Jurnal Kajian Pariwisata
Volume 3 No 2 September 2019
E-ISSN: 2686-2522

Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant* di Hotel the Luxton Bandung

Muhammad Rifqi Nugraha [1], Ramdani Setiyariski[2]
[1] Akademi Pariwisata Bina Sarana Informatika Bandung, rifkin724@gmail.com
[2]Akademi Pariwisata Bina Sarana Informatika Bandung, ramdani.riski@gmail.com

ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu industri penyedia jasa akomodasi yang sangat penting khususnya di bidang pariwisata. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel tidak terlepas dari departemen-departemen dan *section* yang ada di dalamnya, salah satunya *Room Attendant.*yang sangat berperan penting dalam pelayanan kebersihan, keindahan, kerapihan , dan kenyamanan kamar hotel agar tamu yang menginap merasa puas terhadap kualitas layanan hotel tersebut.Untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang optimal terhadap hotel maka seorang *room attendant.* Harus Senantiasa bekerja sesuai prosedur dan standar yang ditetapkan oleh hotel Dan harus memahami tugas dan tanggung jawab. Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yakni penelitian yang menggambarkan data informasi yang berdasarkan dengan kenyataan (fakta) yang diperoleh dilapangan.Tujuan penulisan yang dilakukan adalah untuk mengetahui penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Room Attendant*, mengetahui Hambatan yang dihadapi *Room Attendant*, serta untuk mengetahui solusi *Room Attendant* dalam mengatasi hambatan Saat membersihkan kamar di hotel the luxton bandung.

Kata Kunci: Hotel, *Room Attendant, Standard operational procedure (SOP)*

ABSTRACT

Hotels are one of the most important accommodation service providers, especially in the tourism sector. In carrying out its operations, the hotel cannot be separated from the departments and sections in it, one of which is Room Attendant, which plays an important role in the cleanliness, beauty, tidiness, and comfort of hotel rooms so that guests who stay feel satisfied with the quality of the hotel's services. To achieve the optimal level of guest satisfaction with the hotel then a room attendant Must always work according to the procedures and standards set by the hotel and must understand the duties and responsibilities. In completing this research, the author uses a qualitative descriptive research method, namely research that describes data information based on facts (facts) obtained in the field. Attendant, as well as to find out Room Attendant solutions in overcoming obstacles when cleaning rooms at the Luxton Bandung hotel

Key Word: Hotel, Room Attendant, Standard operational procedure (SOP)

Naskah diterima: 1 Agustus 2021 , direvisi: 20 September 2021 , diterbitkan: 30 September 2021

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu unsur penting dalam dunia pariwisata. Ketika membicarakan mengenai sebuah hotel pastilah yang terpikir oleh kita adalah sebuah bangunan mewah ataupun gedung bertingkat yang menyediakan kamar yang nyaman dengan fasilitas lengkap dan siap memanjakan para tamu. Tentu saja, karena setiap hotel pasti berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan tamu. Setiap hotel pasti melakukan upaya yang maksimal untuk memberikan kepuasan bagi tamu, namun bukan tidak mungkin terjadi sesuatu hal yang mengakibatkan tamu merasa tidak nyaman, sehingga mereka menyampaikan keluhannya. Keluhan merupakan bagian dari bentuk komunikasi yang disampaikan atau diekspresikan oleh para tamu setelah mereka mengalami ketidaksesuaian atas jasa yang telah diberikan. Dengan adanya keluhan dari tamu akan memberikan kesempatan kepada management untuk dapat mengindentifikasikan apakah operasional berjalan dengan baik atau tidak. Oleh karena itu, keluhan sangatlah penting untuk diterima dan diharapkan agar segera diinvestigasi dan dicari jalan keluar untuk kepuasan tamu dan juga bagi reputasi hotelUntuk menciptakan kepuasan kepada tamu hotel tentunya dibutuhkan pelayanan yang berkualitas. Mengoperasikan hotel tidaklah mudah apa lagi untuk menciptakan kualitas pelayanan, seperti kelengkapan peralatan baik itu secara manual maupun elektronik, kebersihan maupun penataan dalam kamar. Apabila jumlah serta pemeliharaan peralatan kurang memadai, chemical yang tidak lengkap dan tidak memadai, maka Room Attendant dalam membersihkan maupun menata kamar menjadi kurang efektif dan efisien

Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kemajuan di bidang pariwisata. Maraknya kebutuhan akan sarana akomodasi dirasakan semakin meningkat pula. Sehubungan dengan kondisi tersebut maka di kota-kota mulai didirikan hotel. Perkembangan perhotelan yang sangat pesat dan terus tumbuh hingga sekarang maka jumlah dan keragaman hotel sangat banyak sehingga hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori. Orang yang bertugas sebagai pemeliharaan kamar yaitu *room attendant.* Room attendant mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri. Adapun tugas dan tanggung jawab room attendant secara umum yaitu melaksanakan kebersihansetiap kamar berikut kelengkapannya, melengkapi *trolley*, serta melaksanakan kebersihan koridor. Tugas dan tanggung jawab *room attendant* di hotel Grand Inna Daira adalah untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Saat tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan tertuju pada kerapian tempat tempat tidur dan kebersihan kamar mandinya. Room attendant dipimpin oleh floor captainyang bertanggung jawab langsung kepada executive housekeeper. *Floor captain* bertanggung jawab atas kelancaran tugas 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*). Room attendant tidak hanya bekerja dengan keahliannya melainkan bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan.

KAJIAN LITERATUR

Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangun untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainya bagi umum yang dikelola secara komersial". Hotel merupakan salah satu industri penyedia jasa akomodasi yang sangat penting khususnya di bidang pariwisata. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel tidak terlepas dari departemen-departemen yang ada di dalamnya. Departemen-departemen tersebut saling terkait dan tidak dapat dipisahkan karena merupakan satu kesatuan dari sistem operasional hotel tersebut. di dalam suatu hotel terdapat berbagai macam departemen seperti *Housekeeping, Front Office, Foods & Beverages Production, Food & Beverages*

Service, dan lain-lainnya. Departemen-departemen yang penulis sebutkan tersebut tentunya terdapat pada sebuah hotel dengan skala menengah ke atas yaitu hotel dengan kapasitas minimal bintang tiga ke atas. Sedangkan menurut Agus Sambodo dan Bagyono (2006) Hotel adalah tempat dimana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh itu. Hotel yang merupakan jasa penginapan membutuhkan tenaga kerja yang handal dalam berkeja sesuai bidangnya masing-masing seperti *housekeeping*, *receptionist*, *bellboy* dan lain lain.

Housekeeping

Nawar (2002:2) menjelaskan, Housekeeping adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Menurut Rumesko (2002:1) dalam Nawar Housekeeping Departement juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet.

Room Attendant

Room attendant (Pramugraha) ialah petugas *Floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Menurut Sulastiyono (2011:124) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (*roomboy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *room supervisor*. Sedangkan menurut Rumekso (2011:42) dalam Sulastiyono *Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersikan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukan pada kerapihan tempat tidur. Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa room attendantadalah petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, perlengkapan-perlengkapan kamar, serta memberikan apa saja yang dibutuhkan / diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel.

Tugas dan tanggung Jawab Room Attendant

Menjadi seorang room attendant pastinya di tuntut untuk mampu mengerjakan semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan diantaranya adalah:

1) Guest Relations

Guest realations di sini maksudnya adalah seorang *room attendant* harus ramah terhadap semua tamu yang menginap, mau menyapa dan memberikan kesan yang hangat agar tamu merasa betah dan nyaman seperti berada di lingkungan rumah sendiri.

2) Guest Safety

Guest safety disini adalah tugas dan kewajiban room attendant terkait keamanan tamu dan barang bawaan.

1) *Room attendant* wajib menjaga kenyamanan dan keamanan tamu selama menginap di hotel
2) *Room attendant* wajib melakukan pemeriksaan kamar yang akan di tempati tamu baik sebelum maupun sesudah
3) *Room attendant* harus memeriksa secara visual apakah kamar tamu sudah rapi dan bersih
4) *Room attendant* bertanggung jawab untuk melaporkan ketidakwajaran yang di temui di kamar tamu kepada housekeeping supervisor
5) *Room attendant* bisa meminta bantuan pekerjaan kepada *section* lain dalam melakukan pemeliharaan kamar hotel. (Misalnya ke bagian *engineering*)

