

Person-Job Fit Dalam Upaya Memaksimalkan Layanan *Housekeeping* Oleh Tenaga Kerja Bidang Perhotelan di Hotel Gets Premiere Semarang

Althaf Dzaki Ibrary¹, Mochammad Eric Suryakencana Wibowo², Diana Aqmal³,
Masitha Fahmi Wardhani⁴

¹Universitas Dian Nuswantoro, brazki91@gmail.com

²Universitas Dian Nuswantoro, ericsurya@dsn.dinus.ac.id

³Universitas Dian Nuswantoro, daqwd@yahoo.com

⁴Universitas Dian Nuswantoro, masithafahmi@dsn.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana *person-job fit* tercermin dalam kinerja tenaga kerja *housekeeping* di Hotel Gets Premiere Semarang sebagai upaya memaksimalkan kualitas layanan bagi tamu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan prosedur manual (*Manual Data Analysis Procedure*) dengan penerapan triangulasi dan *member checking* untuk memastikan kredibilitas hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *person-job fit* dalam pekerjaan *housekeeping* terwujud melalui sinkronisasi peran, yang mencakup keselarasan organisasi, kehangatan interpersonal, pola kerja monoton, etos pelayanan, dan dedikasi pelayanan profesional. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun karakter pekerjaan *housekeeping* bersifat repetitif, karyawan tetap mampu beradaptasi, menjaga standar layanan, dan membangun interaksi sosial yang positif. Dengan demikian, *person-job fit* menjadi elemen penting dalam mendukung keberlangsungan layanan *housekeeping* secara konsisten, profesional, dan berdampak langsung pada citra hotel serta kepuasan tamu.

Kata Kunci: *Housekeeping*, Layanan Hotel, *Person-Job Fit*, Sinkronisasi Peran, Studi Kasus.

ABSTRACT

This study aims to explore in depth how person-job fit is reflected in the performance of housekeeping employees at Gets Premiere Hotel Semarang as an effort to maximize service quality for guests. The research employed a qualitative approach with a case study design, where data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using the Manual Data Analysis Procedure (MDAP) with the application of triangulation and member checking to ensure the credibility of the findings. The results indicate that person-job fit in housekeeping work is manifested through role synchronization, which includes organizational alignment, interpersonal warmth, repetitive work patterns, service ethos, and professional service dedication. These findings highlight that although housekeeping tasks are inherently repetitive, employees are able to adapt, maintain service standards, and foster positive social interactions. Thus, person-job fit emerges as a crucial element in supporting the sustainability of housekeeping services in a consistent and professional manner, while directly contributing to the hotel's image and guest satisfaction.

Keywords : *Case study, Housekeeping, Hotel Services, Person-Job Fit, Role Synchronization.*

A. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu penggerak utama perekonomian Indonesia yang memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pendapatan nasional dan penciptaan lapangan kerja. Dalam ekosistem industri ini, bidang perhotelan memiliki posisi strategis karena berfungsi sebagai penyedia akomodasi dan layanan yang menentukan pengalaman wisatawan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan hotel, semakin besar pula tingkat kepuasan tamu yang berdampak pada loyalitas dan citra positif destinasi wisata. Dengan meningkatnya



persaingan di industri perhotelan, upaya mempertahankan kualitas layanan menjadi tantangan utama bagi setiap hotel, termasuk dalam hal pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Peran kinerja lingkungan dalam meningkatkan kinerja ekonomi perlu dieksplorasi lebih jauh untuk mendorong organisasi, termasuk hotel, agar lebih berkomitmen dalam meningkatkan kinerja lingkungannya (Machingura et al., 2025). Strategi keberlanjutan perlu diintegrasikan ke dalam seluruh aktivitas dan praktik pengembangan, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas hidup secara menyeluruh baik bagi karyawan, tamu hotel, maupun masyarakat sekitar (Salama et al., 2025).

Salah satu aspek penting dalam manajemen SDM yang memengaruhi keberhasilan layanan adalah kesesuaian antara individu dengan pekerjaan atau person–job fit. Konsep ini menekankan bahwa kinerja optimal akan tercapai apabila terdapat keselarasan antara karakteristik pribadi, nilai, dan kemampuan seseorang dengan tuntutan pekerjaan yang dijalankan. Ketika seseorang merasa cocok dengan pekerjaannya, ia cenderung menunjukkan tingkat motivasi, kepuasan, dan komitmen yang lebih tinggi. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara individu dan pekerjaannya dapat menyebabkan kelelahan emosional, stres kerja, hingga penurunan kualitas layanan (Dewi et al., 2024). Karena pelayanan prima merupakan bentuk pengelolaan layanan yang menitikberatkan pada kualitas serta orientasi terhadap pengguna jasa, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan pelanggan dan pemangku kepentingan (Mahmud & Aqmal, 2020). Hal ini semakin krusial mengingat model bisnis yang sebelumnya cenderung statis kini dituntut untuk beralih dari hanya menjual layanan dasar menjadi pendekatan yang lebih berfokus pada kebutuhan tamu, sebagai respons terhadap persaingan yang semakin ketat dan ekspektasi tamu yang terus berubah dengan cepat (Aw & Tan, 2025).

Dalam industri perhotelan, person–job fit memiliki peran krusial karena sebagian besar layanan bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan tamu. Setiap individu yang terlibat dalam proses pelayanan harus mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja, serta standar operasional yang ditetapkan oleh manajemen hotel. Salah satu departemen yang paling mencerminkan hal tersebut adalah housekeeping, yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel. Pekerjaan di departemen ini bersifat padat karya dan menuntut tingkat ketelitian serta ketahanan fisik yang tinggi.

Hotel Gets Premiere Semarang, sebagai hotel berbintang empat yang beroperasi di pusat kota, menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap lima karyawan di departemen housekeeping, ditemukan bahwa sebagian besar staf merasa pekerjaan mereka sudah sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki. Namun, hasil observasi lapangan memperlihatkan adanya dinamika menarik yang menunjukkan bahwa kesesuaian tersebut belum sepenuhnya optimal. Beberapa karyawan mengaku menghadapi kesulitan dalam menjaga ritme kerja yang cepat dan memenuhi standar kebersihan tinggi, terutama ketika beban kerja meningkat pada masa okupansi tinggi. Situasi ini sering menimbulkan kelelahan fisik dan tekanan psikologis, karena tuntutan pekerjaan tidak selalu seimbang dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia.

Selain itu, pra-survei juga mengungkapkan adanya hambatan komunikasi antar karyawan yang menyebabkan koordinasi kerja tidak berjalan efektif, misalnya dalam pembagian area kerja atau penanganan permintaan tamu mendadak. Tekanan dari atasan untuk menjaga kualitas layanan di tengah keterbatasan waktu turut

memengaruhi motivasi kerja staf, bahkan sebagian merasa kurang mendapatkan umpan balik positif atas hasil kerjanya. Beberapa karyawan juga menuturkan bahwa dorongan utama mereka bekerja lebih banyak berasal dari faktor eksternal seperti gaji, tunjangan, dan peluang karier, bukan semata-mata kepuasan batin dalam memberikan layanan terbaik kepada tamu. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa aspek person-job fit di departemen housekeeping belum sepenuhnya seimbang antara kemampuan individu, beban kerja, dan harapan organisasi, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakharmonisan yang dapat berdampak pada mutu layanan, kepuasan tamu, dan citra profesional Hotel Gets Premiere Semarang secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana person-job fit terwujud dalam kinerja tenaga kerja housekeeping di Hotel Gets Premiere Semarang. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kesesuaian individu terhadap pekerjaannya serta menjelaskan bagaimana kondisi tersebut memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi kasus, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai dinamika person-job fit dalam lingkungan kerja housekeeping, yang pada akhirnya dapat menjadi dasar bagi strategi pengelolaan SDM perhotelan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Hubungan interpersonal yang terjalin dengan baik dapat berperan sebagai pemicu dorongan kerja dan akuntabilitas, sehingga meningkatkan ketangguhan karyawan dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan (Lee et al., 2025).

