

**PELAKSANAAN TUGAS ROOM ATTENDANT DI DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING LABERSA TOBA HOTEL AND CONVENTION CENTRE
BALIGE**

Oleh : Yuni Angelina

Pembimbing: Rd. Siti Sofro Sidiq

angelinayuni46@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

A hotel is a sort of professionally managed accommodation that offers guests sleeping quarters, food & drink, and other amenities. The Housekeeping Department is one of the most important parts of any hotel. It is the job of the hotel's Housekeeping Department to ensure that all guest rooms, common spaces, restaurants, bars, and other service areas are clean, orderly, and comfortable. Room attendants and other members of the Housekeeping Department's support staff help ensure that visitors staying in and visiting the hotel have a pleasant experience by maintaining clean, organized, and well stocked guest rooms. The Labersa Toba Hotel and Convention Center Balige, which is one of the 4-star standard hotels in Toba, offers some of the greatest service, notably in the Housekeeping Department, in order to boost client satisfaction. The research was conducted at the Labersa Toba Balige Hotel to better understand the procedures of the room attendant Housekeeping department and the challenges that were encountered during their implementation. This study makes use of qualitative data analysis approaches, such as analysis, description, and summarization of circumstances and scenarios gleaned through interviews and field observations of the topics under investigation.

Keywords : hotel, housekeeping department, room attendant.

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada zaman modern dan kemajuan ekonomi saat ini telah banyak memberikan warna tersendiri didunia, begitupun yg terjadi didalam dunia kepariwisataan. Di masa lalu pariwisata telah banyak memberikan sumbangan untuk perekonomian suatu negara, namun seiring berjalannya waktu pariwisata telah menjadi semakin luas dan berkembang. Kebutuhan terhadap wisata telah menjadi pandemi yang mendunia, begitu pula dengan di Indonesia (Buchari, 2014).

Industri pariwisata di Indonesia saat ini sedang mengalami pertumbuhan yang pesat. Dan hal ini ditunjukkan dengan berbagai kemajuan kuantitas penginapan, transportasi, tempat wisata, cinderamata, tempat penukaran mata uang asing, dan biro perjalanan, serta kemampuan membuat peraturan pariwisata untuk mendukungnya (Astuti, 2011). Dan jika dipelihara dengan baik maka pariwisata sebagai ilmu dapat bertumbuh dan berkembang. Agar bisa menjadi faktor pendorong bagi kemajuan bangsa indonesia maka struktur dan fungsinya daapt dipelajari dan dikembangkan dalam ruang lingkup kehidupan.

Pemasaran hotel secara mengejutkan mirip dengan memasarkan produk, karena keduanya melibatkan pendekatan sistematis untuk menghasilkan pendapatan dalam jangka waktu tertentu. Memberikan layanan yang sangat baik dan efisien kepada para tamu adalah bagian

penting dari strategi hotel untuk memenuhi tujuan penjualannya. Tanpa pelayanan semacam ini upaya meningkatkan volume penjualan sangat sulit karena ketatnya persaingan (Chaerunissa & Yuniningsih, 2020).

Dengan adanya pelayanan yang baik tentu akan meningkatkan kepuasan para tamu. Hal tersebut berdampak positif bagi hotel dalam rangka mencapai target penjualan. Disamping itu para tamu tersebut akan menjadi pelanggan tetap. Untuk memberikan pelayanan yang baik karyawan hotel dituntut untuk bisa bekerja secara profesional dalam menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kelengkapan, kecepatan, keramah tamahan dan ketepatan kerja agar para tamu merasa nyaman dan aman.

Salah satu sumber pendapatan Hotel Labersa Toba and Convention Centre adalah dari penjualan kamar, *restaurant, food & beverage outlet, sewa ball room, meeting/conferemce room*.

Tabel 1.1 Jumlah Tingkat Hunian Kamar Labersa Toba Hotel and Covention Centre Balige, Toba Tahun 2020 & 2021

No	Tahun	Persen %
1	2020	60%
2	2021	70%

Sumber : Labersa Toba Hotel Balige, Toba 2021

Dari tabel 1.1 tersebut dapat dijelaskan peningkatan Occupancy room di Hotel Labersa Toba Balige sejak tahun 2020 per tahun di hotel Labersa Toba Balige mengalami kemajuan yang cukup bagus dan stabil. Dan pada tahun 2021 tingkat hunian kamar hotel Labersa Toba

Balige mengalami peningkatan.

Kamar hotel yang bersih, rapi, indah, dan nyaman memberikan kesan pertama yang baik bagi pengunjung yang diharapkan akan mendapatkan pengalaman menginap yang menyenangkan. Maka permasalahannya ialah hostel harus selalu memastikan hotel mereka khususnya pada kamar tamu agar tetap bersih, rapi, indah serta memberikan kenyamanan bagi tamu hotel. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Tugas Room Attendant Di Labersa Toba Hotel And Convention Centre Balige”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latarbelakang yang penulis jelaskan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang diteliti ialah sebagai berikut: “Bagaimana Pelaksanaan Tugas Room Attendant Labersa Toba Hotel And Convention Centre Balige?”

