

PELAKSANAAN LAYANAN KAMAR OLEH ROOM ATTENDANT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL GRAND ELITE PEKANBARU

Oleh : Pradipta Pinkan Nastiwi

Pembimbing : Andri Sulistyani

Email: pradiptapingkan@gmail.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

The influence of Covid-19 has greatly impacted the world of hospitality, many hotels in Indonesia are currently experiencing a slump, including hotels in the city of Pekanbaru. One of the four-star hotels in the city of Pekanbaru is the Grand Elite Hotel Pekanbaru which is located at Jl. Riau, Riau Business Center Complex, Pekanbaru City. Hotel room cleanliness is the top priority and the best service. In this case the role of the room attendant is very important. Each room attendant job is carried out through certain established procedures. Therefore, this study aims to find out regarding the implementation of room service by the room attendant during the covid-19 period at the Grand Elite Pekanbaru hotel and what obstacles hinder the work of the room attendant in implementing room service 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. Based on the results of research on the implementation of room service by room attendants during the covid-19 pandemic at the Grand Elite Pekanbaru hotel, it has gone well starting from managing rooms, serving guests, carrying out supervisor orders, collaborating with fellow friends in one section, collaborating with other sections. in one department, cooperate with other sections and other departments. But of course there are also obstacles in the implementation of room service by the room attendant itself such as the cleanliness of the linen which makes the room attendant's work speed not optimal, then the obstacle that is also often faced is cross-department work that is less than optimal but these obstacles can be overcome properly.

Keywords: *Hotel, Housekeeping Department, Room Attendant*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

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 10 tahun terakhir. Banyaknya hotel di Pekanbaru membuat semakin meningkat pula persaingan antar hotel yang ada di Pekanbaru. Persaingan hotel di Pekanbaru merupakan persaingan yang sangat ketat. Pesaingan antar hotel bintang 3, 4 dan 5 merupakan salah satu rahasia umum. Bersaing untuk yang paling termewah dan termurah, ternyaman dan sebagainya. Dengan tingginya tingkat persaingan hotel di Pekanbaru pengelola dituntut untuk lebih dalam meningkatkan pelayanannya yang lebih untuk tamu agar dapat menarik tamu untuk menginap, baik meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan keamanan tamu.

Salah satu hotel bintang empat yang ada di kota Pekanbaru adalah Hotel Grand Elite Pekanbaru yang beralamat di Jl. Riau, Komplek Riau Business Center, Kota Pekanbaru. Hotel Grand Elite berada di lokasi yang sangat strategis yaitu di pusat kota, pusat bisnis, hiburan dan pusat-pusat perbelanjaan serta mudah dijangkau oleh sarana transportasi, namun penilaian dari wisatawan menurut aplikasi Tripadvisor.com, Hotel Grand Elite menempati peringkat ke-8. Hotel Grand Elite Pekanbaru menyediakan 183 *rooms* yang terdiri dari *Superior Room, Deluxe Room, Executive Room, Corner Suite, dan Executive Corner Suite*, dilengkapi dengan

fasilitas *Pepito Restaurant, Swimming Pool, Executive Health Club (Fitness Center), Room Meeting, Q Pub & RP International Executive Club, Business Center, dan Cleanto Laundry Service* yang akan membuat tamu merasa puas ketika menginap dengan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Elite Pekanbaru.

Hotel Grand Elite Pekanbaru mengalami penurunan pada tahun 2020 dikarenakan wabah covid-19. Adanya wabah covid-19 pemerintah mengambil kebijakan untuk melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang pada prinsipnya dilaksanakan untuk menekan penyebaran COVID-19 semakin meluas. Pengaturan PSBB ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), dan secara teknis dijabarkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Semua aktivitas pariwisata ditutup yang mana berdampak langsung pada *occupancy* hotel-hotel di Indonesia termasuk juga perhotelan di kota Pekanbaru salah satunya adalah Hotel Grand Elite Pekanbaru.