B. KAJIAN TEORI

Person-Job Fit

Person-job fit merupakan konsep yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara individu dan pekerjaannya, baik dari segi keterampilan, nilai, maupun ekspektasi terhadap peran yang dijalankan. Kesesuaian ini tidak hanya berdampak pada performa teknis, tetapi juga pada kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja karyawan. Kondisi tersebut mampu memperkuat pemahaman dan keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sehingga mendorong kinerja yang lebih optimal dalam memenuhi standar pelayanan hotel (Schwarz et al., 2025). Ketika individu dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik, serta tercipta komunikasi dan koordinasi yang harmonis di lingkungan kerja, maka risiko mengalami stres kerja dapat diminimalkan (Wibowo & Hartono, 2020). Dalam industri perhotelan, di mana kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung antara staf dan tamu, *person-job fit* menjadi elemen krusial. Penelitian Dewi et al. (2024) menunjukkan bahwa *person-job fit* yang diperkuat dengan pelatihan kerja mampu meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, strategi manajerial yang menekankan pada kecocokan peran dan kenyamanan kerja dapat menjadi kunci dalam membangun tim yang produktif dan termotivasi.

Pada unit *housekeeping*, *person-job fit* mencakup kesesuaian keterampilan, kepribadian, dan motivasi dengan tuntutan pekerjaan yang bersifat teknis sekaligus kolaboratif. Tugas seperti membersihkan kamar dan menata fasilitas hotel membutuhkan ketelitian, konsistensi, serta kemampuan bekerja sama secara harmonis. Irdhayanti et al. (2024) menekankan bahwa karakteristik pekerjaan yang selaras dengan kepribadian individu dapat mendorong motivasi dan meningkatkan kinerja. Keberhasilan layanan *housekeeping* tidak hanya bergantung pada prosedur



operasional, tetapi juga pada sejauh mana staf merasa cocok dan nyaman dengan peran yang mereka jalankan.

Person-job fit berkontribusi terhadap keseimbangan emosional dan mental karyawan, yang berdampak langsung pada kualitas layanan dan kepuasan tamu. Penelitian Yan et al. (2022) mengungkapkan bahwa *person-job fit* dapat mengurangi konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta meningkatkan kesejahteraan secara menyeluruh. Selain itu, kesesuaian antara individu dan organisasi (*person-organization fit*) juga berperan penting dalam membentuk perilaku kewargaan organisasi, seperti yang dijelaskan oleh (Haryati et al., 2022). Dalam praktiknya, hal ini tercermin dari sikap saling mendukung antar karyawan *housekeeping*, yang tidak hanya menyelesaikan tugas masing-masing, tetapi juga menjaga ritme kerja tim demi mempertahankan standar layanan hotel.

Housekeeping sebagai salah satu departemen inti dalam operasional hotel memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang bagi tamu. Meskipun tugas-tugasnya tampak sederhana, pekerjaan *housekeeping* memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi karena mencakup aspek teknis seperti pembersihan dan pengelolaan perlengkapan, serta aspek nonteknis seperti pemberian layanan personal kepada tamu. Karyawan di departemen ini dituntut untuk memiliki keterampilan teknis yang memadai sekaligus sensitivitas sosial dalam menghadapi berbagai situasi. Beban kerja yang bersifat repetitif juga berpotensi menimbulkan kejenuhan, sehingga kondisi psikologis dan sosial karyawan turut memengaruhi kualitas layanan. Dalam hal ini, *person-job fit* menjadi faktor penting agar karyawan tidak hanya mampu menyelesaikan tugas rutin, tetapi juga merasa memiliki keterhubungan dengan makna pekerjaannya, sehingga mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berkesinambungan.

Berbagai temuan dari penelitian sebelumnya memperkuat urgensi untuk mengkaji *person-job fit* dalam pekerjaan *housekeeping*. Dewi et al. (2024) menyoroti bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediator antara kesesuaian pekerjaan dan kinerja karyawan. Sementara itu, Zhang & Yan (2024) menunjukkan bahwa *person-job fit* dapat mereduksi tekanan peran dan meningkatkan performa kerja secara signifikan. Penelitian lain oleh Irdhayanti et al. (2024) mengungkapkan adanya keterkaitan antara kepribadian, motivasi, dan kinerja dalam sektor perhotelan. Secara keseluruhan, studi-studi tersebut menegaskan bahwa *person-job fit* tidak hanya berkontribusi terhadap efektivitas kerja individu, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam menjaga mutu layanan hotel secara berkelanjutan.

Dengan mempertimbangkan landasan teoritis dan hasil-hasil penelitian terdahulu, studi ini difokuskan untuk memahami peran *person-job fit* dalam mendukung optimalisasi layanan *housekeeping* di Hotel Gets Premiere Semarang. Fokus utama diarahkan pada pengalaman kerja nyata karyawan *housekeeping*, termasuk bagaimana mereka menyesuaikan diri dengan tuntutan organisasi, menjaga standar layanan, dan menghadapi rutinitas kerja yang berulang. Sinkronisasi peran menjadi tema sentral yang muncul dari proses triangulasi data, yang diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana kesesuaian antara individu dan pekerjaannya mampu memperkuat kinerja tim *housekeeping* serta mendukung keberhasilan layanan hotel secara keseluruhan.

Housekeeping

Housekeeping merupakan salah satu departemen utama dalam hotel yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area,

mulai dari kamar tamu, lorong, hingga fasilitas umum yang digunakan setiap hari. Peran ini sangat vital karena kualitas *housekeeping* menjadi salah satu indikator utama kepuasan tamu. Mutu individu karyawan memiliki peran krusial dalam menunjang efektivitas operasional serta daya saing perusahaan di dalam suatu industri (Puspita et al., 2024). Karyawan *housekeeping* tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis dalam membersihkan dan merapikan ruangan, tetapi juga harus disiplin, teliti, dan mampu bekerja dalam sistem yang terstruktur. Menurut Dewi et al. (2024), kualitas pelayanan hotel sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara pekerjaan dan individu yang melaksanakannya, karena hal tersebut menentukan motivasi dan kepuasan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan departemen *housekeeping* dengan memperhatikan *person-job fit* dapat menghasilkan standar layanan yang konsisten dan berkelanjutan.

Selain sebagai unit operasional yang menangani kebersihan, *housekeeping* juga berfungsi sebagai garda depan dalam membentuk kesan pertama bagi tamu. Ruang yang bersih dan nyaman menjadi pengalaman awal yang menentukan persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Penelitian Zhang & Yan (2024) menegaskan bahwa *person-job fit* memiliki hubungan erat dengan kinerja pelayanan, sehingga karyawan yang merasa sesuai dengan perannya cenderung lebih siap menjaga kualitas interaksi dengan tamu sekaligus mempertahankan standar kebersihan. Dengan demikian, tugas *housekeeping* tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman emosional tamu dalam menikmati layanan hotel.

