

PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN STANDARD KUALITAS LAYANAN KEBERSIHAN KAMAR DI CK TANJUNGPINANG HOTEL & CONVENTION CENTRE

Rifal Sebiand Patsha

Prodi D-IV Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Bintang Cakrawala
20194006@pbc.ac.id

Harnisa Octaviani

Prodi D-IV Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Bintang Cakrawala
202404007@pbc.ac.id

Muhammad Nur Saiful Hidayat

Prodi D-IV Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Bintang Cakrawala
202404012@pbc.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted because there were Standard Operating Procedures that had not been implemented optimally. The purpose of this research was to find out and analyze the application of Standard Operating Procedures (SOP), how room attendants work in implementing standard operating procedures in an effort to improve the quality of room cleaning services at CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre. This study uses a descriptive qualitative method which describes the application of Standard Operating Procedures for Room Attendants at CK Tanjungpinang Hotel & Convention Center. The data collection used is direct observation, interviews, and literature studies that support this research. The results of this study are that Standard Operating Procedures (SOP) have been implemented, but the implementation is not optimal, so there is a need for training and monitoring at all times so that the quality of room cleanliness is maximized.

Keywords: Application of Roomboy Work, Room Attendant, Housekeeping, Hotel Management, Service Quality, Standard Operating Procedures (SOP)

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang berkembang pesat dan berkontribusi besar terhadap perekonomian. Salah satu elemen penting dalam industri perhotelan adalah kualitas layanan, khususnya kebersihan kamar, yang berperan besar dalam mempengaruhi kenyamanan serta kepuasan tamu (Kotler, 2010).

Di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre, layanan kebersihan kamar menjadi salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan kepada tamu. Room Attendant sebagai petugas housekeeping bertugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan SOP oleh Room Attendant di hotel ini masih belum berjalan maksimal, yang ditandai dengan beberapa keluhan tamu terkait kebersihan kamar.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana penerapan SOP oleh Room Attendant di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan standar tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan kebersihan kamar dan meningkatkan kepuasan tamu di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan SOP oleh Room Attendant di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre. Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Observasi langsung – Pengamatan terhadap aktivitas Room Attendant dalam menerapkan SOP saat membersihkan kamar.

2. Wawancara – Dilakukan terhadap Housekeeping Assistant Manager, Housekeeping Supervisor, Room Attendant, dan beberapa tamu guna memahami implementasi SOP serta tanggapan terhadap layanan kebersihan kamar.
3. Analisis dokumen – Mengkaji SOP yang diterapkan di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre serta membandingkannya dengan literatur terkait.

Penelitian ini dilakukan di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre pada Januari hingga Mei 2023. Data dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan tiga tahapan utama berdasarkan model Miles & Huberman (1984), yaitu:

1. Pengumpulan data: Menghimpun informasi dari hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen.
2. Kondensasi data: Memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan rumusan masalah.
3. Penarikan dan verifikasi kesimpulan: Menganalisis data untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah, dengan melakukan validasi melalui triangulasi sumber data.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SOP oleh Room Attendant di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain:

1. Ketidaksesuaian standar dalam membersihkan kamar

- Beberapa Room Attendant tidak mengikuti prosedur pembersihan yang telah ditetapkan, seperti tidak melakukan pengecekan menyeluruh terhadap kamar setelah dibersihkan.
- Beberapa fasilitas kamar, seperti AC dan minibar, tidak dicek secara rutin sehingga berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu.

2. Grooming dan uniform yang tidak seragam

- Room Attendant tidak selalu mengenakan seragam yang rapi dan bersih, sehingga memberikan kesan kurang profesional di mata tamu.

- Grooming yang tidak sesuai standar menyebabkan kurangnya citra profesionalisme dari staf housekeeping.

