

Analisis faktor yang memengaruhi efisiensi kinerja pemeliharaan taman di Hotel Oberoi dan Melia Bali

Arista Putri Valentin¹, Widhiantini^{2*} Naniek Kohdrata¹

1. Prodi Arsitektur Lanskap, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Jl. P.B. Sudirman, Denpasar, Indonesia
2. Prodi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Jl. P.B. Sudirman, Denpasar, Indonesia

*E-mail: widhiantini@unud.ac.id

Abstract

Analysis of Factors Influencing the Efficiency of the Performance of Garden Maintenance at the Oberoi and Melia Bali Hotels. Hotels on the island of Bali have experienced an increase, that's because more and more tourists are interested in visiting the island of Bali so that a hotel that is indispensable for its existence in the world of tourism has also create business competition. Therefore, the hotel owner's strategy is to attract tourist interest through the arrangement of outdoor aesthetics or gardens. But so that the garden to function optimally, it requires efficient maintenance and can sustainable. Currently, park maintenance activities, especially in hotels, are still fluctuating, that is, they can be very efficient or even less efficient. Destination in this research is to analyze what factors influence efficiency of park maintenance performance in hotels, thus causing occurrence of fluctuations and recommend strategies for management programs garden maintenance. Furthermore, this study uses data analysis techniques using Interpretative Structural Modeling (ISM). Furthermore, from the results of the analysis shows that the most influential factor on performance efficiency garden maintenance is the factor of garden workers and maintaining the cleanliness of the garden area which are in the independent sector which is a key factor that must be resolved soon. Then costs, Standar Operation Procedure (SOP), low quality of human resources, and workers the hotel is in the linkage sector which means it must be handled medium term or after the short term is over.

Keywords: *Interpretive structural modeling, Maintenance Garden, Management, Performance efficiency.*

1. Pendahuluan

Hotel dalam dunia pariwisata di Bali menjadi salah satu kebutuhan akomodasi yang paling vital. Banyaknya hotel yang berdiri membuat persaingan terjadi antar pemilik hotel dalam mempromosikan kelebihan hotel yang dimilikinya. Promosi dilakukan melalui penataan estetika luar ruangan atau taman untuk menarik wisatawan. Taman yang diharapkan dapat berfungsi dengan optimal dan berkelanjutan maka dari itu diperlukan pemeliharaan yang efisien. Pemeliharaan taman yang efisien adalah pemeliharaan yang telah sesuai dengan kapasitas kerja yang telah ditentukan dalam (Arifin dan Arifin, 2005). Selain itu efisiensi kinerja dapat diartikan perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai apakah sudah sesuai dengan yang telah ditargetkan sehingga dalam keseluruhan kegiatan yang dilakukan tidak ada yang terbuang percuma baik waktu, tenaga, maupun biaya (Susilo, 2011:28).

Permasalahan yang sering terjadi di perhotelan mengenai efisiensi pemeliharaan taman yaitu pemeliharaan taman kurang efisien dan juga sangat efisien atau bersifat fluktuasi. Hal itu dibuktikan dengan penelitian yang menilai efisiensi kinerja oleh Pranata (2018) di Hotel Oberoi yang berlokasi di Jl. Kayu Aya, Seminyak, Bali didapatkan hasil kapasitas kerja yang kurang dari standar yang ditentukan seperti misalnya pada kegiatan penyiraman rumput dengan *sprinkle* hanya memperoleh nilai 81%, penyiraman rumput dan tanaman penutup tanah dengan selang plastik 71%, penyiraman pohon dengan selang plastik 86% dan pemangkasan semak dan penutup tanah dengan gunting pangkas 48%. Penelitian serupa dilakukan oleh Putra (2020) di tempat berbeda yaitu di Hotel Melia yang terletak di Kawasan Wisata ITDC Lot 1, Nusa Dua, Kuta Selatan, Bali didapatkan hampir keseluruhan hasil kapasitas kerja melebihi nilai standar yang telah ditentukan. Hal itu dibuktikan pada beberapa kegiatan pemeliharaan taman diantaranya yaitu penyapuan rumput 181%, penyapuan per kerasan 171%, pemangkasan rumput dengan mesin dorong 100%, penyiraman rumput dengan *sprinkle* 114%, penyiraman penutup tanah dengan selang plastik 121%, penyiraman pohon dengan selang plastik 124%, serta penyiangan dan penggemburan 131%. Berdasarkan perbedaan yang telah disebutkan terdapat faktor-faktor yang memengaruhinya sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk menganalisis faktor-

faktor apa saja yang memengaruhi kinerja pemeliharaan taman. Selanjutnya setelah diketahui faktor kunci diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategi untuk manajemen program pemeliharaan taman skala perhotelan agar pemeliharaan di setiap hotel dapat dilakukan secara efisien dan berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Oberoi Beach and Resort yang terletak di Jl. Kayu Aya, Seminyak, Kuta Selatan Bali dan Hotel Melia yang berada di Kawasan Wisata ITDC Lot.1, Nusa Dua, Kuta Selatan, Bali selama tujuh bulan dari bulan Desember 2020 sampai dengan Juni 2021. Metode yang digunakan adalah metode survei, dengan teknik pengambilan data melalui observasi, studi pustaka, wawancara, dan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada pekerja taman dan pakar yaitu koordinator taman dan supervisor. Selanjutnya dikarenakan adanya pandemic Covid-19 pembatasan jumlah responden dilakukan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya penularan virus sehingga keseluruhan kuesioner yang telah didapatkan dari responden yang bersedia mengisi kuesioner yaitu sebanyak 15 responden, dengan 10 responden dari Hotel Oberoi Beach and Resort dan 5 responden dari Hotel Melia. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Interpretive Structural Modelling* (ISM). Selanjutnya berikut merupakan langkah-langkah analisis ISM berdasarkan (Saxena, 1992):

