

PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL GOLDEN VIEW

Jefri

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

jefri@btp.ac.id

Supardi

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

supardi@btp.ac.id

Arina Luthfini Lubis

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

arina@btp.ac.id

ABSTRACT

As an effort to develop special tourist attractions in the hotel industry to increase tourist attractiveness in Batam City, in producing goods and services for the needs of tourists according to these tourism destinations. The hotel industry has broad categories within the field of tourism specifically in the field of tourism which include lodging, food and beverage services, event planning, amusement parks and travel. A guest room (Room) is an important thing in hospitality and is the thing most sought after by local and foreign tourists, therefore the role of a Room Attendant is so important in maintaining cleanliness and quality so as to improve service to guests at the Golden View Hotel. This research was conducted at the Golden View Hotel Batam using qualitative research methods. Data collection techniques were carried out by interviewing 5 informants who were housekeeping employees. The data analysis technique used is data reduction, data display and data verification.

Keywords: Hotel Service, Role, Room Attendant, Guest.

ABSTRAK

Sebagai upaya mengembangkan daya tarik wisata khusus diindustri perhotelan untuk meningkatkan daya tarik wisata di Kota Batam, dalam menghasilkan barang dan jasa bagi kebutuhan para wisatawan sesuai dalam tujuan pariwisata tersebut. Industri perhotelan mempunyai kategori luas dalam bidang pariwisata khusus di bidang pariwisata yang tergolong seperti penginapan, layanan makanan dan minuman, perencanaan acara, taman hiburan dan perjalanan wisata. Kamar tamu (Room) adalah suatu hal yang penting dalam perhotelan dan hal paling dicari oleh wisatawan lokal maupun wisatawan asing, oleh sebab itu begitu pentingnya peran seorang Room attendant dalam menjaga kebersihan dan kualitas sehingga meningkatkan pelayanan kepada tamu di Hotel Golden View. Penelitian ini dilakukan di Hotel Golden View Batam dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan 5 orang narasumber yang merupakan karyawan housekeeping. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, display data dan verifikasi data.

Keywords: Pelayanan Hotel, Peranan, Room Attendant, Tamu.

PENDAHULUAN

Pengertian hotel menurut (Baud-Bovy and Lawson, 1977) adalah sarana yang digunakan untuk tempat tinggal umum bagi parawisatawan. Hotel akan memberikan pelayanan berupa jasa kamar, makanan dan minuman, serta jasa akomodasi. Dari observasi yang telah dilakukan terhadap ulasan ditemukan beberapa contoh masalah berkaitan dengan kurangnya pelayanan room attendant yang ada di Hotel Golden View seperti pelayanan staf room attendant mulai dari keramahan yang kurang terhadap tamu,

kurangnya kebersihan kamar disaat tamu check in di hotel serta room attendant, hal ini diperkuat dengan adanya ulasan tamu yang menginap dan memberikan komentar keluhan di guest comment dan sosial media.

Menurut (Sulastiyono, 1999) ada beberapa indikator room attendant yang dapat dikategorikan baik, yaitu menjaga kebersihan, memberikan pelayanan terbaik, sesuai dengan standar, dan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menjalankan tugasnya. Menurut (Mutiar and Fajar, 2020)



Housekeeping berasal dari kata “ house” yang berarti rumah dan “keeping” (to keep) yang berarti memelihara, merawat, menjaga. Jadi housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Peran housekeeping sangat penting, oleh karenanya harus di tangani orang-orang yang profesional, cekatan dan terampil. Menurut (Mutiara and Fajar, 2020) dalam “Housekeeping atau tata graha adalah sebagian yang menangani kebersihan, kerapian kamar, dan juga bagian luar hotel”.

Menurut (Priantara, 2019), room attendant secara spesifik merupakan petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Menurut (Priantara, 2019) pelaksanaan kebersihan kamar tamu itu juga harus ditunjang dengan penampilan petugas kamar itu sendiri, dimana room attendant harus berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. Sebagai petugas room attendant haruslah penampilannya baik dan rapi, tanggung jawab dan ruang lingkup room attendant adalah mempersiapkan kamar-kamar tamu yang siap dijual (ready of sale), dengan itu seseorang room attendant harus melaksanakan tugasnya dengan baik dan mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku di room section sehingga room attendant dapat melakukan kegiatannya dengan baik yang nantinya akan membuat tamu puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak hotel.

Pelayanan sendiri ada beberapa indikator yang perlu dipenuhi menurut (Tjiptono and Chandra, 2016) yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Bukti Fisik, meliputi penampilan fisik seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, dan kelengkapan. Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Daya tanggap, yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dan penanganan keluhan pelanggan. Jaminan yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan tamahan dan kesopanan dalam

memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan tamu terhadap hotel.

METODE

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian kualitatif, metode yang digunakan meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian merupakan instrumen kunci dan teknik pengumpulan dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Alasan digunakannya pendekatan kualitatif deskriptif dengan maksud untuk menjelaskan dan mengungkapkan fakta yang terjadi di hotel sesuai dengan judul penelitian.