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini hanya membahas mengenai Pelaksanaan Tugas Room Attendant di Housekeeping Departement hal ini bertujuan agar peneliti lebih fokus pada permasalahan yang diteliti.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Tugas Room Attendant di Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Tugas Room Attendant Di Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Penulis

Bagi penulis berguna untuk menambah wawasan dalam dunia perhotelan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan tentang pelaksanaan tugas Room Attendant.

3. Bagi Hotel

Bagi perusahaan diharapkan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Pariwisata merupakan salah satu sektor andalan di Indonesia. Banyak sekali daerah yang memiliki potensi wisata. Menurut Yoeti (1996:116), pariwisata adalah perjalanan yg dilakukan oleh individu atau kelompok untuk jangka waktu tertentu, yaitu perpindahan dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud menikmati perjalanan ditempat yg dikunjungi dan untuk memenuhi kebutuhan berbagai individu atau kelompok. Untuk mengembangkan pariwisata di Indonesia maka diperlukan akomodasi sebagai tempat menginap para wisatawan, baik wisatawan lokal maupun turis yang datang berkunjung ke suatu tempat rekreasi yaitu Hotel (Putri, 2020).

2.2 Pengertian Hotel

Hotel merupakan suatu bangunan yg digunakan untuk menyediakan jasa akomodasi dengan berbagai macam kamar bagi wisatawan. Hotel berasal dari bahasa prancis kuno yaitu “hostel” yang artinya tempat berteduh bagi para pendatang. Selain sebagai tempat menginap, hotel biasanya juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti kolam renang, spa, ruang olahraga, ruang

konferensi dan restoran.

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemilik yg menyediakan makanan, minuman dan kamar untuk tidur bagi orang-orang yang bepergian dan dapat membayar dalam jumlah yang wajar sesuai dengan layanan yg diterima tanpa perjanjian khusus (Andini, R. M., Tyas, W. I., & Reza Phalevi, 2019).

Menurut (Herlina & Muliani, 2020) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar untuk tempat menginap para tamu, makan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan untuk mendapatkan keuntungan.

2.3 Food And Beverage Department

Food and Beverage Department adalah divisi hotel yang bertanggungjawab untuk melayani dan mengantarkan makann dan minuma kepada tamu yg berkunjung ke hotel dan restoran. Departemen ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Industri makaan dan minuman, bagian khusus dalam mengolah bahan makanan mentah menjadi produk jadi
2. Food and Beverage Service departemen khusus yg bertanggungjawab untuk mengantarkan makanan langsung ke tamu.

2.4 Pengertian Tata Graha (Housekeeping)

Dapat diketahui bahwa hotel merupakan hospitality industry yang bergerak dibidang jasa pelayanan,yaitu berupa pelayanan keramahtamahan yang gunanya untuk memuaskan tamu yg datang berkunjung ke hotel, demi terciptanya kepuasan tamu maka hotel dibagi menjadi beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggungjawab

disetiap departemen. Dari pembagian beberapa departemen tersebut bertujuan untuk menunjang kelancaran proses oprasional dihotel agar dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab masing masing yang sesuai dengan departemennya. Salah satu department yang ada di hotel adalah housekeeping department, yang mana tugas dan tanggung jawab housekeeping department adalah kebersihan seluruh public area hotel dan juga memastikan bahwa segala kebutuhan rumah tangga yang meliputi, kebersihan, utilitas dan yang lainnya telah terpenuhi

Menurut (SAPUTRO, 2019) *Housekeeping* berasal dari kata *House* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara rumah yang dalam ini adalah hotel

Melihat dari beberapa artian Houskeeping tersebut maka peran housekeeping department sangat penting didalam sebuah hotel. Tak jarang departemen kebersihan bergabung dengan departemen resepsionis dan akomodasi menjadi departemen kamar. Tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan kerja antara *housekeeping department* dengan *front office department* sangat erat

Tata Graha Hotel (*Housekeeping*) merupakan bagian yg memiliki peran dan fungs yang sangat penting dalam memeberikan pelayanan kepada tamu yaitu kenyamanan dan kebersihan kamar hotel. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugasnya, bagian kebersihan juga harus bekerja sama dengan bagian lain dari hotel, seperti Front Office hotel, departemen makanaan dan minuman (Food and Beverage), departemen mesin (Engineering), akuntansi dan sumber daya manusia

Berkenaan dengan peran dan fungsi departemen housekeeping, staf

departemen housekeeping harus memiliki perilaku, pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kamar hotel tetap bersih dan rapi dengan menggunakan metode, prosedur dan peralatan yg benar. Dengan cara ini, anda dapat menjamin kualitas layanan sesuai dengan keinginan para tamu.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pertimbangan penulis menggunakan metode kualitatif ini dikarenakan metode ini adalah metode yang mampu untuk menjelaskan fenomena dengan melalui pengumpulan data yang didapatkan melalui wawancara data yang di peroleh, diolah dan dijabarkan secara jelas dengan metode bahasa yang akan mudah dipahami oleh pembaca.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige Jl. Saribu Raja, Janji Maria - Balige, Kabupaten Toba, Sumatera Utara, Indonesia. Adapun waktu penelitian yang dimaksud adalah dimana proses pembuatan skripsi sampai dengan selesai dan penulis melakukannya dalam rentang bulan juli 2022 sampai pada bulan agustus 2022.

