

Peranan *Room Attendant* dalam Pelayanan *Make Up Room* Guna Kenyamanan Tamu, di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

Rina Dwi Handayani¹, Anjan Nurul Iman²
AKPAR BSI Bandung, rinadwih19@gmail.com¹
AKPAR BSI Bandung, anjannurul0@gmail.com²

ABSTRAK

Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Hotel memiliki beberapa departemen yang berperan sangat penting dalam operasionalnya serta memberikan pelayanan kepada tamu, salah satunya adalah *Housekeeping Department* merupakan salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. *Housekeeping* departemen sangat berperan penting dan merupakan ujung tombak dalam operasional suatu hotel, *housekeeping* sendiri memiliki beberapa *section*, salah satunya ialah *room attendant*, yakni petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman dilingkungan kerjanya. Seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel, seorang *room attendant* dituntut untuk bisa melakukan *make up room* dengan baik, yakni menata kamar, merapihkan kamar, membersihkan kamar agar tamu yang menginap di hotel merasa nyaman dan puas saat menginap saat menginap di hotel tersebut.

Kata kunci : *Hotel, Housekeeping, Room Attendant, Make Up Room*

ABSTRACT

Hotels are public housing facilities for tourists by providing room service, food and beverage providers and accommodation with payment terms. The hotel has several departments that play a very important role in its operations and provide services to guests, one of which is the Housekeeping Department, which is one part of the hotel that handles matters related to beauty, tidiness, cleanliness, completeness of all rooms as well as all other public areas. so that all guests and employees can feel safe and comfortable in the hotel. The housekeeping department plays an important role and is the spearhead in the operation of a hotel, housekeeping itself has several sections, one of which is room attendants, namely floor section officers who maintain cleanliness, tidiness, comfort and completeness of guest rooms. Room attendants must have a good and tidy appearance including honesty, courtesy to guests, superiors and friends in their work environment. This section is responsible for the maintenance of hotel guest rooms, which includes cleanliness, tidiness, beauty and comfort of guests in the hotel, a room attendant is required to be able to make up the room properly, namely arranging the room, tidying the room, cleaning the room so that guests staying at the hotel feel comfortable and satisfied while staying at the hotel.

Keywords: *Hotel, Housekeeping, Room Attendant, Make Up Room*

Naskah diterima: 28 maret 2020 , direvisi: 15 april 2020 , diterbitkan: 30 April 2021

PENDAHULUAN

Sektor Pariwisata sekarang ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang cukup maju di dunia. Indonesia memiliki potensi wisata yang besar sehingga peluang bisnis dalam penginapan juga semakin besar. Hotel sangat dibutuhkan oleh para wisatawan yang sedang berkunjung ke suatu kota, dan mereka yang membangun hotel tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang menginap agar mereka bisa tidur dengan nyaman.

Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia bisa dikatakan mengalami peningkatan yang cukup signifikan (Nadhifa, Sharif, Manajemen, Telekomunikasi, & Ekonomi, 2019). Dilihat dari perkembangan zaman dan persaingan untuk meningkatkan pengunjung, usia suatu hotel tidak menjadi jaminan bagi suatu hotel untuk merebut pengunjung. (Taa, Widodo, & Tunggadewi, 2018) Bidang pariwisata dapat membentuk citra bangsa di negara lain, oleh karena itu pihak pemerintah dan pihak swasta bekerja sama untuk meningkatkan bidang pariwisata. Di Indonesia sendiri kaya akan alam dan budayanya jika dikembangkan serta dimanfaatkan secara benar akan menjadi andalan karena keindahannya serta menjadi sumber devisa.

Sesuai dengan UU No.9/1990 tentang pariwisata, bahwa pemerintah menyadari pentingnya pariwisata sebagai sektor yang dapat memperbaiki taraf hidup masyarakat Indonesia secara umum, dan taraf hidup masyarakat yang berada di lingkungan atau tempat-tempat tujuan. Pemerintah daerah yang memiliki daerah tujuan wisata meningkatkan kenyamanan, keamanan serta menambah fasilitas yang dibutuhkan di daerah tersebut. Salah satu hal yang menunjang tersebut adalah tersedianya akomodasi yaitu Hotel. Strategi pengembangan promosi pariwisata banyak dilakukan oleh Negara berkembang adalah untuk memperkuat perekonomian nasional. (Rachman, Reinelda, Yunarni, & Dwiatma, 2019). Industri pariwisata di Indonesia sangat berkembang terbukti dengan banyaknya hotel yang dibangun. Di Indonesia sendiri ada banyak berbagai

macam hotel, ada yang berbintang satu, dua, tiga, sampai bintang lima atau sering disebut *five star*. Beberapa diantaranya yaitu *The Westin Hotel Jakarta*, *Indonesian Hotel Kempinski Jakarta*, *The Ritz-Carlton Hotel Jakarta Pacific Place*, *Shangri-La Hotel*. Meski kebanyakan hotel *five star* banyak terkenal di Jakarta, masih banyak hotel yang menyediakan akomodasi terbaik yang mempunyai ciri khasnya tersendiri dan banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun asing, salah satunya hotel di kota Bandung yaitu *Grand Pasundan Convention Hotel Bandung*.

