

PERAWATAN FASILITAS KAMAR OLEH ROOM BOY DI HOTEL GRANDELITE PEKANBARU

Oleh : Cindy Shenora

Pembimbing : Mariaty Ibrahim S.Sos M.Si

Email: cindy.Shenora0787@student.unri.ac.id

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

Grand Elite Hotel Pekanbaru is the first luxury international business hotel in the Malay heritage city of Pekanbaru (Riau), Sumatra island from Core Hospitality International which offers customers a unique and extraordinary experience with a very comfortable, affordable and irresistible choice, while "It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference" is Motto. If the guest who stays does not get satisfactory service, or is even disappointed / angry, it is possible that the guest will tell his disappointment to others so that it will reduce the number of guests who will come to stay at the hotel. Therefore, this study aims to find out how to maintain room facilities at the Grand Elite Hotel Pekanbaru and also to find out the obstacles in implementing room facilities maintenance at the Grand Elite Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative descriptive method to analyze problems based on data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and documentation. Maintenance this hotel room facilities use 3 theories including, daily cleaning, general cleaning and decoration. Based on the results of the research that has been done, for the overall results of the observations and interviews, it can be concluded that the Room Boy Facilities Maintenance at the Grand Elite Hotel Pekanbaru has not been fully maintained by the Room Boy at the hotel.

Keywords: Hotel, Treatment, Grand Elite Pekanbaru

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dunia Pariwisata merupakan salah satu kegiatan sosial ekonomi yang penting pada abad ini. Dibiidang ekonomi peranan kepariwisataan melebihi pendapatan dari sektor industri minyak dan gas bumi serta sektor lainnya. Dunia pariwisata akan terus tumbuh dan berkembang karena pariwisata merupakan kebutuhan hidup yang hakiki yang harus dipenuhi guna memulihkan kesegaran rohani dan jasmani serta memperluas wawasan. Pada saat ini dan yang akan datang makin banyak negara yang akan menjadikan pariwisata sebagai salah satu tulang punggung pembangunan nasionalnya, termasuk Indonesia. Hal itu berarti persaingan antar negara atau daerah disektor ini akan semakin tajam karena pilihan bagi wisatawan akan semakin banyak. Disamping itu juga perlu adanya sarana yang menunjang untuk keperluan pariwisata salah satunya adalah perhotelan sebagai salah satu akomodasi yang nantinya akan sangat diperlukan bagi para wisatawan asing maupun domestic yang berkunjung kedaerah-daerah.

Dapat diketahui, kota Pekanbaru memiliki jumlah hotel yang begitu banyak. Hal ini dikarenakan kota Pekanbaru dikelilingi oleh Kabupaten yang memiliki banyak perusahaan-perusahaan, baik perusahaan yang dikelola oleh pihak swasta dan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah. Sehingga tidak heran, banyak agenda yang melibatkan pihak perhotelan yang ada di Pekanbaru. Dalam hal ini mengakibatkan banyaknya pihak investor menanamkan modalnya untuk membangun hotel yang dikarenakan target pemasaran yang jelas dan begitu menjanjikan. Memberikan pelayanan yang baik dalam rangka menjaga kenyamanan tamu adalah kewajiban pihak hotel, yang dapat dilakukan dengan cara memberikan apa yang tamu inginkan, maksudnya apa yang dibutuhkan tamu dapat tersedia, selama permintaan itu masih dalam taraf wajar dan tidak melanggar peraturan

perundangundangan. Kebutuhan setiap tamu berbeda-beda sehingga dalam pemenuhan kebutuhannya juga berbeda. Didalam menyampaikan kebutuhan dan keinginan tersebut ada kalanya tamu menyampaikan saat mereka melakukan pemesanan kamar. Oleh karena itu, penulis akan mengambil penelitian di salah satu hotel bintang 4 yaitu, Hotel Grand Elite Pekanbaru. Hotel Grand Elite Pekanbaru berada di Komplek Riau Business Centre, Jl.Riau Pekanbaru, Riau.