3.3 Subjek Penelitian

Adapun subyek penelitian dalam penelitian ini, adalah karyawan Room Attendant di departemen Housekeeping Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige yang terdiri dari dua orang Room Boy dan dua orang Room Maid.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) dalam (Diani & Suwanto, 2018) Data Primer yaitu berupa data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Dan dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau dari tempat objek penelitian dilakukan. Lalu peneliti menggunakan hasil wawancara tersebut yang didapat dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti langsung dari informan. Apakah bertemu langsung atau melalui telpon, jika dia adalah informan asli, ini akan diklasifikasikan sebagai data primer.

Pada pemilihan data primer peneliti mengambil data dengan cara wawancara dengan pihak terkait yang berada dilingkup room attendant itu sendiri.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) dalam (Diani & Suwanto, 2018) Data Sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau melalui dokumen yang berkaitan dengan eksperimen ini. Dan data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yg telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing teknik pengumpulan data.

3.5.1 Observasi

Observasi ini juga dapat diartikan yaitu proses pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti berkaitan dengan tugas-tugas room attendant pada housekeeping departement di Labersa Toba Hotel Balige. Sesekali juga peneliti bertanya pendapat supervisor housekeeping tentang bagaimana tanggapan supervisor terhadap karyawan room attendant dalam melayani tamu di Hotel Labersa Toba Balige.

3.5.2 Wawancara

Untuk wawancara tersebut dilakukan terhadap karyawan room attendant dan Supervisor housekeeping department pada Hotel Labersa Toba Balige.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi juga berkaitan dengan foto – foto yang diambil oleh peneliti. Tujuan dokumentasi sendiri untuk menggambarkan keadaan lapangan dan untuk mengambil informasi dari lembaga yang akan diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Berdasarkan dengan topik

masalah dan juga tujuan penelitian, maka teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2007) , analisis kualitatif adalah prosedur eksplorasi yang menyediakan data deskriptif dalam hal kata-kata tertulis dan lisan orang dan perilaku yang diamati.

PEMBAHASAN PENELITIAN

HASIL

4.1 Pelaksanaan Tugas Room Attendant di Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige

4.4.1 Mengelola Kamar kamar yg menjadi tanggung jawabnya

Dalam pengelolaan kamar di departemen housekeeping merupakan sudah menjadi tugas seorang room attendant. Untuk mengerjakan sebuah kamar diharuskan room atteendant mampu menjaga ketelitian, kerapian, dan kualitas merupakan hal yg paling penting karena baik buruknya kamar dipengaruhi oleh elemen diatas. Oleh sebab itu seorang room attendant harus mengerjakan kamar dengan penuh kesadaran dan juga ketelitian dan wajib memeriksa semua perlengkapan yg ada didalamnya. Agar tamu selalu nyaman dalam menginap maka penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping hotel Labersa Toba Balige pada tanggal 1 agustus 2022.

“sebelum membersihkan kamar, room attendant akan diberikan arahan mengenai pembersihan kamar mana saja yg akan dibersihkan, karena tidak semua

tmu menginginkan kamarnya dibersihkan setiap hari. Karena hotel kami tidak menyediakan shift sore maupun malam untuk setiap karyawan room attendant maka dipagi hari lah baru mereka semua akan men set-up trolley, menyiapkan linen, belanja amenities dan guest supplies lainnya.. Kemudian setelah mereka semua melakukan briefing pagi dan sudah menyiapkan keperluan mereka untuk bekerja barulah mereka mulai memasuki kamar yg sudah checkout untuk dibersihkan terlebih dahulu. Dan biasanya setiap room attendant diwajibkan harus selalu teliti dalam melaksanakan tugasnya, seperti harus selalu mengecek bagian kolong bed, jaring laba laba baik yg ada didalam kamar maupun dibalkon, debu yg ada dibelakang tv maupun di furniture lainnya, memeriksa noda yg dibuat oleh tamu di linen bed, dan juga berbagai serangga yg ada dibalkon. Dan untuk membersihkan nya pada bagian bed yaitu linen harus segera diganti dengan yg bersih dan akan dispoting oleh staff laundry, pada bagian jaring laba laba harus menggunakan sapu atau spider sweep, untuk debu harus didusting menggunakan dust cloth dan juga chemical khusus furniture. Untuk membersihkan serangga yg ada dibalkon biasanya akan saya panggil seorang pest control. Selain itu room attendant juga wajib membersihkan bagian kamar mandi, dan juga mengganti semua amenities dan towel. Setelah kamar selesai dibersihkan mereka biasanya akan mengabari saya untuk segera saya cek. Dan jika ada kekurangan disuatu kamar atau mungkin kamar yg kurang bersih

maka saya akan memanggil room attendant yg mengerjakan kamar tersebut untuk segera dibersihkan kembali. (wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutauruk)”

Dari wawancara yg sudah penulis lakukan dengan supervisor housekeeping maka para room attendant diwajibkan harus selalu teliti dalam membersihkan kamar, misalnya harus selalu memeriksa bagian kolong bed, membersihkan debu yg ada dibelakang tv maupun furniture lainnya dengan dust cloth dan juga furniture chemical, mengganti semua linen yg sudah kotor maupun spot, membersihkan jaring laba laba dengan spider sweep, membersihkan bagian kamar mandi dan wajib mengganti semua amenities maupun towel yg ada dikamar mandi. Karena bisa dikatakan bahwa jantungnya sebuah hotel itu ialah seorang room attendant yg mana bisa memberikan kenyamanan dan keindahan. Kemudian jika kamar tersebut sudah selesai dibersihkan oleh seorang room attendant maka supervisor lah yg akan segera mengeceknya apakah ada yg kurang atau tidak didalam kamar yg sudah dikerjakan tersebut.

