

# PERAN ROOMBOY DI MUTIARA MERDEKA HOTEL PEKANBARU

Oleh : Putri Nilam Sari

Pembimbing : Dr. Febri Yuliani, Sos, M.Si

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

*Hospitality is part of the tourism industry that sells accommodation services in which there are elements of service, comfort, and lodging facilities needed for those who need lodging facilities for family or holiday purposes. A hotel must provide the best product quality and service quality, because a hotel must provide the best impression and experience for guests during their stay. This is why housekeeping in hotels is very important. The purpose of this study was to identify and analyze the role of roomboys and roomboy constraints in providing room service at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. In this study the authors used qualitative research methods. The results of this study indicate that the role of roomboys at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru is managing rooms, serving guests, carrying out orders from superiors, cooperating with fellow roomboys, cooperating with the housekeeping department and cooperating with other departments such as the front office and food and beverage service as well as several constraints experienced by roomboy in serving guests*

**Keywords:** Role, Roomboy, Hotel

## PENDAHULUAN

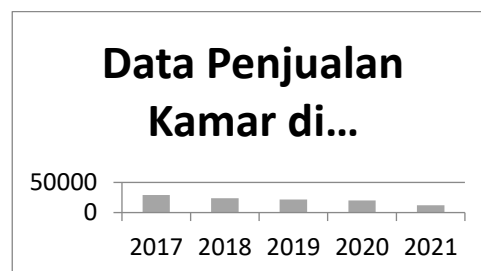
### 1.1. Latar Belakang

Perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata yang menjual jasa pelayanan akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang membutuhkan sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan.

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau. Pekanbaru merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di Pulau Sumatera dan termasuk kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi, dan urbanisasi yang tinggi. Dapat dilihat dari banyaknya peningkatan jumlah Hotel di kota Pekanbaru dari tahun ke tahun yang menunjukkan bahwa tingginya kebutuhan akan jasa akomodasi di kota Pekanbaru. Berikut daftar Hotel bintang 4 di kota Pekanbaru.

Gambar I.1

Data penjualan kamar di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru



Sumber : Mutiara Medeka Hotel Pekanbaru

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah penjualan kamar dari tahun ke tahun. Faktor terbesar penurunan jumlah penjualan kamar salah satunya adalah pelayanan dan kebersihan kamar yang kurang memuaskan tamu. Apabila pelayanan yang diberikan semakin buruk dan tidak memenuhi

harapan tamu, maka akan menyebabkan tamu akan berfikir ulang untuk membeli dan menggunakan jasa hotel lagi. Ketidakpuasan tamu ini juga dapat menyebabkan mereka enggan atau tidak bersedia merekomendasikan hotel secara positif kepada orang-orang terdekatnya. Karena tamu yang kecewa akan menceritakan kepada paling sedikit 15 orang lainnya. Lupiyoadi (2006 : 143). Hal ini berdampak kepada jatuhnya pilihan tamu kepada hotel pesaing.

**TABEL 1.2**  
**Jumlah Kunjungan Tamu di Hotel Grand Bunda Bukittinggi Tahun 2019-2021**

Posisi	Jumlah
<i>Executive Housekeeper</i>	1
<i>Floor Supervisor</i>	1
<i>Roomboy</i>	4
<i>Public Area</i>	5
<i>Laundry</i>	3
<b>Total</b>	<b>14</b>

*Sumber : Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru*

Housekeeping Department di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru terbagi menjadi tiga bagian yaitu roomboy, linen & laundry, dan public area section yang memiliki fungsi dan tugas masing-masing. Bagian kamar (room section) bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar, serta merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar seperti sabun mandi, handuk, dan keperluan-keperluan lainnya, sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh roomboy tersebut adalah Rooms Supervisor (Sulastiyono : 2011). Kamar yang berstatus Occupaid maupun kamar yang berstatus Expected Arrival merupakan tanggungjawab seorang Roomboy.

## 1.2.Rumusan Masalah

- Bagaimana peran Roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.
- Apa saja kendala Roomboy dalam memberikan pelayanan di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

## 1.3.Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah hanya membahas mengenai bagaimana peran roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, hal ini bertujuan agar penelitian lebih spesifik dan hanya terfokus pada masalah yang akan diteliti.

## 1.4.Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui dan menganalisis peran Roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.
- Untuk mengetahui dan menganalisis kendala Roomboy dalam memberikan pelayanan kamar di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

## 1.5. Manfaat Penelitian

- Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kinerja para karyawan Housekeeping di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.
- Bagi penulis, menambah pengetahuan serta wawasan mengenai peran Roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.
- Bagi pembaca, untuk menambah wawasan dan sebagai acuan untuk mengetahui peran Roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Definisi Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel

tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang hanya dimiliki oleh hotel itu.