1. *Menentukan hubungan kontekstual*, antar variabel yang teridentifikasi. Berdasarkan hal itu diperlukannya keterlibatan pakar dalam penentuan perbandingannya. Perbandingan tersebut diklasifikasikan menjadi beberapa kriteria yaitu: “mempengaruhi”, “menyebabkan”, “mengarah ke”, dan “lebih penting daripada” yang dalam penelitian ini menggunakan kriteria “lebih penting daripada”. Kemudian dalam merumuskannya disusun menggunakan *structural self-interaction matrix* (SSIM) yaitu menggunakan simbol V, A, X, dan O. Pengertian nilai $e_{ij} = 1$ adalah terdapat hubungan kontekstual antara faktor i dan j, sedangkan nilai $e_{ji} = 0$ adalah tidak terdapat hubungan kontekstual antara faktor ke i dan ke j dengan penjelasan seperti pada tabel 1 dan 2.

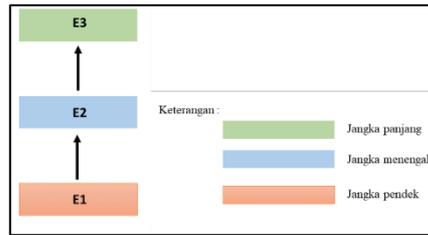
Tabel 1. Hubungan Kontekstual Antar Faktor i dan j

Simbol	Definisi hubungan kontekstual antar faktor (eij)
V	Faktor i lebih penting dari faktor j (tapi tidak sebaliknya) ... ($e_{ij} = 1$ dan $e_{ji} = 0$)
A	Faktor j lebih penting dari faktor i (tapi tidak sebaliknya) ($e_{ij} = 0$ dan $e_{ji} = 1$)
X	Keduanya sama-sama penting ($e_{ij} = 1$ dan $e_{ji} = 1$)
O	Keduanya sama-sama tidak penting ($e_{ij} = 0$ dan $e_{ji} = 0$)

Tabel 2. Contoh Tabel V-A-X-O

Faktor i	Faktor j			
	E1	E2	E3	E4
E1		V	A	V
E2			V	X
E3				O
E4				

2. *Membuat Reachability Matrix (RM)*, dengan mengubah simbolik SSIM menjadi matriks biner. Proses ini adalah menerjemahkan V, A, X, O menjadi bilangan 1 dan 0. Dapat dilihat pada tabel 3. Tahap selanjutnya menganalisis tingkat partisipasi untuk mengklasifikasikan faktor-faktor dalam level yang berbeda dari struktur ISM. Terdapat tiga jenjang dalam *level partitions* yaitu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dan dapat dilihat pada gambar 1.



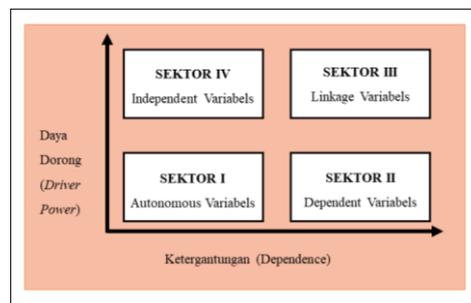
Gambar 1. Level Partition

Tabel 3. Tabel Reachability Matrix (RM)

Faktor i	Faktor j			
	E1	E2	E3	E4
E1	1	0	1	0
E2	0	1	0	1
E3	1	0	1	0
E4	1	0	0	1

3. *Membuat matriks Canonical, canonical matrix* dikembangkan dengan cara *clustering* faktor pada tingkat yang sama lintas baris dan kolom dari final *Reachability Matrix*. *Drive Power* faktor diperoleh dengan menjumlahkan angka satu pada baris sedangkan *dependence power* dengan menjumlahkan angka satu pada kolom (Raj et al., 2012; Attri et al., 2012). Selanjutnya peringkat *drive power* dan *dependence power* dihitung dengan memberikan peringkat tertinggi untuk faktor-faktor yang memiliki jumlah maksimum angka satu pada baris dan kolom.

4. *Matrix of cross impact multiplications applied to classification (MICMAC) analisis*, digunakan untuk menganalisis kekuatan penggerak (*driver power*) dan kekuatan ketergantungan (*dependence power*) dari berbagai faktor, sehingga faktor kunci dalam sistem dapat teridentifikasi. Selanjutnya faktor-faktor diklasifikasikan menjadi empat kategori. Penjelasan secara rinci dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Tingkat Pengaruh dan Ketergantungan Antar Sektor

- a. Sektor I, merupakan *Autonomous factors (weak driver-weak dependent variables)* faktor di sektor ini umumnya tidak berkaitan dengan sistem, hubungannya sedikit, sehingga faktor akan dihilangkan dari sistem.
- b. Sektor II, merupakan *Dependent factors (weak driver-strongly dependent variables)* faktor yang masuk sektor ini merupakan faktor yang mempunyai kekuatan penggerak yang lemah dan ketergantungan yang kuat. Faktor dalam sektor ini relatif terputus dari sistem dan memiliki sedikit link, tetapi bisa jadi pengaruhnya sangat kuat.
- c. Sektor III merupakan *Linkage factors (strong driver – strongly dependent variables)* faktor yang masuk sektor ini merupakan faktor yang mempunyai kekuatan penggerak dan ketergantungan yang kuat. Faktor di sektor ini merupakan faktor yang harus dikaji secara hati – hati, sebab hubungan antar faktor tidak stabil (*unstable*). Setiap tindakan pada faktor ini akan memberikan dampak terhadap faktor lain dan pengaruh umpan balik

terhadap faktor itu sendiri.