Karakter pekerjaan *housekeeping* yang bersifat repetitif, seperti membersihkan kamar, mengganti linen, dan menata perlengkapan, berpotensi menimbulkan kejenuhan apabila tidak diimbangi dengan strategi kerja yang mendukung. Untuk menjaga produktivitas, diperlukan sistem organisasi yang adaptif dan pola kerja tim yang solid. Irdhayanti et al. (2024) menunjukkan bahwa kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dan kepribadian individu dapat meningkatkan motivasi serta kinerja dalam pekerjaan yang bersifat rutin. Temuan ini relevan bagi *housekeeping*, karena pekerja yang memiliki ketelitian, kesabaran, dan konsistensi lebih mampu menghadapi pola kerja monoton dengan tetap menjaga kualitas layanan.

Berbagai penelitian terdahulu menegaskan bahwa *person-job fit* (*P-J Fit*) memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja di industri perhotelan. Yuniarto & Setiawan (2024) menemukan bahwa *P-J Fit* serta kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kinerja karyawan hotel di Surabaya. Hasil serupa ditunjukkan oleh Elsayy & Radwan (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas pelatihan dapat meningkatkan *P-J Fit* dan keterlibatan kerja karyawan (*work engagement*). Sementara itu, Dewi et al. (2024) mengidentifikasi bahwa *P-J Fit* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, namun pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan tidak signifikan tanpa dimediasi oleh kepuasan kerja.

Penelitian lain oleh DALGIÇ (2022) menyoroti bahwa *P-J Fit* dan *person-organization fit* mampu menurunkan intensi keluar kerja (*turnover intention*) melalui mediasi *job resourcefulness*. Zhang & Yan (2024) juga menemukan bahwa *P-J Fit* berperan dalam mengurangi kelelahan emosional dan meningkatkan kemampuan pemulihan layanan (*service recovery performance*). Kedua temuan tersebut menegaskan bahwa kecocokan individu dengan pekerjaan tidak hanya berpengaruh pada performa, tetapi juga pada ketahanan emosional dan loyalitas karyawan terhadap organisasi.



Dalam penelitian lain, Liu et al. (2024) menunjukkan bahwa selera humor karyawan dapat memperkuat *person-service job fit* dan meningkatkan performa layanan hotel. Hal ini menandakan bahwa faktor kepribadian turut memperkuat kesesuaian individu terhadap pekerjaannya. Sementara itu, Elmetwaly (2024) menemukan bahwa penerapan *Electronic Human Resource Management (e-HRM)* mendukung pengembangan organisasi melalui peran mediasi *P-J Fit*, karena sistem digital memungkinkan penempatan karyawan sesuai kemampuan dan preferensi mereka.

Selain itu, Suryani & Piartrini (2021) menemukan bahwa *P-J Fit* memperkuat hubungan antara *quality of work life* dengan kepuasan kerja pada karyawan Hotel Lovina Bali. Secara keseluruhan, hasil dari delapan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *person-job fit* berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, kepuasan, dan keterikatan kerja karyawan di sektor perhotelan. Namun, masih sedikit penelitian yang menyoroti *P-J Fit* pada departemen *housekeeping*, padahal bagian ini memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan hotel. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi penerapan *person-job fit* dalam memaksimalkan layanan *housekeeping* di Hotel Gets Premiere Semarang. Berdasarkan uraian penelitian terdahulu, masih terdapat beberapa celah penelitian yang belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Pertama, belum banyak penelitian yang secara khusus menyoroti *person-job fit* dalam konteks departemen *housekeeping*, padahal bagian ini memiliki peran krusial dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

Kedua, sebagian besar penelitian yang ada cenderung bersifat umum dengan melibatkan seluruh karyawan hotel, atau bahkan dilakukan di luar industri perhotelan, sehingga belum mampu menggambarkan dinamika kesesuaian individu dan pekerjaan secara spesifik pada lingkungan kerja *housekeeping*. Ketiga, hingga saat ini belum ditemukan studi yang menggunakan Hotel Gets Premiere Semarang sebagai objek penelitian, padahal hotel ini memiliki karakteristik manajemen dan operasional yang unik serta potensial untuk diteliti dari perspektif *person-job fit*.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji secara mendalam bagaimana *person-job fit* berperan dalam memaksimalkan layanan *housekeeping* di Hotel Gets Premiere Semarang, serta bagaimana kesesuaian antara individu dan pekerjaan dapat mendukung terciptanya layanan yang optimal di lingkungan perhotelan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam pemahaman, perspektif, dan pengalaman pekerja *housekeeping* di Hotel Gets Premiere Semarang terkait kesesuaian antara individu dan pekerjaan (*person-job fit*) dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada pencarian makna melalui narasi dan interaksi sosial, yang memungkinkan peneliti memperoleh wawasan mendalam mengenai dinamika sosial serta kondisi khas yang membentuk fenomena tersebut. Studi kasus dianggap tepat karena memahami secara spesifik satu fenomena dalam satu unit analisis, yaitu pengalaman tenaga kerja *housekeeping*, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kontribusi *person-job fit* terhadap peningkatan kualitas layanan di industri perhotelan.

Hotel Gets Premiere Semarang dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan hotel berbintang 4 (empat) yang terletak di pusat kota yaitu di Jl. MT. Haryono No.312 - 316, Rejosari, Sarirejo, Kec. Semarang Tim., Kota Semarang, Jawa Tengah, dengan tingkat okupansi tinggi, sehingga menuntut konsistensi dalam standar pelayanan. Informan ditentukan secara purposif dan terdiri dari 8 (delapan) staf housekeeping yang mewakili berbagai fungsi operasional, seperti room attendant, order taker, public area attendant, dan linen attendant. Dengan komposisi jabatan yang beragam ini, penelitian diharapkan mampu menangkap dinamika person-job fit dari berbagai perspektif, mulai dari staf yang berinteraksi langsung dengan tamu, staf yang menjalankan fungsi koordinatif, hingga staf yang menjaga kebersihan area publik. Keragaman peran ini memberikan kedalaman analisis terhadap bagaimana kesesuaian antara individu dan pekerjaan dipahami, dijalani, dan dimaknai dalam praktik kerja housekeeping sehari-hari di Hotel Gets Premiere Semarang. Fokus pemilihan informan diarahkan pada karyawan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas, agar data yang diperoleh mencerminkan pengalaman kerja yang otentik. Sejalan dengan pendapat dari Czernek-Marszałek & McCabe (2024), pendekatan kualitatif lebih menekankan pada kedalaman informasi daripada jumlah partisipan, karena fokus utamanya adalah menggali makna yang kontekstual dan reflektif.