Setelah diberlakukannya new normal, wisata dan hotel-hotel dibuka kembali oleh Pemerintah namun dengan menerapkan protokol kesehatan, sebagaimana yang sudah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/104/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas

Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Melakukan pembersihan dan disinfeksi pada fasilitas hotel sebelum dan sesudah digunakan oleh tamu. Salah satu fasilitas yang menjadi perhatian tamu ialah fasilitas kamar. Di Hotel Grand Elite Pekanbaru memiliki beberapa jenis kamar yang tersedia dan juga memiliki segala perbedaan mengenai fasilitasnya, akan tetapi kebersihan adalah prioritas yang paling utama dan menjadi pelayanan terbaik agar tamu merasakan kenyamanan ketika menginap. Bagian yang berhubungan dengan pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kebersihan kamar tamu yang menginap ialah Departemen *Housekeeping*.

Housekeeping dapat diartikan secara lengkap sebagai salah satu departemen yang terdapat pada hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan, kerapian dan seluruh kamar beserta area-area lainnya yang didalam maupun di luar hotel sehingga para tamu dan karyawan merasa aman dan nyaman berada di hotel. Dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan tamu khususnya kebersihan dan kenyamanan tamu selama berada di kamar hotel, dalam hal ini peran *room attendant* sangatlah penting. *Room attendant* merupakan bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel, seperti kebersihan, keindahan, kenyamanan tamu dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan menjadi pelanggan

yang tetap (*repeat guest*). Setiap pelayanan yang diberikan, biasanya memiliki prosedur kerja sendiri. Prosedur kerja menjadi faktor penting bagi *room attendant* dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga standar operasional prosedur pelayanan kamar oleh *room attendant* sangat dibutuhkan. Dan juga dimasa pandemi covid-19 seperti sekarang ini, diperlukan adanya standar operasional prosedur sebagai pedoman untuk mengurangi dan memutus penyebaran covid-19 agar tamu merasa aman dan nyaman ketika menginap.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja di hotel atau perusahaan. Sedangkan fungsi Standar Operasional Prosedur untuk memperlancar tugas karyawan yang ada di hotel yang dapat mengarahkan karyawan agar disiplin dalam bekerja juga dapat menjadikan suatu pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam melaksanakan tugasnya, jumlah *room attendant* di hotel Grand Elite Pekanbaru nantinya akan mempengaruhi pembagian waktu operasional kerja yang di tetapkan. Pelayanan kamar di hotel Grand Elite Pekanbaru ini memiliki jam operasional selama 24 jam sehingga diperlukan adanya pembagian jadwal kerja untuk menyeimbangkan pelaksanaan kerja.

Dalam menjalankan operasional sehari-hari tentu sangat tidak semudah kelihatannya. Pekerjaan *room attendant* sangat penuh dengan tantangan untuk bagaimana membuat para tamu merasa puas dengan kebersihan kamar, *room attendant* memiliki sangat banyak pekerjaan yang harus dilakukan, tiap-tiap

pekerjaan dilakukan melalui prosedur-prosedur tertentu yang sudah ditetapkan di hotel Grand Elite Pekanbaru. Pada masa pandemi covid-19 *room attendant* harus selalu menerapkan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan hotel seperti saat sebelum membersihkan kamar tamu *room attendant* harus menjaga dirinya terlebih dahulu seperti menggunakan masker, *face shield*, *hand gloves* dan harus selalu membawa *hand sanitizer* agar tidak ada virus dan penyakit yang dibawa oleh *room attendant* menyebar di kamar tamu, dan sebelum membersihkan kamar *room attendant* diwajibkan terlebih dahulu menyemprotkan disinfektan. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari juga tentunya ditemukan banyak kendala yang dihadapi, terbatasnya jumlah *room attendant* dan beban kerja yang ditanggung akibatnya *room attendant* tidak dapat membersihkan kamar dengan maksimal, tidak jarang menerima keluhan dan keluhan sering terjadi hampir setiap hari. Keluhan yang terjadi lebih banyak mengenai kebersihan dan kenyamanan kamar Hotel Grand Elite Pekanbaru. Keluhan banyak terjadi mengakibatkan penurunan *occupancy* yang sangat drastis pada tahun 2019-2020, dan pada tahun 2020 *occupancy* makin menurun dikarenakan adanya wabah covid-19 oleh karena itu *room attendant* harus lebih maksimal dalam membersihkan kamar tamu dimasa pandemi covid-19 ini agar tamu merasa aman dan nyaman ketika menginap di hotel Grand Elite Pekanbaru.