Kemajuan dan kemunduran hotel sangat dipengaruhi jumlah tamu yang menginap di hotel. Dengan kata lain hidup dan matinya hotel tergantung pada kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginap tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa/marah (*complaint*) tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga akan memperkecil jumlah tamu yang akan datang menginap di hotel tersebut. Namun, sebaliknya jika para tamu menginap di hotel mendapatkan kamar yang bersih, rapi nyaman, fasilitas lengkap serta mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut pasti akan merasa senang, puas dan membawa kesan serta kenangan tersendiri sepeninggal tamu dari hotel tersebut. Kamar yang bersih, rapi nyaman, dan fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang baik akan menjadi pertimbangan utama bagi tamu yang menginap di hotel.

Housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh area hotel dengan tujuan agar para tamu bisa merasa nyaman selama menginap disana. Di dalam Departmen *Housekeeping*, ada beberapa seksi yang akan bekerjasama untuk bertanggung jawab dalam kenyamanan sebuah hotel, termasuk kamar hotel. Salah satunya adalah *Room Boy* atau *Room Maid*. Bagian ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan *inventaris*, kebersihan dan

pengawasan terhadap seluruh kamar tamu khususnya yang akan di tempati tamu. Adapun alasan peneliti tertarik untuk meneliti di Hotel Grand Elite Pekanbaru adalah karena beberapa masalah yang dihadapi diantaranya :

1. Tingkat kebersihan kamar hotel belum merata dan masih kurang.
2. Proses General Cleaning juga penting bagi kelancaran operasional.
3. Sering terjadi kekurangan peralatan di kamar hotel karena
4. kurangnya perhatian dalam memenuhi kelengkapan peralatan.
5. Kurang ketatnya peraturan mengenai kerapian pada karyawan.
6. Pembagian tugas kurang begitu baik.

Hal di atas menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu, selama berada di kamar hotel. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini diberi judul **“Perawatan Fasilitas Kamar oleh Room Boy di Hotel Grand Elite Pekanbaru”**.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Perawatan Fasilitas Kamar di Hotel Grand Elite Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan Perawatan Fasilitas Kamar di Hotel Grand Elite Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Perawatan

Pemeliharaan atau perawatan (*maintenance*) merupakan serangkaian aktivitas untuk menjaga fasilitas dan peralatan agar senantiasa dalam keadaan siap pakai untuk melaksanakan produksi secara efektif dan efisien sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan berdasarkan standar (fungsional dan kualitas). Istilah pemeliharaan berasal dari bahasa Yunani yaitu *terein* yang artinya merawat, menjaga, dan memelihara.

Berikut definisi dan pengertian pemeliharaan atau perawatan dari beberapa sumber buku:

1. Menurut Kurniawan (2013), pemeliharaan adalah suatu kombinasi dari berbagai tindakan yang dilakukan untuk menjaga suatu barang dalam, atau memperbaikinya sampai suatu kondisi yang bisa diterima.
2. Menurut Sehwat dan Narang (2001), pemeliharaan adalah sebuah pekerjaan yang dilakukan secara berurutan untuk menjaga atau memperbaiki fasilitas yang ada sehingga sesuai dengan standar (fungsional dan kualitas).
3. Menurut Assauri (2008), perawatan adalah kegiatan untuk memelihara atau menjaga fasilitas atau peralatan dan mengadakan perbaikan atau penyesuaian atau penggantian yang diperlukan agar supaya terdapat suatu keadaan operasi produksi yang memuaskan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Konsep Fasilitas

Menurut Riva'i (2004) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas Arikonto (2006) berpendapat bahwa fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

Menurut Kotler (2005) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat dicontohkan dengan sarana yang ada di sebuah perusahaan dimana fasilitas yang

tersedia akan sangat mempengaruhi kelancaran proses perusahaan.

Room Boy / Room Attendant

Menurut Rumecko (2002) *room boy* adalah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Sependapat dengan Sihite (2000) *room boy* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011) *room boy* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Menurut Darsono (2011) *room boy* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar.