Adapun data karyawan yang telah bersedia menjadi informan, yaitu:

1. Regina, usia 22 Tahun (*Linen Attendant*) sebagai P1
2. Risan, usia 30 Tahun (*Room Attendant*) sebagai P2
3. Yunita, usia 25 Tahun (*Order Taker*) sebagai P3
4. Aditya, usia 30 tahun (*Spv. Housekeeping*) sebagai P4
5. Rafli, usia 20 tahun (*Room Attendant*) sebagai P5
6. Oktu, usia 46 Tahun (*Public Area Attendant*) sebagai P6
7. Dhol Pianus, usia 25 Tahun (*Room Attendant*) sebagai P7
8. Agus, usia 23 Tahun (*Room Attendant*) sebagai P8

Penelitian kualitatif ini menetapkan sebagian tenaga kerja di departemen *housekeeping* Hotel Gets Premiere Semarang sebagai populasi penelitian, karena mereka terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas-tugas operasional harian seperti membersihkan kamar, merawat area publik, dan memberikan layanan kebersihan kepada tamu. Pemusatan perhatian pada staf *housekeeping* dilakukan secara sengaja karena mereka memiliki pengalaman nyata dalam menjalankan fungsi kerja, sehingga dianggap paling relevan untuk memberikan wawasan mendalam mengenai konsep *person-job fit*. Berdasarkan studi sebelumnya, staf *housekeeping* memainkan peran sentral dalam mencerminkan kualitas pelayanan hotel, mengingat interaksi mereka dengan tamu berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Kusuma & Semara, 2023). Dewi et al. (2024) juga menekankan bahwa keberhasilan layanan hotel sangat dipengaruhi oleh sejauh mana karakteristik individu sesuai dengan tuntutan pekerjaan di bidang *housekeeping*, yang menuntut ketekunan, ketelitian, dan daya tahan fisik.

Annamalah et al. (2025) menyatakan bahwa relevansi dan ketelitian metode studi kasus dalam riset bisnis kontemporer penting untuk menangkap isu kompleks seperti transformasi digital, dinamika pasar, dan pengambilan keputusan strategis dalam konteks organisasi nyata. Pernyataan ini diperkuat oleh Sota et al. (2024) yang menyoroti bagaimana pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti menyelidiki proses pembelajaran inovatif dalam organisasi kecil dengan ketelitian



dalam desain metodologi. Oleh karena itu, pendekatan ini dinilai paling tepat untuk menggali pengalaman pekerja *housekeeping* di Hotel Gets Premiere Semarang dalam lingkungan kerja yang aktif dan terus berkembang.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui *in-depth interview*, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk mengeksplorasi pandangan dan pengalaman staf *housekeeping* mengenai kesesuaian antara kemampuan pribadi dan tuntutan pekerjaan, sedangkan observasi dilakukan untuk memahami perilaku kerja serta dinamika interaksi di lingkungan operasional hotel. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap fenomena *person-job fit* secara kontekstual, sebagaimana dikemukakan oleh Namey et al. (2022) bahwa observasi lapangan dapat memperkuat validitas data kualitatif melalui pengamatan perilaku dalam konteks aslinya. Selain itu, wawancara mendalam juga dianggap efektif untuk menggali persepsi dan motivasi kerja staf hotel secara lebih personal (Pratiwi et al., 2024). Lingkungan yang mudah dijangkau dan suasana yang tidak kaku turut menciptakan kepercayaan dan keterbukaan di antara informan (Baite & Panda, 2025). Selain itu, studi kasus yang mendalam pada industri perhotelan dengan menggali wawasan dari berbagai departemen dan jaringan operasional hotel akan sangat bermanfaat dalam memahami dinamika SDM secara menyeluruh (Jones et al., 2025). Seluruh proses pengumpulan data dilengkapi dengan dokumentasi berupa foto dan rekaman audio sebagai bukti pendukung serta sarana untuk memastikan ketepatan hasil transkripsi. Penggunaan rekaman audio membantu menangkap ekspresi verbal dan non-verbal informan secara utuh, yang mendukung keakuratan dan reflektivitas hasil analisis. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Eftekhari (2024) yang menegaskan pentingnya dokumentasi digital dalam memperkuat validitas dan kedalaman data kualitatif. Dengan demikian, triangulasi teknik melalui kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi menjadi strategi penting untuk menjaga konsistensi serta keandalan data penelitian.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik, mengikuti panduan dari Kushnir (2025) yang menekankan proses pengkodean, kategorisasi, dan pembentukan tema berdasarkan pola makna yang muncul dari data. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menafsirkan pengalaman kerja *housekeeping* secara reflektif dan mendalam, dengan dukungan triangulasi sumber serta *member checking* untuk meningkatkan kredibilitas hasil. Dengan demikian, metode penelitian ini memberikan dasar analitis yang kuat untuk memahami bagaimana *person-job fit* terbentuk dan berperan dalam memaksimalkan layanan *housekeeping* di Hotel Gets Premiere Semarang.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti terlebih dahulu meninjau kelayakan jumlah karyawan untuk pelaksanaan wawancara mendalam secara langsung. Untuk itu, perlu dilakukan pertemuan dengan Executive Housekeeping guna membahas rancangan penelitian, struktur wawancara, dan penjadwalan kegiatan selanjutnya. Dari pertemuan tersebut disepakati bahwa tahap awal penelitian akan dimulai dengan pelaksanaan pra-survei pada bulan Mei 2025.

Pra-survei ini berfungsi sebagai langkah awal dalam pengumpulan data primer sekaligus sebagai uji coba instrumen wawancara, dengan tujuan menilai relevansi dan keterpahaman pertanyaan oleh responden. Dalam pelaksanaannya, peneliti melibatkan lima dari delapan karyawan *housekeeping* yang ada. Wawancara

dilakukan secara individual dengan tujuh pertanyaan umum, mencakup pengalaman awal bekerja di hotel, tantangan yang dihadapi selama bertugas, serta harapan terhadap perkembangan hotel ke depan. Seluruh proses pra-survei diselesaikan dalam satu hari, memberikan peneliti gambaran awal mengenai kondisi aktual di lapangan.

Setelah data pra-survei dianalisis, peneliti menjadwalkan kembali kegiatan dengan pihak hotel untuk pengambilan data primer secara menyeluruh pada Juni 2025. Pada tahap ini, seluruh delapan karyawan housekeeping diwawancarai secara individual. Wawancara utama difokuskan pada lima indikator penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, masing-masing diwakili oleh satu pertanyaan utama. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan fokus penelitian mengenai person-job fit dalam rangka optimalisasi layanan housekeeping di Hotel Gets premiere Semarang.

Hasil analisis data mengidentifikasi lima tema utama yang merepresentasikan pengalaman kerja staf housekeeping di Hotel Gets premiere Semarang. Tema pertama adalah lingkungan kerja, Hubungan sosial yang harmonis antar karyawan mempermudah koordinasi dan menciptakan suasana kerja yang mendukung. Menurut Suryani & Piartrini (2021), lingkungan kerja yang sehat dan suportif memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk quality of work life serta meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan hotel. Sebagaimana diungkapkan oleh P1:

“...Saya baru pindah dari FO (Front Office) ke Housekeeping otomatis Saya juga perlu penyesuaian diri dengan tugas dan tanggung jawabnya...”

yang menunjukkan pentingnya dukungan lingkungan dalam proses adaptasi. P3 juga menyatakan:

“...saling support satu sama lain dari atasan dari rekan kerja jadi Aku nyesuaiin diri disini juga lumayan gampang...”

yang menegaskan bahwa kerja sama tim dapat mengurangi hambatan dalam menghadapi posisi baru.