Dari beberapa keluhan tamu mengenai hotel Grand Elite, maka peneliti menganggap penting untuk melakukan penelitian terkait

pelaksanaan layanan kamar oleh *room attendant* pada masa covid-19 di hotel Grand Elite Pekanbaru. Sasaran penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan kamar oleh *room attendant* pada masa covid-19 di hotel Grand Elite Pekanbaru dan kendala-kendala yang menghambat kerja *room attendant* dalam pelaksanaan layanan kamar. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti formulasikan penelitian ini dalam sebuah judul penelitian: **“Pelaksanaan Layanan Kamar Oleh Room Attendant Pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Elite Pekanbaru”**

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan layanan kamar oleh *room attendant* pada masa pandemi covid-19 di Hotel Grand Elite Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala yang menghambat kerja *room attendant* dalam pelaksanaan layanan kamar di Hotel Grand Elite Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Room Attendant

Menurut Rumecko (2002) *room attendant* adalah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Sependapat dengan Sihite (2000) *room attendant* 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 attendant* adalah petugas kamar tamu yang

mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Menurut Darsono (2011) *room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar.

Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Moekijat (2008) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Menurut Budihardjo (2014) standar operasional prosedur ialah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.

Konsep Pelaksanaan

Dalam hal ini, George R. Terry (1986) mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha mengerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut. Dari pengertian diatas, pelaksanaan (*Actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran tugas dan tanggung jawabnya.

Covid-19

Covid-19 menurut WHO adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. COVID-19 ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia.

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 \pm 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 \pm 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

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti berusaha menggambarkan kondisi dan keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi dilapangan dan menjelaskannya dalam bentuk uraian (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000). Metode kualitatif

memiliki desain yang bersifat umum dan fleksibel mengikuti perkembangan situasi dan kondisi objek penelitian dengan memanfaatkan metode wawancara dan observasi yang disajikan dalam bentuk deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial secara sistematis, faktual dan akurat.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan, yang menjadi objek penelitian adalah Hotel Grand Elite Pekanbaru yang beralamat di Jl. Riau, Komplek Riau Business Center, Kota Pekanbaru. Waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan Januari-Maret 2022.

Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya, subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan adalah seorang atau kelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. Menurut hendarso dalam suyanto (2005 : 171-172), informan penelitian meliputi 2 macam yaitu :

1. Informan kunci
Yaitu mereka yang mengetahui informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan tambahan
Yaitu orang-orang yang berperan membantu dalam memberikan informasi tambahan tentang situasi dan kondisi penelitian, yang menjadi informasi tambahan pada

penelitian ini adalah 1 orang karyawan perdepartment yang berhubungan langsung dalam pelaksanaan event meeting di banquet section hotel premiere pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan (Umar, 2003). Sumber data primer ini berupa wawancara langsung kepada *supervisor housekeeping* dan *room attendant* Hotel Grand Elite Pekanbaru yang menjadi *informan* pada penelitian ini dan observasi langsung tentang prosedur kerja *room attendant* dalam pelaksanaan pelayanan kamar di Hotel Grand Elite Pekanbaru yang peneliti lakukan.

2. Data Sekunder

Adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen (Sugiyono, 2005). Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet, artikel, skripsi dan lain-lain. Penulis menggunakan data sekunder untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Wawancara

Menurut Mulyana (2004), “wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang melibatkan seseorang yang lain, memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu”. Melalui wawancara ini penulis dapat memperoleh informasi secara mendalam dari *supervisor housekeeping*, *room attendant* dan tamu yang menginap di Hotel Grand Elite Pekanbaru.

2. Observasi

Menurut Supardi (2006), “metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung dengan mengamati cara kerja dan aktivitas yang dilakukan oleh *room attendant* di Hotel Grand Elite Pekanbaru dalam pelaksanaan layanan kamar.

3. Dokumentasi

Dokumen berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai pelaksanaan layanan kamar oleh *room attendant* di Hotel Grand Elite Pekanbaru.

4. Studi Pustaka (*literature*)

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

Teknik Analisis Data Penelitian

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah awal dalam menganalisa data dalam penelitian ini. Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami data yang dikumpulkan.