- d. Sektor IV, merupakan *independent factors (strong driver – weak dependent variables)* faktor yang masuk sektor ini merupakan faktor yang mempunyai kekuatan penggerak yang kuat dan ketergantungan yang lemah. Faktor di sektor ini merupakan faktor yang menjadi faktor kunci dalam pembangunan model.

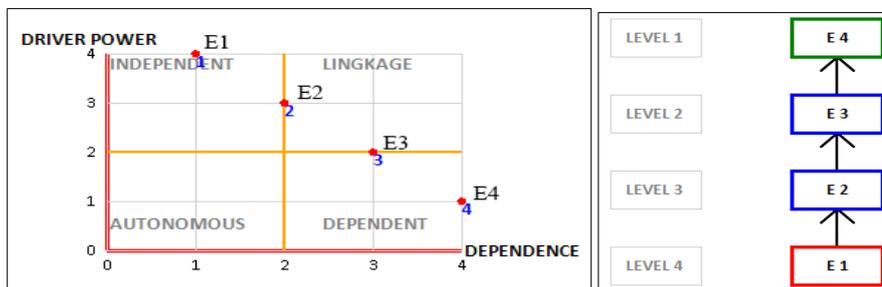
3. Hasil dan Pembahasan

Analisis sistematis sebuah perencanaan program secara menyeluruh sangat penting untuk dilakukan agar implementasinya dapat dilakukan secara efisien dan dapat bermanfaat untuk kebutuhan baik saat ini maupun yang akan datang atau berkelanjutan. Selanjutnya dalam perencanaan program terdapat sembilan elemen, sebagaimana yang dihasilkan oleh Saxena (1992). Berdasarkan sembilan elemen tersebut kemudian diambil empat elemen untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kinerja pemeliharaan taman agar pembahasan tidak melebar diantaranya yaitu (1) Tujuan pemeliharaan taman; (2) Kebutuhan pemeliharaan Taman; (3) Kendala pemeliharaan taman; dan (4) Sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam pemeliharaan taman yang kemudian di dalamnya dibagi lagi menjadi beberapa faktor yang dinilai berpengaruh terhadap efisiensi kinerja pemeliharaan taman. Penentuan faktor dilakukan dengan cara observasi, diskusi dengan pakar yaitu *supervisor* dan koordinator taman serta melalui studi literatur dari hasil penelitian Pranata (2018) dan Putra (2020).

3.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi efisiensi kinerja pemeliharaan taman di Hotel Oberoi Beach and Resort Bali

3.1.1 Elemen tujuan pemeliharaan taman

Tujuan pemeliharaan taman di dalamnya terdapat empat faktor yang dapat berpengaruh terhadap efisiensi kinerja diantaranya yaitu: (E1) Menjaga Kebersihan Area Taman, (E2) Mencegah Kerusakan elemen Keras (*hardscape*) dan Elemen Lunak (*softscape*), (E3) Mencegah Timbulnya Hama dan Penyakit, (E4) Mencegah Terjadinya Kerugian. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada gambar 3.



a. Pembentukan Diagraph hotel Oberoi Gambar

b. Diagram model struktural hotel Oberoi

Keterangan: E1. Menjaga kebersihan area taman, E2. Mencegah kerusakan elemen keras (*hardscape*) dan elemen lunak (*softscape*), E3. Mencegah timbulnya hama dan penyakit, E4. Mencegah terjadinya kerugian

Gambar 3. Diagraph Elemen tujuan pemeliharaan taman Hotel Oberoi

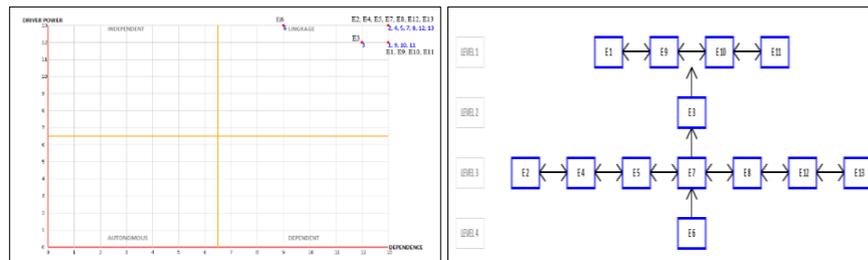
Berdasarkan gambar 3a dapat dijelaskan bahwa menjaga kebersihan area taman berada pada sektor independent yang sekaligus menjadi faktor kunci paling berpengaruh terhadap efisiensi kinerja. Hal tersebut dikarenakan beberapa kapasitas kerja yang diperoleh masih terdapat yang belum memenuhi standar. Mencegah kerusakan elemen keras (*hardscape*) dan elemen lunak (*softscape*) serta Mencegah timbulnya hama dan penyakit berada pada sektor *linkage* yang artinya harus ditangani secara hati-hati dan bersamaan. Selanjutnya mencegah terjadinya kerugian berada pada sektor dependent.

