

**PELAKSANAAN TUGAS ROOMBOY SIF PAGI DI DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING BATIQA HOTEL PEKANBARU**

Oleh : Yohana

**Pembimbing : Siti Siti Sofro Sidiq
yohanayahya@yahoo.com**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

*Pekanbaru is a city of Madani, which stands a lot of hotel hotels from stars *** to budget hotels, one of the hotels that is well known in the city is the Batiqa pekanbaru bintang *** hotel which is adjacent to Sultan Syarif Qasim II airport. This study aims to find out how the description of the Roomboy Morning Shift Task in the Housekeeping department of Batiqa Hotel Pekanbaru. This research uses descriptive quantitative method to determine the problems of roomboy performance. The questionnaires were distributed as many as 100 people, while the technique of data collection in this study used interviews, observation, documentation and questionnaires. Based on the results of the study show that the Performance of Roomboy in Housekeeping Department of Batiqa Pekanbaru Hotel is included in the category Very Good, this category is based on a questionnaire that has been filled by guests staying at Batiqa Hotel Pekanbaru.*

Keywords : Implementation, Batiqa Hotel Pekanbaru.

**BAB I
PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini berkembang sangat pesat di Indonesia terutam di Riau, Riau adalah suatu provinsi di kepulauan Sumatra yang berdekatan dengan singapura dan Malaysia. Belakangan ini banyak wisatawan datang ke riau dengan berbagai alasan dan tujuan, kedatangan wisatawan tersebut menjadi pemicu dari pertumbuhan hotel di daerah tersebut.

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata pos dan Telekomunikasi No KM 94 / HK 103 / MPTT-87 Bab 1 pasal 1 tanggal 23 Desember 1987, pengertian hotel adalah suatu perusahaan yang menyediakan penginapan, makan, dan minum serta menyediakan fasilitas yang lainnya yang bisa di gunakan oleh tamu.

Salah satu daerah yang banyak terdapat hotel-hotel melati maupun hotel berbintang di Riau adalah Pekanbaru, saat ini Pekanbaru di kenal sebagai kota bisnis yang berkembang cukup baik di dalam bidang perhotelan, ini di tandai dengan

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Ayola First Point	Jl. Hr Soebrantas Panam no.98 Sidomulyo Bar, Tampan, Pekanbaru Riau
2.	Hotel Aston	Jl. Jendral Sudirman no. 158 Pekanbaru Riau
3.	Alpha Hotel	Jl. H. Imam Munandar no. 17 Pekanbaru Riau
4.	Hotel Furaya	Jl. Jendral Sudirman no. 72-76 Pekanbaru Riau
5.	Batiqa Hotel	Jl. Jendral Sudirman no. 1 Simapang Tiga, Bukit Raya, Pekanbaru, Riau

banyaknya hotel hotel yang telah berdiri di Pekanbaru.

Tabel 1.1
Hotel Berbintang Tiga di Kota pekanbaru

Sumber : *Badan Pusat Statistik Perhotelan dan Akomodasi, 2018*

Batiqa Hotel Pekanbaru adalah bisnis Hotel Berbintang (***) dengan 10 lantai dan telah di resmikan pada tahun 2016 dan langsung beroperasi serta memiliki Delapan Departemen, yaitu : *front office, Departemen sales marketing, F&B Service dan F&B roduk Departement, Engineering Departement, Human Resources Departement, , Housekeeping Department, Accounting Departement dan Security Department.*

Tabel 1.2
Data Tingkat Hunian Kamar (Accupancy) di Batiqa Hotel Pekanbaru

No	Tahun	Tingkat Hunian
1	2016	27.653
2	2017	32.889
3	2018	25.677

Sumber : *Management Batiqa Hotel Pekanbaru, 2018*

Salah satu departemen yang sangat berpengaruh dalam oprasional atau kegiatan suatu usaha dibidang perhotelan adalah adanya keberadaan depatemen Tata Graha atau biasa disebut dengan *Housekeepiing*. *Housekeepiing* adalah devisi yang bertanggungjawan dengan kebersihan hotel khusus nya kamar, *housekeeping* harus selalu melayani dengan baik, menjaga keramah tamanahan, menjaga penampilan, dan bertanggung jawab dalam membersihkan kamar tamu.

Tabel 1.3
Jumlaah Karyawan Housekeeping Batiqa Hotel Pekanbaru Tahun 2018

N	Jabatan	Jumla
1	<i>Asst,Exc. Housekeeper</i>	1
2	<i>Hk Shift Leader</i>	2
3	<i>Order Taker</i>	1

4	<i>Room Attendent(roomboy/room maid)</i>	10
5	<i>Public Area</i>	2
	Jumlah keseluruhan	16

Sumber : *Housekeeping Departemen Batiqa Hotel Pekanbaru, 2018*

Kebersihan kamar suatu hotel sangat penting karena menyangkut kenyamanan para tamu selama menginap di sebuah hotel dan merupakan penilaian yang secara langsung dapat dilihat pada suatu tempat atau hotel. Sebuah usaha di bidang perhotelan yang berkembang pesat sekalipun tidak akan mampu berdiri tanpa *roomboy* yang memiliki kemampuan yang dapat diandalkan, yang memiliki wawasan , kreatifitas, pengetahuan, visi yang sama dengan visi hotel dimana *roomboy* bekerja.