Menurut Rumecko (2005) dalam bukunya yang berjudul *Housekeeping Hotel Floor Section*, tugas dan tanggung jawab *room attendant/roomboy* dalam pelayanan ke tamu adalah sebagai berikut :

1. Mengelola kamar
2. Melayani tamu
3. Melaksanakan perintah atasan
4. menjalin kerja sama antar *room boy / room attendant*
5. Menjalni kerja sama dengan seksi lain yang ada di dalam *housekeeping*
6. Menjalni kerja sama dengan seksi lain di department lain.

Konsep Hotel

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hotel merupakan bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan. Pengertian lain dalam KBBI, hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan

minum. Menurut Kamus Oxford, hotel adalah sebuah bangunan tempat orang tinggal biasanya untuk waktu yang singkat, membayar kamar yang digunakan dan kadang-kadang makan.

Pemerintah Indonesia mengategorikan usaha hotel menjadi dua yaitu: Hotel bintang dan Hotel non bintang Berikut ini penjelasan lebih rinci mengenai hotel bintang dan hotel non bintang.

1. Hotel bintang
Hotel bintang merupakan hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel bintang satu, dua, tiga, empat dan bintang lima. Hotel bintang memiliki penggolongan kelas hotel, yaitu: Hotel bintang satu Hotel bintang dua Hotel bintang tiga Hotel bintang empat Hotel bintang lima
2. Hotel Non bintang
Hotel Non bintang merupakan hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel sebagai hotel bintang satu. Hotel non bintang tidak memiliki penggolongan kelas hotel dan dapat disebut sebagai hotel melati.

Kerangka Pikiran

Kerangka berpikir ini merupakan buatan kita sendiri, bukan dari buatan orang lain. Dalam hal ini, bagaimana cara kita berargumentasi dalam merumuskan hipotesis. Argumentasi itu harus membangun kerangka berpikir sering timbul kecenderungan pertanyaan ± pertanyaan yang disusun tidak merujuk kepada sumber keputusan, hal ini disebabkan karena sudah habis dipakai dalam menyusun kerangka teoritis. Dalam hal menyusun suatu kerangka berpikir, sangatlah diperlukan argumentasi ilmiah yang dipilih dari teori ± teori yang relevan dan sangat terkait, agar argumentasi kita diterima oleh sesama ilmuwan, kerangka berpikir harus disusun secara logis dan sistematis (Husaini Usman dan Purnomo, 2008:10).

Desain Penelitian

Menurut Sugiono (2007) menjelaskan dalam penelitian kualitatif pertanyaan dirumuskan dengan maksud untuk memahami gejala yang kompleks dalam kaitan dengan aspek lainnya. Metode penelitian ini adalah menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis bermaksud untuk menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi dilapangan kemudian dijelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rakhmat, 1999).

Penelitian dengan metode deskriptif yaitu metode penelitian yang berusaha mengartikan atau menggambarkan, melukiskan fenomena hubungan antar fenomena yang akan diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat. Masuk dalam pengertian lebih lanjut metodologi penelitian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan metodologi penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan mengenai cara-cara melaksanakan penelitian (meliputi kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis, sampai menyusun laporannya) berdasarkan fakta-fakta secara ilmiah (Cholid dan Abu, 2010).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Hotel Grand Elite Pekanbaru yang beralamat di Komplek Riau Business Centre, Jl. Riau Pekanbaru, Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2022 sampai pada bulan Maret 2022.

Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal

objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal. Penulis melakukan objek penelitian di Hotel Grand Elite Pekanbaru dengan judul “Perawatan Fasilitas kamar oleh *Room Boy* di Hotel Grand Elite Pekanbaru” serta mewawancarai Departemen *Housekeeping Room Boy* di Hotel Grand Elite Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif dengan mengumpulkan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden (Wardiyanta, 2006). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan berasal dari opini subjek yang diperoleh dari hasil wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga (Wardiyanta, 2006). Penggunaan data sekunder ini dapat menguntungkan bagi penulis karena dapat menghemat waktu, tenaga dan dana. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