Tema kedua adalah humor, Liu et al. (2024) menjelaskan bahwa selera humor karyawan hotel berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang positif, memperkuat hubungan sosial, serta meningkatkan performa pelayanan. Bentuk humor yang dimaksud tidak terbatas pada lelucon ringan, melainkan juga mencakup ekspresi empati antar karyawan dalam menghadapi tekanan kerja. P2 menyatakan:

“...mendengarkan keluh kesahnya teman... jadi kita bisa membantu mengatasi solusi...”

Yang menunjukkan bahwa humor berbasis empati dapat meredakan ketegangan emosional. Sementara itu, P4 mengungkapkan:

“...kalo startnya enak mesti sesuai... kalo startnya itu mereka kepikiran karena kena marah atau apa mesti agak goyah kerjanya...”

Yang menyoroti pentingnya suasana santai di awal kerja untuk membangkitkan motivasi dan mengurangi tekanan.

Tema ketiga adalah kejenuhan, yang muncul sebagai tantangan akibat sifat pekerjaan yang repetitif dan fisik. Meski demikian, interaksi positif dan pembagian kerja yang proporsional mampu mereduksi dampak kejenuhan tersebut. Zhang & Yan (2024) menjelaskan bahwa tingkat person-job fit yang rendah sering kali berkorelasi dengan meningkatnya kejenuhan kerja (job boredom) dan kelelahan emosional (emotional exhaustion). Sebaliknya, ketika karyawan merasa cocok dengan tuntutan pekerjaannya, mereka lebih mampu menjaga motivasi dan stabilitas emosi meskipun dihadapkan pada pola kerja yang monoton. Wawancara dengan



informan mengonfirmasi adanya rasa monoton yang cukup dominan. P3 menyatakan:

“...pekerjaannya tu setiap harinya... gampang jenuh sih, pekerjaan yang monoton...”

sementara P5 menambahkan:

“...kamarnya ramai tapi kita tu gak ada kerjaan... jenuh banget...”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejenuhan tidak hanya dipicu oleh rutinitas yang berulang, tetapi juga oleh ketidakpastian ritme kerja, seperti saat tingkat okupansi tinggi namun aktivitas tetap tidak bervariasi.

Tema keempat adalah orientasi pelanggan, yang menjadi nilai inti dalam pelaksanaan tugas. Informan menekankan bahwa kenyamanan tamu selalu menjadi prioritas utama, bahkan tanpa arahan langsung dari atasan. Elmetwaly (2024) mengungkapkan bahwa kesesuaian personal antara karyawan dan pekerjaannya memperkuat perilaku orientasi pelayanan (*service orientation behavior*), yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan hotel. Selaras dengan itu, DALGIÇ (2022) menambahkan bahwa individu dengan tingkat *person-job fit* yang tinggi cenderung memiliki komitmen dan tanggung jawab yang kuat terhadap pelanggan, karena nilai-nilai personal mereka sejalan dengan tujuan organisasi. Hasil wawancara menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi terhadap hal tersebut. P1 menyampaikan:

“...kebersihan tamu, kenyamanan tamu... memang harus diutamakan karena itu ada standar operasionalnya...”

Yang mencerminkan kepatuhan terhadap prosedur sekaligus komitmen terhadap kenyamanan tamu. P6 menambahkan:

“...pelayanan tamu adalah raja... kita juga harus bisa berkomunikasi ... ada batasannya tersendiri seperti itu.”

Pernyataan ini menegaskan bahwa orientasi terhadap pelanggan bukan sekadar instruksi dari manajemen, melainkan telah menjadi bagian dari profesionalisme yang tertanam dalam sikap kerja karyawan.

Tema kelima adalah pencapaian, yang dipersepsikan melalui kepuasan tamu, apresiasi dari manajemen, dan keberhasilan menjaga standar layanan secara konsisten. Pencapaian ini tidak hanya menjadi indikator kinerja, tetapi juga sumber motivasi intrinsik bagi staf *housekeeping*. Aspek pencapaian dalam pekerjaan *housekeeping* tercermin dari rasa keberhasilan yang dialami karyawan, khususnya ketika mereka berhasil menghindari keluhan dari tamu dan memperoleh apresiasi positif. P5 mengungkapkan:

“...terhindar dari komplain itu sudah termasuk keberhasilan...”

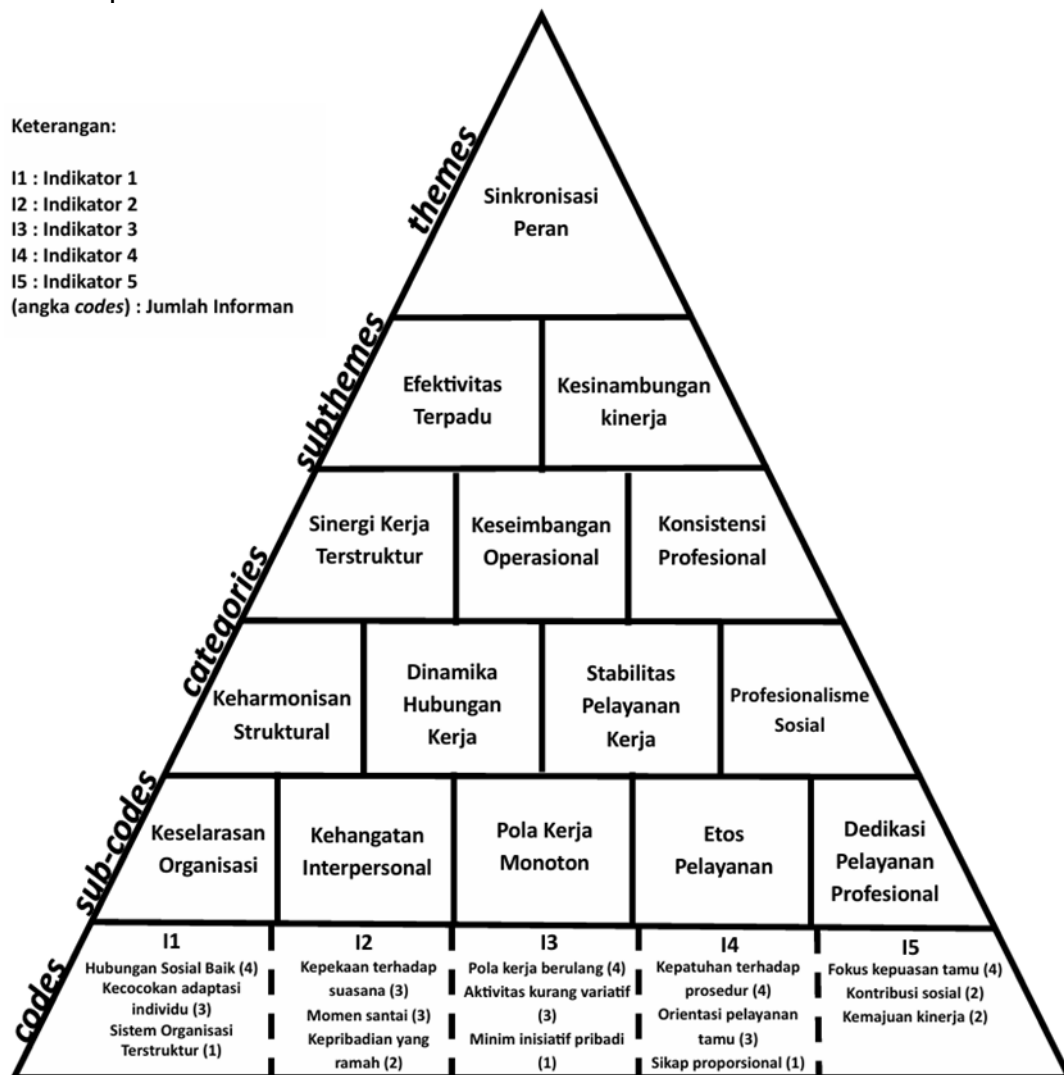
dan P3 menambahkan:

“...mereka ga komplain... itu tu aku dah menurutku dah suatu keberhasilan...”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa indikator keberhasilan bagi staf *housekeeping* sering kali bersifat sederhana namun bermakna, yaitu memastikan kepuasan tamu dan kelancaran operasional tim.

