PERANAN *ROOM ATTENDANT* PADA OPERASIONAL PELAYANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI WYNDHAM OPI HOTEL PALEMBANG

[1]Wendy Liana, [2]Oh Chemu
[1]Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, wendy_liana80@yahoo.com
[2] Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, durigara@gmail.com

Abstract - *The mark of a truly top-quality hotel is its service. What is service? Although there are many definitions of the word, we believe that it is the "process of doing something for someone." Service is the act of handling a task. It is the intangible good that certain industries provide, including the hotel industry. Cleaning services or housekeeping department is responsible for the cleanness and order in the hotel. Depending on the hotel status, room cleaning can be performed once or several times a day. A hotel wouldn't run smoothly without the right people and right resources in the right departments. Housekeeping department is one of the strictly regulated hotel services. Each postiton has its own well-defined instructions. The housekeeping department personnel include room attendants, chief of housekeeping department, supervisors and senior room attendants*

Keywords: Operational Service, Housekeeping, Room Attendant

Abstrak - Tanda dari hotel yang benar-benar terkemuka adalah layanannya. Apa layanannya? Meskipun ada banyak definisi kata, kami percaya bahwa itu adalah "proses melakukan sesuatu untuk seseorang". Layanan adalah tindakan menangani suatu tugas. Ini adalah barang tak berwujud yang dimiliki industri tertentu, termasuk industri perhotelan. Layanan kebersihan atau departemen tata graha bertanggung jawab atas kebersihan dan ketertiban di hotel. Tergantung pada status hotel, pembersihan kamar dapat dilakukan sekali atau beberapa kali sehari. Sebuah hotel tidak akan berjalan mulus tanpa orang yang tepat dan sumber daya yang tepat di departemen yang tepat. Departemen tata graha adalah salah satu layanan hotel yang diatur secara ketat. Setiap positon memiliki instruksi yang jelas. Personil departemen tata graha termasuk pembantu, kepala departemen tata graha, pengawas dan pembantu senior

Kata kunci: Pelayanan Operasional, Tata Graha, Pembantu

1. Pendahuluan

Dunia pariwisata terus berkembang pada zaman modern dan menjadi sarana pembuka pintu pada negara yang maju. Industri perhotelan memperoleh pelayanan penginapan disediakan kepada setiap orang. Pengertian hotel itu sendiri menurut SK Menteri Perhubungan[1], Usaha ini berupa makan dan minum dan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial. Kota Palembang berperan sebagai pintu internasional untuk berbisnis maupun menanamkan modal di Sumatera Selatan. Wisataan membutuhkan tempat menginap untuk bersantai sementara. Jadi mereka butuh hotel. Bisnis hotel ini mempeduli untuk mendapatkan kepuasan tamu. Pelanggan menginginkan lebih dari jumlah yang mereka bayarkan [2]. Bisnis hotel ini merupakan jenis akomodasi yang menggunakan gedung. Hotel menawarkan layanan kamar, layanan makanan, dan layanan minuman dan layanan lainnya. Industi perhotelan harus memerlukan banyak bagian untuk melakukan bisnis hotel. *Housekeeping Department* memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur, dan memiliki pengetahuan yang luas supaya dapat melakukan tugasnya dengan sempurna. *Room Attendant* bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan keindahan kamar tamu.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Sejarah Wyndham Opi Hotel Palembang

WYNDHAM Group membuka hotel di Palembang pada tahun 2018. Wyndham Opi Hotel Palembang berada di jantung kawasan hiburan Opi dan dekat dengan banyak tempat wisata utama. Hotel bintang 5 (lima) bertaraf internasional ini sekaligus menjadi hotel pertama yang dikelola *WYNDHAM Hotels and Resorts* di Sumatera Selatan atau ke-7 (tujuh) di Indonesia. Wyndham Opi Hotel Palembang mempunyai 16 (enam belas) lantai dengan jumlah kamar dua ratus lima puluh tujuh dilengkapi dengan kolam renang, *coffee shop, restaurant, fitness centre,* dan ruang *meeting* serbaguna yang terdiri dari 6 (enam) ruang rapat dan 2 (dua) *ballroom* dengan kapasitas sekitar menampung hingga 2500 orang. Wyndham Opi Hotel Palembang memiliki visi mengenai pengembangan sebuah perusahaan perhotelan yang mendedikasikan diri pada pelayanan dan perhatian yang besar akan kepuasan tamu.