Roomboy adalah bagian yang bertanggung jawab mempersiapkan kamar agar siap dijual oleh bagian marketing atau bagian pemasaran dan front office. *Roomboy* bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara keberhasilan kamar, baik kamar yang berstatus *Occupaid* maupun kamar yang berstatus *Expected Arrival*. *Roomboy* juga bertanggung jawab dalam mempersiapkan kamar untuk *showing room*. *Roomboy* bertanggung jawab penuh atas segala kamar kamar yang berstatus *VIP Room*, baik yang *inhouse* maupun *expected arrival*. *Roomboy* bertugas menyelesaikan dan mempersiapkan kamar sesuai jumlah kamar yang dibebankan kepadanya oleh *Room Supervisor*.

Roomboy morning shift adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada saat membersihkan kamar yang bertugas pada pagi hari, tugas *roomboy morning shift* pada pagi hari adalah *prepare trolly*, melihat status kamar yang di bersihkan,menjemput *laundry* tamu dan membersihkan kamar sesuai section masing masing.

Kendala atau masalah dalam pelaksanaa tugas *dari roomboy morning shift* yaitu rata rata tamu yang menginap di Batiqa Hotel Pekanbaru adalah orang orang

yang ingin pergi Pagi pagi dengan cepat ke Bandara Sultan Syarif kasim II, dan biasanya tamu check out dengan terburu buru sedangkan *Roomboy* harus memeriksa kamar tamu tersebut sesuai SOP agar tidak ada kerugian pada hotel misalnya pemakaian minibar dikamar, towel yang tidak senaja terbawa oleh tamu atau cup yang tidak senaja dipecahkan oleh tamu, ini membuat *Roomboy* kerja room boy harus teliti sedangkan tamu tidak bias menunggu lama di *Front office* dan terkadang juga tamu tidak mau menunggu sehingga kinerja *Roomboy* menjadi terganggu, dengan adanya permasalahan ini maka penulis tertarik untuk mengangkat judul "**Pelaksanaan Tugas *Roomboy Sif Pagi* di *Depatement Housekeeping Batiqa Hotel Pekanbaru***"

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian utama penelitian ini adalah "**Bagaimana Pelaksanaan Tugas *Roomboy Sif Pagi* di *Depatement Housekeeping Batiqa Hotel Pekanbaru***"

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang diteliti pada penelitian ini lebih terarah, maka peneliti memberikan batasan penelitian hanya menjelaskan Bagaimana pelaksanaan tugas *Roomboy Sif Pagi* di Batiqa Hotel Pekanbaru.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan tugas *Roomboy Sif Pagi* di *Depertemen Housekeeping Batiqa Hotel Pekanbaru*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari tujuan di atas adapun manfaat penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut.

a) Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan

dibidang perhotelan, khususnya pada housekeeping departmen.

b) Bagi pihak hotel, di harapkan penelitian ini dapat meningkatkan kinerja dari para karyawan di Batiqa Hotel Pekanbaru.

c) Bagi akademis, sebagai pedoman melakukan penelitian berikutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Istilah pariwisata beraasal darii bahasa sansekerta yaang diambil dari dua suku kata yaitu, *pari* dan *wisata*. *Pari* berarti banyak, berkali kali atau berputar putar, *wisata* berarti perjalanan atau berpergian. Jadi pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan berkali kali atau berputar putar dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Pengertia pariwisata secara luas dapat dilihat dari beberapa defenisi sebagai berikut :

- 1) Menurut Pendit (2006 ;32) pariwisata adalah saalah satu jeniis industrii yg mampumempercepat pertumbuhan eekonomi daan penyediaan lapangan pekerjaan, meningkatkan penghaasiilan, staandar hiidupserta menstiimulasi seektorsektor produktiif lainnya.
- 2) Menurut Herman V scullar dalam Yoeti (1996: 114) yang dimaksud deengan pariwisata adalah suatu bisnis yang berhubungan dengan masalah ekonomi suatu daerah maupun negara.
- 3) Mnrt Prof. Hunziieker dan Prof. K, Krapf dalam Soekardijo (2000), pariwisata di defenisikan sbagai seluruhan jaringgan, gejalagejala yang berkaiitan dngan tiinggalnya turis di suuatu teempat yang dapat dapat membuat feed back.

2.2 Pengertian Hotel

kata hotel mulai di gunakan sejak Abad 18 di London, inggris . saat itu yang di sebut hotel adalah sebuah rumah besar yang di lengkapi dengan sarana tempat menginap untuk penyewaan secara harian, mingguan, ataupun bulanan. kata Hotel merupakan perkembangan dari bahasa

prancis, *hostel* berasal dari kata Latin: *hospes*, dan mulai di perkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797 (Yayuk Sri Perwani, 1993: 2)

Beberapa defenisis hotel adalah :

1. Hoteel adlah bangunan yg menyediakan kaamarkamar untk mengiinap pra tamu, makan, minum, serta fasilitasfasilitas lain yang dii perlukan, di kelola dengan pofesional agar meendapatkan keuntungan(Rumeeekso,2002)
2. Hotel adalah perusahaan yg menyediakan jaasa daalam bntuk akomodasii seerta menyediakan hiidangan, fasiilitas lainny dalam hotel untuk umum yang memenuhi syaarat *comfortt* , bertujuaan komersial dalaam jasaa terseebut (SK. Menti Perhubungan No.241 / II / 1970).

2.2 Pengertian *Housekeeping*

Housekeeping beerasal darikata*house* yang artinya adalah rumah, wiisma, hotell, seangkan to *keep* yangberarti meerawat atau memlihara. Jadi *housekeepiing* adalah bagian departement yang mengaturlan menataa peralatan, menjaaga kebershan, memperbaiki keerusakan, dan memberikan dekorasii aagar hotel tampak rapih, menariik dan menyenangkan(Agusnawar, 2000 : 20).