## **2.2 Housekeeping**

Housekeeping adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel, yang menangani hal-hal yang terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum lainnya. Agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman selama berada didalam hotel.

## **2.3 Roomboy**

Menurut Sulastiono (2011:124) Roomboy adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Roomboy adalah petugas yang mempunyai tanggung jawab untuk membersihkan kamar tamu, saat tamu check in dan masuk kedalam kamar pandangan mereka pasti akan tertuju pada tempat tidur yang rapi, maka dari roomboy harus membuat atau making bed dengan rapi agar tamu mendapatkan kesan pertama yang baik.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:5) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No.12-A Kampung Bandar, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan September 2021 sampai dengan Januari 2022.

### **3.3 Key Informan**

Dalam penelitian ini, penulis menentukan objek dalam penelitian ini adalah Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru yang berada di Jl. Yos Sudarso No.12-A Kampung Bandar, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, pemilihan lokasi penelitian ini didasari atas adanya permasalahan-permasalahan terkait peran Roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan, jadi dalam penelitian ini data primer yang didapatkan adalah hasil dari data-data pada saat peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan Floor Supervisor Housekeeping dan roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru mengenai pengelolaan kamar, pelayanan kepada tamu, pelaksanaan perintah atasan, kerjasama antar roomboy, kerjasama dalam housekeeping dan menjalin kerjasama dengan department lain oleh roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber-sumber lain atau data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain. Data sekunder berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis dari perusahaan serta informasi lain yang berkaitan dengan masalah ini.

- a. Profil kota pekanbaru
- b. Profil hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru
- c. Profil Roomboy Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Observasi

Observasi merupakan suatu metode yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti yaitu Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru sebagai subjek penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat yangn berkaitan dengan peraan Roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

#### 3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkn informasi dengan orang yang diwanwancarai yaitu, Floor Supervisor Housekeeping dan Roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru mengenai pengelolaan kamar, pelayanan kepada tamu, pelaksanaan perintah atasan, kerjasama antar roomboy, kerjasama dalam houskeeping dan menjalin kerjasama dengan department lain oleh roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

#### 3.5.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung penelitian atau catatan-catatan yang tersimpan yang berkaitan dengan Roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

### 3.6 Analisis Data Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:334) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis

data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.

## HASIL DAN PENELITIAN

### Peran Roomboy di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

#### 4.3 Roomboy

Roomboy adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan tertuju pada kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat tempat tidur tersebut. Oleh sebab itu tempat tidur harus dipersiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya. (Agus Sulastiyono, 1994:42) Menurut Agustinus Darsono dalam buku Tata Graha Hotel (1995 : 53), Roomboy adalah petugas kamar yang harus berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat.

#### 4.3.1 Karyawan Roomboy

Karyawan roomboy yang ada di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru berjumlah 4 (empat) orang. Berikut profil roomboy yang ada di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru :

1. Dian Saputra Sitio merupakan karyawan Mutiara Merdeka Hotel yang berprofesi sebagai roomboy dibawah department housekeeping yang berusia 24 tahun. Dian Saputra Sitio telah bekerja untuk hotel Mutiara Merdeka kurang lebih 4 tahun. Dian Saputra Sitio merupakan tamatan D1 Perhotelan.
2. Irfan Mahendra Merupakan karyawan roomboy di bawah department housekeeping di Mutiara Merdeka Hotel. Irfan Mahendra berusia 20 tahun dan mulai bekerja untuk Mutiara

Merdeka Hotel dimulai dari akhir tahun 2021 hingga sekarang. Pendidikan terakhir yang ditempuh oleh Irfan Mahendra adalah Sekolah Menengah Kejuruan.

### 3. Khairi

Merupakan karyawan Hotel Mutiara Merdeka yang bekerja sebagai roomboy di departemen housekeeping yang berusia 20 tahun. Khairi mulai bekerja di Mutiara merdeka Hotel Pekanbaru pada tahun 2021 hingga saat ini. Khairi merupakan tamatan Sekolah Menengah Kejuruan.

### 4. Rahmat Irwansyah

Merupakan karyawan roomboy di department housekeeping Mutiara Medeka Hotel Pekanbaru yang berusia 20 tahun dan mulai bekerja sebagai roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru pada awal tahun 2022. Pendidikan terakhir yang ditempuh oleh Rahmat Irwansyah adalah Sekolah Menengah Kejuruan.