2.2 Pengertian *Housekeeping Department* dan *Room Attendant*

Housekeeping atau tata graha merupakan salah satu departemen yang berada dibawah dari *Room Devision*. *Housekeeping* bertugas menjaga, merawat, dan membersihkan. Bagian tata graha tidak hanya membersihkan kamar tetapi juga membersihkan bagian luar supaya nyaman, indah, dan aman. Pihak hotel sendiri ingin membuat kesan bersih dan nyaman sehingga membuat hotel, kamar, serta fasilitas-fasilitasnya yang ada selalu terlihat baru. Tata graha (*Housekeeping*) dikaitkan dengan persiapan kamar yang lancar dan dihargai untuk perawatan yang bersih karena hal-hal ini membuat level hotel. Pendapatan hotel dimulai dari kondisi kamar. Setiap tamu menggunakan layanan yang disiapkan oleh hotel.

Room Attendant adalah petugas *floor section.* Petugas ini menyediakan pembersihan kamar dan melengkapi peralatan hotel [3]. *Room Attendant* harus memiliki penampilan yang rapi. Petugas ini harus sopan santun dan jujur kepada atasan dan teman sejawat. *Room Attendant* memiliki tugas mempersiapkan kamar ketika tamu tiba di hotel. Kesan pertama diberikan dalam keadaan siap kamar. Inilah sebabnya kamar itu harus diatur dengan rapi sebelum tamu masuk ke ruangan [4].

2.3 *Procedure Making Up Room*

Room Attendant bertugas membuat *"Make Up Room"*. Petugas kamar bertanggung jawab untuk merapikan dari kamar tidur sampai toilet. Ada beberapa cara untuk mengatur kamar tidur tamu. Penulis ingin memberi tahu cara metode yang paling sering digunakan. Untuk membersihkan kamar yang *Occupied* diperlukan perhatian yang lebih banyak dari pada membersihkan kamar kosong karena di kamar *Occupied* banyak barang-baranag milik tamu. Pembersihan kamar tamu menurut Wyndham Opi Hotel Palembang harus berdasarkan *standard operating procedure* (SOP) *make up room* yang sudah ditetapkan untuk mencapai hasil-hasil yang memuaskan dan maksimal. *Room Attendant* harus sudah mempersiapkan prosedur untuk membersihkannya adalah sebagai berikut [5]:

a. Mengambil penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor.*
b. *Handing over* dari *Room Attendant morning shift, night shift*, dan *evening shift.*
c. Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies, cleaning supplies,* dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
d. Memeriksa kondisi atau status kamar.
e. Melaporkan kepada atasan sesuai dengan hasil pemeriksaan.
f. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
g. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check-out*, membantu pengiriman *laundry* yang bersih (dilakukan *room attendant evening shift*).
h. Membuat *Room Attendant Report*.
i. Mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
j. Melaporkan kepada atasan kalau ada barang tamu yang tertinggal.

2.4 Bagaimana peranan *Room Attendant* dalam meningkatkan pelayanan

Baik atau buruk, layanan hotel tergantung pada kualitas *Room Attendant* hotel. Untuk alasan ini, *Room Attendant* harus memenuhi persyaratan dan kriteria khusus dan ikuti aturan perilaku hotel. Mengelola kamar adalah tanggung jawab *Room Attendant* [3]. *Room Attendant* yang rajin dan terlatih mengatur kamar yang rapi dan bersih. Pekerjaan itu akan dapat menghasilkan kamar yang lengkap dan nyaman. Ada peran bagi petugas untuk mempromosikan hotel. Apa yang harus dilakukan karyawan untuk meningkatkan kualitas hotel?