4.4.2 Melayani Tamu atas segala macam keperluan mereka

Didalam suatu hotel salah satu yg dijual ialah pelayanan nya dan hal tersebut merupakan salah satu yg paling utama didalam suatu hotel yaitu melayani tamu atas segala macam keperluannya. Maka dari itu berikut wawancara penulis dengan room boy housekeeping Hotel Labersa Toba Balige pada tanggal 1 Agustus 2022.

“dapat kita ketahui bahwa tamu bisa kita sebut sebagai raja.

Jadi sebagai seorang karyawan penjual jasa kita harus bisa memberikan pelayanan yg baik kepada tamu, semisal jika ada tamu yg kebingungan alangkah baiknya kita menghampiri tamu tersebut dan bertanya kepadanya dengan penuh sopan apakah si tamu tersebut membutuhkan bantuan dan hal tersebut bisa dikatakan sebagai pelayanan kepada tamu, selain itu juga jika kita bertemu dengan tamu di area hotel seperti di koridor kita harus menyapa mereka dengan senyuman lalu menawarkan bantuan kepada tamu dengan mengangkat barangnya jika mereka membawa barang. Dan juga kita harus menyapa tamu dengan memberi salam jika sedang berpapasan dengan tamu yg ingin hendak keluar kamar dengan mengucapkan “selamat pagi/siang pak/bu” dengan senyuman yg merekah dan sebagai seorang room attendant juga kita diwajibkan harus selalu berpenampilan rapi dan grooming didepan tamu agar tampak lebih berwibawa sebagai seorang pelayan tamu (wawancara dilakukan kepada ibu Mawarni M)”

Dan dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa untuk semua karyawan yg ada di hotel harus selalu siap dalam memberikan pelayanan yg terbaik kepada tamu agar para tamu dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan yg diberikan oleh hotel kepada setiap tamu, karena tamu dapat dianggap sebagai seorang raja yg harus dilayani. Dan sebagai seorang room attendant yg menunjang pelayanan terhadap tamu diwajibkan memiliki penampilan yg rapi, grooming harus selalu dijaga agar setiap tamu yg berjumpa dengan room attendant

akan terlihat lebih berkesan.

Lalu didalam diri seorang room attendant juga harus memiliki berbagai pengetahuan yg baik. Maka penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping hotel Labersa Toba Balige pada tanggal 1 Agustus 2022.

“itu harus, karena setiap room attendant yg melayani tamu harus dibekali dengan berbagai pengetahuan yg luas karena pengetahuan karyawan merupakan salah satu hal yg terpenting juga dalam melayani tamu. Dan dari wawasan dan pengetahuannya yg luas tadi mereka bisa membantu para tamu yg membutuhkan sesuatu misalnya jika ada tamu yg ingin berkunjung ke objek wisata terdekat yg ada disekitaran hotel maka seorang room attendant harus bisa memberikan sedikit penjelasan mengenai objek wisata tersebut (wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutaeruk)”.

4.4.3 Melaksanakan Perintah Atasan

Dalam pelaksanaan perintah atasan mengenai menyiapkan kamar, maka penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping pada tanggal 1 Agustus 2022.

“perintah atasan lainnya yaitu menyiapkan kamar, biasanya setelah kamar selesai di make up dipastikan bahwa atasan akan mengecek kinerja room attendant tersebut apakah sudah sesuai dengan standar yg berlaku di hotel, misalnya apakah amenities dan guest supplies sudah lengkap, towel towel nya juga apakah sudah tersedia. Dan jika ada kekurangan didalam suatu kamar maka supervisor akan menyuruh kembali room attendant yg memegang kamar tersebut untuk

menambahkan amenities atau linen yg kurang. (Wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutaauruk)”.

Dari wawancara diatas yg penulis lakukan kepada supervisor housekeeping dapat disimpulkan bahwa pada saat menyiapkan kamar harus sesuai dengan perintah atasan dan standar yg berlaku, dan setelah itu maka supervisor akan melakukan pengecekan apakah semua amenities dan linen sudah lengkap, dan jikalau ada yg kurang dalam menyiapkan kamar maka supervisor akan menyuruh room attendant yg mengerjakan kamar tersebut untuk melengkapinya, karena jika tidak lengkap takutnya tamu akan komplain mengenai kelengkapan amenities dan linen nya.

4.4.4 Melakukan koordinasi antar room attendant

Dalam melakukan koordinasi/kerjasama antar sesama room attendant merupakan hal yg sangat penting dalam melakukan pengerjaan. Berikut wawancara yg penulis lakukan kepada *room attendant* hotel Labersa Toba Balige pada tanggal 1 Agustus 2022:

“itu pasti, karena dalam melakukan kerjasama antar room attendant bisa mempermudah kerja kita sendiri, semisal nya disaat hotel mengalami *high occupancy*, pasti kamar kita mengalami *back to back* dan biasanya ada beberapa kamar yg sangat berantakan oleh sebab itu kita sangat membutuhkan bantuan kepada room attendant lainnya untuk membersihkan kamar tersebut (wawancara dilakukan kepada Bapak Rio S)”.