Sumber Data

Merupakan penyedia informasi yang mendukung menjadi pusat perhatian peneliti, (Meloeng, 2006) data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan data seperti dokumen dan sebagainya. Ini

disebabkan karena dalam penelitian kualitatif cenderung menggunakan wawancara dan pengamatan langsung (observasi) dalam memperoleh data yang bersifat tambahan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif dan alat pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi (*observation*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap situasi yang sesungguhnya pada obyek yang akan diteliti. Adapun jenis observasi yang dilakukan adalah dengan meninjau secara langsung kelapangan dan melihat obyek penelitian selama penulis mengikuti on the job training / bekerja yang dilaksanakan dari bulan September sampai Januari di Hotel Prime Park Pekanbaru.

2. Studi Pustaka (*literature*)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari kepustakaan yang berhubungan dengan obyek penelitian. Penulis mengumpulkan dan mencatat dasar – dasar dari teori dengan membaca, mempelajari buku – buku literature yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

3. Dokumentasi (*documentation*)

Yaitu teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh lembaga yang berwenang. Penulis mengumpulkan data dokumen – dokumen yang ada pada Hotel Prime Park Pekanbaru, khususnya yang berkaitan dengan kinerja *Housekeeping* di Hotel Prime Park Pekanbaru.

4. Wawancara (*interview*)

Wawancara yang akan digunakan adalah wawancara langsung dimana penulis bebas mengadakan wawancara dengan pihak yang bersangkutan terhadap penelitian penulis. Wawancara dilakukan dengan *staff human resources department, Housekeeper, Assistant Housekeeper, Housekeeping Supervisor*, dan lain- lainnya.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian dilapangan diolah dengan maksud agar dapat memberikan informasi atau keterangan yang berguna untuk dianalisis. Sesuai dengan topik masalah dan tujuan penelitian, metode teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik kualitatif deskriptif.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan, pemutusan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah dengan cara merangkum, memilih hal yang pokok dan penting. Proses mereduksi data dalam penelitian ini merupakan bagian dari analisis untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan baik sehingga proses kesimpulan akhir terlaksana dengan baik.

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Dalam proses penyajian data, penulis menyajikan data secara jelas dan singkat untuk memudahkan dalam memahami masalah-masalah yang diteliti, baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya

penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan.

Penarikan kesimpulan adalah bagian ketiga dan merupakan bagian penting dalam teknik analisis data penelitian kualitatif sebagai modal interaksi (Burhan Bugin, 2004). Dalam penelitian ini akan diungkapkan mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentative, kabur, kaku, dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menimpang.

Operasional Variabel

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep - konsep yang berupa kontrak dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat dipuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hotel Grand Elite Pekanbaru

Sejarah Singkat Hotel Grand Elite Pekanbaru

Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan hotel bintang 4 International Chain sebelumnya bernama Quality Hotel Pekanbaru. Quality Hotel Pekanbaru adalah salah satu brand dari group Choice Hotel Indonesia. Quality Hotel Pekanbaru dioperasikan pada tanggal 26 Desember 2005. Pada tanggal 1 November 2007, Quality Hotel berganti nama menjadi Grand Elite Hotel Pekanbaru yang merupakan brand dari group Core

Hospitality International. Nama pemilik Hotel.

Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan hotel bintang 4 International Chain sebelumnya bernama Quality Hotel Pekanbaru. Quality Hotel Pekanbaru adalah salah satu brand dari group Choice Hotel Indonesia. Quality Hotel Pekanbaru dioperasikan pada tanggal 26 Desember 2005. Pada tanggal 1 November 2007, Quality Hotel berganti nama menjadi Grand Elite Hotel Pekanbaru yang merupakan brand dari group Core Hospitality International. Nama pemilik Hotel adalah PT. Asia Citra Riau Property. Grand Elite Hotel Pekanbaru yang memiliki 145 kamar berlokasi di Komplek Riau Business Center Jl. Riau, Pekanbaru 28292. Dimana lokasi ini kebanyakan masyarakat Tionghoa yang tinggal di daerah tersebut dan di komplek Riau Business Center banyak ditemukan tempat hiburan dan relaksasi juga restoran dan butik-butik serta perkantoran. Grand Elite Hotel Pekanbaru dapat ditempuh sekitar 25 menit dari Bandara Sultan Syarif Qasim II dan hanya beberapa menit dari Mall Ciputra Seraya.