2.5 Apa yang harus dikerjakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan mendapatkan kesan pertama di hotel. Apa tindakan pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan hotel? Semua tamu inginkan terhadap atribut-atribut palayanan hotel dengan cara sendiri. Para tamu membuat penilaian berdasarkan layanan aktual yang mereka terima. Bagaimana semua pelayanan bisa meningkatkan layanan hotel? Kualitas pelayanan memuaskan jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan tamu. Artinya, kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Seorang petugas dituntut untuk:

a. Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi.
b. Menguasai bahasa asing, terutama bahasa inggris.
c. Memiliki pengetahuan dan informasi-informasi yang berhubungan dengan *housekeeping*.
d. Cekatan dan bergerak cepat.
e. Memiliki memori yang baik.
f. Memiliki fisik yang kuat dan sehat

3. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Penulis menggunakan ada 3 (tiga) cara yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang Wyndham Opi Hotel Palembang. Pertama, metode penelitian lapangan (*field research*) dilakukan berdasarkan penelitian secara langsung dari lapangan. “cara pengambilan data dengan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluhan tersebut” [6]. Kedua, metode penelitian wawancara mendapatkan data dari lapangan. “*Interview* atau wawancara dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematika dan berlandasrkan pada tujuan penyelidikan” [7]. Terakhir, metode penelitian perpustakaan mendapatkan data sekunder. Metode ini mengumpulkan data informasi dasar. “Studi Pustaka adalah pengumpulan data dengan menggunakan bahan tertulis dengan cara mempelajari dan membaca pendapat ahil yang berhubungan dengan masalah yang dibahas guna memperoleh teortis untuk menunjang penyusunan dan pembahasan” [8].

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Room Attendent di Wyndham Opi Hotel

Yang paling penting ketika memilih hotel adalah layanan hotel dan wisataan akan melihat fasilitas, makanan, dan lokasi untuk memilih hotel. Tetapi hal-hal ini tidak berguna. Jika layanan hotel tidak memuaskan. Para tamu menginginkan layanan dasar. Keluhan umum adalah bahwa layanan ini berkualitas buruk. Para tamu inginkan bahwa tingkat layanan berkualitas tinggi. Jika tingkat layanan staf hotel tinggi, tentu saja, banyak tamu akan datang. Hotel yang bagus memiliki banyak pelanggan setia karena para tamu ingin menginap di hotel favorit mereka. Petugas pembersihan kamar disebut *Room Attendent*, untuk laki-laki *Room Boy* untuk wanita *Room Maid*.

4.2 Peningkatkan pelayanan dalam kepuasan tamu

Penulis membahas dan mengambil data yang digunakan melalui media online. Semua penggunaan data yang dilakukan menunjukan bawha peranan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP sangat penting untuk menunjang dan meningkatkan *Occupancy hotel*. Para tamu menyatakan setuju bahwa Wyndham Opi Hotel Palembang adalah hotel dengan kebersihan di atas nilai rata-rata. Pertama mengenai sarapan pagi, kenyamanan tempat tidur, kamar mandi, pendingin udara di kamar, dan kebersihan, rata-rata responden menyatakan “Sangat Puas’,

sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu selama menginap berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Kedua, kepuasan pelayanan, 8 (delapan) tamu (66,7%) responden menyatakan "Sangat Puas", 3 (tiga) tamu (25,0%) responden menyatakan "Puas", 1 (satu) tamu (8,3%) responden menyatakan "Kurang Puas", sehingga dapat disimpulkan bahwa tamu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.

Tabel 1. Kepuasan Tamu

Kepuasan	Frekuensi	Presentase
1	8	66.7 %
2	3	25.0 %
3	0	0 %
4	1	8.3 %
5	0	0 %
Jumlah	12 tamu	100 %

1: Sangat Puas 2: Puas 3: Cukup 4: Kurang Puas 5: Tidak Puas

Data dalam tabel di bawah diperoleh dari *Recapitulation Guest Comment*. Pengambilan sampel dilakukan dengan secara acak dengan responden tamu Wyndham Opi Hotel Palembang dari media. kepuasan pelayanan, 13 tamu (13%) responden menyatakan "Terbaik", 55 tamu (25,0%) responden menyatakan "Baik", 24 tamu (24%) responden menyatakan "Cukup", 5 tamu (5%) responden menyatakan "Kurang Baik", 3 tamu (3%) responden menyatakan "Terbawah", sehingga dapat disimpulkan bahwa tamu berpengaruh terhadap tingkat pelayanan tamu. Dari tabel di bawah ini dapat dilihat bahwa rata-rata tamu yang menginap merasakan bahwa pelayanan yang diberikan telah harapan tamu.