Temuan ini memperkuat hasil-hasil studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa keselarasan antara karakteristik individu dan tuntutan pekerjaan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, motivasi, dan loyalitas karyawan (Dewi et al., 2024). Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menyoroti penerapan *person-job fit* secara spesifik dalam departemen *housekeeping*, yang menuntut ketelitian, stamina fisik, dan interaksi langsung dengan tamu. Implikasi praktis dari temuan ini memberikan arah bagi manajemen hotel dalam merancang strategi seleksi,

pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia yang berbasis pada kesesuaian peran.



Hasil triangulasi menunjukkan bahwa hubungan sosial yang harmonis antar karyawan *housekeeping* merupakan elemen kunci dalam mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Koordinasi rutin melalui rapat singkat atau pengarahan sebelum bekerja memberikan ruang bagi staf untuk saling menyemangati dan mengingatkan jadwal pembersihan kamar. Interaksi ini memperkuat kemampuan adaptasi individu terhadap perbedaan gaya kerja dan ritme operasional tim. Adaptasi tersebut semakin efektif berkat struktur organisasi yang jelas, mulai dari urutan kerja hingga standar penyediaan *amenities*, sehingga karyawan memiliki pedoman yang terarah namun tetap fleksibel dalam pelaksanaannya.

Di sisi lain, staf *housekeeping* menunjukkan tingkat kepekaan yang tinggi terhadap kenyamanan tamu. Ketika proses pembersihan berlangsung dan tamu tiba-tiba hadir, mereka secara sigap menghentikan aktivitas untuk menyapa dengan ramah dan menanyakan preferensi tamu, mencerminkan profesionalisme serta orientasi pelanggan yang kuat. Di sela rutinitas kerja, momen informal dimanfaatkan untuk berbincang ringan, memperkuat rasa kebersamaan dan menciptakan iklim kerja yang positif. Kombinasi antara hubungan sosial yang erat, kepatuhan terhadap prosedur, dan komitmen pelayanan menghasilkan sinkronisasi peran, yaitu

keselarasan antara konsistensi prosedural dan kehangatan interpersonal yang menjaga mutu layanan *housekeeping* tetap optimal.

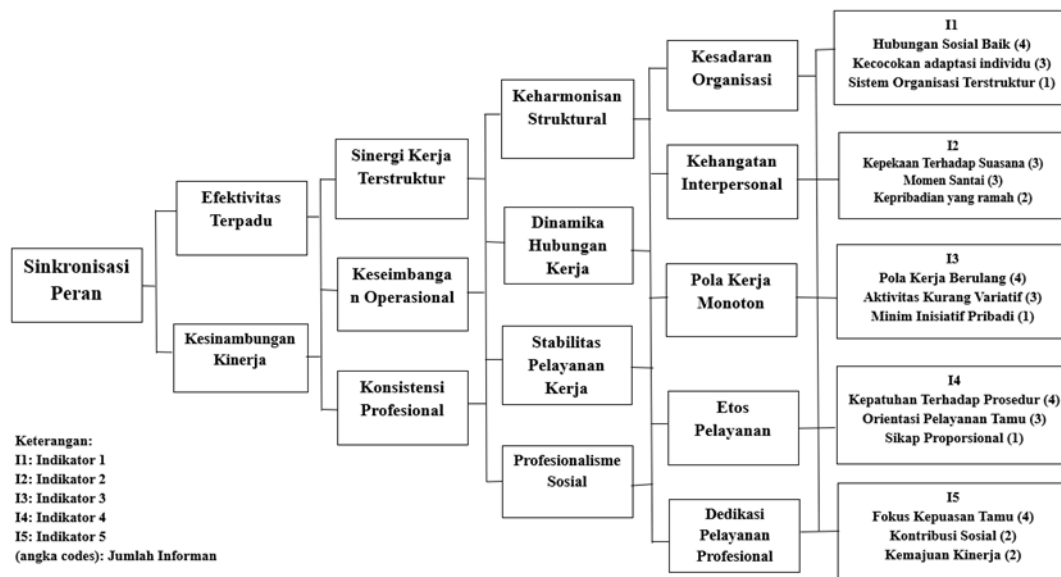


Diagram Hierarki

Dalam penelitian ini, diagram hierarki yang dikembangkan menempatkan konsep sinkronisasi peran sebagai tema sentral dan titik puncak dari keseluruhan proses analisis data. Sinkronisasi peran dipahami sebagai kondisi ideal di mana individu, kelompok kerja, dan organisasi bergerak secara harmonis dalam menjalankan fungsinya masing-masing. Pada tingkat tertinggi, tercipta keseimbangan antara penerapan prosedur dan fleksibilitas kerja, serta integrasi antara dimensi teknis, sosial, dan psikologis yang menyatu dalam praktik layanan *housekeeping*. Dengan demikian, sinkronisasi peran mencerminkan fase ketika karyawan tidak hanya menjalankan tugas, tetapi juga menyelaraskan peran personal, relasi sosial, dan tuntutan organisasi dalam satu kesatuan kerja yang selaras.

Proses mencapai tahap sinkronisasi peran, struktur hierarki analisis menunjukkan adanya sepuluh subtema pendukung yang membentuk jenjang bertingkat. Subtema tersebut meliputi kesinambungan kinerja, efektivitas terpadu, keseimbangan operasional, sinergi kerja terstruktur, konsistensi profesional, profesionalisme sosial, stabilitas pelayanan kerja, keharmonisan struktural, dinamika hubungan kerja, dan kehangatan interpersonal. Keseluruhan subtema ini merupakan hasil pengelompokan dari kategori dan kode yang diperoleh melalui wawancara dengan informan dan pengamatan lapangan di Hotel Gets Premiere Semarang. Dengan memetakan jalur dari indikator ke tema utama, terlihat bagaimana elemen-mikro dalam pengalaman kerja karyawan *housekeeping* membentuk pemahaman yang lebih luas mengenai profesionalisme dan integrasi kerja.