Ada beberapa pelayanan yang tersedia di *Grand Pasundan Convention Hotel Bandung*, salah satunya *room attendant (Housekeeping Department)*, yang berkaitan erat dengan penyediaan *linen*, kamar, dan pelayanan tamu secara langsung. *Housekeeping department* merupakan ujung tombak dalam penjualan kamar, karena *department* ini merupakan yang paling besar memberikan pendapatan terhadap hotel, serta memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada tamu yang akan menginap di hotel.

Beberapa *section* yang terdapat di *Housekeeping department*, yaitu *Room attendant*, *Public Area Attendant*, *Laundry Attendant*, *Linen Runner*, *Order Taker* and *Gardener*. Setiap *section* memiliki tugas dan tanggung jawab nya masing-masing, termasuk *Room Attendant* bertugas menyiapkan kamar dan kelengkapannya, agar memberikan kenyamanan kepada tamu yang akan menginap di kamar tersebut dan memberikan kebersihan kamar yang terjamin.

KAJIAN LITERATUR

Seksi kamar (*room section*) merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel, seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut. *Room attendant* ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang, dan aman merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap dan

merupakan sumber penghasilan utama dari hotel (Ekawati, 2015). *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman dilingkungan kerjanya. Adapun petugas melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu dikamar adalah pramugraha atau (*Room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *Room supervisor* (Fitrianda, 2016). Selain unsur-unsur penting itu pihak hotel khususnya departemen *Housekeeping* dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu melalui *room attendant* sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan tetap.

Seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Selain unsur-unsur penting itu pihak *housekeeping* khususnya seksi kamar (*room section*) dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan menjadi pelanggan yang tetap (*repeat guest*), Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *roomboy* harus mengetahui peraturan atau ketentuan-ketentuan yang berlaku di *room section*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, disini peneliti mencari beberapa fakta tentang bagaimana upaya seorang *room attendant* memberikan pelayanan yang baik kepada setiap tamu yang datang ke *Grand Pasundan Convention Hotel Bandung*,

PEMBAHASAN

Uraian Tugas *Room Attendant*

Dalam menjalankan tugasnya, seorang *room attendant* memiliki beberapa tugas diantaranya adalah.

1. Mengambil master key di *Housekeeping office*, sekaligus : Mengambil *Room Attendant Worksheet Control*, membaca *Housekeeping Log Book*, membaca

Information Board(*function order,EA,ED,dan lain-lain*), mengikuti *morning briefing*.

2. Langsung menuju *Room Attendant Station/Section* masing – masing untuk memeriksa kelengkapan *linen supplies*, memeriksa kelengkapan *Guest supplies/amenities*, dan lain-lain. Memeriksa kelengkapan *Cleaning Equipments and Chemicals* dan mempersiapkan/*Set up the Trolley cart*.

3. *Checking Room Status* sambil *collecting guest laundry*.

4. Segera melaporkan ke *Order taker/Supervisor*, jika ada perbedaan status kamar untuk dibuatkan *Room Discreapancies Report*.

5. Mulai membersihkan kamar dengan Skala Prioritas : Permintaan tamu (*by phone* atau *PMR(Please Make Up Room sign)*), kamar *check out* (*EA (Expected Arrival)*), kamar OD (*occupied dirty*) (*long stay guest* atau *extend*), kamar *check out* (*ED (Expected Dirty)*), kamar *occupied dirty* (*ED/late check out*), kamar *vacant* untuk *flushing,dusting,vacuuming* dan kamar *OOO* (*out of order*).

6. Melaporkan ke *Order taker/Supervisor* untuk kamar-kamar yang sudah *VC* (*vacant clean*) atau siap jual.

7. Setelah semua pekerjaan selesai, bersihkan *room attendant station*, rapihkan *trolley* dan isi *log book* untuk informasi yang perlu diketahui oleh *shift* berikutnya.

Prosedur Pelayanan Permintaan Tamu

Hal tersebut merupakan aspek yang sangat penting oleh seorang *room attendant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu guna kenyamanan tamu yang menginap di *Grand Pasundan Convention Hotel Bandung*. Beberapa prosedur tersebut adalah:

1. *Greeting* sesuai waktu dan tawarkan bantuan.