Kemudian pada gambar 3b model struktural dapat dijelaskan bahwa menjaga kebersihan area taman menempati level 4 yang menjadi faktor utama untuk ditangani jangka pendek keberhasilan dari penanganan faktor tersebut akan sangat menentukan faktor lain dari tujuan pemeliharaan taman. Selanjutnya mencegah kerusakan elemen keras (*hardscape*) dan elemen lunak (*softscape*); mencegah timbulnya hama dan penyakit menempati level 3 dan 2 artinya harus ditangani jangka menengah apabila jangka pendek sudah terselesaikan. Penanganan faktor-faktor pada level 4, 3, dan 2 akan memberikan pengaruh untuk tercapainya tujuan yang

ada pada level 1 yaitu mencegah terjadinya kerugian. Mencegah terjadinya kerugian dapat tercapai apabila faktor yang lain sudah terselesaikan.

3.1.2 Elemen kebutuhan dalam pemeliharaan taman

Kebutuhan pemeliharaan taman di dalamnya terdapat tiga belas faktor yang dapat berpengaruh terhadap efisiensi kine diantaranya yaitu: (E1) Struktur Organisasi, (E2) SOP, (E3) Jadwal Tertulis, (E4) Keamanan dan Keselamatan Kerja, (E5) Kualitas dan Ketersediaan Alat (K3), (E6) Biaya, (E7) Jumlah Pekerja, (E8) Keberadaan *Supervisor*, (E9) Komunikasi Antar Pekerja, (E10) Penghargaan Untuk Pekerja Taman Dengan Kinerja Terbaik, (E11) Kedisiplinan, (E12) Pengalaman, dan (E13). Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat pada gambar 4.



a. Pembentukan diagram hotel Oberoi b. Diagram model struktural hotel Oberoi

Keterangan: 1.Struktur organisasi; 2.SOP; 3.Jadwal tertulis;4.Keamanan dan kesehatan kerja (K3); 5.Kualitas dan ketersediaan alat; 6.Biaya; 7.Jumlah pekerja; 8.Keberadaan *supervisor*; 9.Komunikasi antar pekerja; 10.Penghargaan untuk pekerja; 11.Kedisiplinan; 12.Pengalaman; 13.Keahlian

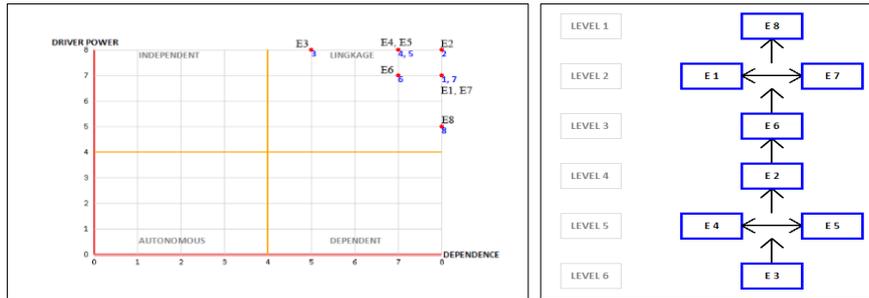
Gambar 4. Diagram Elemen kebutuhan pemeliharaan taman Hotel Oberoi

Pada gambar 4a menunjukkan bahwa keseluruhan faktor berada pada sektor *linkage* yang artinya memiliki kekuatan dan ketergantungan yang kuat. Artinya secara keseluruhan faktor tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap faktor lainnya, dan memiliki tingkat ketergantungan yang kuat pada sistem sehingga penanganannya harus dilakukan dengan hati-hati.

Selanjutnya pada gambar 4b dapat dijelaskan bahwa faktor biaya menempati level 4 artinya harus ditangani jangka pendek dari elemen kebutuhan pemeliharaan taman. Biaya menjadi prioritas dikarenakan biaya menjadi kebutuhan paling utama. Belum adanya standar harga seperti pada pekerjaan teknik sipil hal itu menyulitkan penyusunan anggaran biaya dalam program kegiatan pemeliharaan taman sehingga hal tersebut menjadi penyebab *over budgeting*. Selanjutnya standar operasional prosedur (SOP); keselamatan dan kesehatan kerja (K3); kualitas dan ketersediaan alat; jumlah pekerja; keberadaan *supervisor*; pengalaman; keahlian; dan jadwal tertulis yang menempati level 3 dan 2 yang harus diperhatikan dalam jangka menengah sedangkan untuk struktur organisasi; komunikasi antar pekerja taman; penghargaan untuk pekerja taman; dan kedisiplinan dapat ditangani jangka panjang setelah jangka pendek dan menengah terpenuhi.

3.1.3 Elemen kendala dalam pemeliharaan taman

Kendala dalam pemeliharaan taman di dalamnya terdapat delapan faktor yang dapat memengaruhi efisiensi kinerja pemeliharaan taman diantaranya yaitu: (E1) Mahalnya biaya pemeliharaan taman, (E2) Ketersediaan dan Kualitas Alat yang Kurang Memadai, (E3) Rendahnya Kualitas SDM, (E4) Rendahnya Kesadaran dan Kepedulian SDM, (E5) Tidak Adanya Jadwal Pemeliharaan Tertulis dan *Supervisor*, (E6) Kapasitas Kerja Bersifat Fluktuasi, (E7) Pemeliharaan Kurang Efisien, dan (E8) Upah Pekerja yang Tidak Sesuai. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada gambar 5.