Lebih lanjut, sinkronisasi peran dalam *housekeeping* tidak hanya menunjukkan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai deskripsi pekerjaan, tetapi juga memperlihatkan bagaimana mereka memaknai peran tersebut sebagai bagian dari proses sosial yang lebih luas. Tugas teknis seperti membersihkan kamar dilakukan dengan menginternalisasi nilai-nilai profesionalisme, kedisiplinan, dan keramahan, yang secara langsung memengaruhi pengalaman tamu. Inilah wujud

nyata dari *person-job fit* yang bersifat dinamis, di mana individu terus menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan sambil mengembangkan kualitas personal yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, sinkronisasi peran dapat dianggap sebagai bentuk optimal dari *person-job fit*, karena mengintegrasikan kompetensi, motivasi, dan nilai individu dengan standar kerja dan visi strategis hotel, menghasilkan layanan yang konsisten, profesional, dan berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Yuniarto & Setiawan (2024), yang menekankan bahwa kesesuaian antara individu dan pekerjaannya berkontribusi pada peningkatan kinerja, kepuasan kerja, dan efektivitas organisasi secara menyeluruh.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Gets Premiere Semarang, dapat disimpulkan bahwa *person-job fit* memiliki peran sentral dalam memaksimalkan layanan housekeeping serta menjaga kualitas pelayanan hotel secara menyeluruh. Kesesuaian antara individu dengan pekerjaan yang dijalankan tidak hanya terlihat dari kemampuan teknis dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga dari kemampuan beradaptasi terhadap karakter pekerjaan, nilai-nilai organisasi, serta hubungan sosial di lingkungan kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa *person-job fit* dalam *housekeeping* terwujud melalui sinkronisasi peran antara individu dan organisasi yang ditandai dengan lima aspek utama, yaitu keselarasan nilai kerja, kehangatan interpersonal, kemampuan menghadapi pola kerja monoton, etos pelayanan yang tinggi, serta dedikasi profesional dalam menjalankan tanggung jawab.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan layanan *housekeeping* tidak dapat dilepaskan dari kecocokan antara pekerja dan pekerjaannya. Karyawan yang merasa cocok dengan perannya menunjukkan rasa tanggung jawab yang lebih tinggi, tingkat disiplin yang konsisten, serta dorongan intrinsik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Dengan demikian, *person-job fit* menjadi elemen penting dalam membangun budaya kerja yang profesional, harmonis, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi teoretis dan praktis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta bagi pihak manajemen hotel. Secara teoritis, hasil penelitian memperkuat teori *person-job fit* yang menjelaskan bahwa kepuasan dan performa kerja dipengaruhi oleh sejauh mana individu merasa selaras dengan pekerjaannya. Dalam ruang lingkup *housekeeping*, penelitian ini menegaskan bahwa kesesuaian tidak hanya berkaitan dengan kompetensi teknis, tetapi juga dengan nilai, motivasi, dan karakter personal yang memengaruhi cara individu menjalankan tugas sehari-hari. Temuan ini juga memperluas pemahaman bahwa *person-job fit* merupakan faktor yang berkontribusi terhadap pembentukan perilaku positif seperti tanggung jawab, kepedulian sosial di tempat kerja, dan orientasi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Dewi et al. (2024), bahwa *person-job fit* memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja dan efektivitas layanan.

Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran nyata bagi manajemen hotel mengenai pentingnya memperhatikan faktor kesesuaian individu dalam pengelolaan SDM. Manajemen perlu menempatkan *person-job fit* sebagai acuan utama dalam proses rekrutmen dan penempatan tenaga kerja. Calon karyawan sebaiknya dipilih tidak hanya berdasarkan kemampuan teknis, tetapi juga



berdasarkan kesesuaian karakter, nilai kerja, dan motivasi pribadi terhadap karakteristik pekerjaan *housekeeping* yang padat dan menuntut. Selain itu, manajemen dapat meningkatkan efektivitas pelatihan dengan menyesuaikan materi pada pengembangan sikap profesional, penguatan nilai pelayanan, serta keterampilan interpersonal yang menunjang kolaborasi dalam tim.

Penelitian ini menghadapi sejumlah keterbatasan, terutama dalam hal pendalaman data dan pengukuran objektif terhadap *person-job fit*. Temuan yang diperoleh sepenuhnya bersumber dari persepsi serta pengalaman subjektif para informan di bagian *housekeeping* Hotel Gets Premiere Semarang. Walaupun pendekatan kualitatif memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap dinamika keselarasan peran, studi ini belum menyediakan bukti empiris yang menghubungkan tingkat *person-job fit* dengan kinerja kerja secara kuantitatif. Keterbatasan lain terletak pada jumlah informan yang terbatas, yakni hanya delapan staf *housekeeping*, sehingga belum mampu merepresentasikan keseluruhan populasi tenaga kerja di departemen tersebut. Akibatnya, beragam perspektif atau pengalaman dari karyawan lain yang tidak diwawancarai kemungkinan belum terakomodasi secara utuh. Selain itu, durasi observasi yang terbatas menyebabkan variasi kondisi kerja, seperti fluktuasi beban kerja musiman atau rotasi antarbagian, belum dapat teridentifikasi secara komprehensif. Dengan demikian, hasil studi ini lebih tepat dipahami sebagai representasi kontekstual dari situasi aktual selama periode penelitian, dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh hotel di Semarang.

Meskipun demikian, keterbatasan ini tidak mengurangi nilai penting dari hasil penelitian yang memberikan gambaran nyata tentang bagaimana kesesuaian individu dengan pekerjaan dapat membentuk kinerja dan perilaku kerja di lingkungan *housekeeping*.

Saran

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan di Hotel Gets Premiere Semarang, terdapat sejumlah poin penting yang dapat dijadikan acuan oleh pihak manajemen maupun peneliti selanjutnya. Untuk manajemen hotel, disarankan agar terus memperkuat kolaborasi dan komunikasi antar karyawan *housekeeping* melalui pendekatan yang lebih sistematis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa relasi sosial yang positif menjadi landasan utama dalam menjaga kelancaran operasional dan mutu pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan saling menghargai, sehingga setiap individu merasa nyaman dan termotivasi dalam menjalankan tugasnya. Program rutin seperti briefing harian yang interaktif, sesi "*sharing experience*" mingguan, serta forum evaluasi informal antara staf dan atasan dapat menjadi sarana efektif untuk membangun kepercayaan dan keterlibatan emosional dalam tim. Kegiatan membangun tim bagi staf dapat dilakukan mulai dari aktivitas sosial sederhana hingga pelatihan khusus untuk memperkuat koordinasi dan keterampilan pemecahan masalah saat memberikan layanan kebersihan kepada tamu (Aw & Tan, 2025). Selain itu, langkah sederhana seperti menyediakan waktu khusus bagi karyawan untuk berbagi pengalaman setelah bekerja, merayakan pencapaian kecil, atau memberikan penghargaan simbolis atas kerja sama yang baik juga berkontribusi dalam mempererat hubungan antarpegawai dan memperkuat solidaritas tim.

Di sisi lain, pola kerja yang bersifat repetitif berpotensi menimbulkan kejenuhan bagi sebagian staf. Untuk mengatasi hal tersebut, manajemen dapat menerapkan

sistem "job rotation" antar tugas ringan dalam lingkup *housekeeping*, seperti bergiliran menangani area kamar, ruang publik, atau pengelolaan linen. Strategi ini memungkinkan terciptanya variasi dalam pekerjaan tanpa mengganggu ritme operasional hotel. Selain itu, pelaksanaan "mini training" seperti pelatihan keterampilan pelayanan, manajemen waktu, atau komunikasi efektif dapat membantu menyegarkan semangat kerja dan meningkatkan rasa bangga terhadap profesi *housekeeping*. Upaya ini tidak hanya mengurangi kejenuhan, tetapi juga memperkuat rasa tanggung jawab, meningkatkan kompetensi, dan berdampak positif terhadap kualitas layanan kepada tamu.