Housekeepiing departement merupakan departement yang bertugas membersihkan kamar hotel maupun area pada hotel tersebut(Rumekso, 2002: 1)

Menurut Yayuk Sri Purwani, dalam buku: *Make Up Room* (1993: 11), *housekeeping* atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar termasuk area area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada di dalam hotel.

Housepitality Management Library, Housekeeping, tulisan Magaret M. Kappa, et all.(1990: 21), menyebutkan

“departement *housekeeping* bertanggung jawab membersihkan area area berikut ini :

- a. Kamar tamu
- b. koridor
- c. public area seperti lobi dan kamar mandi umum
- d. kolam renang
- e. manajemen office
- f. area penyimpanan
- g. ruangan laundry
- h. loker karyawan atau ruang ganti karyawan

Yang untuk beberapa hotel masih di tambah lagi dengan :

- a. ruang pertemuan
- b. ruang makan
- c. ruang bangket
- d. raung pameran knveksi
- e. ruangan bermain
- f. ruangan latihan

agar tugas *housekeeping* menjadi lebih terarah, maka dibagi menajdi bebebrapa bagain yaitu :

- a. *Roomboy dan roommaid*
- b. Public area
- c. laundry

(Rumekso,2002: 7 ; Agus Sulastiyono, 1994: 11)

Menurut Yayuk Sri Purwani, seksi seksi di *housekeeping* adalah sebagai berikut :

- a. Seksi kamar tamu
- b. Seksi uniform
- c. Seksi kebersihan
- d. Seksi karangan bunga
- e. Seksi operasi *housekeeping*
- f. Seksi pertamanan

Sedangkan dalam buku *Operisional Tatav Graha*, (Agusnawar, 2002: 22), menyatakan seksi seksi *Department Tata Graha* adalah sebagai berikut :

- a. Seksi kamar
- b. Seksi area umum/ *public area*
- c. Seksi lena dan pakaian seragam
- d. Seksi binatu
- e. Seksi pemeliharaan
- f. Seksi kantor tata graha \

Setiap seksi mendapatkan tugas yang berbeda beda, walaupun tugas mereka berbeda beda tetapi mereka dituntut untuk saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama yaitu kebersihan pada hotel.

2.3 Pengertian *Roomboy*

Roomboy (Pramukar) adalah petugas yang membersihkan kamar yang bertugas selalu memelihara kebersihan kamar, memeriksa kelengkapan setiap kamar (Rumekso, 2002 :7)

Roomboy adalah petugas yang mempunyai tanggung jawab untuk membersihkan kamar tamu, saat tamu chek in dan masuk kedalam kamar pandangan mereka pasti akan tertuju pada tempat tidur yang rapi, maka dari *roomboy* harus membuat atau *making bed* dengan rapi agar tamu mendapatkan kesan pertama yang baik (Agus Sulastiyono, 1994: 42)

Begitu pentingnya peranan *Roomboy/Room attendant* ini sehingga *Roomboy* harus profesional. Jika kamar selalu bersih rapi, aman, lengkap dan fasilitasnya lengkap, serta nyaman, pastitamu yang menginap menjadi *krasan*, dan akhirnya akan menjadi pelanggan tetap. Jika tamu mendapatkan kesan yang baik, bahkan tamu tersebut akan mempromosikan hotel tersebut kepada rekan atau teman temannya.

Agar hasil kerja *Roomboy* “layak jual” dan memuaskan pada tamu, harus memiliki kriteria sebagai berikut :

1. *Cleanlines* , artinya kebersihan di dalam arti yang luas
2. *Comfortble*, melegakan, menyenangkan, di mana fasilitasnya lengkap dan tidak menimbulkan kesan yang sempit pada kamar tersebut
3. *Atractive*, desainnya menarik , misalnya lukisan yang ada di dalam kamar, warna curtain, bed cover.
4. *Saffety*, artinya aman, tamu merasa aman didalam kamar dan tidak adanya

gangguan dari luar maupun gangguan yang ada didalam kamar.

5. *Hygiene*, peralatan yang dipakai tamu yang ada didalam kamar maupun kamar mandi tamu terhindar dari kuman maupun penyakit

2.5 Kepuasan Konsumen

Defenisi kepuasan menurut Kotler(1997:188) adalah: kepuasan pelanggan yaitu sejauh mana kinerja produk Dalam memenuhi harapan tamu. Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa jika kinerja tidak dapat sesuai dengan selera tamu maka tamu akan berujung kecewa dan tidak akan datang lagi, dan jika kinerja suatu produk melebihi harapan tamu maka tamu akan sangat senang dan akan datang lagi karena merasa pua.

Ada lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen (Lupyoadi, 2001) antara lain :

- a. Kualiiitas prodak, yaitu prodak dengan kualitas bagus akan memuaskan pelanggan
- b. Kualiiitas pelayana , jika tamu mendapatkan pelayanan yang baik meereka akan puass.
- c. Emosii, tamu akan merasa puas atau bangga bila dia mendapatkan produk yag berkulitas tinggi dan dengan merek tertentu.
- d. Harga, harga produk yang relative murah akan membuat pelanggan tertarik
- e. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya banyak lebih merasa puas terhadap produk atau suatu jasa.