Tabel 2. *Recapitulation Guest Comment*

Comment	1	2	3	4	5	Jumlah
Kebersihan	93	7	0	0	0	100
Pelayanan	13	55	24	5	3	100
Facilitas	86	14	0	0	0	100
Harga	0	82	13	5	0	100
Lokasi	8	36	33	17	6	100

1: Terbaik 2: Baik 3: Cukup 4: Kurang Baik 5: Terbawah

Penanganan Pelayanan adalah menerapkan sesuai dengan prosedur apa yang dibutuhkan oleh tamu. Layanan ini dibatasi oleh selera dan preferensi para tamu. Setiap tamu memiliki selera dan preferensi mereka sendiri karena setiap tamu memiliki selera dan preferensi yang berbeda.

a. Persiapan kedatangan tamu

Tamu sudah dapat memenuhi kepuasan dari *Room Attendant* sampai pelaynanan selama menginap di hotel. Peneliti menemukan faktor-faktor pengelolaan pelayanan tamu di Wyndham Opi Hotel Palembang yang dimulai dari persiapan kedatangan tamu.

b. Prosedur peningkatan pelayanan

Peningkatan pekerjaan berasal dari bekerja dengan SOP yang Room Attendant laksanakan. Karyawan dapat mengetahui kualitas layanan saat petugas memberikannya kepada tamu. Di sisi lain, peningkatan layanan karyawan dapat ditingkatkan melalui pelatihan reguler. Pikirkan tentang layanan ketika karyawan berada dalam situasi khusus. Meskipun jumlah karyawannya banyak, kualitas layanan memburuk ketika banyak tamu datang. Ketika hotel memiliki banyak tamu yang datang, pasti hotel akan ada banyak masalah. Bagaimana petugas memecahkan masalah? Hotel perlu menyiapkan tempat kerja dan waktu karyawan lagi dan harus mengisi kembali personel yang diperlukan. Komunikasi disampaikan menggunakan waktu pengarahan singkat. Koordinasi pekerjaan dikomunikasikan oleh senior kepada penggantinya ketika giliran tugas karyawan berlangsung. Yang penting adalah relevansi pekerjaan. Pekerjaan petugas perlu dikomunikasikan dengan baik. Itu artinya, hal-hal penting harus dikomunikasikan dengan baik.

c. Kelebihan Pelayanan

Dalam proses pelayanan kamar tamu *Room Attendant* di Wyndham Opi Hotel Palembang lebih cepat dibandingkan dengan *Room Attendant* yang ada di hotel-hotel lainnya. Walaupun lebih cepat, tetapi tetap memperhatikan kebersihan, kenyamanan kamar tamu. *Room Attendant* mempunyai kerjasama yang baik antar *Room Attendant* lain ketika ada seorang *Room Attendant* yang belum selesai mengerjakan kamar, maka *Room Attendant* yang sudah selesai akan membantu menyelesaikan pekerjaanya. *Room Attendant* juga mempunyai toleransi. Toleransi tersebut dapat dibantukan oleh *Room Attendant* yang lain (wawancara dengan Chandra tanggal 19 Juli 2019).

4.3 Peningkatkan kualitas pelayanan dalam dikerjakan

Berikut tabel ringkasan kepuasan tamu. Jawaban dari 100 tamu responden dapat hasil penelitian kulaitas pelayanan karyawan *Room Attendant* tentang kesan dari tamu. Berdasarkan data ini, kualitas pelayanan karyawan *Room Attendant* mendapatkan nilai sangat baik dari hasil 96%. Tamu dari 96% mengatakan terbaik tentang kualitas pelayanan karyawan. Penelitian ini dapat diketahui tanggapan responden tentang menilai kualitas pelayanan di hotel. *Room Attendant* sudah dapat mempunayi kemampuan dan dapat memberikan pelayanan.