2. Penyajian Data

Dalam proses penyajian data peneliti menyajikan data secara jelas dan singkat untuk memudahkan peneliti dalam memahami masalah-masalah yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah bagian penting dalam teknik analisa data pada penelitian kualitatif sebagaimana model interaktif yang dikemukakan oleh Miles Dan Huberman (Burhan Bugin, 2003) peneliti melakukan uji kebenaran setiap makna yang muncul dari setiap data.

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 konstrak 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

Sejarah dan Letak Hotel Grand Elite Pekanbaru

Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan hotel bintang 4 International Chain sebelumnya bernama Quality Hotel Pekanbaru. Quality Hotel Pekanbaru merupakan 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. Hotel ini 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. 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.

Visi dan Misi Hotel Grand Elite Pekanbaru

Visi

Adapun visi Grand Elite Hotel Pekanbaru yakni: Menjadi hotel internasional 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 memiliki Pengalaman menginap yang baik.

Pelaksanaan Layanan Kamar Oleh Room Attendant Pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Elite Pekanbaru

Mengelola Kamar

Pada *housekeeping department* dalam mengelola kamar menjadi tanggung jawab seorang *room attendant*. Seorang *room attendant* dituntut untuk selalu menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan serta kelengkapan fasilitas yang ada di dalam kamar. Dan baik buruknya kamar tersebut sangat bergantung dengan kualitas kerja seorang *room attendant*. Di masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini dalam mengerjakan kamar *room attendant* harus memperhatikan dan melaksanakan standar operasional prosedur yang berlaku. Hal ini agar tamu merasa nyaman untuk menginap.

Melayani Tamu

Melayani tamu merupakan salah satu yang paling penting dalam suatu hotel karena salah satu yang dijual dalam sebuah hotel adalah pelayanannya. Setiap karyawan yang bekerja di hotel harus siap memberikan suatu pelayanan yang berkualitas agar setiap tamu yang menginap dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan yang telah hotel berikan kepada tamu tersebut. Kemudian salah satu penunjang untuk melayani tamu kita sebagai room attendant juga harus memiliki penampilan yang rapi, grooming harus tetap terjaga supaya ketika berjumpa dengan tamu sebagai room attendant akan terlihat berkesan.

Melaksanakan Perintah Atasan

Dalam melaksanakan perintah atasan tidak terlepas dari pelaksanaan tugas sehari-hari yaitu membersihkan kamar maupun extra job. Dalam membersihkan kamar seorang room attendant harus sesuai dengan SOP yang berlaku.

Menjalin Kerja Sama Antar Room Attendant

Menjalin kerjasama antar room attendant sangat dibutuhkan sekali untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan agar tidak terhambat. Dalam halnya mengerjakan kamar, pada saat pengerjaan kamar tersebut kamar terlalu berantakan tidak memungkinkan untuk dikerjakan sendiri maka room attendant bisa meminta bantuan ke teman yang lain untuk membantunya. Kemudian dalam menjalin kerjasama, setiap room attendant harus selalu bekerja sama dalam pengerjaan kamar agar dalam *make up room* bisa

terselesaikan dengan tepat waktu apalagi pada saat hotel dalam kondisi *back to back* pasti banyak sekali yang harus dikerjakan. Dalam hal ini banyak *room attendant* yang ketinggalan dalam menyelesaikan pekerjaannya, disinilah kerjasama antar room attendant dilakukan saling membantu.

Menjalin Kerjasama Dengan Section Lain yang ada di Housekeeping

Menjalin kerjasama dengan section lain harus tetap terjaga agar semua pekerjaan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan atau permasalahan. Kerjasama yang pertama yaitu dengan *linen section*, agar mempermudah room attendant dalam menyelesaikan pekerjaannya dan juga dapat menghemat waktu apabila *room attendant* kekurangan linen. Kerjasama yang kedua yaitu dengan *laundry section*. Dalam menjalin kerjasama antara room attendant dengan *laundry section* sangat penting karena untuk mempermudah dan meringankan pekerjaan *laundry section* untuk mengumpulkan linen-linen yang kotor agar segera dicuci. Kerjasama yang ketiga yaitu dengan *public area section* karena antara *room attendant* dan *public area section* saling berkaitan dengan kebersihan hotel. Jalanan kerjasama antar *room attendant* dengan *public area section* sangat penting guna memperlancar pekerjaan karena jika dilakukan oleh *room attendant* itu sendiri akan memakan banyak waktu mengingat area hotel yang begitu luas dan memiliki banyak lantai.