Dari wawancara diatas

dapat penulis simpulkan bahwa dalam membersihkan kamar kerjasama antar *room attendant* sangatlah penting karena dapat mempermudah pembersihan kamar dan mempercepat pekerjaan agar tidak terhambat, disaat hotel mengalami *high occupancy* biasanya kamar mengalami *back to back* dan pada saat itu juga sangat lah dibutuhkan kerjasama antar sesama room attendant untuk membantu membersihkan kamar yg sangat berantakan tersebut dengan bantuan room attendant lainnya namun kita juga harus memperhatikan kondisi apakah *room attendant* tersebut sudah menyelesaikan kamarnya atau belum.

4.4.5 Melakukan kerjasama dengan Housekeeping dan departemen lain

Didalam operasional hotel pastinya kerjasama antar departemen maupun section lainnya adalah hal utama karena melakukan kerjasama disini ialah untuk mempermudah departemen atau section lain dalam melakukan pekerjaannya. Dan kerjasama pertama sekali yg biasa dilakukan oleh room attendant yaitu kerjasama dengan divisi lain yg ada di housekeeping departemen seperti laundry section dan public area section. Maka berikut adalah wawancara yg penulis lakukan kepada supervisor housekeeping Labersa Toba Hotel Balige pada tanggal 1 Agustus 2022.

“melakukan kerjasama dengan section lain merupakan hal yg sangat dibutuhkan agar semua operasional yg dilakukan didalam hotel dapat berjalan dengan baik, dan juga seperti yg kita tau bahwa tidak mungkin setiap section lain bisa mengerjakan pekerjaan mereka

sendiri tanpa bantuan section lainnya. Dan juga kan jantungnya sebuah hotel itu ialah setiap section yg ada di hotel oleh sebab itu menjalin kerjasama dengan section lainnya adalah hal yg penting dan dibutuhkan (wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutaeruk)".

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa melakukan kerjasama dengan section lainnya merupakan hal yg sangat dibutuhkan karena dapat membantu operasional yg ada di hotel agar dapat berjalan dengan baik tanpa ada permasalahan ataupun hambatan lain

Kemudian kerjasama kepada section lain seperti laundry section dalam hal linen dan pakaian tamu harus sangat terjalin, maka berikut penulis melakukan wawancara kepada room attendant housekeeping hotel Labersa Toba Balige pada tanggal 1 Agustus 2022.

"dalam pengerjaan kamar biasanya room attendant membutuhkan linen seperti sheet, duve, towel dan pillow case untuk ke kamar oleh sebab itu kerjasama kepada laundry section sangatlah diperlukan, dan kita bisa langsung meminta all linen kepada mereka melalui grup Housekeeping atau via chat agar segera diantarkan tanpa perlu ambil ke pantry atau turun ke laundry. (wawancara dilakukan kepada bapak Rio S)".

Dari wawancara diatas yg penulis lakukan kepada room attendant dapat disimpulkan bahwa kerjasama kepada laundry section sangatlah diperlukan seperti kebutuhan linen yaitu sheet, duve, pillow case dan towel untuk di set up di kamar karena jika tidak ada linen maka room attendant tidak

akan bisa memulai pekerjaannya

Kemudian kerjasama dengan laundry section ini sangat berguna juga untuk mempermudah pekerjaan yg dijalankan, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada roomboy housekeeping Labersa Toba Hotel Balige pada tanggal 1 Agustus 2022

"karena dengan melakukan kerjasama dengan laundry section dapat mempermudah pekerjaan laundry attendant misalnya pada saat kita sudah stripping linen kotor dari dalam kamar dan memasukkannya kedalam linen cue, kita hanya tinggal mengabari mereka dari grup housekeeping untuk segera diambil dan dicuci. (wawancara dilakukan kepada bapak Rio S)".

Dalam wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam melakukan kerjasama room attendant dengan laundry section merupakan hal yg sangat penting karena dapat membantu pekerjaan laundry section mengenai linen kotor agar tidak perlu mengambil kedalam kamar yg akan dikerjakan.

Selain itu room attendant juga melakukan kerjasama dengan public area section karena divisi ini bertugas menjaga kebersihan area hotel juga. Maka penulis melakukan wawancara dengan room attendant housekeeping hotel Labersa Toba Balige pada tanggal 1 Agustus 2022

"biasanya kami sering meminta bantuan kepada public area untuk mengumpulkan sampah yg ada didalam trolley dan juga sampah yg ada di koridor. Selain itu juga biasanya public area attendant membantu membersihkan area housekeeping office dan handle segala permintaan tamu disaat kami sudah pulang, karena di hotel ini

karyawan room attendant hanya memiliki satu shift saja yaitu shift pagi, jadi jika ada tamu yg meminta makeup room didalam hari dikarenakan kamarnya tadi siang atau sore masih DND (Do Not Disturb) maka public area section lah yg akan bekerjasama mengerjakannya (wawancara yg dilakukan kepada bapak Rio S)”.