a. Pembentukan diagraph hotel Oberoi
 Keterangan: E1. Mahalnya biaya pemeliharaan taman, E2. Ketersediaan dan kualitas alat yang kurang memadai, E3. Rendahnya kualitas SDM, E4. Rendahnya kesadaran dan kepedulian SDM, E5. Tidak adanya jadwal pemeliharaan tertulis dan *supervisor*, E6. Kapasitas kerja bersifat fluktuasi, E7. Pemeliharaan kurang efisien

b. Diagram model struktural hotel Oberoi

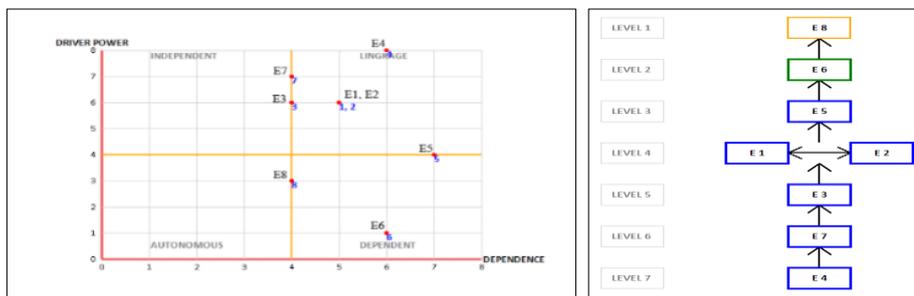
Berdasarkan gambar 5a dijelaskan bahwa keseluruhan faktor berada pada sektor *linkage* yang artinya faktor tersebut memiliki kekuatan penggerak dan ketergantungan yang kuat. Keseluruhan faktor tersebut memiliki pengaruh yang tinggi sekaligus ketergantungan yang tinggi pula sehingga harus ditangani dengan hati-hati karena saling keterkaitan.

Selanjutnya pada gambar 5b dijelaskan bahwa rendahnya kualitas SDM menempati level 6 dan menjadi faktor paling mendesak yang harus segera ditangani jangka pendek. Rendahnya kualitas SDM dapat memberi pengaruh terhadap efisiensi kinerja karena disebabkan oleh kurangnya pelatihan mengenai teori mengenai pemeliharaan taman. Berdasarkan observasi di lapang pekerja taman di hotel Oberoi Beach and Resort melakukan kegiatan pemeliharaan hanya mengandalkan kebiasaan yang setiap hari mereka kerjakan selain itu juga mengandalkan koordinator yang sudah lama bekerja sehingga pekerjaan selesai lebih lama.

Kemudian rendahnya kesadaran dan kepedulian SDM; tidak adanya jadwal pemeliharaan tertulis dan *supervisor* perlu mendapat perhatian jangka menengah setelah jangka pendek terpenuhi dan selanjutnya yang perlu mendapat perhatian jangka panjang setelah jangka pendek dan menengah terpenuhi yaitu pemeliharaan kurang efisien; dan upah pekerja yang tidak.

3.1.4 Elemen sumber daya manusia yang terlibat dalam pemeliharaan taman

Sumber daya manusia yang terlibat dalam pemeliharaan taman memiliki delapan faktor di dalamnya faktor yang dapat memengaruhi efisiensi kinerja diantaranya yaitu: (E1) Pekerja Taman, (E2) *Supervisor*, (E3) Koordinator, (E4) Pekerja Hotel, (E5) *Manager Housekeeper*, (E6) Pengunjung Hotel, (E7) *Training Manager*, dan (E8) *Human resource Development* (HRD) dapat dilihat pada gambar 6.



a. Pembentukan diagraph hotel Oberoi
 Keterangan: E1: Pekerja taman, E2: *Supervisor*, E3: Koordinator, E4: Pekerja hotel, E5: *Manager housekeeper*, E6: Pengunjung hotel, E7: *Training manager*

b. Diagram model struktural hotel Oberoi

Pada gambar 6a dapat dijelaskan bahwa pekerja taman; *supervisor*; koordinator; pekerja hotel; *training manager* berada pada sektor *linkage* yang artinya faktor tersebut memiliki kekuatan penggerak dan

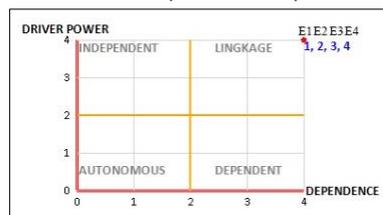
ketergantungan yang kuat karena pengaruhnya yang tinggi sekaligus ketergantungan yang tinggi pula. Karakteristiknya memiliki efek untuk faktor lain dan memberikan efek umpan balik terhadap faktor itu sendiri. Selanjutnya untuk sub elemen *manager housekeeper*; pengunjung hotel; dan *human resource development* (HRD) berada pada sektor *dependent* yang artinya memiliki kekuatan penggerak yang lemah dan ketergantungan yang kuat.

Kemudian pada gambar 6b dapat dijelaskan bahwa pekerja hotel; *training manager*; koordinator taman; pekerja taman; dan *supervisor* pekerja hotel; *training manager*; koordinator taman; pekerja taman; dan *supervisor* menempati level 7,6,5,4 dan 3 merupakan sub elemen yang harus ditangani jangka pendek hal itu dikarenakan semua faktor tersebut merupakan SDM yang harus ada dan terlibat dalam pemeliharaan taman. Keberadaannya sangat penting dan akan menentukan efisiensi atau tidaknya suatu kegiatan pemeliharaan taman. Selanjutnya pengunjung hotel yang menempati level 2 perlu ditangani jangka menengah atau setelah jangka pendek terselesaikan. *Human Resource Development* (HRD) menempati level 1 keberadaannya tidak begitu berpengaruh terhadap efisiensi kinerja sehingga dapat ditangani jangka panjang atau setelah jangka pendek dan menengah terpenuhi.