3. Membersihkan Ruang Kamar

1). Room attendant memiliki tugas untuk menjaga kebersihan ruang kamar tidur

yang akan di tempati oleh tamu, diantaranya:

2). Melakukan pembersihan kamar dimulai dari bagian terjauh dari pintu menuju ke arah pintu secara runtut
3). Membersihkan permukaan peralatan yang ada di kamar seperti meja, kursi, lembari, pintu, televise, tempat tidur, dll
4). Melakukan making bed sesuai SOP
5). Membersihkan lantai kamar menggunakan *vacuum cleaner*

4. Membersihkan Kamar Mandi

Bagian kamar yang juga harus dibersihkan adalah kamar mandi. Bagian ini cukup vital karena apabila kamar mandi kotor maka tamu bisa merasa tidak nyaman.

1) *Room attendant* wajib menggunakan sarung tangan ketika membersihkan kamar mandi
2) Membersihkan wastafel dan kaca dimulai dari bagian atas menuju bawah
3) Membersihkan *bathtub, shower* stails dan saluran pembuangan
4) Mengganti semua *amenities toiletries* dengan yang baru
5) Memastikan lantai kamar mandi tidak dalam kondisi basah (menggenang)

5. Tugas Administratif

Selain menjalankan tugas dalam hal membersihkan kamar tamu, ada pula tugas administratif lain seperti:

1. Melakukan pergantian shiff tiap pagi dan sore secara terjadwal
2. Melakukan serah terima tugas *(overhandle*) antar shiff atas pengawasan *supervisor.*
3. Wajib mengisi report harian sebelum meninggalkan tugasnya
4. Melakukan pengendalian biaya operasional dengan tetap mengutamakan kualitas.

METODE PENELITIAN

Dengan membuat tugas akhir ini, metode penelitian merupakan peran yang penting dalam Membuat suatu tugas atau laporan, ini bertujuan memudahkan dalam mengumpulkan Data serta sumber sumber hotel yang akan dikaji, pada akhirnya dijadikan acuan tugas Pekerjaan atau laporan. Adapun metode lain yang bisa mendapatkan sumber sumber atau data data hotel tersebut,

Yaitu:

Observasi:

1. Sebelum memulai terjun ke lapangan dibimbing terlebih dahulu oleh staff setiap *department*
2. Untuk mengamati setiap fasilitas maupun tempat tempat apa saja yang ada di hotel.
3. Langsung mengamati pembelajaran mengenai pengetahuan masing masing *departement***.**

Tanya Verbal:

Peneliti diperkenankan untuk bertanya ke setiap karyawan, sehingga bertujuan Mendapatkan informasi–informasi dan teori yang berhubungan dengan penelitian di hotel *The Luxton Bandung* Khususnya *departement housekeeping*.

PEMBAHASAN

Penerapan Standard Operasional Procedure Room Attendant Hotel the Luxton Bandung dalam Pelayanan Pembersihan Kamar Tamu

Standar Operasional Procedur wajib harus dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi sebagai panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap bagian yang ada, Sehingga dengan begitu adanya Standar Operasional Prosedur ini dapat memudahkan dan menertibkan pekerjaan yang akan dijalankan. Diantaranya:

1. *Room Attendant* harus mengetuk pintu 3 (tiga) kali mengumumkan dirinya berdasarkan standar yaitu: *Housekeeping*, “selamat pagi”.
1. Petugas kamar harus menunggu jawaban atau waktu yang ditentukan sebelumnya selama 30 detik, sebelum memasuki kamar tamu.
2. Petugas kamar masuk ke kamar tamu sambil mengucapkan “selamat pagi Ibu/pak, *Housekeeping*”.
3. Jika kamar tamu di luar, buka kamar perlahan-lahan dengan salam.
4. Jika tamu di kamar, tanyakan dengan sopan kepada tamu apakah merekaingin membersihkan kamar tamu sekarang atau mereka lebih suka Anda kembali lagi nanti.