Sumber Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis sumber data, yaitu sebagai berikut: (1) Data primer dan (2) Data Sekunder. Menurut (Sugiyono, 2016) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh penelnti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Menurut (Sugiyono, 2016) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah Undang-Undang ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel dan sosial media.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode dengan observasi, survey, adalah teknik untuk mengumpulkan informasi dan data dengan cara datang ke hotel dan mengamati secara langsung

aktivitas objek yang berlangsung baik didalam hotel mau diluar hotel. Dalam observasi ini dilakukan untuk memahami cara pandang seseorang yang terlibat dalam tujuan agar memperoleh informasi yang sangat jelas, baik, dan benar mengenai room attendant pada housekeeping department di Hotel Golden View.

Metode wawancara tidak terstruktur digunakan dalam penelitian ini wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara berdialog dengan narasumber secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung, wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi dalam penelitian yang berkaitan dengan peran room attendant dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Golden View.

Peneliti menggunakan metode dokumentasi, dalam penelitian ini dibutuhkan beberapa dokumen sebagai sumber atau pusat yang mendukung pembuatan penelitian. Oleh sebab itu, metode dokumentasi sangat perlu dilakukan. Dokumen merupakan data dan fakta yang tersimpan dalam berbagai bentuk yang menyerupai dokumentasi. Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang berupa ulasan tamu di guest comment dan sosial media yang sudah ada sebelumnya. Alat dokumentasi penelitian ini adalah kamera, alat perekam, dan handphone.

PEMBAHASAN

Hotel Golden View memiliki jumlah kamar sebanyak 215 kamar yang terdiri dari beberapa tipe superior room, delux room, grand suite room, suite-living room dan family room. Dalam pelaksanaan operasional maupun manajemennya terdiri dari beberapa departemen yaitu, Housekeeping Department, Front Office Departement, Food and Beverage Departement, Culinary Departement, Human Resources Departement, Finance dan Accounting Departement.



Gambar 1. Hotel Golden View Batam
(<https://www.tripadvisor.co.id/>).

Hasil Temuan Data

SOP room attendant sudah sesuai dengan peranan room attendant dalam bekerja namun ada kemungkinan kecil room attendant tidak menjalankan SOP, padahal hotel berbintang mengacu kepada standar operasional prosedur. Hotel Golden View karena sudah memiliki job decription masing-masing. Di mulai dari pagi melakukan morning briefing selanjutnya melaksanakan pekerjaan room attendant ada yang mengerjakan kamar yang check out dan ada yang mengerjakan kamar yang extend serta ada 2 Supervisor yang mengawasi pekerjaan room attendant.

Beberapa hambatan room attendant dalam memberikan pelayanan terhadap tamu di hotel Golden View diantaranya adalah penyesuaian dengan tamu dalam bekerja. Misalnya tamu grup memesan 50 kamar kemudian mereka meeting selama 2 hari jadwal menginapnya 1 atau 2 malam check out nya sudah dijanjikan jam 12, tetapi ada beberapa tamu yang masih ada keperluan dalam rapatnya menunggu check out sampai jam 2 sehingga room attendant terkendala dalam mengerjakan kamar. Kendala dari room attendant sendiri misalnya tidak bisa hadir karena sakit, kecelakaan atau keluarganya sakit.

Solusi dari hambatan tersebut adalah Hotel Golden View sudah bekerja sama dengan sekolah perhotelan sehingga sering memakai jasa part time dan PKL dari sekolah perhotelan tersebut, tidak ada hambatan yang besar tetapi hambatan itu kecil biasa sering terjadi. Kebijakan lainnya adalah room attendant memberikan dan membagikan selebar kertas aturan waktu untuk

check out di setiap kamar tepat saat room attendant membersihkan kamar tamu diharapkan tamu untuk membaca aturan check out tersebut.

Sikap room attendant sudah sesuai dalam melayani tamu seperti senyum, greeting saat bertemu tamu dan peduli terhadap tamu jika ada tamu yang membutuhkan bantuan jika disebutkan sikap baik atau tidaknya sejauh ini mereka sudah menjalankannya dengan baik sesuai job description. Untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan terhadap tamu maka diperlukan training untuk menambah ilmu pengetahuan atau penyegaran, dalam menjalankan tugas room attendant setiap hari.

Kekurangan room attendant di Hotel Golden View hanya sedikit yaitu salah satunya adalah berkomunikasi berbahasa Inggris dan ada beberapa room attendant tidak begitu detail dalam membersihkan kamar. Kelebihannya kami mengadakan training untuk room attendant sehingga ada peningkatan dalam kinerja baik dalam operasional dan knowledge.

