

---

## KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI BINA DARMA HOTEL

<sup>1</sup>Wiwin Agustian, <sup>2</sup>Yudi Pranata

<sup>1</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, wiwinagustian@binadarma.ac.id

<sup>2</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, yudiepranata05@gmail.com

**Abstract** - This research aims to explain the role of Room attendants department in an effort to improve the quality of room attendants service to the level of customer satisfaction at the Bina Darma Hotel Palembang the formulation of the problem, based on the background above that Room attendants have an important role in the cleanliness of guest rooms and service to guest for the smooth operation of hotels, then it can be formulated 1) The role of the room attendant department at Bina Darma Hotels Palembang. 2) Standard operating procedures room attendant at Bina Darma Hotel Palembang. 3) How to be provided to guests by room attendants at Bina Darma Hotel Palembang. 4) Efforts to improve service to guests by room attendants at Bina Darma Hotel Palembang. The data collection method used in this report is observation of direct interviews to hotels, So that accurate data obtained about the role and quality of service to guest at the Hotels. The result of this study that can be obtained from the study are room attendants are an important role in the level of occupancy rates and the level of guest satisfaction at Bina Darma Hotel Palembang.

**Keyword:** Room attendants, Service quality, Customer satisfaction

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang peranan *Room attendant Departement* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *Room attendant* terhadap tingkat kepuasan Pelanggan di Bina Darma Hotel Palembang. Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas bahwa *Room attendant* mempunyai peran penting terhadap dalam kebersihan kamar tamu dan pelayanan terhadap tamu untuk kelancaran operasional Hotel, maka dapat di rumuskan 1) Peranan *Room attendant departement di Bina Darma Hotel Palembang*. 2) *Standart operasional prosedur Room attendant Departement di Bina Darma hotel Palembang*. 3) Cara pelayanan kepada tamu oleh *Room attendant* di Bina Darma Hotel Palembang. 4) Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu oleh *Room attendant* di Bina Darma Hotel Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam laporan ini adalah Observasi, Wawancara langsung ke hotel, Sehingga diperoleh data-data yang akurat mengenai peranan dan kualitas pelayanan terhadap para tamu di Hotel. Hasil penelitian ini yang dapat diperoleh dari penelitian adalah *Room attendant* merupakan peran penting terhadap tingkat hunian kamar dan tingkat kepuasan tamu di Bina Darma Hotel Palembang.

**Kata kunci:** Room attendant, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan

### 1. Pendahuluan

Hotel merupakan tempat jasa penginapan yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Untuk mempertahankan agar tetap survive ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba

---

lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen”. “Dari aneka makanan,hiburan,serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah dihotel tersebut. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Housekeeping**

Housekeeping adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu maupun bar dan restoran juga tempat-tempat umum untuk karyawan hotel, kecuali tempat yang tanggung jawabnya sesuai standar tertentu misalnya kitchen area. [1] Housekeeping juga terbagi dari beberapa seksi yaitu housekeeping office section, general linen room section, public area section , Gardening and flower section dan laundry section [2]. Berikut merupakan Seksi-seksi housekeeping department yang terdapat pada Bina Darma hotel Palembang diantaranya :

- a. *Housekeeping office section*. Mengurus administrasi dan komunikasi seluruh kegiatan housekeeping departement
- b. *Floor / room section*. Memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar tamu dan siap pakai
- c. *Laundry section*. Menyediakan linen unifrom bagi karyawan dalam keadaan bersih dan siap pakai.
- d. *Roomboy maid*, hotel yang dikerjakan oleh bagian engineering bertugas yang bertanggung jawab melaksanakan penataan, perawatan dan sekaligus melengkapi kebutuhan kamar-kamar tamu sesuai standar supplies yang telah di tentukan.