Dari wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa kerjasama antara room attendant dengan public area section sangat lah penting untuk memperlancar pekerjaan dalam membersihkan area hotel yg begitu luas, karena di Labersa Toba Hotel Balige shift karyawan room attendant hanya dipagi hari saja maka mereka juga sangat membutuhkan bantuan dari public area attendant dalam menghandle segala permintaan tamu pada saat room attendant tidak ada.

Kemudian selain menjalin kerjasama dengan section yg ada didepartemen housekeeping room attendant juga perlu menjalin kerjasama antar departemen lain agar segala pekerjaan yg akan dilakukan dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping pada tanggal 1 Agustus 2022

“benar, dan itu semua bertujuan agar semua operasional yg ada dihotel dapat berjalan dengan baik maka diperlukan kerjasama antar karyawan didepartemen lain karena untuk pekerjaan yg dihotel tidak mungkin dilakukan sendiri tanpa membutuhkan bantuan kepada departemen lain (wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutaeruk)”.

Dari wawancara ini penulis dapat menyimpulkan bahwa menjalin kerjasama dengan departemen lainnya sangatlah penting agar memperlancar segala pekerjaan dan jika dilakukan sendiri maka akan menghambat pekerjaan dan tidak selesai maka dari itu sangat dibutuhkan kerjasama kepada departemen lain.

Kemudian room attendant juga melakukan kerjasama dengan seksi lain yaitu waiters, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping pada tanggal 1 Agustus 2022.

“dalam hal pemesanan makanan sesuai dengan namanya Food and Beverage lah yg akan menghandle pemesanan makanan ini yaitu departemen F&B dan tidak diperbolehkan bagi room attendant tersebut kecuali jika tamu yg menyuruh langsung. karena dikamar kita sudah langsung tersedia menu makanan nya dan ke nomor mana yg akan dihubungi untuk pemesanan makanan. Jadi tamu tersebut bisa langsung menghubungi waiters. Dan biasanya banyak tamu dihotel kita meletakkan piring bekas makan nya didepan kamar jadi supervisor lah yg bertugas memberitaukan kepada departemen F&B Service agar segera di pick up, room attendant juga bisa membantu namun harus memberitaukan kepada supervisor terlebih dahulu (wawancara dilakukan kepada Ibu Sri Nitha Hutaeruk)”.

Dalam wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa kerjasama room attendant dengan departemen F&B sangat lah penting, misal dalam hal mengumpulkan piring kotor tamu yg diletakkan didepan kamar agar segera di pick up oleh waiters supaya area kamar hotel

tetap terlihat bersih dan juga mempermudah kerja seorang waiters mengenai piring kotor tamu.

Kemudian juga room attendant menjalin kerjasama dengan Front Office (FO), penulis pun melakukan wawancara dengan supervisor housekeeping hotel Labersa Toba Balige pada tanggal 1 Agustus 2022

“untuk kerjasama room attendant kepada front office (FO) sangatlah penting untuk memudahkan pekerjaan, misalnya sebelum room attendant membersihkan kamar biasanya front office (FO) akan mengirimkan kamar kamar yg Expected Arrival (EA) di grup housekeeping karena itu adalah daftar kamar kamar yg telah dipesan dan akan segera ditempati tamu, selain itu juga dalam hal kerusakan peralatan kamar yg dibuat oleh tamu atau ada linen hilang seperti hand towel maka biasanya front office (FO) akan menghubungi room attendant terlebih dahulu disaat tamu sudah akan check out untuk segera melakukan pengecekan didalam kamar apakah ada yg hilang atau tidak. (wawancara dilakukan kepada Ibu Sri Nitha Hutaeruk)”.

Dari wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa kerjasama room attendant kepada front office (FO) sangatlah penting dalam memudahkan pekerjaan, misalnya untuk memberitaukan kamar kamar yg akan segera checkout kepada kita agar kamar tersebut lebih dulu dikerjakan supaya tamu yg akan segera checkin mendapatkan kamar yg bersih dan rapi, selain itu juga memberitaukan kepada kita kamar mana saja yg akan segera checkout

untuk dicek kelengkapannya apakah tamu membawa perlengkapan hotel atau tidak.

Kemudian kerjasama lainnya yaitu room attendant dengan Engineering juga sangat lah penting didalam perhotelan, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping pada tanggal 1 Agustus 2022

“itu pasti, karena disaat room attendant sedang membersihkan kamar dan ada lampu atau mungkin saklar dan peralatan lainnya yg tidak berfungsi yg berhubungan dengan tugas engineering maka room attendant harus segera menghubungi engineering agar dibuatkan work order (WO) untuk segera diperbaiki (wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutaeruk)”.

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa kerjasama antara room attendant dengan Engineering sangat lah penting karena karena jika didalam kamar ada sebuah kerusakan maka biasanya room attendant akan segera menghubungi engineering agar segera diperbaiki supaya kamar yg sedang dibersihkan tersebut bisa dijual segera dalam keadaan tidak ada kendala.

Kerjasama antara room attendant dan juga security tak kalah penting dengan departemen lainnya, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping pada tanggal 1 Agustus 2022

“iya, pasti karena kerjasama room attendant dengan security termasuk hal yg penting juga semisalnya pada saat room attendant makeup room dan seorang tamu mengalami kehilangan barang didalam hotel maka room attendant akan langsung menghubungi security

untuk membantu mencari barang tersebut, atau mungkin ada hal hal yg mencurigakan room attendant juga akan menghubungi security terlebih dahulu (wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutaeruk)”.