Hal-hal yang menjadi tugas dan tanggung jawab seorang room attendant dalam memberikan pelayanan terhadap tamu antara lain: kebersihan dalam melaksanakan pekerjaan di kamar seperti stripping, dusting furniture yang ada di kamar, sweeping dan mopping lantai, kerapian dalam melaksanakan dalam menata amenities, towel folding dan kebersihan di dalam bathroom, melaporkan setiap kerusakan yang ditemukan serta menangani setiap keluhan dan permintaan tamu. Perilaku room attendant juga perlu dijaga, di mulai dari sikap, perbuatan, selalu berperilaku positif kepada tamu dan atasan, memberikan pelayanan terbaik semaksimal mungkin, contohnya dari pelayanan meminimalisir keluhan dari tamu baik dari kebersihan kamar, request, dan pelayanan lainnya.

Analisis Data

Berdasarkan hasil temuan data yang diperoleh dari kegiatan wawancara, dokumentasi, dan observasi mengenai peranan room attendant dalam meningkatkan pelayanan terhadap di Hotel Golden View ditemukan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Elemen Peranan Room Attendant dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu

No	Sumber	Knowledge Of Work	Communication Of Work	Skill of work
1.	Johan Effendi	√	√	√
2.	Chaca Irawan	√	√	√
3.	Irwan Kantari	√	-	-
4.	Lanedy Arta	√	-	-
5.	Jafar Siddik	√	-	-

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa dari ketiga elemen peranan yang paling banyak ditemukan yakni knowledge of skill Sedangkan elemen peranan yang jarang ditemukan yakni communication of work dan skill of work yang di dukung keterangan dari semua narasumber. Adapun masing-masing elemen peranan memiliki berbagai instrument akan dijabarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Instrumen Peranan Room Attendant dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View

No	Elemen Peranan	Instrumen yang digunakan
1.	Knowledge of Work	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami produk-produk dan fasilitas b. Memahami prosedur Cleaning Room/Make Up Room c. Memahami prosedur guest room d. Memahami prosedur guest complaint e. Mempunyai pengetahuan atau informasi diluar lingkungan hotel.
2.	Communication of Work	<ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan hubungan kerja sama tim yang baik b. Meningkatkan kelancaran kerja di operasional housekeeping
3.	Skill of Work	<ul style="list-style-type: none"> a. Komunikasi b. Kerja tim c. Penyelesaian Masalah d. Inisiatif dan usaha

Kendala room attendant dalam upaya

meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Hotel Golden View antara lain: communication of work dan skill of work atau komunikasi dan kemampuan yang dimiliki oleh room attendant serta kendala operasional. Kendala operasional yaitu ketidaksiapan kamar tamu di waktu check in di karenakan tamu yang lama sering telat check out sehingga menghambat dalam pembersihan kamar. Kendala selanjutnya yaitu room attendant yang ingin melakukan pekerjaannya sering kekurangan linen dalam bekerja sehingga Room Attendant terhambat dalam bekerja karena keterlambatan pihak laundry yang mengantar linen ke hotel Golden View, Kurangnya kerja sama tim berpengaruh bagi room attendant contohnya room attendant yang sudah telah menyelesaikan pembersihan kamar yang ditugaskannya masing-masing tetapi tidak membantu room attendant yang lainnya yang belum menyelesaikan pembersihan kamar. room attendant di Hotel Golden View juga terkendala dalam berkomunikasi dalam berbahasa inggris sehingga apabila tamu meminta sesuatu dengan berbahasa inggris yang belum dikuasai room attendant bisa menghambat pekerjaan room attendant dan roomt atndan juga kurang detail dalam operasional pembersihan kamar.

KESIMPULAN

Peranan room attendant dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu di hotel ini sangatlah penting dan dari semua departemen yang ada di hotel ini telah melaksanakan peranannya dengan baik dan sesuai tugas dan tanggung jawabnya sebagai salah satu bagian dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di hotel Golden View.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas room attendant dalam upaya meningkat

pelayanan terhadap tamu di hotel Golden View, terdapat macam kendala yang sering terjadi yaitu kendala operasional seperti tamu yang terlambat untuk check out sehingga menghambat pembersihan kamar untuk tamu yang akan check in saat itu juga dan bisa mendapatkan keluhan dari tamu karena sudah cukup lama menunggu sehingga membuat kesan negatif, kerja sama room attendant yang tidak baik seperti room attendant yang sudah menyelesaikan pekerjaan tetapi tidak membantu Room Attendant yang lainnya yang belum selesai mengerjakan kamar, kendala linen yang kurang dan sering terlambat datang dari pihak laundry dan room attendant yang tidak menguasai bahasa inggris begitu baik sehingga menghambat pekerjaan saat tamu meminta sesuatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Baud-Bovy, M. and Lawson, F. (1977) *Tourism and Recreation Development: A Handbook of Physical Planning*. Boston: CBI Publishing Company.
- Mutiara and Fajar, A. (2020) 'Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel', *OSF Preprints*. doi: 10.31219/osf.io/c4z6x.
- Priantara, E. R. (2019) *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N ' Lounge Jember Hotel N ' Lounge Jember*.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (1999) *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2016) *Service, Quality and Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: ANDI.