Dalam usaha meningkatkan perekonomian Indonesia Pemerintah berusaha menggalakkan industri pariwisata tersebut salah satu sumber devisa Negara. Untuk menunjang kelancaran arus pariwisata tersebut disadari perlu adanya akomodasi yang mencukupi. Perhotelan mempunyai hubungan yang erat dengan dunia pariwisata karena tanpa adanya jasa perhotelan atau sarana akomodasi lainnya, industri pariwisata tidak akan berkembang baik. Salah satu sarana akomodasi yang tersedia adalah Hotel Grand Elite Pekanbaru yang berlokasi di Komplek Riau Bisnis Centre atau yang lebih dikenal dengan RBC, di jalan Riau Pekanbaru. Hotel Grand Elite Pekanbaru diklasifikasikan sebagai hotel berbintang empat yang pada awal konsep, gedung yang luas ± 2,4 hektare mempunyai tujuan sebagai bisnis perbelanjaan yang berada ditengah-tengah komplek ruko sebagai

komplek bisnis. Namun karena beberapa pertimbangan, konsep tersebut berubah menjadi kearah jasa pelayanan akomodasi atau jasa perhotelan, itu sebabnya kamar dan lobby yang dimiliki oleh Hotel ini bisa dibilang paling luas dan megah untuk wilayah Pekanbaru dan sekitarnya.

Hotel ini berdiri dan resmi dioperasikan dalam tahap soft Opening pada hari Senin tanggal 26 Desember 2005 dengan nama Quality Hotel Pekanbaru dibawah naungan bendera CHOICE HOTEL INDONESIA dengan beberapa hotel yang tergabung antara lain Carion Hotel, Sleep Inn, Comfort Inn, dan termasuklah Quality Hotel tersebut. 40 Namun pada tanggal 1 November 2007 terjadi pergantian manajemen pada CHOICE HOTEL INDONESIA sehingga berganti nama menjadi CORE HOSPITALY INTERNATIONAL serta diikuti pergantian nama-nama Hotel yang tergabung didalamnya, diantaranya adalah Quality Hotel yang berganti nama menjadi Hotel Grand Elite Pekanbaru.

Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Adapun visi Grand Elite Hotel Pekanbaru yakni:

Menjadi hotel rantai internasional paling terpilih di Sumatera yang menyediakan konsistensi pelayanan prima dan nilai produk dengan menawarkan tujuan hotel yang luar biasa di Pekanbaru yang memastikan pendapatan hotel dan keuntungan terbaik.

Misi

Adapun misi Grand Elite Hotel Pekanbaru yakni:

1. Untuk memberikan layanan yang sangat baik dan konsistensi kepada pelanggan di semua area hotel.
2. Menyediakan pendapatan dan keuntungan maksimum untuk

kepentingan Associates, Management and Owners.

3. Menyediakan pelatihan, kesempatan dan pengembangan karir bagi rekan kerja untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.
4. Untuk memaksimalkan citra cakupan Core Hospitality International di Sumatera.
5. Menyediakan nilai produk dan layanan yang nyata dengan gaya hidup dinamis untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan memastikan "It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference".
6. Mempromosikan kegiatan budaya lokal dalam acara pariwisata nasional dan internasional dalam semua peluang dan kemungkinan menciptakan kualitas acara dan kegiatan untuk rakyat di Pekanbaru yang mencari penyelenggara profesional.
7. Mempromosikan hotel destination sebagai satu-satunya pilihan area unique, innovative and full stop entertainment.
8. Untuk mengelola finansial hotel yang efisien pada tingkat yang wajar dan memastikan pelanggan menyukai Pengalaman perhotelan yang disukai.