Dalam wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa menjalin kerjasama dengan security sangatlah penting demi menjaga keamanan hotel, misal ada tamu yg mengalami kehilangan barang maka kita akan menghubungi security begitu juga jika ada hal hal yg mencurigakan maka room attendant akan menghubungi security.

4.2 Kendala Dalam Pelaksanaan Tugas Room Attendant

Didalam melakukan tugas pasti nya ada beberapa kendala yg membuat suatu pekerjaan terhambat, jadi untuk mengetahui apa saja kendala yg terjadi pada room attendant di hotel Labersa Toba Balige, maka penulis melakukan wawancara kepada room attendant housekeeping pada tanggal 1 Agustus 2022.

“tentunya pasti kita memiliki kendala dalam mengerjakan tugas, namun kendala yg sering terjadi dalam pelaksanaan tugas room attendant itu biasanya sering kekurangan amenities, chemical dan keterlambatan linen, selain itu juga biasanya pada saat pengerjaan kamar untuk jumlah kamar suite yg diberikan sering tidak merata karena banyak nya kamar yg harus dibersihkan (wawancara dilakukan kepada bapak Rio S)”.

Dari wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala yg sering dialami room attendant saat melaksanakan tugasnya yaitu kekurangan amenities, chemical dan linen yg sering datang terlambat serta pembagian kamar suite yg tidak merata dikarenakan banyaknya kamar yg harus dibersihkan jadi hal hal tersebut lah yg membuat pelaksanaan tugas room attendant terkendala

Kemudian dalam melaksanakan tugasnya room attendant biasanya mengalami kendala lainnya, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping Labersa Toba Hotel Balige pada tanggal 1 Agustus 2022

“kendala yg dialami ini bisa terjadi kepada siapa saja baik supervisor maupun room attendant, untuk supervisor biasanya kendala nya itu yaitu room attendant yg sering datang terlambat dan juga kurang patuh dalam beberapa hal yg dapat membuat pekerjaan menjadi tidak lancar, sedangkan untuk room attendant yaitu kekurangan amenities dan chemical serta terlambatnya linen yg datang dan beberapa peralatan yg sudah terlalu lama jadi mengurangi fungsinya membuat mereka jadi lambat (wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutaeruk)”.

Dari wawancara diatas yg sudah penulis lakukan kepada supervisor housekeeping maka dapat disimpulkan bahwa kendala itu bisa terjadi kepada siapa saja, baik itu supervisor maupun room attendant, untuk supervisor kendala nya yaitu bawahan yg kurang disiplin dan kurang patuh membuat pekerjaan menjadi tidak lancar, sedangkan untuk room attendant kendala yg

dialami yaitu kekurangan chemical, amenities dan juga keterlambatan linen yg datang serta peralatan pekerjaan yg sudah terlalu lama sehingga mengurangi fungsinya.

Lalu bagaimana supervisor mengatasi kendala kendala yg terjadi dalam pelaksanaan tugas room attendant, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada supervisor housekeeping hotel Labersa Toba Balige pada tanggal 1 Agustus 2022

“untuk mengatasi kendala yg terjadi dalam pelaksanaan tugas room attendant maka supervisor harus terlebih dahulu mencari tau apa saja akar permasalahan yg terjadi, lalu setelah kita mengetahuinya barulah kita menangani nya untuk menyelesaikan apa saja yg terjadi, setelah itu barulah kita memberikan masukan atau saran kepada bawahan agar tidak terjadi lagi kendala yg dapat menghambat pelaksanaan tugas room attendant (wawancara dilakukan kepada ibu Sri Nitha Hutaeruk)”.

Dari wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa untuk mengatasi kendala yg terjadi maka supervisor akan mencari tau akar dari permasalahan tersebut terlebih dahulu, dan setelah mengetahui nya lalu supervisor akan menanganinya dan setelah itu memberi masukan dan saran kepada room attendant agar kendala tersebut bisa teratasi dan tidak menjadi penghambat dalam pelaksanaan tugas room attendant itu sendiri.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yg sudah penulis lakukan tentang pelaksanaan

tugas room attendant di departemen housekeeping pada Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige, maka penulis mengambil kesimpulan secara umum bahwa bagaimana kah pelaksanaan tugas room attendant di departemen housekeeping Labersa Toba Hotel and Convention Centre Balige sebagai berikut.

1) Didalam pengelolaan kamar biasanya seorang room attendant harus memiliki ketelitian dalam bekerja. Ketelitian yg dimaksud disini ialah seperti membersihkan bagian kolong bed, membersihkan jaring laba laba baik yg ada dibalkon maupun didalam kamar menggunakan spider sweep, membersihkan debu yg ada dibelakang tv maupun di furniture lainnya dengan menggunakan dust cloth dan juga chemical khusus furniture, selain itu juga memeriksa bagian linen bed apakah ada noda yg ditinggalkan tamu dan jika ada maka linen tersebut akan segera diturunkan ke laundry untuk di spotting oleh laundry attendant dan room attendant akan menggantinya dengan yg baru, dan juga harus selalu memeriksa serangga yg ada dibalkon dan akan dibersihkan langsung oleh pest control jika ada serangga mati dibalkon. Karena jantungnya sebuah hotel itu ialah room attendant dalam hal memberikan keindahan dan kenyamanan kepada tamu. Dan jika sudah selesai mengerjakan kamarnya maka supervisor akan melakukan pengecekan apakah sudah bisa di ready kan atau belum.