2.6 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yg dilakukan oleh yang biasanya digunakan sbagai dsar atau acuan penilaian terhadap karyawan didalam suatu organisasi. Kinerja yg baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi, kinerja juga merupakan sarana peneentu untuk mencapai tujuan

organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja Menurut William B. Stettin :

- 1) Pengaruh Kemampuan, dalam membentuk kinerja karyawan yang baik pengaruh kemampuan sangat perlu karena kemampuan yang tinggi akan menunjang tercapainya suatu tujuan tertentu.
- 2) Pengaruh Karier, adalah suatu kemajuan dalam jenjang tertentu atau bisa disebut juga dengan jabatan.
Indikator indikator karier adalah :
 - a. Prestasi Kerja
 - b. Jaringan Kerja
 - c. Peluang
- 3) Pengaruh Keluarga, untuk memahami lebih lanjut tentang keluarga maka kita harus memahami terlebih dahulu tentang pengertian keluarga. Menurut pandangan sosiologis, keluarga dapat diartikan:
 - a. Dalam arti sempit, yaitu keluarga yang hanya beranggotakan ayah, ibu dan anak
 - b. Dalam arti luas, yaitu seluruh keluarga yang ada selama masih ada hubungan keluarga atau keturunan.
- 4) Pengaruh Psikologis, yaitu tingkah laku dan mentalnya tidak terganggu.

2.7 Perencanaan Sumber Daya Manusia

Salah satu definisi klasik tentang perencanaan mengatakan bahwa perencanaan pada dasarnya merupakan pengambilan keputusan sekarang tentang hal hal yang akan dikerjakan di masa depan. Berarti bahwa apabila berbicara tentang perencanaan sumber daya manusia, yang akan menjadi fokus perhatian ialah langkah langkah tertentu yang diambil oleh manajemen guna lebih menjamin bahwa organisasi tersedia tenaga kerja yang tepat untuk menduduki, jabatan dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat, kesemuanya dalam rangka pencapaian tujuan dalam berbagai sasaran yang telah dan akan ditetapkan. Kata kunci dalam

pengertian di atas adalah "tepat". Tepat dalam hubungan ini harus dilihat secara kontekstual dalam arti dikaitkan dengan tiga hal yaitu:

- 1) Penunjaian kewajiban sosial organisasi
- 2) Pencapaian tujuan organisasi
- 3) Pencapaian tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan.

Tuntutan penyelenggaraan fungsi perencanaan sumber daya manusia dengan baik terlihat lebih jelas lagi apabila diingatkan bahwa dalam usaha pencapaian ketiga hal tersebut di atas, setiap organisasi dihadapkan kepada berbagai faktor yang berada diluar kemampuan organisasi untuk mengendalikannya. Manfaat Perencanaan Sumber Daya Manusia yaitu :

- a. Organisasi dapat dimanfaatkan sumber daya manusia yang sudah ada dalam organisasi secara lebih baik. Merupakan hal yang wajar bahwa apabila seseorang mengambil keputusan tentang masa depan yang diinginkannya, ia berangkat dari kekuatan dan kemampuan yang sudah ia miliki sekarang. Berarti perencanaan sumber daya manusia pun perlu digali dengan kegiatan inventarisasi tentang sumber daya manusia yang sudah terdapat dalam organisasi, inventarisasi tersebut antara lain menyangkut :
 1. Jumlah tenaga kerja yang ada.
 2. Berbagai kualifikasinya.
 3. Masa kerja masing masing,
 4. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, baik karena pendidikan formal maupun karena program pelatihan yang pernah diikuti
 5. Bakat yang masih perlu dikembangkan.
 6. Minat pekerja yang bersangkutan, terutama yang berkaitan dengan kegiatan di luar tugas pekerjaannya sekarang.
- b. Melalui perencanaan sumber daya manusia yang matang, produktivitas kerja dari tenaga yang sudah ada dapat

- ditingkatkan. Hal ini dapat terwujud melalui adanya penyesuaian tertentu, seperti peningkatan disiplin kerja dan peningkatan keterampilan sehingga setiap orang menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi.
- c. Perencanaan sumber daya manusia berkaitan dengan penentuan kebutuhan akan tenaga kerja dimasa depan, baik dalam arti jumlah dan kualifikasinya untuk mengisi berbagai jabatan dan menyelenggarakan berbagai aktifitas baru kelak.
 - d. Salah satu segi manajemen sumber daya manusia yang dewasa ini dirasakan semakin penting ialah penanganan informasi ketenagakerjaan. Informasi demikian mencakup banyak hal, seperti :
 - e. Perencanaan sumber daya manusia berkaitan dengan penentuan kebutuhan akan tenaga kerja dimasa depan, baik dalam arti jumlah dan kualifikasinya untuk mengisi berbagai jabatan dan menyelenggarakan berbagai aktifitas baru kelak.
 - f. Salah satu segi manajemen sumber daya manusia yang dewasa ini dirasakan semakin penting ialah penanganan informasi ketenagakerjaan. Informasi demikian mencakup banyak hal, seperti :
 1. Jumlah tenaga kerja yang dimiliki.
 2. Masa kerja setiap pekerja.
 3. Status perkawinan dan jumlah tanggungan.
 4. Jabatan yang pernah dipangku.
 5. Jumlah penghasilan.
 6. Pendidikan dan pelatihan yang pernah ditempuh.
 7. Keahlian dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh para pegawai
 8. Informasi lainnya mengenai kekarayaan setiap pegawai
 - g. Seperti telah dimaklumi salah satu kegiatan pendahuluan dalam melakukan perencanaan termasuk perencanaan sumber daya manusia adalah penelitian. Berdasarkan bahan yang diperoleh dari penelitian yang di lakukan untuk kepentingan perencanaan sumber daya manusia, akan timbul pemahaman yang tepat tentang situasi pasar kerja dalam arti :
 1. Permintaan pemakaian tenaga kerja atas tenaga kerja dilihat dari segi jumlah, jenis, kualifikasi dan lokasinya.
 2. Jumlah pencarian pekerjaan beserta bidang keahlian, keterampilan, latar belakang profesi, tingkat upah atau gaji dan sebagainya. Pemahaman demikian penting karena bentuk perencanaan yang disusun dapat disesuaikan dengan situasi pasaran kerja tersebut.
 - h. Rencana sumber daya manusia merupakan dasar bagi penyusunan program kerja bagi satuan kerja yang menangani sumber daya manusia dalam organisasi. Salah satu aspek program kerja tersebut adalah pengadaan tenaga kerja baru guna memperkuat tenaga kerja yang sudah ada demi peningkatan kemampuan organisasi pencapaian tujuan dan berbagai sarasannya. Tanpa perencanaan sumber daya manusia, sukar menyusun program kerja yang realistik.