## 4.3.2 Persyaratan Roomboy

Karena seorang roomboy selalu bertemu dan berhubungan langsung dengan tamu, maka seorang roomboy harus memenuhi berbagai persyaratan, baik fisik maupun intelegensinya. Seorang roomboy harus dapat menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, berdedikasi, loyal terhadap perusahaan, berperilaku sopan, jujur, dan ramah. Persyaratan seorang roomboy dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Memiliki postir tubuh yang ideal
2. Sopan dan ramah kepada tamu, atasan maupun rekan kerja.
3. Selalu siap membantu.
4. Dapat bekerjasama dengan seluruh karyawan.
5. Berpakaian rapi dengan pakaian seragam karena tamu akan melihat dan memberikan kesan pertama kepada hotel melalui pakaian seragam karyawannya.

6. Rambut dipotong dan disisir rapi, tidak berkumis, berjambang dan berjenggot.

7. Kebersihan gigi dan mulut terjaga, tidak beraroma rokok, menggunakan parfum yang tidak menyengat.

8. Tidak boleh memiliki kuku yang panjang, bersepatu hitam dengan kaos kaki berwarna gelap.

9. Tidak boleh menggunakan perhiasan yang berlebihan.

## 4.3.3 Shift Kerja Roomboy Department Housekeeping Hotel Mutiara Merdeka

Jam kerja Roomboy Department Housekeeping di Mutiara Merdeja Hotel :

1. Jumlah jam kerja dalam 1 (satu) hari adalah sebanyak 7 (tujuh) jam dan dalam 1 (satu) minggu adalah sebanyak 40 (empat puluh) jam.

2. Jam kerja operasional yang diberlakukan demi mencapai tujuan perusahaan yaitu :

Shift Pertama : 07.00 – 15.00 WIB termasuk 1 (satu) jam istirahat

Shift kedua : 15.00 – 23.00 WIB termasuk 1 (satu) jam istirahat

Shift ketiga : 23.00 – 07.00 WIB termasuk 1 (satu) jam istirahat

Jadwal tersebut dapat berubah tergantung kebutuhan operasional Perusahaan. Perlu diperhatikan bahwa jam istirahat tidak termasuk jam kerja.

2. Karyawan diwajibkan untuk datang paling tidak 10 (sepuluh) menit di tempat kerja sebelum jam kerja dimulai.

## 4.3.4 SOP Roomboy Department Housekeeping

1. Datang 15 menit lebih awal

2. Mengikuti briefing sebelum memulai bekerja

3. Memeriksa pembagian tugas yang ada di roomboy report yang diberikan oleh room supervisor. Roomboy report berisikan nomor dan lantai kamar yang

berstatus kamar checkout dan harus segera dibersihkan yang didapat dari front office.

4. Mengambil master key sesuai dengan pembagian tugas yang telah diberikan oleh room supervisor.

5. Mengambil perlengkapan untuk membersihkan kamar yang berada di Trolley yang berisikan linen, amenities atau guest supplies, chemical dan alat pembersih lainnya yang telah di prepare sebelumnya.

6. Menekan bel atau mengetuk pintu kamar sebanyak 3 kali dan menyebutkan identitas diri atau department.

7. Memasuki kamar tamu lalu memeriksa peralatan-peralatan elektronik milik hotel yang berada didalam kamar, jika terjadi kerusakan segera laporkan kepada supervisor atau manager.

8. Mengamati seluruh bagian kamar, jika ada barang tamu yang tertinggal di kamar maka segera laporkan ke pihak Front Office.

9. Membuka curtain selebar-lebarnya untuk penerangan dan membuka jendela untuk pertukaran udara yang ada di dalam kamar lalu segera matikan air conditioner atau AC.

10. Jika kondisi kamar occupied, cukup rapikan barang-barang tamu yang berantakan, dan jika ada gelas atau ashtray segeralah bawa ke wash basin untuk dicuci.

11. Membersihkan kamar, dimulai dari stripping linen, pada saat melakukan stripping pada linen roomboy harus berhati-hati untuk mencegah barang tamu yang berada di atas bed ikut terbawa dengan linen-linen kotor, lalu memeriksa apakah terdapat noda ataupun kerusakan pada linen.

12. Making bed, saat melakukan making bed pastikan tidak ada noda maupun kerusakan pada linen, jika ada segera ganti dengan linen yang bersih dan tidak ada noda dan tidak ada kerusakan.

13. Membersihkan kamar mandi, dimulai dengan memindahkan serta mengganti towel-towel yang telah dipakai, lalu membersihkan wash basin serta mejanya, membersihkan cermin, membersihkan toilet bowl, lalu membersihkan bathtub serta membersihkan lantai kamar mandi.