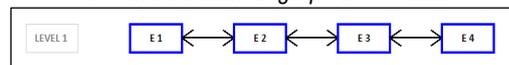
3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi efisiensi kinerja pemeliharaan taman di hotel Melia Bali

3.2.1 Elemen tujuan pemeliharaan taman

Tujuan pemeliharaan taman di dalamnya terdapat empat faktor yang dapat berpengaruh terhadap efisiensi kinerja diantaranya yaitu: (E1) Menjaga Kebersihan Area Taman, (E2) Mencegah Kerusakan elemen Keras (*hardscape*) dan Elemen Lunak (*softscape*), (E3) Mencegah Timbulnya Hama dan Penyakit, (E4) Mencegah Terjadinya Kerugian. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada gambar 7.



a. Pembentukan *diagraph* hotel Melia



b. Diagram model struktural hotel Melia

Keterangan: E1. Menjaga kebersihan area taman, E2. Mencegah kerusakan elemen keras (*hardscape*) dan elemen lunak (*softscape*), E3. Mencegah timbulnya hama dan penyakit, E4. Mencegah terjadinya kerugian

Gambar 7. *Diagraph* Elemen tujuan pemeliharaan taman Hotel Melia

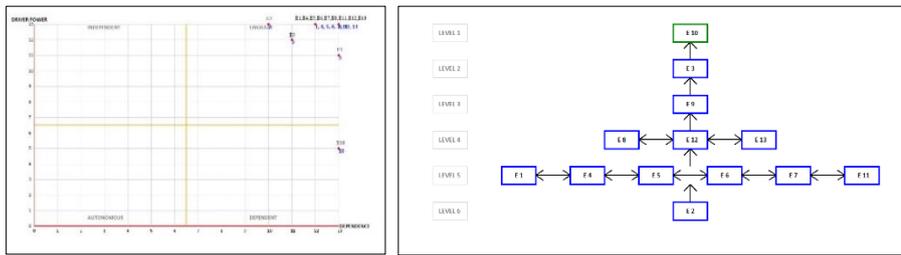
Pada gambar 7a dijelaskan bahwa keseluruhan faktor berada pada sektor *linkage* yang artinya faktor tersebut memiliki kekuatan penggerak dan ketergantungan yang kuat karena pengaruhnya yang tinggi sekaligus ketergantungan yang tinggi pula. Karakteristiknya memiliki efek untuk faktor lain dan memberikan efek umpan balik terhadap faktor itu sendiri.

Kemudian pada gambar 7b dapat dijelaskan bahwa keseluruhan faktor berada pada level 1 dan menunjukkan bahwa kedudukannya sejajar, artinya berdasarkan wawancara dan observasi untuk mencapai tujuan pemeliharaan taman yang efisien keseluruhan faktor tersebut harus sama-sama diperhatikan dan dilakukan dengan segera secara bertahap hal itu menjadi penyebab mengapa kegiatan pemeliharaan taman untuk mencapai tujuan pemeliharaan taman di hotel Melia dilakukan dengan sangat efisien.

3.2.2 Elemen kebutuhan pemeliharaan taman

Kebutuhan pemeliharaan taman di dalamnya terdapat tiga belas faktor yang dapat berpengaruh terhadap efisiensi kinerja pemeliharaan taman diantaranya yaitu: (E1) Struktur Organisasi, (E2) SOP, (E3) Jadwal Tertulis, (E4) Keamanan dan Keselamatan Kerja, (E5) Kualitas dan Ketersediaan Alat (K3), (E6) Biaya, (E7) Jumlah Pekerja, (E8) Keberadaan *Supervisor*, (E9) Komunikasi Antar Pekerja, (E10) Penghargaan Untuk

Pekerja Taman Dengan Kinerja Terbaik, (E11) Kedisiplinan, (E12) Pengalaman, dan Keahlian (E13). Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan di hotel Melia dapat dilihat pada gambar 8.



a. Pembentukan diagraph Hotel Melia b. Diagram model struktural Hotel Melia

Keterangan: 1.Struktur organisasi, 2.SOP, 3.Jadwal tertulis, 4.Keamanan dan kesehatan kerja (K3), 5.Kualitas dan ketersediaan alat, 6.Biaya, 7.Jumlah pekerja, 8.Keberadaan *supervisor*, 9. Komunikasi antar pekerja, 10. Penghargaan untuk pekerja, 11.Kedisiplinan, 12.Pengalaman

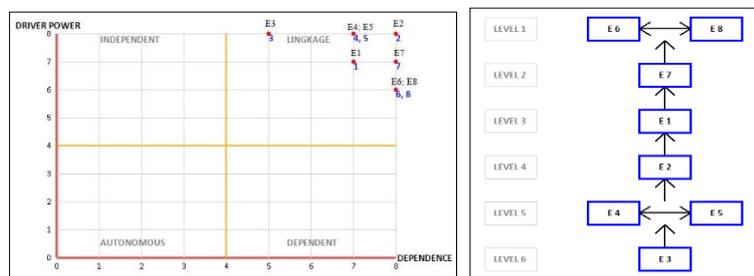
Gambar 8. Diagraph Elemen kebutuhan pemeliharaan taman Hotel Melia

Pada gambar 8a dijelaskan bahwa keseluruhan faktor berada pada sektor *linkage* yang artinya faktor tersebut memiliki kekuatan penggerak dan ketergantungan yang kuat karena pengaruhnya yang tinggi sekaligus ketergantungan yang tinggi pula. Karakteristiknya memiliki efek untuk faktor lain dan memberikan efek umpan balik terhadap faktor itu sendiri.