### **2.2 Room attendant**

“Menurut [3]“*Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (Room boy)” sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh Room boy tersebut adalah Room supervisor ”

### **2.3 Sejarah singkat Bina Darma Hotel Palembang**

Hotel ini resmi soft opening, pada Minggu, 24 September 2017 yang dihadiri dan diresmikan langsung oleh Walikota Palembang, Harnojoyo bersama Rektor Universitas *Bina Darma* Datuk Prof Ir H Buchori Rachman Msc dan para undangan. Hotel yang dahulunya merupakan kampus D Universitas *Bina Darma* ini pun disulap menjadi sebuah hotel mewah. Menurutnya Binadarma Hotel merupakan hotel pendidikan karena akan mendidik mahasiswa jurusan D4 Perhotelan dimana lulusannya bisa praktek dan bekerja di tempat ini. Hotel ini hadir sebagai hotel bintang 3 dengan jumlah 42 kamar, dilengkapi restoran, meeting room kapasitas 200 orang, ballroom, kafetaria, bahkan areanya strategis.

## **3. Metodologi Penelitian**

### **3.1 Metode Pengumpulan Data**

Adapun beberapa metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

---

a) Observasi

Mengadakan pengamatan secara langsung oleh peneliti di bina darma hotel palembang,serta ikut terlibat secara langsung dalam cara kerja sebagai *room attendant* di bina darma hotel palembang.

b) Wawancara (interview)

Metode interview adalah suatu proses tanya jwb secara lisan sumber informasinya melalui wawancara sesama departemen hotel / pegawai di hotel bina darma palembang.

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

##### 4.1 Ruang Lingkup Room Attendant di Bina Darma Hotel Palembang

*Room attendant* adalah “bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel. seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu yang berada di hotel agar mereka merasa puas selama berada di hotel dan menjadi pelanggan hotel”. *room attendant* harus memiliki penampilan yang baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan dan santun kepada tamu hotel, untuk petugas pria disebut roomboy dan petugas wanita disebut roommaid. Dan *room attendant* dipimpin oleh supervisor yang bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh *room attendant*. “Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *room attendant* adalah kamar-kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual (ready for sale). Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *room attendant* harus mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku di Room Section sehingga setiap *room attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan tamu dengan pihak hotel.

##### 4.2 Standar Operasional Prosedur *Room attendant*

1. Mengecek ke semua bagian kamar pada permulaan shiftnya dan mengisi pada Room Boy Control Sheet dengan kode yang telah ditentukan sesuai status kamarnya”
2. Mengambil linen dan towel yang bersih dan perlengkapan kerja lainnya, kemudian di atur ke trolley
3. Melaporkan pada supervisor jika terjadi perbedaan status kamar.
4. Membersihkan, melengkapi dan mengganti kelengkapan di tempat tidur sesuai dengan standartb yang telah di tentukan
5. Mengontrol kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di foornya masing-masing
6. Making bed dengan teknik yang benar
7. Mengganti linen yang kotor di setiap kamar
8. Melaporkan receptionist jika ada barang tamu yang tertinggal segera di kembalikan bila tamu masih ada did pan receptionist namun apabila tamu sudah meninggalkan hotel segera melaporkan kepada supervisor
9. Mengumpulkan cucian tamu yang akan di laundry pada pagi hari
10. Mengeluarkan piring atau alat makan yang kotor dari pemesanan room service oleh tamu”
11. Mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan
12. Merapikan kembali linen atau towel sisa guest amenities, cleaning equipment ke station floor masing-masing”
13. Membersihkan atau mengatur kembali trolley chart”
14. Melaksanakan general cleaning sesuai dengan schedule

- 
15. Melakukan hand over dengan shift morning, evening and night shift pada saat menyelesaikan tugas

#### **4.3 Standar Penampilan *Room attendant***

- a. Berpenampilan baik rapi dan sopan terhadap tamu
- b. Rambut harus pendek dan rapi diatas kerah
- c. Untuk room maid rambut yang panjang harus di ikat atau di kuncir
- d. Tidak boleh mengenakan assesories yang berlebihan
- e. Tidak boleh memakai make-up yang berlebihan untuk wanita
- f. Tidak boleh berkumis atau berjenggot bagi laki-laki
- g. Kebersihan tangan dan kaki, badan tidak berbau kuku tidak boleh panjang
- h. Memerhatikan kebersihan gigi