Room Boy di Hotel Grand Elite Pekanbaru

Roomboy atau Room Maid adalah seorang petugas hotel yang membersihkan, merapikan kamar-kamar tamu agar menjadi indah, nyaman dan lengkap. Dalam membersihkan dan memelihara kamar hotel agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, Roomboy harus mempunyai peranan penting bagi kelancaran, kebersihan, dan pemasukan hotel, dengan kata lain hidup matinya suatu hotel tidak menerima pelayanan yang memuaskan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya pada orang

lain sehingga memperkecil jumlah tamu yang datang untuk menginap di hotel tersebut. Oleh sebab itu peranan Roomboy sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan kamar hotel agar tamu-tamu merasa senang dan puas akan pelayanan hotel tersebut.

Tugas Room Boy di Hotel Grand Elite Pekanbaru

Untuk menjaga mutu pelayanan setiap Roomboy dituntut agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dalam membersihkan kamar, melengkapi kamar dan menata kamar. Untuk itu sebelum melaksanakan tugasnya dengan baik seorang Roomboy harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Persiapan diri dengan memakai seragam yang rapi dan bersih.
2. Potong rambut harus rapi.
3. Tepat waktu.
4. Harus mengenakan seragam saat bertugas.

Adapun tugas dan tanggung jawab Roomboy atau Room Maid meliputi:

1. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selamamenginap.
2. Mengelola kamar-kamar dalam arti menjaga kebersihan, kebersihan,kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas kamar.
3. Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar jangan sampai hilang atau rusak.
4. Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuatkan Work Order (WO) kepada Engineering Department untuk segera diperbaiki.
5. Membuat laporan Room Attendant Report.
6. Menjaga kebersihan kamar tamu.
7. Melayani permintaan tamu mengenai Supplies kamar. Petugas Roomboy

berhubungan langsung dengan tamu dan melayani tamu lebih dekat daripada petugas lainnya.

Perawatan Fasilitas Kamar Hotel Oleh Room Boy di Hotel Grand Elite Pekanbaru

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan salah satu dari Teori Rumesko (2002) bahwa Perawatan dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu, Pembersihan harian (*Daily Cleaning*), Pembersihan umum (*General Cleaning*), Hiasan dan pembentukan (*Decoretion and Remodeling*). Adapun penjelasannya sebagai berikut:

Pembersihan harian (*Daily Cleaning*)

Dalam menjalankan tugas sehari-hari di Hotel Grand Elite Pekanbaru, sebagai *room boy* harus memahami tugas dan tanggung jawab kerja (*job description*) yang baik dan benar agar dapat tercapai pekerjaan yang sesuai dengan standar operasional. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *room boy* di Hotel Grand Elite Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan kebersihan setiap kamar
2. Melaksanakan kebersihan room boy station dan room boy trolley
3. Melaksanakan kebersihan setiap koridor terutama di depan pintu kamar yang dikerjakan oleh room boy.
4. Guest Room
Pada general cleaning guest room, room boy harus melaporkan kepada kantor depan agar kamar-kamar yang di-general cleaning diblok untuk tidak disewakan. Dalam pelaksanaan general cleaning, dibuat jadwal ecar bergilir untuk tiap-tiap kamar, sehingga seluruh kamar akhirnya bersih secara keseluruhan. Pembersihan ini dilaksanakan pada siang hari dan meliputi pembersihan kaca jendela dan kusen , lantai dan karpet, kamar mandi, dan perabotan lainnya.
5. Koridor
Pembersihan lantai karpet dikoridor dilaksanakan pada siang hari agar tidak

mengganggu tamu maupun room boy yang sedang bekerja. Setelah dicuci, lantai karpet koridor disampo dan dikeringkan sementara ditutup dengan kain terpal agar karpet yang masih lembab tidak langsung terinjak oleh sepatu tamu atau karyawan dan tidak kena noda trolley. Setelah kering terpal itu digulung.

6. Bar dan Restaurant

Pencucian dan pembersihan perabot direstoran dan bar dilaksanakan pada malam hari setelah restoran dan bar tutup, supaya tidak mengganggu pengunjung dan tamu.