2. Dengarkan baik-baik dan konfirmasi permintaan tamu, bila perlu catat untuk menghindari kesalahan.

3. Beritahukan kepada tamu mengenai ketentuan ketentuan jangka waktu peminjaman peralatan.

4. Segera *follow up* atau laksanakan permintaan tamu sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.

5. Laporkan peminjaman peralatan ke *housekeeping*, masukan kedalam formulir (*Guest Loan Item*).

6. Identifikasi barang yang diminta.

7. Melakukan pemilihan barang.

8. Pengiriman barang.

9. Meletakkan dan menata barang jika diperlukan sesuai dengan fungsinya,

10. Menjelaskan mengenai cara mempergunakan atau prosedur pemakaian alat sesuai dengan keamanan dan keselamatan kerja.

11. Memberitahukan mengenai standar batas waktu maksimal pemakaian peralatan sesuai kesepakatan, dan akan diambil apabila batas waktu maksimal pemakaian alat sesuai dengan kesepakatan dan akan diambil apabila sudah selesai.

12. Menawarkan bantuan lain jika diperlukan.

13. Mintalah izin pada tamu untuk mohon diri jika sudah selesai melayani permintaan tamu dengan ramah dan sopan.

Penanganan Komplain Tamu

Apabila terjadi komplain karena ada masalah dikamar seperti gangguan kamar dan kerusakan kamar, maka penanganan yang dilakukan oleh *room attendant* ialah:

1. Catat semua informasi tentang kerusakan dikamar dan laporkan kepada *order taker* supaya di catat di *order taker log book*, jangan lupa catat juga jam diterima informasi saat tamu komplain, no kamar, jenis kerusakan, pengirim order dan nama petugas *room attendant* yang menerima informasi.

2. Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu.

3. Apabila peralatan tidak berfungsi dikarenakan rusak, laporkan kepada *order taker* agar *order taker* segera memberitahukan ke bagian *engineering* agar mengirim petugas untuk memperbaiki.

4. Disamping pemberitahuan langsung ke bagian *engineering*, *order taker* harus melengkapi order tersebut dengan *work order (WO)* yang ditanda tangani *Executive Housekeeper*, kemudian dikirim ke bagian *engineering*.

5. Jika gangguan dikamar tergolong ringan, *order taker* menginformasikan hal tersebut kepada supervisor untuk ditangani.

6. Apabila gangguan dikamar tergolong berat, *order taker* menginformasikan kepada *Duty Manager* dan *security* untuk ditindak lanjuti, dan melaporkan hal ini kepada *Executive Housekeeper*.

PENUTUP

Room attendant memiliki peranan penting dalam membersihkan, menjaga dan merawat kamar hotel. Adapun tugas-tugas *room attendant* di *Grand Pasundan Convention Hotel Bandung* adalah:

1. Menjaga dan memelihara kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar hotel.

2. Melayani tamu atas segala kebutuhan kamar selama menginap.

3. Membuat laporan *Room Attendant report*.

4. Saling berhubungan dan bekerjasama salah satunya dengan *Front Office*.

Selain itu *room attendant* juga harus memiliki sifat-sifat yang berperilaku baik dan sopan. Berikut adalah beberapa sikap dan perilaku yang dimiliki seorang *room attendant* di *Grand Pasundan Convention Hotel Bandung* yaitu:

1. Berseragam dengan penampilan baik, rapi dan sopan.

2. Cepat dan tanggap dalam membersihkan kamar hotel.

3. Jujur dan bertanggung jawab dalam bekerja.

4. Disiplin dan selalu tepat waktu.

peranan *room attendant* sangat dibutuhkan dalam suatu hotel agar kamar yang dimiliki suatu hotel dapat dipertahankan kualitasnya. Selain itu pelayanan seorang *room attendant* juga sangat berpengaruh oleh penilaian seorang tamu disaat menginap di hotel tersebut. Apabila seorang *room attendant* dapat memberikan pelayanan yang baik, akan membuat tamu merasa nyaman dan dapat memberi penilaian yang baik pada suatu hotel.

Begitu pula sebaliknya, jika pelayanan seorang *room attendant* kurang baik dan bisa dikatakan buruk dimata tamu, akan membuat tamu merasa tidak nyaman dan berfikir dua kali saat tamu akan menginap kembali di hotel tersebut dan dapat memberi penilaian buruk untuk hotel tersebut.

REFERENSI

- Nadhifa, B., Sharif, O. O., Manajemen, P., Telekomunikasi, B., & Ekonomi, F. (2019). Jumlah TPK Di DKI Jakarta Bulan Oktober. 3(1).
- Rachman, M. T., Reinelda, B., Yunarni, T., & Dwiatma, T. (2019). Peran Dinas Pariwisata Dalam Tata Kelola Dan Promosi Kawasan Pariwisata (Studi Kasus di Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara). 7(1), 81–93.
- Taa, M., Widodo, H. P., & Tunggadewi, U. T. (2018). Strategi Public Relations Hotel Pelangi 1 Malang Untuk Meningkatkan Jumlah Pengunjung 7(3), 13-22.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2006). *HouseKeeping Department*.
- Muskitta, C. J. R., Morasa, J., & Alexander, S. (2018). Analisis Penerapan Activity Based Management Untuk Meningkatkan Efisiensi Pada Hotel Gran Central Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04), 4484–