersaing ditingkat nasional. Serta, menyelenggarakan kemitraan dengan lembaga sejenis maupun non sejenis dalam menunjang proses pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi pariwisata pertama di NTB, STP Mataram memiliki dua program studi unggulan yaitu S1 Pariwisata, Diploma III Perhotelan dan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. STP Mataram pun membuka program Diploma I perhotelan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menempuh pendidikan



singkat satu tahun. Sejak berdiri tahun 1996, STP Mataram telah meluluskan mahasiswanya sebanyak 1.890 orang, yang terdiri atas Program Diploma I berjumlah 711 orang dan Program Diploma III Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata berjumlah 1.180 orang, (STP Mataram, 2016). Dari jumlah lulusan yang lulus tersebut, telah berkerja di berbagai hotel, restoran dalam dan luar negeri, kapal pesiar, pegawai negeri sipil (PNS), dan swasta lainnya.

Berdasarkan data wisudawan Program Studi Diploma III Perhotelan tahun 2016 menunjukkan bahwa, dari jumlah keseluruhan wisudawan yaitu 156 orang, hanya 8 orang yang mengambil *training* di *housekeeping department*. Sisanya yaitu 85 orang mengambil *training* di *food and beverage department*, 63 orang *training* di *front office department*. Hasil observasi sementara yang dilakukan oleh penulis terhadap mahasiswa STP Mataram semester III (tiga) angkatan 2016/2017 sebanyak 20 orang menyatakan bahwa tidak tertarik untuk berkarier di *housekeeping department* Berdasarkan data-data tersebut menunjukkan bahwa tingkat ketertarikan mahasiswa STP Mataram untuk berkarier di *housekeeping department* cukup rendah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis menarik untuk melakukan penelitian tentang “Persepsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram Terhadap *Housekeeping Department*”. Untuk itu, sebagai subjek dalam penelitian ini yaitu para mahasiswa program studi DIII Perhotelan Semester III. Persepsi mahasiswa terhadap *housekeeping department* sangat diharapkan agar dosen pengampu mata kuliah tersebut dapat mengevaluasi terhadap proses belajar yang diberikan. Sehingga diharapkan kedepannya, minat mahasiswa STP Mataram untuk belajar dan berkarier di *Housekeeping* akan terus meningkat. Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
Bagaimanakah Persepsi Mahasiswa STP Mataram Terhadap *Housekeeping Department* dan Bagaimanakah Persepsi Mahasiswa STP

Mataram terhadap Proses Belajar Pada Mata Kuliah *Housekeeping Department*?

LANDASAN TEORI

Terbentuknya persepsi dimulai dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan, dan menerima sesuatu hal yang kemudian seseorang menseleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang berarti. Persepsi menurut Hadiyanto dan Yuanita (2010) mengemukakan bahwa Persepsi dalam pengertian psikologi adalah proses pencarian informasi untuk dipahami melalui alat penginderaan dengan kesadaran atau kognisi. Alat untuk memperoleh informasi tersebut adalah penginderaan (penglihatan, pendengaran, peraba, dan sebagainya). Soepomo (2011), Persepsi merupakan proses kognitif kompleks yang menghasilkan gambaran dunia yang unik, yang mungkin agak berbeda dari realita, atau persepsi dianggap sebagai penyaring. Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses kategorisasi dan interpretasi yang bersifat selektif. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah karakteristik orang yang dipersepsi dan faktor situasional.

Thoaha (2003), ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu:

- a. Faktor internal: Perasaan, sikap, dan kepribadian individu, prasangka, keinginan, atau harapan, perhatian (*focus*), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi
- b. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar.

Sedangkan *housekeeping department*, menurut Hadi dan Wulanto (2014) mengemukakan bahwa *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan keamanan serta kelengkapan kamar tamu hotel.