#### **4.4 Standar Pembersihan Kamar *Room attendant***

Berikut tahap persiapan *Room attendant* sebelum bekerja :

1. Melapor kepada housekeeping office dengan menandatangani daftar hadir (attendance record ) pada kolom Time In
2. Mengambil room assignment sheet yang merupakan daftar kamar-kamar yang harus dikerjakan oleh *room attendant* . room assignment sheet ini dipersiapkan oleh floor supervisor untuk mengatur alokasi *room attendant* dalam pembersihan semua kamar di hotel
3. Mengambil kunci kamar (Master key) sesuai dengan daftar kamar pada room assignment sheet kemudian menandatangani pada key log book pada kolom key out
4. Mengikuti Morning briefing yang dipimpin oleh supervisor untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel misalnya : EA, ED, VIP, dan lain-lain
5. *Room attendant* menuju section masing-masing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil trolley sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar
6. Kemudian mengecek semua kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari system komputer sama dengan status fisik. Selain itu tujuan lainnya adalah mengecek laundry tamu, mengecek kamar yang ada tanda SERVICE dan DND dan sebagai laporan untuk *room discrepancy*
7. Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan ke floor supervisor sebagai laporan morning housekeeping report setelah dikumpulkan dari semua *room attendant* yang bertugas
8. *Room attendant* sudah siap melakukan pembersihan kamar. Biasanya akan dimulai dari kamar-kamar yang ada tanda SERVICE

#### **4.5 Tugas Dan Tanggung Jawab *Room attendant***

1. Sebagai petugas room maid dan room boy mengelola kamar menjadi “tanggung jawabnya baik dan buruknya kamar sangat tergantung pada petugas *room attendant*, mulai dari keindahan, kerapian, kerajinan, maupun kualitas
2. Memberikan pelayanan kepada tamu dengan baik dan tidak di batasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan atau bantuan, baik pagi, siang, dan sore
3. Menjalin kerja sama yang sesama *room attendant* dan staf-staf lain yang berada di housekeeping departement, bahkan dengan staf-staf yang berada di departement lain

4. Menjaga hubungan baik dengan tamu tiap staf hotel tentu sangat diharapkan untuk selalu menyapa tamu dengan ramah dan sopan termasuk petugas *room attendant*. Karna sering berhadapan dengan tamu di room saat ingin membersihkan kamar”. “Ada banyak situasi dimana *room attendant* harus menghadapi permasalahan yang juga memerlukan bantuan dari staf lain misalnya saat ada tamu complain mengenai fasilitas kamar (AC rusak, kran air mati) maka petugas *room attendant* memerlukan bantuan *engineering*
5. Memastikan keamanan dan kenyamanan tamu pekerja *room attendant* mengharuskan untuk keluar masuk kamar tamu. Karena sangat berkaitan sekali dengan privasi tamu, pastikan tamu tidak merasa terganggu saat petugas *room attendant* membersihkan kamar. Ucapkan salam sesuai standar di hotel setiap mau mengetuk pintu kamar dan selalu kunci kembali kamar setelah dibersihkan bila kondisi kamar kosong
6. Memerhatikan administrasi dan komunikasi *room attendant* harus memahami kamar mana saja yang harus dibersihkan serta bagaimanakah urutannya apakah sudah sesuai dengan nomor kamar atau jam check-out. Petugas room akan mudah membuat prioritas pekerjaan bila petugas *room attendant* memiliki laporan administrasi atas kondisi kamar. Dengan memahami administrasi tersebut serta berkomunikasi dengan baik dengan staf lainnya. Menentukan pembersihan kamar berdasarkan status kamar :
  - a) Mulai dari permintaan tamu ( request early cleaning ) yang berarti tamu yang menginap ingin segera dibersihkan
  - b) Kamar-kamar dengan kode ( VIP ) yang berarti tamu yang dianggap sangat penting
  - c) Kamar kosong dengan status kotor ( vacant dirty ) yang berarti kamar dalam keadaan kotor
  - d) kamar yang masih ada tamunya ( occupaid / stayovers ) yang berarti tamu yang menetap sampai waktu yang belum di tentukan
  - e) Kamar dengan status expected departure ( ED ) yang berarti kamar yang di perkirakan tamunya akan check out
  - f) Kamar dengan status expected arrival ( EA ) yang berarti kamar yang dipersiapkan untuk tamu yang diharapkan akan datang
  - g) Kamar dengan status walk in guest ( WI ) yang berarti tamu yang masuk atau register ke hotel tanpa pemesanan kamar
  - h) Kamar dengan status extra bed ( EB ) yang berarti tempat tidur tambahan