2.8 Kerangka Pemikiran.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran.



Sumber : *Housekeeping Hotel floor section*, 2005

BAB III **METODE PENELITIAN**

3.1 Design Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan cara melakukan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan, *pertama*, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan yang jamak. *Kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responde.

Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penejaman pengaruh bersama terhadap pola pola nilai yang dihadapi.

3.2 Lokasi dan waktu Penelitian

a. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Hotek Batiqa Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman berdekatan denga bandara Sultan Syarif Kasimm II.

b. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan februari 2019 sampai dengan bulan april 2019

3.3 Subjek Penelitian

Subjek atau key informan dalam penelitian ini adalah supervisor housekeeping Batiqa Hotel Pekanbaru..

3.4 Jenis sumber data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang di peroleh langsung dari objek penelitian, Data primer ini berupa hasil wawancara yang penulis lakukan kepada *supervisor* penelitian. Dalam hal ini yang diwawancara oleh penulis adalah *Supervisor* mengenai pelaksanaan tugas yang *Roomboy* kerjakan pada pagi hari yang berhubungan dengan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari majalah, literature, dokumen atau arsip yang disimpan hotel, dengan kata lain data sekunder adalah data mentah mengenai hotel tersebut dan bukan dari orang yang diwawancarai.

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan tehnik yang sangat pneting untuk dilakukan karena menyangkut adata data yang akan diteliti. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara :

a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu oeristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti prilaku manusia, dan

untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa objek, kondisi atau suasana tertentu.

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa diambil melalui bertatap muka ataupun tanpa bertatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan Supervisor Batiqa Hotel Pekanbaru.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan berupa gambar-gambar yang diambil oleh peneliti guna untuk bukti atau keterangan-keterangan tentang objek yang diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian Deskriptif Kualitatif sumber data yang dipilih disesuaikan dengan tujuan penelitian. Proses pengumpulan data dengan mengutamakan *perspektifemic* yaitu mementingkan pandangan responden dan menafsirkan dunia sekitarnya. Sesuai dengan jenis data penelitian ini menggunakan metode observasi wawancara dan dokumentasi. Menurut Bogdan dan Byklen (1982:2) teknik analisis data menggunakan pengamatan partisipan. Teknik yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, analisis kualitatif untuk

pengolahan data yang diperoleh dari lapangan melalui observasi dan wawancara, semua informasi dikumpulkan dan diolah menjadi satu kesatuan yang utuh.

Dari uraian di atas maka data dapat diuraikan dalam kalimat mengenei Kinerja *Roomboy Sif Pagi di Departement Housekeeping* Batiqa Hotel Pekanbaru.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Batiqa Hotel Pekanbaru

4.1.1 Sejarah Singkat Batiqa Hotel Pekanbaru

Batiqa Hotel Pekanbaru merupakan Hotel berbintang tiga (***) yang salah satunya berada di Pekanbaru yang terletak di Jalan Jendral Sudirman, Batiqa Hotel Pekanbaru ini mempunyai arti yang luas yaitu Indonesia terkenal akan batik batiknya dan menjadi khas dari Indonesia itu sendiri. Hotel Batiqa tidak hanya ada di Pekanbaru tetapi Hotel Batiqa juga tersebar luas di 6 kota lainnya di Indonesia, adapun lokasi Hotel Batiqa yaitu : Karawang, Cirebon, Cikarang, Palembang, Jababeka, Lampung

Batiqa Hotel Pekanbaru memiliki jumlah 10 lantai dimana lantai-lantai tersebut memiliki kegunaan yang berbeda-beda, dilantai basement (B) dipergunakan untuk tempat *Office Hrd* dan *staff, Housekeeping*, Loker karyawan, dan *Employee* (tempat makan). Di lantai Ground (G) digunakan untuk Lobby dan Restaurant. Lantai 2 digunakan untuk *Meeting room, Restroom* dan mushola. Lantai 3 sampai lantai 10 digunakan untuk kamar. Batiqa Hotel Pekanbaru memiliki 133 kamar termasuk didalamnya kamar *General Manager (GM)*, dimana kamar-kamar tersebut memiliki dua *type* kamar yaitu *type Superior room* dan *Suite room*. *Superior Room* berjumlah 126 dan di setiap lantai terdapat kamar *Suite room* yang berjumlah 7 kamar.

Batiqa Hotel Pekanbaru memiliki visi dan misi sebagai berikut :

1. Visi : Membangun Indonesia yang lebih baik melalui unit usaha konstruksi, property dan perhotelan yang terpadu dan handal, terpecaya dan berkualitas tinggi di Indonesia.
2. Misi : Menyediakan produk-produk berkualitas dan jasa pelayanan prima melalui kesungguhan dan kehandalan manajemen untuk menciptakan nilai yang optimal bagi para pelanggan, pemegang saham, karyawan dan masyarakat Indonesia.