Table 3. Kualitas Pelayanan *Room Attendent*

Kulaitas Pelayanan	Frekuensi	Presentase
1	96	96 %
2	2	2 %
3	0	0 %
4	1	1 %
5	1	1 %
Jumlah	100 tamu	100 %

1: Terbaik 2: Baik 3: Cukup 4: Kurang Baik 5: Terbawah

Data ini dapat menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan *Room Attendant* di Wyndham Opi Hotel Palembang adalah terbaik dalam melayani tamunya. “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi tamu” [9].

a. Kualitas dan kuantitas layanan penting dalam bisnis hotel

Kualitas dan pelayanan juga sangat penting dalam *Housekeeping* karena kualitas dan layanan relevan dalam bisnis hotel. Kualitas layanan ditentukan oleh tamu. Kualitas pelayanan didasarkan pada kepuasan tamu sesuai dengan kesan yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tamu. *Room Attendant* dipandang sebagai petugas layanan yang efektif. “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Kualitas ini memenuhi atau melebihi harapan” [10].

b. Pengembangan kualitas pelayanan

Pengembangan kualitas pelayanan selalu menjadi konsep sebagai perbandingan antara harapan dan kemampuan aktual. Pelayana jasa adalah kenyataan. Tamu sering memberikan nilai pada jasa tanpa kenyataan. Setiap hotel mempunyai format tertulis dokumen dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) masing-masing. Standar tersebut didokumenatasikan secara tertulis dan berisi rangkaian proses bisnis dari suatu aktivitas atau pekerjaan pada operasional *housekeeping* di hotel. SOP memastikan dan kegiatan yang dilakukan oleh pelayanan dikerjakan sesuai standar yang dengan mudah diakses. Menjalankan dan melaksanakan SOP di Wyndham Opi Hotel Palembang yang sudah dibuat dan diterapkan dengan tunjuan tercapainya mutu dan kualitas kerja sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan.

c. Memberikan pelayanan yang efisien cepat dan tidak tanggap

Bisa dipastikan bahwa untuk memberikan pelayanan dalam bentuk apapun harus cepat efisien dan tidak tanggap sehingga tamu tidak terkesan menunggu lama dan berusaha untuk meminimalis komplain yang muncul, oleh karena itu sikap semua karyawan harus mempunyai sikap siap memberi pelayanan cara cepat dan tidak tanggap. Penulis menemukan bahwa jika kualitas layanan buruk, kepuasan tamupun diturunkan (hasil observasi tanggal 19 juli 2019).

5. Kesimpulan

Hasil penulisan ini menunjukan bahwa *Housekeeping Department* mempunyai peran yang sangat penting terhadap kenyamanan para tamu dengan berbagai upaya pelayanan pembersihan kamar yang telah dilakukan *Room Attendant*, semua *Room Attendant*, Wyndham Opi Hotel Palembang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang diterapkan dengan maksimal, dan para tamu mengatakan puas dengan pelayanan dan kebersihan kamar yang ada di Hotel tersebut.

1. *Housekeeping Department* adalah departemen penting yang menarik perhatian para tamu. Bagian tata graha menjaga kamar bersih dan dalam kondisi baik untuk memastikan bahwa para tamu puas supaya lebih lama menginap di hotel. Bagian tata graha bekerja sesuai dengan SOP hotel.
2. *Housekeeping* departmen memiliki hubungan yang baik dengan bagian lainnya dan menciptakan sinergi yang baik dengan departemen lain. Hubungan yang baik membantu karyawan mencapai tujuan perusahaan dengan cepat.
3. Peran *Room Attendant* sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan hotel. *Room Attendant* harus menunjukkan bahwa mereka memiliki pengetahuan kerja, sikap, dan ketampanan. Seorang *Room Attendant* harus mengatahui tanda-tanda keadaan kamar ketika tamu *check-in* dan *check-out*

Referensi

[1] Rumekso, 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi.
[2] Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung: Alfabeta.
[3] Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yoghyakarta : Andi.
[4] Sulastiyono, Agus. 1994. Teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel. Yogyakarta: Andi.
[5] Nawar, Agus. 2000. Operasional Tata Graha. Jakarta: PT Gramedia.
[6] Moh, Nazir, 2003. Motode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
[7] Sutrisno, Hadi, 2001. Metodologi Reseach. Yogyakarta: Andi Offset.
[8] Nawawi, Hadari. 1998. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
[9] Fandy, Tjiptono. 2004. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
[10] Wijaya Tony, 2011. Manajement Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.