Menjalin Kerjasama Dengan Seksi Lain di Department Lain

Menjalin kerjasama dengan section di department lain bertujuan

agar semua aktivitas yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dan tidak terhambat. Jalinan kerjasama karyawan antar department sangat penting karena semua department yang ada di hotel saling berhubungan dan tidak dapat dijalankan sendiri-sendiri. menjalin kerjasama dengan *waiters* 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 *waiters* dengan mencatat apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu kemudian kita langsung menghubungi *room service* untuk segera memberitahu apa yang dipesan oleh tamu.

Kemudian *room attendant* juga menjalin kerjasama dengan *Front Office Cashier (FOC)*. Antara *room attendant* dan *front office cashier* sangat berperan penting dalam sebuah hotel karena saat pemesanan kamar dari tamu *front office cashier* harus memastikan ke *room attendant* apakah kamar sudah *ready* atau belum, kemudian saat ada barang yang terbawa oleh tamu *front office cashier* juga harus memastikan kepada tamu. *Room attendant* juga menjalin kerjasama dengan *receptionist*. Jalinan kerjasama antara *room attendant* dengan *receptionist* sangat penting karena untuk mengantisipasi agar tamu yang sudah datang akan segera mendapatkan kamar yang siap untuk ditempati. Kemudian jalinan antara *room attendant* dengan *engineering* juga sangat penting didalam pekerjaan, karena apabila ada kerusakan didalam kamar dapat langsung menghubungi *engineering* agar dapat diperbaiki dengan cepat. Kemudian kerjasama antara *room attendant*

dengan *security* juga sangat penting, bertujuan untuk membuat kenyamanan didalam hotel agar tidak terjadi sesuatu yang mencurigakan.

Kendala Dalam Tugas Pelaksanaan Layanan Kamar Oleh Room Attendant

Kendala yang sering dihadapi *room attendant* yaitu menyangkut tentang kebersihan linen yang mana membuat kecepatan kerja *room attendant* tidak maksimal, kemudian kendala yang juga sering dihadapi adalah kerja lintas department yang kurang optimal. Untuk mengatasi kendala yang muncul supervisor akan memfollow up ke pihak manajemen agar segera melakukan pembaharuan mesin laundry serta chemical yang digunakan. Kemudian untuk permasalahan kecepatan tanggap supervisor akan lebih meningkatkan kecepatan tanggap dari departement lain sehingga mampu menjaga kepuasan tamu dan tidak menimbulkan keluhan dari tamu. Kendala dalam pengerjaan kamar bisa saja datang saat pekerjaan seperti peralatan kerja yang bermasalah, jadi *room attendant* harus segera mencari alternatif dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Layanan Kamar Oleh Room Attendant Pada Masa Pandemi Covid-19

Pelayanan adalah hal yang utama, karena hal ini sangat menunjang kenyamanan tamu, sehingga perlu adanya upaya yang dilakukan oleh seorang *room attendant* pada masa pandemi covid-

19 seperti saat ini. Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan layanan kamar oleh room attendant pada masa pandemi covid-19 sebagai berikut :

1. Meningkatkan dan menjaga kebersihan kamar, termasuk kerapian dan keindahan kamar
2. Melakukan General Cleaning pada setiap kamar yang telah terisi ataupun tidak terisi setiap harinya
3. Petugas room harus selalu siap melayani sewaktu-waktu dibutuhkan oleh tamu
4. Menjaga kesopanan, keramahan, serta ketulusan hati dalam melayani adalah kunci sukses suatu pelayanan
5. Meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan room
6. Menghindari hal-hal yang menimbulkan keluhan tamu
7. Menjaga kenyamanan dan ketenangan kamar sehingga tamu dapat dengan nyaman dan tenang selama menginap di hotel

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis tentang pelaksanaan layanan kamar oleh room attendant pada masa pandemic covid-19 di hotel Grand Elite Pekanbaru, maka penulis dapat mengambil kesimpulan secara umum bahwa bagaimana pelaksanaan layanan kamar oleh room attendant pada masa pandemic covid-19 di hotel Grand Elite Pekanbaru. Adapun kesimpulan dari pembahasan di atas sebagai berikut:

1. Dimasa pandemi covid-19 seperti saat ini seorang room attendant dituntut untuk harus lebih menjaga kebersihan serta

kerapian kamar untuk kenyamanan tamu ketika menginap dengan selalu mengikuti SOP yang telah ditetapkan. Sebelum membersihkan kamar room attendant diwajibkan terlebih dahulu memakai alat perlindungan diri dan sebelum membersihkan kamar diwajibkan menyemprotkan disinfektan untuk memutuskan penyebaran covid-19. Peran seorang room attendant sangat penting dalam memberikan kenyamanan dan keindahan kamar hotel maka dari itu room attendant yang mengelola kamar tersebut harus benar-benar memberikan yang terbaik untuk kenyamanan tamu dengan kualitas mengelola kamar dan tidak menimbulkan rasa kecewa kepada tamu tentang kualitas kamar yang diberikan.

2. Dalam melayani tamu setiap karyawan yang bekerja di hotel harus siap memberikan suatu pelayanan yang berkualitas agar setiap tamu yang menginap dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan yang telah hotel berikan kepada tamu tersebut. Kemudian salah satu penunjang untuk melayani tamu sebagai room attendant juga harus memiliki penampilan yang rapi, grooming harus tetap terjaga supaya ketika berjumpa dengan tamu terlihat berkesan. Dalam melayani tamu dimasa pandemi covid-19 room attendant juga diwajibkan menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker, menjaga jarak dengan tamu (*social distancing*), selalu mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand*

sanitizer dan menghindari atau membatasi kontak langsung dengan tamu.

3. Melaksanakan perintah atasan dalam sehari-hari ialah suatu hal yang harus dilakukan apalagi dalam menyiapkan kamar dan membersihkan kamar. Sebagai roomboy 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, 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 sering dihadapi room attendant yaitu menyangkut tentang kebersihan linen yang mana membuat kecepatan kerja room attendant tidak maksimal, kemudian kendala yang juga sering dihadapi adalah kerja lintas department yang kurang optimal.
2. Untuk mengatasi kendala yang muncul yang harus dilakukan supervisor adalah yang pertama

akan memfollow up ke pihak manajemen agar segera melakukan pembaharuan mesin laundry serta chemical yang digunakan. Kemudian yang kedua untuk permasalahan kecepatan tanggap kinerja, supervisor akan lebih meningkatkan kecepatan tanggap dari departement lain sehingga mampu menjaga kepuasan tamu dan tidak menimbulkan keluhan dari tamu.

3. Kendala dalam pengerjaan kamar bisa saja datang saat pekerjaan seperti peralatan kerja yang bermasalah, jadi roomboy harus segera mencari alternative dan mengerjakannya sesuai dengan SOP yang tersedia.

Saran

Dari kesimpulan yang telah di uraikan di atas, maka penulis dapat memberikan saran dengan pelaksanaan layanan kamar oleh room attendant pada masa pandemi covid-19 di hotel Grand Elite Pekanbaru, maka dengan lanjutan dari penelitian ini pihak manajemen sebaiknya melakukan hal sebagai berikut :

1. Memotivasi karyawan khususnya room attendant untuk meningkatkan cara kerja dalam pelaksanaan room attendant agar meminimalisir komplain dari tamu mengenai kualitas kerja room attendant dan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada staff yang tidak mengikuti peraturan yang telah di tetapkan dan juga untuk selalu melaksanakan briefing.
2. Pihak manajemen agar dapat memberikan kesempatan kepada karyawan room attendant untuk

memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan kinerja room attendant di Grand Elite Pekanbaru.

3. Jumlah karyawan room attendant harus di tambah agar dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar. 2009. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta

Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moekijat. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya*

Manusia. Yogyakarta: CV. Mandar Maju. Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nuraida, I. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.

Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.

Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: CV. Andi Offfest.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suherlan, Herlan MM & Budiono, Yono MBA, MSC. 2013. *Psikolog Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.

Sulastiyono, A, 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel-Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.

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

Usman, Husaini. 2011. *Metodolog Penelitian Sosial*. Jakarta : PT Bumi Aksara.