Bagi peneliti di masa mendatang, disarankan untuk memperluas fokus kajian ke departemen lain seperti *front office* atau *food and beverage*, guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai penerapan *person-job fit* dalam dunia perhotelan. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi lebih dalam aspek psikologis dan sosial yang memengaruhi kesesuaian individu terhadap pekerjaannya, seperti dukungan organisasi, gaya kepemimpinan transformasional, atau kesejahteraan emosional karyawan. Dengan pendekatan tersebut, diharapkan studi berikutnya mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara karakteristik pribadi, tuntutan pekerjaan, dan budaya organisasi dalam meningkatkan mutu layanan di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annamalah, S., Aravindan, K. L., Ahmed, S., & Sentosa, I. (2025). Exploring the Relevance and Rigour of Case Study Research in Business: A Contemporary Perspective. *Journal of Sustainability Research*, 7(2). <https://doi.org/10.20900/jsr20250032>
- Baite, L., & Panda, B. (2025). Social and economic determinants of international migration: a study of Kuki migrants in Singapore. *International Journal of Sociology and Social Policy*. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-02-2025-0087>
- Czernek-Marszałek, K., & McCabe, S. (2024). Sampling in qualitative interview research: criteria, considerations and guidelines for success. *Annals of Tourism Research*, 104. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103711>
- DALGIÇ, A. (2022). the Effects of Person-Job Fit and Person-Organization Fit on Turnover Intention: the Mediation Effect of Job Resourcefulness. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel (JOGHAT)*, 5(1), 355–365. <https://doi.org/10.33083/joghat.2022.136>
- Dewi, L. P. A. M., Martadiani, A. A. M., & Suarka, I. B. K. (2024). The Role of Job Satisfaction Mediation in the Influence of Person-Job Fit and Job Training on Employee Performance at Grand Inna Kuta Hotel. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 3(3), 1025–1032. <https://doi.org/10.55927/fjas.v3i3.8408>
- Eftekhari, H. (2024). Transcribing in the digital age: qualitative research practice utilizing intelligent speech recognition technology. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 23(5), 553–560. <https://doi.org/10.1093/eurjcn/zvae013>



- Elmetwaly, A. S. (2024). Electronic Human Resources Management and Organizational Development: The Mediating Role of Personal Job Fit in Hotels. *Pharos International Journal of Tourism and Hospitality*, 3(2), 28–39. <https://doi.org/10.21608/pijth.2024.282797.1014>
- Elsawy, O., & Radwan, H. (2022). Assessing the effectiveness of training and how it affects employee engagement in hotels: The mediating role of person-job fit. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 6(2), 161–177.
- Haryati, E., Budiyo, & Suwitho. (2022). The Effect of Person Organization Fit, Job Embeddedness, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior at Citilink Indonesia Airlines. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(10), 2331–2342. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v1i10.1691>
- Irdhayanti, E., Marditama, T., Syafri, M., Mokodenseho, S., & Purwoko, B. (2024). The Influence of Personality Traits and Job Characteristics on Work Motivation and Job Performance in the Hospitality Industry in Indonesia. *The Eastasouth Journal of Social Science and Humanities*, 1(02), 95–105. <https://doi.org/10.58812/esssh.v1i02>
- Jones, M., Stanton, P., & Rose, M. (2025). First Peoples economic landscape : analysis of the ecosystem. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 43(6), 926–945. <https://doi.org/10.1108/EDI-08-2022-0236>
- Kushnir, I. (2025). Thematic analysis in the area of education: a practical guide. *Cogent Education*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2471645>
- Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). The Role of Housekeeping in Improving the Quality of Guest Service in Hotels. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(12), 2663–2672. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12>
- Lee, P. C., Chuang, N.-K., & Law, R. (2025). Lonely planet : effect of workplace loneliness on subjective career success in the hospitality workplace. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, October. <https://doi.org/10.1108/JHTI-11-2024-1197>
- Liu, X., Wu, L.-Z., Ye, Y., & Kwan, H. K. (2024). Are humorous frontline employees hotels' secret weapons? Investigating when and why employee sense of humor promotes service performance. *International Journal of Hospitality Management*, 118. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103667>
- Machingura, T., Adetunji, O., & Maware, C. (2025). The mediatory role of the environmental performance function within the lean-green manufacturing sustainability complex. *The TQM Journal*, 37(6), 1553–1578. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2023-0272>
- Mahmud, & Aqmala, D. (2020). Membangun Excellence Service dan Hospitality Menuju Masa Depan Stifar Yayasan Pharmasi Semarang Yang Lebih Baik. *Darma Shaba Cendekia*, 2(1), 28–32.
- Namey, E., Guest, G., O'Regan, A., Godwin, C. L., Taylor, J., & Martinez, A. (2022). How does qualitative data collection modality affect disclosure of sensitive information and participant experience? Findings from a quasi-experimental

- study. *Quality and Quantity*, 56(4), 2341–2360. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01217-4>
- Pratiwi, N. W. A., Devi, P. D. P., Syahputra, I., Dziaulhaq, N. R., Wiraraja, S. Y. A., & Diwyarthi, N. D. M. S. (2024). The Analysis of In-Depth Interviews Importance in Identifying Hotel Employee Skills. In *Jurnal Multidisiplin West Science* (Vol. 03, Issue 12).
- Puspita, D. S., Haziroh, A. L., Mahmud, & Wardhani, M. F. (2024). Upaya Penurunan Turnover Intention Melalui Perceived Organizational Support , Career Development , Dan Work Life Balance Pada Karyawan Generasi Z Bank Bumn Di Kota Semarang. *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 2(1), 1–15.
- Salama, A. M., Patil, M. P., & Maclean, L. (2025). Urban resilience and sustainability through and beyond crisis – evidence-based analysis and lessons learned from selected European cities. *Smart and Sustainable Built Environment*, 13(2), 444–470. <https://doi.org/10.1108/SASBE-08-2023-0208>
- Schwarz, M., Wahl, A., & Brem, A. (2025). Work to live or live to work: influence of entrepreneurs' social identity on meaningful work. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 31(10), 2519–2547. <https://doi.org/10.1108/IJEER-01-2025-0098>
- Sota, F. G., Pérez Alfonso, L., & Alabau Tejada, N. (2024). Diseño metodológico de un estudio de caso basado en la investigación: aprendizaje innovador desde la perspectiva de dos startups tecnológicas. *Journal of Management and Business Education*, 7(2), 335–356. <https://doi.org/10.35564/jmbe.2024.0019>
- Suryani, N. L., & Piartrini, P. S. (2021). The Role of Person Job FIT Moderation in the Relationship of Quality of Work Life with the Lovina Hotel Employee Satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)* *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(5), 293–303.
- Wibowo, M. E. S., & Hartono, E. S. (2020). Studi Fenomenologi Tentang Keseimbangan Kehidupan dan Pekerjaan Karyawan Sektor Perbankan di Kota Semarang. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 03(03).
- Yuniarto, A., & Setiawan, S. V. (2024). *Cite This As: Yuniarto, et al, 2024. Effect of Person Job-Fit and Internal Service Quality on Job Performance Through Job Satisfaction at 3-Star Hotel Employees in Surabaya*. 11(1), 57–77. <https://doi.org/10.35590/jeb.v10i1.8131>
- Zhang, Z., & Yan, Z. (2024). The impact of core self-evaluations and person-job fit on work-related outcomes. *Frontiers in Psychology*, 15(February), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1341717>