2) Kemudian setiap room attendant juga harus memiliki kerapian dalam melaksanakan tugasnya, seperti dalam hal membeding bed harus menggunakan linen yg rapi dan tidak kusut, hal lainnya yaitu setiap

guest supplies dan amenities harus tertata dengan rapi sesuai dengan prosedur set up an yg sudah ditentukan sebelumnya agar menciptakan kamar yg rapi dan membuat para tamu merasa senang.

3) Setiap room attendant juga harus memiliki skill yg luarbiasa demi kualitas kamar yg baik. Dengan skill yg luarbiasa tersebut maka room attendant pasti bisa menciptakan kamar yg baik dan juga nyaman untuk dihuni para tamu yg akan menginap. Dan juga dengan skill yg luarbiasa tadi maka room attendant juga akan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu sehingga mereka akan merasa puas dan senang.

4) Melaksanakan perintah atasan didalam sehari hari merupakan suatu hal yg harus dilakukan oleh seorang room attendant, terutama didalam menyiapkan dan membersihkan kamar. Dan didalam tugas tugas lain sekalipun, misalnya untuk tambahan perawatan kamar room attendant harus tetap melaksanakan perintah atasan, karena semua pekerjaan tersebut sebenarnya arahan atau perintah dari atasan kepada room attendant, dan supervisor lah sebagai penanggungjawabnya.

5) Setiap room attendant harus bisa menjalin kerjasama yg baik didalam pengerjaan kamar supaya pembersihan kamar bisa terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu.

6) Selain itu room attendant juga harus bisa menjalin kerjasama dengan section dan departemen lain agar operasional didalam hotel tetap terjaga dan berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan

ataupun masalah.

5.2 Saran

Kemudian penulis menarik kesimpulan didalam mengerjakan sebuah kamar tentunya memiliki berbagai kendala sebagai berikut:

1. Untuk kendala yg sering terjadi didalam pengerjaan kamar biasanya yaitu keterlambatan datangnya linen, kurangnya guest supplies dan amenities lainnya, serta tidak meratanya jumlah kamar yg suite yg dibagikan kepada masing masing room attendant dikarenakan banyaknya kamar yg akan dibersihkan dan juga beberapa peralatan lainnya yg sudah terlalu lama sehingga mengurangi fungsinya.
2. Dan untuk mengatasinya biasanya supervisor akan mencari tau terlebih dahulu apa permasalahan yg sebenarnya terjadi lalu setelah mengetahui hal tersebut maka supervisor akan melakukan penanganan pertama setelah itu supervisor akan memberikan masukan atau saran yg baik agar tidak terjadi lagi kendala pada room attendant dalam melaksanakan tugasnya.
3. Kendala kendala yg terjadi didalam mengerjakan sebuah kamar bisa terjadi kapan saja, seperti peralatan kerja yg bermasalah pada saat akan membersihkan kamar sehingga membuat seorang room attendant harus bisa mencari alternatif lainnya dan segera mengerjakan kamar sesuai dengan SOP yg berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Andini, R. M., Tyas, W. I., & Reza Phalevi, S. (2019). RANCANGAN

- SORSCHA CITY HOTEL DENGAN PENERAPAN ARSITEKTUR KONTEMPORER MATERIAL BAMBOO. Doctoral Dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung.
- Astuti, E. (2011). Front office departement dalam operasional di hotel Baron Indah Surakarta.
- Bellia Annishia, F., Prastiyo, E., Dewi Sartika, J., & Timur, J. (2019). PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP TAMU DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER THE HIVE JAKARTA The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 1–85. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Buchari, S. A. (2014). Kebangkitan etnis menuju politik identitas.
- Chaerunissa, S. F., & Yuniningsih, T. (2020). Analisis Komponen Pengembangan Pariwisata Desa Wisata Wonopolo Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(4), 159–175.
- Diani, M., & Suwanto, S. A. (2018). Analisis Sistem Penyimpanan Dalam Temu Kembali Arsip Inaktif Izin Mendirikan Bangunan Titipan Organisasi Perangkat Daerah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(2), 221–230. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22907>
- Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i2.842>
- Insani, Y. D. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2nsani, Yu(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Nurasfia, S. (2016). Pelaksanaan pembelajaran Sentra berbasis Multiple Intellegences pada anak usia dini di Taman Kanak-kanak Islam Pelopor Rancaekek Bandung (Doctoral dissertation. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Program, M., Pendidikan, S., Pgri, E. S.-, Program, D., Pendidikan, S., & Pgri, E. S.-. (2014). Sri Wahyuni METODE PENELITIAN Penelitian ini dilakukan di SMA Semen Padang , yang berlokasi di Jl . Raya Indarung Padang Sumatera Barat . Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang ingin dicapai , maka jenis penelitian ini adalah berupa deskripti. *Economica*, 3(1), 96. <http://ejournal.stkip-pgri-sumbar.ac.id/index.php/economica/article/view/240/638>
- Putri, L. R. (2020). Pengaruh Pariwisata Terhadap Peningkatan Kota Surakarta. *Cakra Wisata*, 21(1), 43–49.4.