Housekeeping Department di era sekarang tidak hanya tentang untuk membersihkan, merawat dan menjaga keindahan serta kebersihan seluruh area hotel, (Singh, 2015). Tetapi *housekeeping department* dapat menciptakan suatu kesan pertama yang mengesankan dan kesan pertama yang juga merupakan kesan terakhir, (Parsidi, 2004). *Housekeeping department* juga mengatur atau menata peralatan yang ada di kamar, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya, (Yulianto dan Damayanti, 2014).

METODE PENELITIAN.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang didukung dengan pendekatan kualitatif. Data kuantitatif dalam bentuk formal yang didukung angka dan kualitatif bersifat narasi terhadap data kuantitatif yang diperoleh dari penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Persepsi Mahasiswa STP Mataram Terhadap *Housekeeping Department*.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa/i yang berjumlah 133 orang menunjukkan bahwa, secara umum persepsi mahasiswa/i terhadap *housekeeping department* yaitu baik dengan nilai rata-rata 3,73. Adapun komponen penilaian mahasiswa tentang *housekeeping department*, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel: Rata-rata Nilai Persepsi Mahasiswa STP Mataram Terhadap *Housekeeping Department*

No	Indikator	Rata-rata NP
----	-----------	--------------

1	Mahasiswa menilai bagus tentang HK	4,38
2	Mahasiswa menilai bagus terhadap room section	4,38
3	Mahasiswa menilai bagus terhadap Public Area	3,62
4	Mahasiswa menilai bagus terhadap laundry	3,17
5	Mahasiswa menilai bagus terhadap linen section	4,17
6	Mahasiswa tertarik untuk bekerja di HK	2,13
RATA-RATA		3,73

Sumber: Hasil penelitian, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa persepsi mahasiswa terhadap *housekeeping department* beserta sectionnya yaitu sangat baik dan baik. Masing-masing nilai yaitu 4,38 untuk *housekeeping department* (sangat baik), *room section* 4,38 (sangat baik), *public are section* 3,62 (baik), *Loundry section* 3,17 (baik) dan *linen section* 4,17 (sangat baik). Meskipun penilaian mahasiswa terhadap *housekeeping department* baik, akan tetapi mahasiswa cenderung tidak tertarik untuk bekerja di bagian HK, hal tersebut terbukti dengan hasil penilaian berjumlah 2,13 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak setuju untuk bekerja di *housekeeping department*.

Berdasarkan data tersebut menjadi perhatian bagi para dosen pengampu Mata Kuliah *Housekeeping* untuk terus memotivasi mahasiswa untuk tertarik berkerja di bagian *housekeeping*. Selain itu juga perlu adanya sebuah wadah untuk mahasiswa melakukan praktek di kampus, karena untuk peralatan penunjang praktek *housekeeping* masih sangat kurang di kampus STP Mataram.

Persepsi Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Pada Mata Kuliah *Housekeeping Department*?

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa/i yang berjumlah 133 orang menunjukkan bahwa, secara umum



persepsi mahasiswa/i terhadap proses belajar pada mata kuliah *housekeeping department* yaitu baik dengan nilai rata-rata 3,78. Adapun komponen penilaian mahasiswa tentang *housekeeping department*, dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel: Rata-rata Nilai Persepsi Mahasiswa Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Pada Mata Kuliah *Housekeeping Department*

No	Indikator	Rata-rata NP
1	Mahasiswa tertarik untuk belajar HK	3,97
2	Dosen memberikan gambaran/pengenalawan awal tentang MK HK.	4,24
3	Dosen memberikan materi yang lengkap tentang HK	3,20
4	Suasana belajar yang menyenangkan	3,97
5	Dosen mengajak mahasiswa lebih aktif dalam proses belajar	4,18
6	Dosen memberikan motivasi untuk berkarier di HK	3,20
7	Dosen memberikan tugas yang sesuai dengan topik tentang HK	3,26
8	Dosen memberikan Soal UTS dan UAS sesuai dengan materi yang telah didapatkan	3,91
9	Mahasiswa mendapatkan nilai akhir sesuai dengan proses belajar selama ditempuh	4,17
	RATA-RATA	3,78

Sumber: Hasil penelitian, 2017.