#### **4.6 Permasalahan Kerja *Room attendant* Di Bina Darma Hotel Palembang**

Masalah yang ada di Bina Darma Hotel Palembang adalah masih kurangnya peralatan-peralatan untuk bekerja, dan staf-staf hotel masih sedikit sekali, serta kamar-kamar di hotel Bina Darma masih sedikit, dan tidak adanya laundry untuk mencuci linen yang kotor dan pelayanan yang kurang kepada tamu,dll. Dan cara penanganannya yaitu :

1. Agar segera menambahkan peralatan-peralatan yang masih kurang tersebut agar para staf di hotel Bina Darma tidak kesulitan saat bekerja dan para departement housekeeping menjadi lebih baik lg dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.
2. Dari pihak Hotel harus segera menambahkan pegawai dari semua departement yang masih kurang pada bagian-bagiannya agar tidak menyulitkan sesama departement maupun departement lainnya saat bekerja.
3. Untuk semua departement khususnya housekeeping berilah pelayan yang terbaik untuk tamu dari sopan terhadap tamu maupun pelayan yang baik jangan membantah atau memperlambat bila tamu meminta tolong kepada staf hotel khususnya departement housekeeping.

- 
4. Untuk pihak hotel atau manajemen agar segera menambahkan mesin laundry agar tidak memperlambat pekerjaan karna sangat penting mesin laundry itu untuk pekerja *room attendant* agar tidak lambat menjalankan tugas karna linen sudah lengkap dan tidak menunggu datangnya laundry yang datang di antarkan oleh orang pengantar laundry

#### **4.7 Kualitas Pelayanan *Room attendant* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bina Darma Hotel Palembang**

Berdasarkan hasil observasi langsung penulis di Bina Darma hotel Palembang dan bab penulisan di atas *room attendant* pada Bina Darma hotel Palembang telah cukup baik melakukan oprasionalnya hanya saja ada beberapa peralatan untuk perlengkapan kamar kadang kurang dan sering terjadi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan para petugas *room attendant* kurang maksimal dalam pekerjaannya dari segi perlengkapan kamar atau fasilitas. Dalam hal ini bisa saja *room attendant* lebih efisien dalam tugasnya jika kordinasi di infokan secara tepat dan cepat untuk stok fasilitas barang untuk kamar yang di rasa sudah kurang kepada office section yang menyediakan stok fasilitas hotel Bina Darma. Sehingga dapat membuat tugas *room attendant* lebih berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

#### **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan *room attendant* di Bina Darma hotel Palembang, dalam katagori baik. Hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, kondisi fisik, pelayanan yang diberikan karyawan, jaminan keamanan dan bentuk perhatian sarta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan. Kualitas yang di rasakan oleh konsumen memberikan dampak pada keinginan konsumen untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya pelayanan yang baik dalam pemberian pelayanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi konsumen. Agar tamu mau menginap dan kembali lagi ke hotel

#### **Referensi**

- [1] D. d. Mudiono, Belajar dan Pembelajaran, Jakarta: Rineka Cipta dan Depdikbud, 2002.
- [2] R. d. Saksono, Hotel Customer Service, Jakarta: Alfabeta, 2006, p. 15.
- [3] A. Sulistiono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Manajemen Hotel, Bandung: Alfabeta, 2011.