5. Jika tamu tidur, diam-diam dengan menarik dari pintu dan kembali lagi nanti.
6. Masuk ke kamar dengan kain linen. Nyalakan lampu dan buka tirai, letakkan linen di sofa/kursi dekat tempat tidur.
7. Tutup tanda "Kamar sedang dibersihkan" di pintu masuk pegangan.
8. Matikan lampu semua kamar tidur kecuali area kamar mandi.
9. Menginformasikan posisi ke *Order taker*.
10. Informasikan kepada pengambil pesanan jika ditemukan lampu mati atau ada kerusakan di dalam ruangan.
11. Kumpulkan semua sampah di dalam ruangan. Lihat di bawah tempat tidur, kumpulkan puing-puing, bersihkan wadah sampah.
12. Kumpulkan barang-barang berikut (jika kotor): Gelas tumbler, mug, sendok teh, ketel air, dan asbak.
13. Buang isi asbak ke dalam wadah logam yangditentukan. Tempatkan semua barang di wastafel.
14. Di kamar mandi, goyangkan tirai shower dengan kuat, lepaskan semua handuk kotor.
15. Membersihkan kaca pintu shower, meja rias granit, drainase, shower hujan, wastafel, selokan, krom & perlengkapan.
16. Lap cermin kamar mandi dengan bahan kimia pembersih kaca.
17. Membersihkan mangkuk toilet dengan bahan kimia.
18. Siram toilet, semprotkan pembersih kamar mandi ke seluruh permukaan toilet.
19. Gosok, bilas dan keringkan tirai kamar mandi.
20. Setelah selesai, pastikan lantai kamar mandi tidak licin, dan semua barang dalam kondisi baik.
21. Merapikan tempat tidur, pastikan semua sprei terbungkus rapi & dalam kondisi baik (tidak ternoda atau sobek).
22. Bersihkan semua permukaan searah jarum jam.
23. *Restocking* perlengkapan tamu dan perlengkapan kamar tidur & kamar mandi.
24. Menyedot debu kamar tidur lantai & kamar mandi dengan penyedot debu kering.
25. Mengepel lantai kamar tidur & kamar mandi, pastikan pel benang katun dalam kondisi baik.
26. Pengecekan terakhir, untuk menghindari keluhan tamu.
27. Tutup pintu dengan benar.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *Housekeeping Supervisor, Room Attendant* selalu mengikuti SOP yang dibuat oleh Hotel dalam pelayanan pembersihan kamar tamu dan terdapat ulasan tamu yang menyatakan kamar di Hotel the Luxton Bandung nyaman dan bersih, serta stafnya ramah.

Sumber Daya Manusia *Housekeeping*

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Sumber daya manusia di Hotel the Luxton Bandung sudah memadai dan sesuai yang diharapkan perusahaan serta taat pada Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Room Attendant Housekeeping Hotel the Luxton Bandung Telah Menjalankan dan mengikuti *Standard Operasional Procedure* dalam membersihkan kamar tamu. Secara umum Hotel the Luxton bagus, kamar nyaman dan bersih serta *staff yang* ramah.

Sumber Daya Manusia di *Departement Houskeeping* Hotel The luxton Bandung Sesuai yang di harapkan Perusahaan Sehingga Kualitas dalam bekerja Akan jauh lebih baik, dan meningkatkan Produktivitas karyawan.

REFERENSI

Al Bataafi, W. H. S. (2006). Housekeeping Department Floor & Public Area. In *Alfabeta*. Alfabeta.

Fikri, M. (2020). *Peranan Food And Beverage Service dalam memberikan pelayanan Terhadap Tamu Di Oasis Atjeh Bandung* (Vol. 549).

Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi. In *PT Remaja Rosdakarya* (Vol. 103). PT Remaja Rosdakarya.

Nana, & Sukmadinata, S. (2007). Metode penelitian pendidikan. In *PT Remaja Rosdakarya*. PT Remaja Rosdakarya.

Nazir, M. (2011). Metode Penelitian. In *Ghalia Indonesia*. Ghalia Indonesia.

Panggabean, R. P. (2009). *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Origin Eight Di Hotel Nikko Jakarta*.

Perwani, yayuk sri. (2001). *Teori dan Praktek Houskeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Purnama, R. G., & Haryanto, O. I. (2015). *Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe*. *1*.

Putri, A. D. (2017). *Penerapan Job Description Roomboy/Maid Dalam Make Up Room Di Hotel Selyca Mulia Samarinda*.

Satori, D., & Komariah, A. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. In *Alfabeta*. Alfabeta.