4.1.2 Fasilitas Hotel

Batiqa hotel pekanbaru mempunyai fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Fasilitas utama di Batiqa hotel Pekanbaru yaitu :

A. Kamar

Jumlah kamar yang ada di Batiqa hotel Pekanbaru sebanyak 133 *Room*

- a. *Superior* : 126 *Room*
- b. *Suite* : 7 *Room*

Table 4.1

Rincian Harga Kamar di Batiqa Hotel

No	Jenis kamar	Harga kamar
1.	<i>Superior</i>	Rp. 466,115
2.	<i>Suite</i>	Rp. 745,785
3.	<i>Extra bed</i>	Rp. 345,854

Sumber : *HRD Batiqa hotel Pekanbaru, 2018*

Setiap kamar mempunyai fasilitas berupa :

1. *Air Conditioner*
2. *Bathroom dan shower*
3. *Television*
4. *Multi Channel Satelit Tv*
5. *IDD Telephon*
6. *Smoking dan No smoking Area*
7. *Wifi*
8. *Hairdrayer*
9. *Amenities* dikamar mandi
10. *Bath Towel*
11. *Bath Math*
12. *Hand Towel*
13. *Bathub (suite room)*
14. *Shower*
15. *Sleeper*

B. *Restaurant*

Restaurant Batiqa hotel Pekanbaru menyediakan dari makanan nusantara maupun makanan internasional .

C. *Room Service*

Room service Batiqa hotel Pekanbaru memberikan pelayanan 24 jam makanan dan minuman untuk tamu yang ingin menikmati makan dan minum tanpa harus keluar dari kamar, dengan menelpon bagian *Restaurant* atau *Front office* dengan telephon yang sudah disediakan pihak hotel.

D. Ruang Pertemuan/ *Meeting room*

Batiqa hotel Pekanbaru memiliki empat (4) ruang pertemuan yaitu *Cerry room, Anselia 1, Anselia 2, dan Calipso room* dengan masing masing memiliki kapasitas 50 sampai 150 sesuai *layout*.

E. *Floor Parking Area*

Batiqa hotel Pekanbaru memiliki parking sebelah kiri dari pintu masuk khusus untuk motor sedangkan parkir untuk mobil di depan Hotel.

F. Mushola

Batiqa juga menyediakan mushola untuk Tamu yaitu di lantai 2 berdekatan dengan meeting room sedangkan untuk karyawan mushola terletak di basement

G. Wifi

Batiqa hotel juga menyediakan wifi agar mempermudah tamu apabila ingin browsing dan hal yang lainnya.

4.2 *Housekeeping Departement*

4.2.1 Tugas dan Wewenang Kerja *Departement Housekeeping*

Adapun tugas pokok dari *Housekeeping* adalah memberikan suatu pelayanan kebersihan, keindahan, kerapian, dan kenyamanan.

Tugas Executive Housekeeping :

1. Mengkoordinasi bidang kerja seluruh karyawan *housekeeping departement*.
2. Mendelegasi kepada *supervisor* untuk merealisasikan program kerja agar mencapai sasaran sesuai jadwal kerja yang telah dilaksanakan.
3. Merencanakan seluruh barang-barang kebutuhan *housekeeping*.
4. Mengadakan pengawasan anggaran rencana kerja yang tersusun dapat berjalan dengan baik.
5. Mengadakan perhatian khusus pada semua tamu terutama terhadap tamu yang menginap
6. Mengadakan pendidikan dan memberikan petunjuk mengenai peralatan yang ada dan mengenai metode yang benar dan menciptakan lingkungan kerja yang tenang.
7. Membuat jadwal kerja bagi karyawan *housekeeping department*.
8. melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian *housekeeping*.
9. Melaksanakan pengawasan terhadap *lost and found*.
10. Mengkoordinasi bidang kerja seluruh *staff departement housekeeping*.
11. Menjalin kerjasama dan komunikasi dengan departement lain dalam hotel.
12. Mengawasi agar perencanaan dalam bekerja dapat berjalan dengan lancar dan aman.

Tugas Supervisor Housekeeping.

1. Memastikan seluruh karyawan *housekeeping* memenuhi dan mengikuti *housekeeping standar oprasional* dan *job description*.
2. Mengecek semua kamar tamu dalam hal mutu pengawasan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan (termasuk kamar kamar) sehari-hari.
3. Memastikan semua *room attendant* dan *linen* mendapatkan kelengkapan peralatan dan perlengkapan kerja sehari-hari.
4. Memastikan perlengkapan *linen* dan *towel* di *pantry-pantry (Room Section)* tersedia dengan cukup sesuai *par stock* yang ditetapkan dalam kondisi rapi, teratur serta pintu selalu dalam keadaan terkunci.
5. Mengecek dengan seksama semua kamar-kamar *check out* sebelum dikembalikan ke *system* dengan dengan status kamar siap jual, jika kamar tidak dibersihkan dengan baik sesuai *standart set up*, pastikan *room attendant* untuk mengulang dan membersihkan sesuai *standart set up* yang ditentukan.

Tugas Room Attendent :

1. Bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan, fasilitas kamar tamu yang sudah ditetapkan dalam lembar kerja.
2. Mendatangi waktu pinjman dan pengambilan kunci master atau kunci lainnya di log kunci.
3. Menghadiri harian *breafing* pagi sebelum bekerja.
4. *Check* atau *room status* disetiap seksi yang sudah ditetapkan dan melaporkan kepada *housekeeping order taker/housekeeping admin* memulai pembersihan kamar dengan langkah-langkah *prioritas*.
5. Kamar-kamar *check out* yang sudah dipesankan oleh tamu berikutnya.
6. Hotel lainnya yang rusak atau hilang.
7. Membersihkan persediaan *cleaning kit* dan *trolley* perlengkapan terisi cukup.
8. Memastikan dan menginformasikan informasi dalam hal perubahan status atau hal lainnya kepada *order taker* atau *housekeeping supervisor*.
9. Memastikan tamu *VIP* mendapatkan pelayanan khusus.

10. Menyiapkan dan memenuhi permintaan tamu dalam hal penambahan *extara bed*, dan permintaan lainnya.
11. Menjagakebersihan dan kenyamanan didalam kamartamu, koridor, *pantry*, dan area belakang.
12. Melaporkan kepada housekeeping *supervisor* apabila menemukan atau melihat seseorang /sesuatu yang mencurigakan.
13. Melengkapai dan mencatat dilembar kerja *room attendant* semua perlengkapan dan handuk yang *diset up* di setiap kamar kamar tamu.
14. Memastikan dan melaksanakan program kerja pembersihan berkala atau harian yang sudah dijadwalkan.
15. Membersihkan dan merapikan alat-alat dan perlengkapan kerja setelah alat-alat perlengkapan kerja setelah selesai bekerja dan memastikan pintu *pantry* dalam keadaan terkunci.
16. Memastikan dan melaporkan kehpusekeeping kerusakan, permintaan tamu atau sesuatu lainnya yang perlu ditindak lanjuti shift berikutnya.

Tugas public Area :

1. Bertanggung jawab membersihkan seluruh *parking area*.
2. Bertanggung jawab membersihkan seluruh *swimming pool*.
3. Bertanggung jawab membersihkan seluruh *lobby area*,
4. Bertanggung jawab membersihkan koridor atau mengepel *corridor* disetiap lainnya.
5. Bertanggung jawab membersihkan *employee area* (ruangan karyawan)
6. Membersihkan seluruh area restoran.
7. Memersihkan semua kaca dan lobby

8. Mmbantu menggosongkan sampahdan *lienen dirty* dari *room attendant trolly*.
9. Membuat seluruh area bersihdn rapi

4.3 Roomboy Sif Pagi

Roomboy Sif pagi merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar tamu. Seperti kebersihan, keindahan serta kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel. *Roomboy* Sif Pagi adalah *roomboy* yang mengerjakan kamar tamu sewaktu pagi hari ketika tamu akan *check out* dan jika ada tamu *accupaid* yang ingin kamarnya dibersihkan itu adalah bagian dari tugas *Roomboy* Sif Pagi.

4.4 Gambaran Pelaksanaan Tugas Roomboy Sif Pagi di Depatement Housekeeping Batiqa Hotel Pekanbaru

adapun gambaran tugas roomboy morning shift adalah :

- 1) 15 menit sebelum bertugas, Room boy sudah berada di *Housekeeping office*. Hal ini agar karyawan tidak datang dan menyelesaikan tugas dengan baik.
- 2) Mengikuti *breafing* yang diberikan oleh atasannya (*Floor Supervisor / Chief Floor*) yang berisi, Pembagian tugas, Kamar expected arrival yang harus segera disiapkan, *VIP In the house*, tamu penting yang menginap di hotel dan harus mendapatkan perhatian dan pelayanan khusus, Teknik kerja untuk mengatasi kendala kendala yang meungkin terjadi ketika bertugas, *Extra job* dari atasan, misalnya melakukan general cleaning saat sepi tamu, Instruksi dan pengumuman dari manajemen.
- 3) Setelah *breafing* selesai, *Roomboy* harus memeriksa pembagian tugas yang sudah ditentukan oleh *Floor Supervisor*. Agar tugas tugas yang dikerjakan tidak ada yang terlupakan.
- 4) Mengambil *master keys* dan kertas kerja sesuai dengan *floor* yang

