

ABSTRAK

Industri perhotelan semakin bergantung pada tenaga kerja multinasional untuk menjaga fleksibilitas operasional dan mengatasi kekurangan tenaga kerja. Meskipun keberagaman tenaga kerja memberikan berbagai manfaat, kondisi ini juga menimbulkan tantangan dalam komunikasi, supervisi, onboarding, dan manajemen kinerja. Tantangan tersebut terlihat pada Departemen Housekeeping di nhow Amsterdam RAI, di mana karyawan dengan latar belakang budaya dan bahasa yang beragam dituntut untuk secara konsisten memenuhi standar operasional dan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana *people management* dan *performance consistency* dapat ditingkatkan guna meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta mengoptimalkan biaya tenaga kerja.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus terapan dengan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan Housekeeping Manager, Supervisor, dan Room Attendant, yang didukung oleh observasi langsung, analisis dokumen internal, serta benchmarking dengan Accor dan Marriott. Data dianalisis menggunakan analisis tematik berdasarkan perspektif Teori Manajemen Operasi, Teori Manajemen Lintas Budaya, Teori Kepemimpinan Situasional, Teori Onboarding, Teori Manajemen Kinerja, dan Teori Benchmarking.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi, perbedaan pengalaman karyawan, keterbatasan dalam proses onboarding, variasi kinerja, dan tekanan operasional memengaruhi *people management* dan *performance consistency*. Meskipun praktik manajemen yang diterapkan telah mendukung operasional sehari-hari, konsistensi kinerja masih sangat bergantung pada kemampuan individu karyawan. Hasil benchmarking menunjukkan bahwa Accor dan Marriott mencapai konsistensi operasional yang lebih baik melalui prosedur yang terstandarisasi, sistem komunikasi yang terstruktur, pengembangan karyawan yang berkelanjutan, supervisi yang adaptif, serta praktik manajemen kinerja yang sistematis. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penguatan standarisasi operasional, penerapan alat komunikasi multibahasa, peningkatan sistem onboarding melalui pengembangan kompetensi yang terstruktur, penerapan kepemimpinan situasional, serta pembentukan praktik manajemen kinerja yang lebih sistematis. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta mengoptimalkan pemanfaatan biaya tenaga kerja di Departemen Housekeeping nhow Amsterdam RAI.

Kata Kunci: Manajemen Karyawan, Konsistensi Performa, Departemen Housekeeping, Tenaga Kerja Multinasional, Manajemen Perhotelan, Efisiensi Operasional.