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa, secara umum persepsi mahasiswa tentang proses belajar yaitu baik dengan skor antara lain: Mahasiswa tertarik untuk belajar HK dengan skor 3,97 (baik), dosen memberikan gambaran/pengenalawan awal tentang mata kuliah HK dengan skor 4,24 (sangat baik), Dosen memberikan materi yang lengkap tentang HK dengan skor 3,20 (baik), suasana belajar yang menyenangkan skor 3,97 (baik), dosen mengajak mahasiswa lebih aktif dengan skor 4,18 (sangat baik), dosen memberikan motivasi untuk berkarier di HK dengan skor 3,20 (baik),

dosen memberikan tugas yang sesuai dengan topik tentang HK dengan skor 3,26 (baik), dosen memberikan Soal UTS dan UAS sesuai dengan materi yang telah didapatkan dengan skor 3,91 (baik), mahasiswa mendapatkan nilai akhir sesuai dengan proses belajar selama ditempuh dengan skor 4,17 (sangat baik).

Berdasarkan data-data diatas menunjukkan bahwa, penilaian mahasiswa terhadap proses belajar di mata kuliah *housekeeping department* sudah baik. Hal tersebut menjadi perhatian tersendiri bagi para dosen pengampu kuliah untuk mempertahankan kualitas proses belajar mengajar, bahkan semakin ditingkatkan lagi agar mahasiswa lebih tertarik untuk menekuni dunia *housekeeping*.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap *housekeeping department* yaitu baik dengan skor rata-rata yaitu 3,73. Akan tetapi mahasiswa cenderung tidak tertarik untuk bekerja di bagian HK, hal tersebut terbukti dengan hasil penilaian dengan skor 2,13 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak setuju untuk bekerja di *housekeeping department*. Sedangkan persepsi mahasiswa/i terhadap proses belajar pada mata kuliah *housekeeping department* yaitu baik dengan nilai rata-rata 3,78. Hal tersebut menjadi perhatian tersendiri bagi para dosen pengampu kuliah untuk mempertahankan kualitas proses belajar mengajar, bahkan semakin ditingkatkan lagi agar mahasiswa lebih tertarik untuk menekuni dunia *housekeeping*.

Saran

Berdasarkan hasil uraian simpulan diatas, terdapat beberapa hal yang perlu penulis sarankan kepada pihak kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram antara lain:

- Untuk terus memotivasi mahasiswa untuk tertarik berkerja di bagian *housekeeping*. Selain itu juga perlu



adanya sebuah wadah untuk mahasiswa melakukan praktek di kampus, karena untuk peralatan penunjang praktek *housekeeping* masih sangat kurang di kampus STP Mataram.

- b. Disarankan kepada dosen pengampu mata kuliah *housekeeping department* untuk mempertahankan kualitas proses belajar mengajar, bahkan semakin ditingkatkan lagi agar mahasiswa lebih tertarik untuk menekuni dunia *housekeeping*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hadi, Wisnu dan Wulanto, Risky Wakyu. 2014. Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Vol 5 (1):55
- [2] Hadiyanto dan Yuanita, Suzyant. 2010. Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan *Nokia Life Tool* Sebagai Inovasi Media Informasi Pertanian. *Jurnal Transdisiplin Sosiologi, Komunikasi, dan Ekologi Manusia*. Vol 4 (3): 366-379.
- [3] Parsidi. 2004. Pentingnya Housekeeping Bagi Suatu Hotel. *Jurnal Media Wisata*. Vol 2 (2) : 17.
- [4] Soepomo, Soenartomo. 2011. Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Terhadap Program Kewirausahaan Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 13 (1): 1-7.
- [5] Thoha, Miftah. 2003, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [6] Yulianto dan Damayanti, Weningtyas. 2014. Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Vol 5 (2) : 64.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN