

CARRYING OUT ROOMBOY DUTIES AT THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT AT THE NOVOTEL PEKANBARU HOTEL

Widanto, Andi M Rifiyan Arief
widanto98@gmail.com, ifanmr10@gmail.com
Department of Administrative Travel Study Program
Faculty of Social and Political Sciences
Riau University

ABSTRACT

Hotels are one type of accommodation that uses part or all of the building to provide accommodation services, food and drink and other services that are managed commercially. A hotel certainly has a department that has a big role, one of which is the Housekeeping Department. Housekeeping Department is part of the hotel department responsible for cleanliness, tidiness, and comfort of guest rooms, public areas, restaurants, bars and other outlets. In the Housekeeping Department there are sections that support their duties including the room boy who has the role of creating a clean, neat and complete room in order to get a good impression for guests who are staying and visiting. As for one of the hotels in Pekanbaru that has the best service, especially in the Housekeeping Department in order to increase guest satisfaction, the Hotel Novotel Pekanbaru is one of the 4-star standard hotels in Pekanbaru. The purpose of this study is to find out how to work and what are the obstacles of implementing the Roomboy Housekeeping department's duties at the Novotel Pekanbaru hotel. In writing this paper, the author uses qualitative data analysis techniques, namely analyzing, describing and summarizing various conditions, situations from various data collected in the form of results from interviews and observations about the problems being investigated that occur in the field.

Keywords: hotel, housekeeping department, roomboy

LATAR BELAKANG

Hotel merupakan sara persinggahan sementara bagi wisatawan termasuk di antaranya memberikan pelayanan kamar serta pelayanan makan dan minum, maka hal yang paling penting dalam suatu produk hotel yaitu faktor manusia yang berupa jasa pelayanan nya (Ivanovic, 2009).

Pekanbaru merupakan kota bisnis, dengan kata lain kebanyakan orang datang ke pekanbaru ini bukanlah untuk berlibur melainkan untuk agenda kerja. Industri perhotelan di pekanbaru cukup meningkat dalam kurun waktu kurun waktu 10 tahun terakhir. Banyak nya hotel yang di pekan baru membuat semakin meningkat pula lah persaingan antara hotel yang ada di pekanbaru. Namun setiap hotel memiliki kelemahan dan kelebihan nya msing-masing , dan kelemahan itu yang di jadikan sebagai keuntungan bagi hotel lain untuk melakukan persaingan.

Persaingan di hotel pekanbaru merupakan persaingan yang sangat ketat. Pesaingan antar hotel 3, 4 ,dan 5 merupakan salah satu rahasia umum. Bersaing untuk yang paling termewah dan termurah, ternyaman dan sebagainya . semua hotel melakukan yang terbaik demi manrik minat calon pelanggan atau menambah jumlah tamu di hotel masing-masing.

Pekanbaru memiliki banyak hotel mulai dari bintang 1 (satu) sampai hotel berbintang 5 (lima). Hotel-hotel tersebut memiliki karakter pengunjung yang berbeda dari segi materi maupun dari segi keperluan dalam hal menginap. Tamu yang mengharap kan harga murah untuk menginap tamu tersebut akan memilih hotel-hotel kecil sebagai tempat menginap nya karen murah. Tetapi jika tamu menginginkan *service* yang *excellence* maka tamu akan mencari hotel berfasilitas mewah dengan pelayanan memuaskan. Dalam segi kenyamanan yang terlintas di benak orang awam adalah hotel berbintang lima dan berbintang empat

memiliki citra yang bagus dari segi kenyamanan dalam menginap dan juga dari segi kemewahan yang di tawarkan.

Hotel berbintang lima dan empat yang ada di pekanbaru sangat lah sedikit namun begitu para pesaing nya merupakan hotel-hotel berbintang tiga . persaingan seperti ini yang biasanya membuat hotel akan berinovasi dalam meningkat kan kenyamanan tamu dalam menginap. Berikut data beberapa hotel berbintang lima yang ada di pekanbaru.

Tabel 1.1

Daftar Hotel Bintang Lima di Pekanbaru

NO	Nama Hotel	Klasifikasi	Alamat	Jumlah Kamar
1	Hotel Arya Duta Pekanbaru	*****	Jl. Diponegoro No.34, Pekanbaru	158
2	Hotel Grand Jatra Pekanbaru	*****	Jl. Tengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mal, Pusat Kota Pekanbaru.	200

Sumber : [:http://profil-hotel-bintang-lima-pku](http://profil-hotel-bintang-lima-pku)

Hotel berbintang lima di atas merupakan hotel yang terkenal dengan kenyamanan dan kemewahannya. Fasilitas-fasilitas yang di tawarkan oleh hotel di atas sudah sangat dekat dengan kata lengkap. Hotel yang baik biasanya akan banyak di kunjungi tamu, akan banyak menjadi tempat persinggahan tamu. Hotel yang Occupancy lebih banyak biasanya menjadi penentu kurang atau tidaknya sebuah pelayanan tersebut.

Berikut merupakan data penjualan beberapa hotel yang ada di pekanbaru tahun 2015 :

Tabel 1.2
Tabel Data Penjualan Beberapa Hotel
Yang Ada Di Pekanbaru Tahun 2018

No	Hotel	Room Available	Room Seleccionable	Room Sold	Occ %	Average Rate
1	Arya-duta	62.251	62.000	29.715	47,73	439.539
2	Grand Jatra	78.800	77.995	31.327	39,76	430.979
3	Pangeran	94.954	94.954	33.470		436.387

Sumber : hotel Arya Duta pekanbaru

Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap dan aksesibilitas yang sangat bagus. Dengan semua fasilitas yang ada maka dari itu tidak pernah lepas dari kinerja seorang Room Boy yang bertugas menangani kebersihan dan kerapian yang ada di hotel.

Hotel Novotel mempunyai departemen yang karyawannya harus bekerja sama. Serta berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Salah satunya adalah Department Tata Graha (Housekeeping Department). Menurut Agus Nawar (2002: 20) Housekeeping adalah bagian yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan dan memperbaiki kerusakan memberikan dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih dan menarik, dan juga menyenangkan penghuninya.

Berhubungan dengan pentingnya housekeeping tersebut maka departemen ini ikut menentukan dalam memberikan rasa kepuasan kepada tamu. Hal ini bisa dilihat apabila tamu tidak puas dengan keinginannya, seperti kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar maka akan terjadi keluhan dari tamu atau konsumen. Untuk itu departemen housekeeping harus selalu meningkatkan kinerja dan pelayanan dengan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan kepada tamu hotel. Kepuasan pelanggan sangat penting agar hotel tersebut semakin maju.

Room boy ialah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian,

keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Rumekso,2002:7). Oleh karena itu roomboy memiliki peran penting dalam menjalankan operasional hotel. Karena pada umumnya penghasilan terbesar pada hotel didapat dari hasil penjualan kamar. Dan beberapa di antaranya didapat dari makanan dan minuman.

Tabel 1.1
Jumlah Housekeeping Di Hotel Novotel
Pekanbaru

No	Karyawan	Jumlah
1	Roomboy	10
	Total Jumlah	10

Sumber: karyawan hotel Novotel pekanbaru

Di lihat dari itu bahwa penting dalam mengutamakan kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (2005:51) "kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."

Kualitas di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Meningkatkan kualitas dan pelayanan mampu menarik minat para konsumen sebagai pengguna jasa sehingga tidak menjadi ragu-ragu untuk menggunakan dan menjadikan pengguna jasa layanan di hotel.

Pentingnya penelitian yang penulis angkat adalah untuk melihat sejauh mana tugas-tugas room boy yang ada di hotel prime park pekanbaru. Dan jika dilihat dari pelayanan yang diberikan masih banyak kekurangan yang dilihat oleh penulis. Oleh karena itu penulis mempunyai pemikiran untuk melakukan penelitian melihat bagaimana pelayanan room boy dan tugas-tugas dari room boy di hotel prime park pekanbaru. Dan karena itu penulis

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **”Pelaksanaan Tugas RoomBoy Department Housekeeping Pada Hotel Novotel Pekanbaru”**

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka penulis menemukan permasalahan yang dapat di rumuskan adalah

1. bagaimana Pelaksanaan Tugas Roomboy di Departmen Housekeeping Pada Hotel Novotel Pekanbaru.
2. Apa saja kendala yang di alami room boy dalam melakukan pengerjaan kamar.

BATASAN PENELITIAN

Dengan penelitian ini hanya sampai dengan tugas-tugas pelaksanaan room boy di hotel Novotel pekanbaru.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana cara kerja room boy Department Housekeeping Pada Hotel Novotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam pelaksanaan tugas room boy Department Housekeeping Pada Hotel Novotel Pekanbaru.

MANFAAT PENELITIAN

Setiap penelitian yang di lakukan oleh penulis ialah biasanya tidak pernah lepas dari manfaat yang ingin di capai oleh penulis. Dan adapun manfaat yang ingin di capai oleh penulis dalam penyusunan proposal ini adalah:

1. Bagi penulis

Penulis dapat mengetahui apa saja yang di lakukan oleh karyawan hotel khususnya

room boy dalam meningkat kan pelayanan dan tugas-tugas yang di lakukan karyawan dan untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan tugas roomboy.

- 1 Bagi perusahaan

Dengan hasil penelitian ini di harap kan bisa menjadi masukan bagi hotel untuk melakukan evaluasi dalam meningkat kan pelayanan atau jasa.

- 2 Untuk pihak lain agar hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan belajar.

ROOM BOY

Seksi kamar adalah salah satu bagian di housekeeping yang bertanggung jawab atas kerapian, keindahan, kebersihan dan kenyamanan kamar baik yang ada tamunya (*occupied*) maupun yang kosong (*vacant*) (bagyono, 2003). Room attendant ialah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Menurut sulistiyono (2001:124) room attendant adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. Room attendant harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun kepada tamu dan teman sejawat. Untuk petugas pria di sebut room boy dan wanita di sebut room maid, sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang di laksanakan oleh room attendant tersebut di lakukan oleh room supervisor.

Room attendant adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan di tunjukan kepada kerapian tempat tidur dan mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur. Itulah sebab nya tempat tidur harus di

siapkan serapi-rapinya sebelum tamu masuk ke kamar agar mereka nantinya merasa betah dan nyaman.

Definis-definisi di atas menunjukkan bahwa room attendant sangat berjasa di dalam kegiatan operasional hotel. Penghasilan hotel pada umumnya paling besar dapat di lihat dari penjualan kamar, sedangkan selebihnya dari penjualan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya yang di sediakan oleh pihak hotel. Begitu pentingnya room attendant ini sehingga harus mampu bekerja secara profesional karena room attendant menjadi ujung tombak sebuah hotel. Banyak sedikitnya tamu yang akan menginap di hotel sangat lah di pengaruhi oleh kondisi kamar, yang pengelolaanya di lakukan oleh room attendant.

Menurut Nawar (2000:42) room attendant mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain:

- 1) Menerima penugasan dan pengarahan dari floor Supervisor.
- 2) Melakukan handing over dari room attendant night shift, morning shift, dan evening shift.
- 3) Menyiapkan trolley dengan peralatan kerja, guest supplies, cleaning supplies dan linen untuk setiap floor section (di lakukan room attendant night shift)
- 4) Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
- 5) Melaporkan kepada Floor supervisor jika terjadi perbedaan status kamar.
- 6) Membersihkan kamar sesuai SOP.
 - a) Mendorong trolley kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - b) Periksa seluruh ruangan barang kali ada barang tamu yang tertinggal, jika

- ada laporkan ke office Housekeeping.
- c) Periksa keadaan semua lampu, AC, Televisi, dan Mini bar apabila ada kerusakan hubungi langsung Handyman/engineering.
- d) Membuka night curtain dan membuka jendela.
- e) Melakukan stripping sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada astrai maupun yang berserakan di lantai lalu buang ke garbage humper yang ada di trolley. Dan stripping gelas, cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di washbasin.
- f) Stripping linen kotor yang terdapat di kamar maupun di kamar mandi.
- g) Proses making bad
- h) Membersihkan kamar mandi.
- i) Lengkapi guest supplies untuk di kamar/tempat tidur.
- j) Disting seluruh furniture yang ada di dalam kamar dengan menggunakan dush cloth dan chemical.
- k) Vacuum seluruh ruangan di mulai dari sudut yang jauh dari pintu sampai keluar kamar.
- l) Memeriksa semua kelengkapan guest supplies baik yang ada di bath room maupun yang ada di kamar.
- m) Tutup jendela, rapihkan night curtain, hiduapkan AC dan TV, semprotkan pengharum ruangan di dalam ruangan.
- n) Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar-benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
- o) Tutup pintu kembali.
- p) Mengisi room boy control sheet.
- 7) Melakukan turn down service dan membersihkan kamar yang late check-out, membantu pengiriman laundry yang bersih (di lakukan room attendant evening shift).

- 8) Membuat room attendant report dan mengembalikan kunci pada saat penguasaan.
- 9) Melaporkan kepada floor supervisor/order taker jika ada barang tamu yang hilang.
- 10) Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang di keluarkan untuk penggunaan guest supplies dan cleaning supplies.

Meurut Darsono (2000:1), yang merupakan tanggung jawab bagian room boy meliputi area :

1) Ruang tamu (guest room)

Yang termasuk ruang tamu adalah ruang yang di peruntukan bagi tamu yaitu : kamar-kamar tamu Gang (coridor). Maksud nya adalah lorong-lorong yang terdapat di sepanjang area menuju kamar atau ruangan-ruangan lain.

2) Restoran dan banquet

Meliputi kebersihan karpet dalam ruang restoran dan banquet, kursi-kursi, wall paper, korden-korden dan lampu-lampu yang tergantung di ruangan.

3) Ruang kantor

Seperti ruang kantor Human Resources Department, ruang kantor Housekeeping Department, ruang kantor bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian catering, business centre, ruang Money Mull (money changer), ruang agen perjalanan (travel agent).

4) Toilet tamu (guest toilet)

Maksud nya toilet yang berada di luar kamar dan di tujukan untuk tamu-tamu yang berkunjung tanpa menginap.

5) Toilet karyawan (employee toilet)

Adalah toilet yang di peruntukan khusus bagi para karyawan yang bekerja.

a. Locker karyawan

Merupakan suatu ruangan yang penuh dengan lemari-lemari yang berfungsi untuk menyimpan barang-barang karyawan selama bekerja, termasuk pakaian mereka karena mereka bekerja menggunakan seragam yang telah di sediakan. Taman di dalam dan di luar ruangan (in and out door garden). Maksud nya taman yang berda di dalam adalah tanaman yang berada di dalam ruangan seperti di lobby dan juga di luar ruangan seperti di depan lobby (pintu masuk).

b. Kolam renang (swimming pool).

Tugas dan tanggung jawab roomboy atau room attendant adalah sebagai berikut:

1. Mengelola kamar

Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawab nya (dalam artian luas). Baik buruknya kamar sangat tergantung pada roomboy, baik yang berhubungan dengan, kerajinan, ketelitian, dan maupun kualitas. Roomboy yang rajin, teliti, dan dan terampil dalam bekerja akan mendapatkan hasil yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman.

2. Melayani tamu

Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak bisa di batasi waktunya, sebab setiap tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki definisi sebagai suatu busaha yang di lakukan oleh manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuan sehingga membuatnya menjadi puas. Dan agar mendapatkan kepuasan maka roomboy harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk melayani tamu ini tidaklah hanya untuk roomboy melainkan semua karyawan yang ada di lingkungan hotel.

3. Melaksanakan perintah atasan
Di dalam melaksanakan perintah atasan untuk yang berkaitan dengan tugas sehari-hari seperti membersihkan kamar, menyiapkan kamar, yang akan segera di tempati oleh tamu maupun untuk tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar, dan setiap karyawan hotel diwajibkan untuk melaksanakan apa yang di perintahkan oleh atasannya.
4. Menjalin kerja sama antar roomboy
Bila mana ketika sedang bertugas dan melihat ada roomboy yang lain yang belum selesai mengerjakan kamar sedangkan yang lain belum selesai, maka iya harus membantu teman-teman yang lain yang belum selesai. Jika ada room boy yang lain yang membutuhkan sheet, pillow case, serta towel, iya dapat memperoleh yang lainnya yang berlebih serta telah selesai dalam melaksanakan tugasnya.
5. Menjalin kerja sama dengan seksi lain yang ada di dalam housekeeping
Menjalin kerja sama ini bertujuan agar semua pekerjaan yang di lakukan di dalam housekeeping dapat berjalan dengan lancar, maka di perlukan adanya koordinasi sesama bagian lain yang ada di dalam housekeeping.
6. Menjalin kerja sama dengan seksi lain di department lain.
Menjalin kerjasama dengan department lain ini juga sama tujuannya untuk semua pekerjaan yang di lakukan dapat berjalan di dalam hotel berjalan lancar. Kerja sama di sini ialah dengan department lain seperti dengan F&B, Front Office maupun yang lain. Dan koordinasi ini sangat lah di perlukan di dalam suatu ruang lingkup pekerjaan.

Tugas bagian roomboy adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.

2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.

1. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.

2. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel. (Darsono,2002:2)

Hubungan bagian dengan roomboy dengan bagian lain sangat erat mengingat bagian masing-masing dari pada hotel memegang peranan yang besar dan penting, dimana dapat membantu kelancaran operasional hotel sehingga dapat mencapai target yang di inginkan. Berikut ini hubungan roomboy dengan bagian lain yang ada di hotel sebagai berikut :

A. Hubungan Roomboy Dengan Bagian Front Office

Hubangan roomboy dengan front office ialah di bagi menjadi dua hal yaitu dari roomboy dan dari pihak front office. Dari pihak roomboy di lakukan hal-hal berikut :

- a. Laporan status kamar(room report)

Roomboy melaporkan kepada front office mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini penting karena front office akan mengetahui mengenai kamar-kamar yang dapat di sewa oleh tamu, kamar yang bersih, kamar yang belum bersih, kamar yang rusak, dan kamar yang sedang general cleaning, maksud nya di bersihkan secara menyeluruh. Laporan mengenai kehilangan barang-barang milik hotel yang di bawa oleh tamu . laporan mengenai penemuan barang-barang milik kamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu

check out. Dari pihak front office meliputi hal-hal sebagai berikut :

Mengirimkan daftar penghunian kamar setiap pagi.

- a. Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan di tempati oleh tamu, meliputi perorangan, tamu rombongan, atau tamu penting , sehingga roomboy dapat menyiapkan kamar untuk tamu tamu tersebut.
- b. Memberitahukan kepada room boy mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah checkout, sehingga kamarnya dapat di bersihkan.
- c. Memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu, misal nya extra bed, baby box, atau tambahan kursi.
- d. Memberikan guest slip agar roomboy tahu tamu yang baru saja check in.
- e. Memberi tahu perpindahan tamu dari kamar satu ke kamar yang lain.
- f. Jika terjadi laporan perbedaan penghunian kamar antara roomboy dengan front office maka di buat room discrepancy report dan di adakan pengecekan langsung. Front office akan memeriksa rekening tamu dan kartu registrasi, sedangkan room boy akan memeriksa langsung keadaan kamar.

B. Hubungan Roomboy Dengan Bagian Food And Beverage

Hubungan kerja sama anantara roomboy dengan food and beverage meliputi hal-hal sebagai berikut ;

1. Pengiriman karangan buah untuk tamu penting atau tamu di executive room
2. Pelayanan room service kepada tamu
3. Hubungan roomboy dengan binatu(laundry). Hubungan kerja anantara bagian room boy dengan binatumeliputi pencucian pakaian tamu,karyawan, dan pencucian linen-linen yang di pakai oleh roomboy juga yang di pakai oleh outlet-outlet (seperti

resto,bar juga cafe). Selain itu, juga penanganan keluhan tamu pada cucian, yang meliputi cucian kurang bersih, bernoda, hilang atau rusak, dan tertukar. Hal yang lain adalah penanganan keterlambatan pengiriman linen yang di pakai oleh roomboy maupun outlet lain karena listrik mati,kerusakan mesin dan lain-lain.

Hubungan kerja roomboy dengan engineering anatar lain :

1. Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional roomboy.
2. Perbaikan perlengkapan roomboy yang ada di kamar tamu. Dengan demikian, dapat di lihat bahwa antara roomboy dengan bagian engineering harus terjalin kerja sama yang baik. Jika peralatan operasional room boy rusak, berarti bagian room boy terganggu. Bagian roomboy memerlukan bagian engineering untuk segera memperbaiki peralatan-peralatan yang rusak.

METODOLOGI PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Menurut Purwanto dan Sulistyati (2011:25) desain penelitian (research design) adalah rencana tentang bagaimana suatu penelitian di lakukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan di teliti dan di tuturkan dalam bentuk kalimat untuk di tarik kesimpulan nya.

WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN

Pada penelitian ini akan di lakukan pada hotel Novotel Pekanbaru yang beralamat di jalan. Jln. Riau No. 59, Kamp.

Baru Senapelan. Untuk waktu penelitian penulis melakukan penelitian dari bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Mei 2020.

JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder, sebagaimana diuraikan berikut ini:

Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh pengguna data. Menurut Wardiyanta (2006: 28) data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer, yaitu: 1) metode survei, 2) metode observasi, dan 3) metode wawancara. Data primer diperoleh secara langsung dari *supervisor Housekeeping dan Roomboy* dengan metode wawancara dan metode observasi mengenai pelaksanaan tugas roomboy di hotel Novotel Pekanbaru .

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung diperoleh secara tidak langsung seperti mengetahui data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain (Nawawi, 2006: 51). Sumber data tidak hanya sekedar manusia yang menyatakan pendapat dengan mempergunakan kata-kata (lisan dan tulisan) tetapi dapat pula dari sumber-sumber tertulis yang diimplementasikan. Sumber data berupa foto dan video turut digunakan sebagai data penunjang.

SUBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian dalam hal ini adalah orang yang diminta informasinya

berkaitan dengan topik dan permasalahan penelitian, informasi yang diperoleh merupakan suatu fakta atau pendapat dari subjek yang akan dilakukan analisis oleh peneliti. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Arikunto (2006: 145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Penentuan subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* menurut Djarm'an Satori (2007: 6) merupakan teknik pengambilan sampel yang ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau pertimbangan tertentu.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Observasi

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Nawawi, 2001: 100). Pengamatan secara langsung dilakukan di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti berkaitan dengan pelaksanaan tugas roomboy.

Wawancara Mendalam (*in-depth interview*)

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antar pengumpul data dengan sumber data yang disebut responden (Nawawi, 2001: 110). Menurut Sugiono (2009), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab

sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi. Wawancara akan dilakukan terhadap *satu Supervisor*.

Dokumentasi

Patton (2002: 4) menyatakan bahwa dokumen tulis lainnya dari memorandum organisasi, klinis, atau catatan program, publikasi, laporan resmi, surat-surat, foto dan tanggapan tertulis untuk survey terbuka. Data terdiri dari dokumen-dokumen yang diambil dengan cara mencatat dan mempertahankan konteks.

TEKNIK ANALISIS DATA

Sesuai dengan topik masalah dan tujuan penelitian, teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Sesuai dengan kaidah analisis kualitatif, data yang terdiri dari observasi dan wawancara dianalisis secara terus menerus selama proses pengumpulan data di lapangan berlangsung (Moleong, 2000: 103)

HASIL DAN PEMBAHASAN

PENGELOLAAN KAMAR

Dari wawancara yang sudah penulis lakukan maka dapat di simpulkan bahwa seorang roomboy itu harus memiliki ketelitian. Ketelitian yang biasanya roomboy perhatikan antara lain seperti, membersihkan bagian meja dengan cloth, kemudian membersihkan lantai dengan cloth basah, selanjutnya roomboy membersihkan area bawah bed, dan membersihkan area bathroom, Karena seorang roomboy bias di bilang sebagai jantungnya hotel dalam

memberikan kenyamanan dan keindahan. Kemudian setelah roomboy selesai mengerjakan kamar maka akan kembali supervisor untuk melakukan pengecekan apakah ada yang kurang atau tidak dalam kamar yang sudah di kerjakan.

Setelah memiliki ketelitian seorang roomboy juga harus memiliki kerajinan yang bagus untuk melaksanakan pekerjaan. karena dalam mengelola kamar sangat di perlukan sekali apalagi pada saat mendusting jendela itu harus benar-benar bersih di setiap sisinya supaya hasil yang di dapat menjadi maksimal dan tamu yang akan menginap pun merasa nyaman jika melihat.

Kemudian seorang roomboy juga harus memberikan kualitas yang baik dalam pengelolaan kamar. karena itu adalah hal yang perlu sekali di berikan karena tidak mungkin kita memberikan tamu kamar yang tidak nyaman untuk di huni, dengan adanya pengalaman dan skill yang rata-rata yang di miliki oleh seorang roomboy maka itu akan sangat bagus dan memberikan kesan yang baik terhadap tamu dan tamu pun akan merasa puas dengan kualitas kamar hotel yang di berikan.

MELAYANI TAMU

Melayani tamu ialah salah satu yang paling utama dalam suatu hotel karena di dalam suatu hotel salah satu yang di jual ialah pelayanan nya. agar setiap tamu yang menginap dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan yang telah hotel berikan kepada tamu tersebut karena dimana pun tamu itu adalah seorang raja yang harus di layani setiap saat, dan tanpa di minta pun kita harus memberikan pelayanan tersebut. Kemudian salah satu penunjang untuk melayani tamu ialah kita sebagai roomboy juga harus memiliki penampilan yang rapid an tidak urak-urakan grooming harus tetap terjaga

supaya ketika tamu berjumpa kepada kita sebagai roomboy akan terlihat berkesan.

Melayani tamu juga harus mempunyai yang namanya kemampuan. agar ketika terdapat complain kita dapat menyelesaikan permasalahan secara baik-baik dengan tenang kemudian dapat berbicara dengan baik dan tetap memberikan senyuman agar tidak menimbulkan adanya permasalahan yang akan menjadi panjang.

Kemudian setelah karyawan harus memiliki kemampuan maka seorang karyawan juga harus memiliki kesadaran yang baik, ini bertujuan agar tamu respect kepada karyawan hotel karna dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. untuk membantu konsumen dalam memerlukan sesuatu dengan cepat dan tepat sehingga tamu tidak menunggu lama untuk mendapatkan apa yang dia ingin kan.

karena dengan pengetahuan yang di miliki itu dapat mempermudah juga untuk roomboy apabila di tanyai oleh konsumen atau tamu dan roomboy juga dapat memberikan jawaban dengan mudah kepada tamu, dan tamu pun pasti akan merasa mudah untuk mendapatkan jawaban karena tidak perlu lagi bertanya-tanya kepada orang lain.

MELAKSANAKAN PERINTAH ATASAN

melaksanakan perintah atasan dalam sehari-hari ialah suatu hal yang harus di lakukan apalagi dalam menyiapkan kamar dan membersihkan kamar. Kita sebagai roomboy pun harus mengikuti apa yang di perintahkan atasan walaupun dalam tugas-tugas yang lain untuk tambahan perawatan kamar. Karena memang semua pekerjaan yang di lakukan itu adalah perintah dari atasan dan kita hanya mengerjakannya, tapi tanggung jawab pemberian perintah itu adalah supervisor.

Kemudian dalam melaksanakan perintah atasan itu berkaitan dengan tugas sehari-hari seperti memebersihkan kamar.

dalam menyiapkan kamar harus sesuai dengan perintah atasan karena setelah kamar di bersihkan akan kemudian di cek kembali oleh supervisor untuk mengecek apakah semua linen dan amenities ada yang kurang ataupun tidak ,jikalau ada yang kurang dalam menyiapkan kamar pasti supervisor akan menyuruh kembali roomboy untuk mengerjakan atau melengkapi kamar tersebut. Jika tidak di lengkapi takut akan terjadi complain ketika ada tamu yang baru masuk ke kamar tapi kekurangan amenities ataupun linen nya.

MENJALIN KERJASAMA ANTAR ROOMBOY

Menjalin kerjasam anrar roomboy sangat di butuhkan sekali untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan agar tidak terhambat. Dalam hal nya mengerjakan kamar, pada saat dalam pengerjaan kamar tersebut lalu kamar itu berantakan sekali dan tidak mungkin untuk di kerjakan sendiri maka roomboy yang belum selesai tersebut bisa meminta bantuan ke teman yang lain untuk membantunya .tapi dalam meminta bantuan tersebut harus melihat kondisi terlebih dahulu apakah teman tersebut sudah selesai membersihkan kamar nya atau belum.

Kemudian dalam menjalin kerjasama juga harus membantu teman yang lain yang belum selesai mengerjakan pekerjaan. setiap roomboy harus selalu bekerja sama daloam pengerjaan kamar agar dalam make up room bisa terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu apalagi pada saat hotel dalam kondisi back to back itu pasti banyak sekali yang harus di kerjakan. Dalam hal itu pasti banyak sekali roomboy yang ketinggalan dalam pengerjaan nya. Kemudian di sinilah

kerjasama antar roomboy di lakukan saling membantu membersihkan kamar jika ada yang ketinggalan.

MENJALIN KERJASAMA DENGAN SECTION LAIN YANG ADA DI HOUSEKEEPING

menjalin kerja sama dengan section lain harus tetap terjaga agar semua yang ada di dalam hotel dapat berjalan dengan baik tanpa ada hambatan atau permasalahan.

Kemudian dengan section lain seperti linen section harus tetap di jalin. karena roomboy dengan bagian linen section ini sangat berdekatan sekali karna jika tidak ada linen maka roomboy tidak akan bisa melakukan make up room karena kekurangan linen.

Setelah itu menjalin kerjasama dengan laundry section karena ini sangat berkaitan juga untuk mempermudah pekerjaan yang di jalankan. dalam menjalin kerja sama antara roomboy dengan laundry section itu sangat lah penting sekali karena agar mempermudah laundry section untuk mengumpulkan linen-linen yang kotor dan tidak susah-susah mengambil ke room untuk segera di kerjakan.

Setelah itu roomboy juga menjalin kerjasama dengan public area section karna ini juga berkaitan dengan kebersihan hotel. jalinan kerjasama antar roomboy dengan public area section ini sangatlah penting untuk memperlancar pekerjaan karna jika di lakukan sendiri dan tidak meminta bantuan kepada public area itu bisa akan menjadi terhambat dan tidak selesai karean membersihkan area hotel yang begitu luas dan banyak memiliki lantai.

MENJALIN KERJASAMA DENGAN SEKSI LAIN DI DEPARTMENT LAIN

jalinan kerjasama antar roomboy dengan public area section ini sangatlah penting untuk memperlancar pekerjaan karna jika di lakukan sendiri dan tidak meminta bantuan kepada public area itu bisa akan menjadi terhambat dan tidak selesai karean membersihkan area hotel yang begitu luas dan banyak memiliki lantai.

Kemudian roomboy juga menjalin kerjasama dengan seksi lain yaitu dengan waiters. menjalin kerjasama dengan waiter atau waitress adalah ketika seorang tamu ingin memesan sesuatu yang berkaitan dengan job desc department lain kita wajib untuk membantunya jika tamu tersebut tidak bisa langsung bertemu kepada waiter atau waitrees dengan mencatat apa yang di butuhkan dan di inginkan oleh tamu kemudian kita langsung menghubungi room service untuk segera menyelesaikan apa yang sudah di pesan oleh tamu.

Kemudian roomboy juga menjalin kerjasama dengan Front Office Cashier (FOC). room boy dan front office cashier itu sangat lah berperan karena saat pemesanan kamar dari tamu juga front office cahier juga haru menanyakan ke room boy apakah kamar sudah ready apa belum, kemudian saat ada barang yang terbawa oleh tamu front office cashier juga harus menanyakan ke roomboy karna ialah yang membersihkan kamar tersebut.

Kemudian tidak hanya itu roomboy juga menjalin kerja sama dengan Receptionist. bahwa jalinan kerja sama antar roomboy ini sangat lah penting sekali karena ini untuk mengantisipasi agar setiap tamu yang sudah datang akan segera mendapatkan kamar yang siap untuk di pakai.

Kemudian jalinan antara roomboy dengan Engineering juga sangatlah penting sekali di dalam pekerjaan perhotelan, hubungan kerjasama antara roomboy dengan engineering sangat la penting sekali karena

apabila ada kerusakan di dalam kamar dapat langsung menghubungi engineering agar dapat di perbaiki dengan cepat supaya kamar yang di make up room tidak ada kendala.

Kemudian kerjasama antara roomboy dengan security sangat penting. kerja sama antar roomboy dengan engineering ini bertujuan untuk membuat kenyamanan di dalam hotel agar tidak terjadi sesuatu yang mencurigakan.

KENDALA DALAM TUGAS PELAKSANAAN ROOMBOY

kendala yang di alami saat pelaksanaa tugas ialah sering nya keterlambatan datangnya linen kemudian amenities dan chemical serta pembagian kamar yang banyak dan di lakukan hanya 2 orang itulah yang menyebabkan kendala yang di alami saat pelaksanaan tugas roomboy.

untuk mengatasi kendala yang muncul supervisor yang harus di lakukan nya pertama ialah mencari tahu dulu apa sebenarnya akar permasalahan yang terjadi kemudian melakukan penanganan pertama jika sudah di lakukan maka yang terakhir memberikan saran atau masukan yang baik nya bagai mana agar tidak terjadi lagi kendala dalam pelaksanaan tugas roomboy.

kendala dalam pe ngerjaan kamar bisa saja datang saat pekerjaan seperti peralatan kerja yang bermasalah, jadi *roomboy* harus segera mencari *alternative* dan menerjakan nya sesuai dengan *SOP* yang tersedia.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah di lakukan penulis tentang pelaksanaan tugas *room boy department housekeeping* pada hotel Novotel pekanbaru, maka penulis dapat mengambil kesimpulan secara umum bahwa bagaimana pelaksanaan tugas *roomboy department housekeeping* pada hotel Novotel pekanbaru. Adapun kesimpulan dari pembahasan di atas sebagai berikut:

1. Dalam mengelola kamar seorang roomboy itu harus memiliki ketelitian. Ketelitian yang biasanya roomboy perhatikan antara lain seperti, membersihkan bagian meja dengan *cloth*, kemudian membersihkan lantai dengan *cloth* basah, selanjutnya roomboy membersihkan area bawah *bed*, dan membersihkan area *bathroom*, Karena seorang *roomboy* bias di bilang sebagai jantungnya hotel dalam memberikan kenyamanan dan keindahan. Kemudian setelah *roomboy* selesai mengerjakan kamar maka akan kembali *supervisor* untuk melakukan pengecekan apakah ada yang kurang atau tidak dalam kamar yang sudah di kerjakan.
2. Dengan memiliki skill yang di atas rata-rata maka dapat memberikan kualitas yang baik dalam memberikan atau mengelola kamar, karena itu adalah hal yang perlu sekali di berikan karena tidak mungkin kita memberikan tamu kamar yang tidak nyaman untuk di huni, dengan adanya pengalaman dan skill yang rata-rata yang di miliki oleh seorang *roomboy* maka itu akan sangat bagus dan memberikan kesan yang baik terhadap tamu dan tamu pun akan merasa puas dengan kualitas kamar hotel yang di berikan.
3. melaksanakan perintah atasan dalam sehari-hari ialah suatu hal yang harus di lakukan apalagi dalam menyiapkan kamar dan membersihkan kamar. Kita sebagai *roomboy* pun harus mengikuti apa yang di perintahkan atasan walaupun dalam tugas-tugas yang lain untuk tambahan perawatan kamar. Karena memang semua pekerjaan yang di lakukan itu adalah perintah dari

atasan dan kita hanya mengerjakannya, tapi tanggung jawab pemberian perintah itu adalah *supervisor*.

4. setiap *roomboy* harus selalu bekerja sama dalam pengerjaan kamar agar dalam *make up room* bisa terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu.
5. Menjalani kerja sama dengan *section* lain harus tetap terjaga agar semua yang ada di dalam hotel dapat berjalan dengan baik tanpa ada hambatan atau permasalahan.

Kemudian kendala-kendala yang di alami *roomboy* pada saat pengerjaan kamar penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala yang di alami saat pelaksanaan tugas *roomboy* ialah sering nya keterlambatan datangnya *linen* kemudian *aminities* dan *chemical* serta pembagian kamar yang banyak dan di lakukan hanya 2 orang itulah yang menyebabkan kendala yang di alami saat pelaksanaan tugas *roomboy*.
2. Untuk mengatasi kendala yang muncul *supervisor* yang harus di lakukan nya pertama ialah mencari tahu dulu apa sebenarnya akar permasalahan yang terjadi kemudian melakukan penanganan pertama jika sudah di lakukan maka yang terakhir memberikan saran atau masukan yang baik nya bagai mana agar tidak terjadi lagi kendala dalam pelaksanaan tugas *roomboy*.
3. Kendala dalam pengerjaan kamar bisa saja datang saat pekerjaan seperti peralatan kerja yang bermasalah, jadi *roomboy* harus segera mencari alternative dan menerjakan nya sesuai dengan SOP yang tersedia.

SARAN

Dari kesimpulan yang telah di uraikan di atas, maka penulis dapat memberikan saran dengan pelaksanaan tugas *roomboy* di hotel Novotel Pekanbaru, maka dengan lanjutan dari penelitian ini pihak manajemen sebaiknya melakukan hal sebagai berikut :

1. Memotivasi karyawan khususnya *roomboy* untuk meningkatkan cara kerja dalam pelaksanaan *roomboy* dan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada staff yang tidak mengikuti peraturan yang telah di tetapkan, dan juga untuk melaksanakan *briefing*.
2. Pihak manajemen agar dapat memberikan kesempatan kepada karyawan *roomboy* untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan kinerja *roomboy* di Hotel Novotel.
3. Jumlah karyawan *roomboy* harus di tambah agar dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmi, 2003, *Manajemen penelitian*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Bagyono, 2006. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Solo.
- _____, 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung :Alfabeta.
- _____,2001. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : cv Andi Offest
- _____,2002. *Housekeeping Public Area/House Mansection* Yogyakarta : CV Andi Offest.

_____, 2009. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi Offset.

Bartono, 2010. *Hotel Supervision*, Yogyakarta. Penerbit Andi.

Sulastiyono, 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung , Alfabeta .

Tjiptono Fandy, 1995. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.

Agusnawar. 2000, *operating Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Darsono, Agustino.2001, *Perhotelan*. Penerbit PT.Grasindo Press, Jakarta:

Agustinus Darsono. 1992. *Kanor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sugiyono,2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung :Alfabeta

_____, 2012. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung :CV Alfabeta.

Ivanovic, M. 2009. *Cultural tourism*. USA :Juta&Company Limited.

Wardianta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Hadari, Nawawi. 2001. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.

_____, 2006. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Menparekraf RI. 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI*

Nomor:
PM.53/HM.001/MPEK/2013
Tentang Standar Hotel.

Heldin, Trizno. 2007. *Manajemen Front Office Hotel*. Kesaint Blanc.

Purwanto, Sulistyastuti. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Terbitan Gava Media.