Selanjutnya pada gambar 14 dapat dijelaskan bahwa SOP menempati level 6 dan menjadi faktor kunci dan menjadi prioritas jangka pendek. Hal itu dikarenakan SOP yang dijalankan di hotel Melia sudah cukup baik sehingga menjadi penyebab mengapa kegiatan pemeliharaan taman dapat berjalan dengan sangat efisien. Struktur organisasi, keamanan dan kesehatan kerja (K3), kualitas dan ketersediaan alat, biaya, jumlah pekerja, kedisiplinan, keberadaan *supervisor*, pengalaman, keahlian, komunikasi antar pekerja, dan jadwal tertulis menempati level 5, 4, 3, 2 artinya harus ditangani jangka menengah atau setelah jangka pendek terpenuhi. Penghargaan untuk pekerja menempati level 1 artinya harus ditangani jangka panjang setelah jangka pendek dan menengah terpenuhi.

3.2.3 Elemen kendala pemeliharaan taman

Kendala dalam pemeliharaan taman di dalamnya terdapat delapan faktor yang dapat memengaruhi efisiensi kinerja pemeliharaan taman diantaranya yaitu: (E1) Mahalnya biaya pemeliharaan taman, (E2) Ketersediaan dan Kualitas Alat yang Kurang Memadai, (E3) Rendahnya Kualitas SDM, (E4) Rendahnya Kesadaran dan Kepedulian SDM, (E5) Tidak Adanya Jadwal Pemeliharaan Tertulis dan *Supervisor*, (E6) Kapasitas Kerja Bersifat Fluktuasi, (E7) Pemeliharaan Kurang Efisien, dan (E8) Upah Pekerja yang Tidak sesuai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di hotel Melia dapat dilihat pada gambar 9.



a. Pembentukan diagraph hotel Melia b. Diagram model struktural hotel Melia

Keterangan: 1. Mahalnya biaya pemeliharaan taman, 2. Ketersediaan dan kualitas alat yang kurang Memadai, 3. Rendahnya kualitas SDM, 4. Rendahnya kesadaran dan kepedulian SDM, 5. Tidak adanya jadwal pemeliharaan tertulis dan *supervisor*, 6. Kapasitas kerja bersifat fluktuasi, 7. Pemeliharaan kurang efisien, 8.Upah pekerja yang tidak sesuai

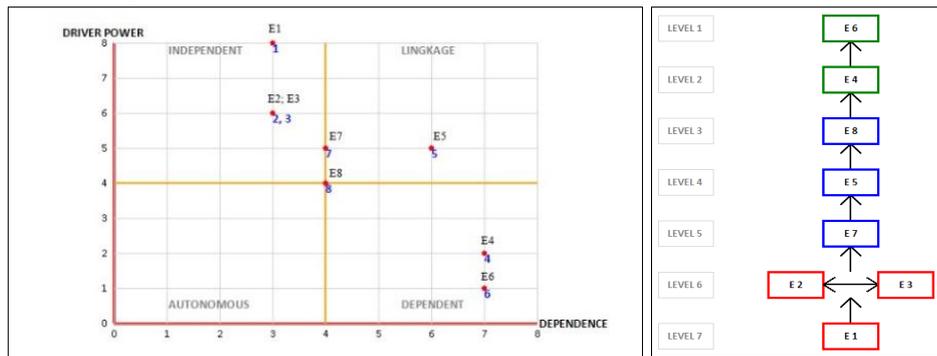
Gambar 9. Diagraph Elemen kendala pemeliharaan taman Hotel Melia

Berdasarkan gambar 9a dijelaskan bahwa keseluruhan faktor berada pada sektor *linkage* yang artinya faktor tersebut memiliki kekuatan penggerak dan ketergantungan yang kuat. Keseluruhan faktor tersebut memiliki pengaruh yang tinggi sekaligus ketergantungan yang tinggi pula sehingga harus ditangani dengan hati-hati karena saling keterkaitan.

Pada gambar 9b dijelaskan bahwa rendahnya kualitas SDM menempati level 6 dan menjadi faktor kunci dan menjadi prioritas jangka pendek. Rendahnya kualitas SDM disebabkan oleh pekerja taman yang masih minim pengetahuan mengenai teori pemeliharaan taman yang baik dan benar mereka hanya mengandalkan pengalaman dan kemampuan yang mereka miliki untuk menyelesaikan setiap kegiatan pemeliharaan taman. Selain itu pihak hotel juga kurang memperhatikan kualitas SDM. Kemudian rendahnya kesadaran dan kepedulian SDM, tidak adanya jadwal tertulis dan supervisor, ketersediaan dan kualitas alat yang kurang memadai, mahalnya biaya pemeliharaan taman, pemeliharaan kurang efisien menempati level 5, 4, 3, 2 artinya harus ditangani jangka menengah atau setelah jangka pendek terpenuhi. Selanjutnya kapasitas kerja bersifat fluktuasi dan upah pekerja yang tidak sesuai menempati level 1 artinya harus ditangani jangka panjang setelah jangka pendek dan menengah terpenuhi.