7. Banquet

Pencucian karpet pada banquet dilaksanakan pada saat tidak ada acara atau pesta di banquet. Pelaksanaan ini dapat dilaksanakan pada siang hari atau malam hari.

8. Management office

Pencucian dilaksanakan pada waktu selesai jam kerja, khususnya pada hari Sabtu atau Minggu sehingga hari berikutnya karpet dan peralatan lain yang dibersihkan sudah kering.

Berdasarkan Wawancara Dengan salah satu roomboy dapat diketahui bahwa pembersihan umum atau yang dilakukan dalam sebulan sekali adalah Langit-langit / *ceiling* agar disapu dan dibersihkan dari segala lawa-lawa / sawang serta debu. Kemudian Lampu-lampu / lampu gantung (*chandelier*) dan lampu dinding agar seluruhnya dibersihkan satu per satu setiap minggu atau setiap bulannya.

Berdasarkan Wawancara Dengan narasumber berikutnya dapat diketahui bahwa kegiatan lain dalam pembersihan umum ini yaitu lebih kepada Seluruh permukaan lantai yang khusus seperti batu-batuan / vinyl atau kayu, yang dilapisi dengan system perlindungan atau seal atau complete floor finisher, yang terdapat / berada di ruangan lobby, arcade dan public space atau area floor corridor yang telah di mop atau dipel berkali-kali namun keadaan permukaan lantai sudah

mulai memudar / buram, maka secara periodic harus disikat / dibersihkan dengan membongkar dan mengganti semua bahan pelapisnya / floor sealer, agar permukaan lantai tetap mengkilap dan bercahaya. Kemudian Untuk permukaan lantai carpet maka lakukan pembersihannya dengan mempergunakan polisher / carpet shampooing, tergantung dari kekotoran carpet / flow of traffic pada carpet tersebut.

Berdasarkan Wawancara dengan narasumber berikutnya dapat diketahui bahwa kegiatan terakhir dalam pembersihan umum kamar hotel yaitu Kamar-kamar hotel dirawat secara khusus dan juga dilengkapi dengan deodorant-parfume, sehingga ruangan selalu dalam keadaan harum, segar dan terawat dengan bersih. Kemudian Semua pesawat telephone diservice dengan antiseptic phone-spray dan perfume / wewangian sehingga terbebas dari bau-bau yang kurang sedap serta virus micro bacte/ pengganggu kesehatan, serta selalu berbau harum.

Hiasan dan Pembentukan (Decoration and Remodeling)

Pekerjaan yang dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan suasana ruangan yang indah dan menyenangkan serta mengubah bentuk tatanan dari isi ruangan tersebut untuk menghilangkan kebosanan.

Mempertahankan dan menjaga standar kebersihan kamar merupakan salah satu cara yang bisa dijalankan hotel guna menarik minat tamu yang menginap untuk kembali lagi ke hotel tersebut. Room boy dalam hal ini tentunya di tuntut untuk bisa bekerja dengan baik. Selain meningkatkan standar kebersihan, room boy juga harus menjaga standar yang ada agar benar-benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pihak manajemen diantaranya dengan beberapa cara berikut ini:

1. Menjalankan step by step cleaning procedure (SOP) yang sesuai dengan ketentuan pihak manajemen hotel.

2. Agar pelayanan dapat serempak, harus mengadakan morning briefing terlebih dahulu sebelum room boy mulai bekerja.

Kendala Dalam Perawatan Fasilitas Kamar Di Hotel Grand Elite Pekanbaru

Dalam menjaga dan mewujudkan kebersihan fasilitas kamar hotel membuat semuanya harus diperhatikan dengan baik dan benar, seperti perawatan dan pencucian peralatan yang bersih. Namun, dampaknya hal ini belum diterapkan dengan baik pada Hotel Grand Elite Pekanbaru, sebab selama penulis menjalani penelitian masih banyak kekurangan atau kejanggalan yang terjadi seperti :