- menjadi tugasnya. Kertas kerja itu antara lain *Roomboy Report, Roomboy Control Sheet, Roomboy Guest Supplies Control Sheet, Inventory Of Room, Guest Supplies Request, Linen Exchange Report, Guest in the House List.*
- 5) Mengambil linen supliest dari linen room sesuai dengan floor yang telah ditentukan untuk mengisi kamar tamu.
 - 6) Melaksanakan preparation di *Roomboy counter*, yaitu menata semua perlengkapan kerja di dalam *Roomboy trolley* :
 - a. Linen supliest terdiri dari :
 1. *Single sheet dan double sheet*
 2. *Pillow cases*
 3. *Towels*
 4. *Glass towel dan dust cloth*
 5. *Guest supliest, seperti soap, bath foam , shampo, shower cap, denta set, tissue, toilet paper, candle, glass bag, disposal bag, laundry bag, dan lain lain*
 6. *Cleaning equipment, terdiri dari water scoop, scot bright, hand brush, toilet brush, bottle spayer, damp sweeper, dan lain lain*
 7. *Cleaning supliest seperti bolt mpc, go getter, glass cleaner, furniture polish, metal polish, fast go, demonpine, air freshner, dan lainnya.*
 - 7) Memeriksa kamar kamar yang menjadi tanggung jawabnya dengan cara yang sopan (*behavior during checking*), yaitu sebagai berikut :
 - a. *Knock the door* tiga kali sambil menyebut identitas :” *Room boy, please*”
 - b. Kalau dari dalam ada jawaban tunggu beberapa saat sampai pintu dibuka :
 1. Begitu pintu dibuka oleh tamu ucapkan *greeting*
 2. Menanyakan pada tamu apakah ada cucian yang mau dicuci pada hari itu, jika ada, *Roomboy* harus memeriksa dan mencocokkan jenis jumlah, macam, *service* yang diminta, serta nomor tamu dengan yang tertera di *laundry list* dan Meminta tanda tangan tamu pada daftar cucian.
 3. Memeriksa menibar consume. Bila ada minuman di dalam lemari es yang diminum, mencatatnya di dalam *minibar voucher* dan nanati menyerahkan catatannya itu kepada *minibar checker* untuk ditindak lanjuti.
 4. Meninggalkan kamat tamu tersebut sambil mengucapkan terimakasih dan menutup pintu rapat rapat.
 5. Mengumpulkan semua cucian tamu di dalam *Roomboy counter*, serta memberi tahukan kepada petugas valet untuk mengambilnya.
 - c. Apabila dikamar tidak ada jawaban :
 1. Membuka pintu kamar pelan pelan menggunakan *master keys*.
 2. Memeriksa keadaan kamar, mengambil cucian tamu jika ada yang sudah dimasukkan ke dalam *laundry bag* dan disertai *laundry list*.
 3. Mencocokkan jumlah dan jenis cucian dengan yang tertera di dalam *laundry list*.
 4. Memeriksa *minibar counsume*. Bila ada minuman dalam lemari es yang diminum tamu, hal itu dicatat dalam *Minibar Voucher* untuk diberikan kepada minibar checker atau melaporkan langsung kepada *Front Office Cashier* bila tamu akan segera *check out*.
 5. Meninggalkan kamar tersebut, menutup pintu rapat rapat dan pastikan dalam kondisi terkunci.
 - d. Mengisi Room boy report sesuai status aktual kamar.
 - 8) bekerja sesuai *standar oprasional prosedur* yang telah ditentukan.

Agar hasil kerja *Roomboy* “ layak jual” dan memuaskan tamu harus memiliki kriteria sebagai berikut :

1. *Cleanlines*, artinya bersih dalam arti luas
2. *Comfortable*, menyenangkan dimana keadaan kamar tidak sempit
3. *Arractive*, menarik dari segi design, misalnya warna gambar yang ada didalam kamar, warna *curtain* atau *bed cover*.
4. *Safety*, Artinya Tamu merasa aman, tidak akan terjadi kecelakaan dalam kamar (misalnya terengat listrik terpeleket dalam kamar mandi yang licin) serta *privacy* tamu terjaga.
5. *Hygiene*, linen supplies yang dipakai oleh tamu, seperti *sheet*, *pillow case*, *towel* harus betul betul bersih dari kuman dan penyakit, begitu pula kamar mandi beserta perlengkapannya.

Daftar Pustaka

- Agusnawar, (2000). *Oprasional Tata Graha Hotel* (Hotel Housekeeping Oprasional), Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono, (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta
- _____, (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta
- Burhan, bungin. 2004. *Metode Kualitatif*. Jakarta : Penerbit: PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Pendit, Nyoman S, (2006), Ilmu Pariwisata, PT. Pradnya Paramita, Jakarta
- Prof. Dr. Sondang P. Siagia, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Komar Richard, 2005. *Hotel Management; management perhotelan* . Jakarta ;PT Grasindo
- Rivai, 2005. *Konsep Kinerja*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Ruchadi, Eddy, H. Agoes, Upiek, 1991. “penataran Calon Kayawan Hotel Natour Garuda – Yogyakarta, Pengetahuan Teknis Bidang Tata Graha”, Bandung :Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata Bandung
- Rumekso, (2002). *Housekeeping Hotel*: Yogyakarta: Andi
- _____,(2000). *Housekeeping Hotel Floor Section*, Yogyakarta: Andi
- Sugyono, (2004). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV . Alfabeta
- _____,2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Sugyono, 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- William B Castetter, 2004. *Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Wardinata, 2016, *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi offset

Referensi Skripsi :

- Mona Anggelina, (2009), *Kemampuan Roomboy Berdasarkan Standart Operating Procedure Pada Hotel Unigraha Pangkalan Kerinci*. Universitas Riau
- Anand , (2010), *Analisis Pelayanan Roomboy Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Yang Menginap Di Hotel Ibis Pekanbaru*. Universitas Riau
- Ardian Ridwanca, (2015), *Prosedure Pelayanan Prima Roomboy Pada Hotel Metro*. Politeknik NSC Surabaya. Google Cendikia.

Muthya Achyana, (2017), *Kinerja Room Attendant Di Hotel Grand Jatra Pekanbaru*. Universitas Riau

Risky Ayu Wijayanti, (2018), *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Room Attendant Di Hotel Comfort Kota Dumai Profinsi Riau*. Universitas Riau

Referensi Internet :

www.google.co.id/search?q=lokasi+batika+hotel+pekanbaru Di akses pada 14 february 2019

[www.traveloka.com/hotel/Indonesia/harga kamar di batika hotel pekanbaru](http://www.traveloka.com/hotel/Indonesia/harga-kamar-di-batika-hotel-pekanbaru) Di akses pada 10 April 2019

[www.traveloka.com/hotel/indonesi/fasilitas batika hotel pekanbaru](http://www.traveloka.com/hotel/indonesi/fasilitas-batika-hotel-pekanbaru) Di akses pada 10 April 2019

<https://scholar.google.co.id> /Google Cendikia/ Jurnal Perhotelan Di akses pada 25 April 2019