3. Kurangnya pelatihan berkala

- Tidak semua Room Attendant memiliki pemahaman yang sama mengenai SOP yang berlaku, sehingga kualitas kebersihan kamar bervariasi.
- Pelatihan yang kurang rutin menyebabkan beberapa Room Attendant kurang memahami standar kerja yang harus diterapkan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan meliputi:

- Mengadakan pelatihan rutin dan sertifikasi bagi Room Attendant untuk memastikan bahwa semua staf memahami SOP yang berlaku.
- Melakukan evaluasi berkala dan monitoring oleh supervisor untuk memastikan bahwa prosedur pembersihan kamar telah dilaksanakan sesuai standar.
- Meningkatkan standar grooming dan kedisiplinan dalam mengenakan seragam agar memberikan kesan profesional yang lebih baik kepada tamu.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas layanan kebersihan kamar di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre dapat meningkat secara signifikan dan memberikan pengalaman menginap yang lebih nyaman bagi tamu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait penerapan standar operasional prosedur roomboy di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre dapat disimpulkan bahwa belum adanya standar operasional prosedur roomboy yang jelas sehingga dalam penerapannya tidak maksimal seperti pada saat tamu menginap masih melihat kamar yang kurang bersih dan juga grooming pada rambut yang kurang rapi. Berdasarkan wawancara dengan informan bahwa standar operasional prosedur belum sepenuhnya dijalankan atau dilaksanakan dengan baik masih ada yang tertinggal saat membersihkan kamar. Dengan adanya standar operasional prosedur yang jelas dapat menjadikan pekerjaan lebih terarah dan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Istri Ngurah Dyah Prami, Ni Putu Widiasturi, & I Kadek Ardi Ariestawa. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap

- Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Journal of Applied Management Studies*, 2(2), 107–120. <https://doi.org/10.51713/jamms.v2i2.37>
- Ahmad, J. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis) Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). June. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12201.08804>
- Asriyandi, D. (2022). PERANCANGAN SOP (STANDAR OPERATING PROCEDURE) ROOM ATTENDANT DI HOTEL SALMA BUKITTINGGI (p. 84).
- Dqlab, I. (2022). Jenis Teknik Analisis Data Kualitatif Paling Sering Digunakan. <https://www.dqlab.id/jenis-teknik-analisis-data-kualitatif-paling-seringdigunakan>
- Dr. Muhammad Ramdhan. (2021). Metode Penelitian (A. A. Effendy (ed.)). Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Ekonomi, B. (2022). Perbedaan Data Primer dan Sekunder dalam Penelitian. <https://belajarekonomi.com/perbedaan-data-primer-dan-sekunder/>
- Gede, D., & Widarta, D. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Di the Kayon Resort Room Attendant ' S Role in Implementing Standard Operating Procedures for. 01(08), 2001–2010.
- Hanifah, F. N., Terapan, F. I., Telkom, U., Taufiq, R., Terapan, F. I., Telkom, U., Sumarsih, U., Terapan, F. I., Telkom, U., Pendahuluan, I., Bandung, C. P., & Plaza, H. C. (2022). Tinjauan Operasional Kerja Departemen Housekeeping Di Hotel Crowne Plaza Bandung. 8(6), 956–963.
- Kreatif, K. P. dan E. K. / B. P. dan E. (2023). Potensi Wisata di Pulau Bintan, Primadona Kepulauan Riau. <https://kemenparekraf.go.id/ragampariwisata/potensi-wisata-di-pulau-bintan-primadona-kepulauan-riau>
- Populix. (2022). Teknik Pengumpulan Data Kualitatif & Kuantitatif yang Tepat. <https://info.populix.co/articles/teknik-pengumpulan-data/>
- Priantara, E. R. (2019). Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N ' Lounge Jember Hotel N ' Lounge Jember.
- Prof.Dr.Sugiyono, (2020). Metode penelitian Pariwisata (M. Dr.Nining Yuniati SS (ed):1st ed.). Bandung: ALFABETA
- Qiscus, B. (2021). Analisis Data: Pengertian, Fungsi, dan Cara Menerapkannya. <https://www.qiscus.com/id/blog/analisis-data-pengertian-fungsi-dan-caramenerapkannya-dengan-efisien/>
- Rio Agung Satria, Anang Fajar Sidik, M. D. S. (2023). Data Akademi Garmen Indonesia - Bahasa Teknis Menganalisa Data Hasil Survei. <https://wageindicator-data-academy.org/countries/data-akademi-garmenindonesia-bahasa/teknis-menganalisa-data-hasil-survei/pengertian-data>
- Salsabila, Bahara Edwin, G. D. (2022). Tinjauan Standar Operasional Pembersihan Kamar Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Tamu Di De Braga By Artotel. 8(6), 1012–1019.
- Sugiyono (2018). Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara ,angket dan dokumentasi.