1. Kurangnya sarana pendukung kelancaran kegiatan operasional. Proses General Cleaning yang pada dasarnya sangat penting bagi kelancaran operasional dalam meningkatkan tingkat kedatangan tamu juga masih bisa dikatakan jarang dilakukan.
2. Kurangnya tingkat kebersihan dan kelayakan linen-linen yang dipakai
3. Kurang lengkapnya sarana-sarana pendukung yang menentukan mutu dan kualitas kesehatan yang lebih baik.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang perawatan fasilitas kamar hotel oleh room boy, dapat diberikan beberapa kesimpulan antara lain:

1. Bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di Hotel Grand Elite Pekanbaru di lakukan dengan baik dan di lakukan dengan memperhatikan standard operating pocedur (SOP).
2. Upaya yang dilakukan room boy untuk merawat fasilitas kamar hotel dilakukan dengan cara pengechekan ulang kebersihan dan kelengkapan kamar setiap pengerjaan, pengadaan program mingguan untuk membersihkan tempattempat yang

jarang terjangkau, melakukan general cleaning, pemberian pelatihan dan mengadakan study banding dengan hotel lain untuk tatanan baru dalam mendekorasi kamar.

3. Cara yang di lakukan room boy untuk menjaga standar kebersihan kamar adalah dengan melakukan step by step cleaning procedure sesuai dengan ketetapan pihak manajemen hotel dan mengadakan morning briefing guna menyeragamkan kinerja room boy.

Saran

Sesuai dengan apa yang diteliti, perlu adanya suatu saran untuk bahan pertimbangan dan perbaikan pada Hotel Grand Elite Pekanbaru, yaitu :

1. Petugas hotel harus memiliki pengetahuan yang luas, berkepribadian menarik, jujur serta teliti.
2. Perlu memperhatikan perawatan pada kamar hotel agar tamu merasa nyaman, betah sehingga ingin berkunjung kembali.
3. Untuk itu petugas housekeeping khususnya roomboy di tuntut mengetahui pentingnya perawatan fasilitas kamar hotel agar pelaksanaan berlangsung dengan baik, terciptanya kebersihan dan kenyamanan yang selalu di pelihara.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar 2002. *Resepionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Management Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Auliya Izza, (2013), *E-book Seri Perhotelan – Terminologi Perhotelan*, El Orbani. Bataafi, Wisnu. 2006. *Housekeeping Department Folor & Public Area Job*

Descrption & Standart Operating Procedure. Bandung: Alfabeta.

Dimiyati,Aan Surachlan.1992.Pengetahuan Dasar Perhotelan.Jakarta.CV Devisi Garan.

Engel,James F.Blackwell, Roger D,And Miniard, Paul W.1994 Prilaku

Konsumen.Terjemahan Budianto Jakarta Binarupa Aksara

Hasriyono, M. (2009) Evaluasi Efektifitas Mesin Dengan Penerapan *Total Productive Maintenance* Di PT. Hadi Baru. Medan : Universitas Sumatera Utara.

House Keeping Departmant, 2016 .
Jumlah Karyawan *House Keeping Departmant* Hotel *Grand Zuri* Pekanbaru_Riau.

Kadir, Poppy Arnold 2012. Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Arion Swiss Belhotel Bandung

Komar, R. 2014. *Hotel Management*. Yogyakarta. Jakarta: PT Grasimdo.

Mardalis. 1999. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal, (Jakarta : Bumi Aksara), 26.

Moleong, Lexy J. 1993. *Penelitian Kualitatif*, Remadja Rosda: Bandung.

Nurdin, Usaman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT. Raja Grafindo Persada:Jakarta

Moleong, L. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.

Rumekso, 2005. Housekeeping, Floor Section Untuk Mahasiswa.Yogyakarta.

Andi. Sambodo Agus & Bagyono. 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: C.V

Andi Offset. Susanto,E. 2018. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Operasional Kerja Alat Pembersih

dengan Menggunakan Mesin Oleh Housman di Hotel Sheheratin Senggingi Beach Resort Lombok. Mataram : Universitas Mataram.