3.2.4 Elemen SDM yang terlibat dalam pemeliharaan taman

Sumber daya manusia yang terlibat dalam pemeliharaan taman memiliki delapan faktor di dalamnya faktor yang dapat memengaruhi efisiensi kinerja diantaranya yaitu: (E1) Pekerja Taman, (E2) Supervisor, (E3) Koordinator, (E4) Pekerja Hotel, (E5) Manager Housekeeper, (E6) Pengunjung Hotel, (E7) Training Manager, dan (E8) Human resource Development (HRD) Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di hotel Melia dapat dilihat pada gambar 10.



a. Pembentukan diagraph hotel Melia

b. Diagram model struktural hotel Melia

Keterangan: E1: Pekerja taman, E2: Supervisor E3: Koordinator, E4: Pekerja hotel, E5: Manager housekeeper, E6: Pengunjung hotel, E7: Training manager, E8: Human resource development (HRD)

Gambar 10. Diagraph Elemen SDM yang terlibat dalam pemeliharaan taman

Berdasarkan gambar 10a dijelaskan bahwa pekerja taman; supervisor; koordinator berada pada sektor *independent*. Manager housekeeper, training manager, dan human resource development (HRD) berada pada sektor *linkage factor*. Selanjutnya pekerja hotel dan pengunjung hotel berada pada *dependent factors*

Pada gambar 10b dapat dijelaskan bahwa pekerja taman menempati level 7 dan kemudian diikuti oleh supervisor dan koordinator yang menempati level 6 artinya merupakan faktor kunci yang paling berpengaruh terhadap efisiensi kinerja pemeliharaan taman dan harus diperhatikan jangka pendek. Selanjutnya human resource development; training manager; supervisor; koordinator; manager housekeeper berada pada level 5, 4, 3, artinya harus ditangani jangka menengah atau setelah jangka pendek terpenuhi. Faktor tersebut perlu mendapat perhatian secara bersamaan dikarenakan dapat memberikan pengaruh untuk faktor lain dan menjadi umpan balik terhadap faktor itu sendiri. Kemudian pekerja hotel dan pengunjung hotel menempati level 2 dan 1 yang artinya perlu ditangani jangka panjang atau setelah jangka pendek dan menengah sudah terpenuhi.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor kunci yang paling berpengaruh terhadap efisiensi kinerja pemeliharaan taman yang harus ditangani jangka pendek untuk hotel Oberoi Beach and Resort

diantaranya yaitu: Menjaga kebersihan area taman, Biaya, Rendahnya kualitas SDM, dan Pekerja hotel sedangkan untuk Hotel Melia faktor yang paling berpengaruh terhadap efisiensi kinerja pemeliharaan taman diantaranya yaitu: Menjaga kebersihan area taman, SOP, Rendahnya kualitas SDM, dan Pekerja Taman. Selanjutnya adapun rekomendasi strategi yang diberikan untuk mengatasi faktor-faktor tersebut diantaranya membuat jadwal tertulis untuk faktor menjaga kebersihan area taman, pengelompokan biaya untuk faktor biaya, menyusun dan mensosialisasikan SOP untuk faktor SOP, pengelolaan SDM untuk faktor rendahnya kualitas SDM, serta peningkatan efisiensi kinerja untuk faktor pekerja taman sehingga dari hasil tersebut menunjukkan bahwa strategi yang harus segera diimplementasikan merupakan pengelolaan SDM hal itu dikarenakan sumber daya manusia sangat berperan penting dalam mencapai program manajemen pemeliharaan taman yang efisien dan berkelanjutan.

5. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak hotel Oberoi dan hotel Melia, kepada pembimbing penulis yang senantiasa membimbing penulis dengan sabar dari awal hingga akhir dalam proses penyusunan skripsi ini, serta teman-teman dan sahabat yang telah membantu doa serta memberikan dukungan.

6. Daftar Pustaka

- Al-Jauhari, Abas. "Kata Pengantar." *Dialog* 44, no. 1 (2021): i-vi. <https://doi.org/10.47655/dialog.v44i1.470>.
- Arifin, H.S. & N.H.S. Arifin. (2005). *Pemeliharaan Taman (Edisi Revisi)*. Penebar Swadaya, Jakarta. 171 hlm. <https://hsarifin.staff.ipb.ac.id/publications/books/>
- Bakhtiar & Rustam Effendi, Bobby Susanto. "Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Bahagia Pangkalan Bun Kalimantan Tengah" 6, no. 2 (2018): 87–96. <https://magenta.untama.ac.id/index.php/1192012/article/download/25/24>
- Pranata, I. N. D., Sudarsana, A. A. G. D., & Mayadewi, N. N. A. (2018). Efisiensi pemeliharaan taman: studi kasus di hotel the Oberoi, Bali. *Jurnal Arsitektur Lanskap*, 4(1), 51. <https://doi.org/10.24843/jal.2018.v04.i01.p07>.
- Putra, N. S. P., Kohdrata, N., & Gunadi, I. G. A. (2021). Studi kinerja pemeliharaan taman di Hotel Melia Bali. *Jurnal Arsitektur Lanskap*, 12. <https://doi.org/10.24843/jal.2021.v07.i01.p02>.
- Saxena, J. P., Sushil, & Vrat, P. (1992). Hierarchy and classification of program plan elements using interpretive structural modeling: A case study of energy conservation in the Indian cement industry. *Systems Practice*, 5(6), 651–670. <https://doi.org/10.1007/BF01083616>
- SYAM, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128–152. <https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781>