14. Dusting, yaitu proses membersihkan debu-debu dari perabotan-perabotan serta perlengkapan-perengkapan yang ada di kamar tamu. Dimulai dengan mengelap dari atas lalu selanjutnya ke arah bawah searah dengan jarum jam.

15. Vaccuming, yaitu membersihkan lantai atau karpet dengan menggunakan alat penyedot debu.

16. Melengkapi amenities dan lainnya.

17. Setelah membersihkan kamar, roomboy harus melakukan pengecekan kondisi kamar dan memastikan kamar telah rapi, bersih dan lengkap sehingga sudah ready for sale atau siap untuk dijual.

18. Selanjutnya roomboy harus mengisi roomboy report sesuai dengan kamar yang sudah dibersihkan untuk laporan bahwa mereka telah menyelesaikan tugas dikamar tersebut.

Berikut ini merupakan alat-alat yang dipergunakan untuk melakukan proses membersihkan kamar tamu di hotel menurut Tambunan (2013) :

a. Sweeper

Merupakan sapu yang terbuat dari rumput atau ijuk yang biasa digunakan untuk membersihkan debu yang terdapat di lantai kamar.

b. Damp Sweeper

Merupakan sapu yang berbentuk hampir mirip dengan mop, dan digunakan dengan kain pel yang sedikit lembab.

c. Sikat (Brush)

Sebuah alat yang terdiri dari ganggang yang terbuat dari kayu atau plastik dan bulu yang terbuat dari ijuk ataupun

plastik. Dan terdapat berbagai macam jenis sikat, yaitu :

1. Handbrush

Biasanya digunakan untuk menyikat dinding-dinding yang ada di kamar mandi.

2. Long Handle Brush

Memiliki fungsi untuk membersihkan langit-langit dari sarang Laba-Laba.

3. Toilet Long Stick Brush

Biasanya digunakan untuk membersihkan toilet bowl.

4. Steel Brush

Sikat yang terbuat dari bahan baja.

d. Mop

Merupakan alat pembersih yang digunakan sebagai alat untuk mengepel lantai. Alat ini terdiri dari gagang, penjepit kain pel, dan untaian sumbu atau kain pel.

e. Penampung (pail)

Merupakan alat yang memiliki fungsi untuk menampung air, debu, kotoran lainnya, maupun menampung obat pembersih yang terdiri dari Dust Pan dan ember.

f. Wet Mop dan Trolleys

Merupakan alat untuk pembawa perlengkapan pembersih dan obat pembersih. Alat ini terdapat dua alat untuk menampung pembilas maupun air kotor bekas mencuci kain pel.

g. Wiper atau Glass Squeezes

Merupakan alat pembersih yang digunakan sebagai pembersih kaca. Terbuat dari karet yang berbentuk pipih dan terdapat gagang pendek maupun panjang.

h. Rubber Sponge

Merupakan alat penggosok yang terbuat dari spons, digunakan untuk membersihkan peralatan yang terbuat dari bahan metal, porselen dengan menggunakan cairan obat pembersih.

i. Water Scarper

Alat ini dipergunakan untuk menekan dan menarik genangan air, yang merupakan air kotor atau air pembilas pada saat membersihkan lantai.

j. Guns Prayer

Alat ini memiliki fungsi untuk membantu menyemprotkan obat pembersih pada saat proses pembersihan.

k. Waste Basket

Merupakan alat penampung sampah sama seperti container bin yang berfungsi untuk menampung sampah sementara sebelum dibawa dengan mobil sampah.

l. Carry Caddy

Merupakan tempat yang memiliki fungsi untuk meletakkan barang-barang pembersih saat tugas pembersihan.

m. Feather Duster (kemoceng)

Merupakan alat untuk membersihkan debu-debu yang terbuat dari bulu-bulu ayam

n. Dust Cloth

Merupakan kain lap yang berfungsi untuk membersihkan debu di furniture, keramik, ataupun porselen.

o. Floor Cloth

Merupakan kain pel yang berfungsi untuk membersihkan kotoran debu yang ada di lantai.

p. Pad Scourer

Merupakan alat semacam spons yang dipergunakan untuk menggosok ataupun membersihkan dinding kamar mandi dan wash basin.

q. Danger Sign

Merupakan tanda yang dipasang sebagai pertanda kepada tamu, publik agar berhati-hari karena area atau lokasi tersebut sedang dibersihkan.

## 4.4 Peran Roomboy

### 4.4.1 Mengelola Kamar

Di department Housekeeping terutama di Floor Section, mengelola kamar merupakan tanggung jawab seorang roomboy. Kualitas dan hasil kamar yang maksimal tergantung pada kinerja dan keterampilan seorang roomboy. Oleh sebab itu seorang roomboy harus memiliki keterampilan dan kinerja yang baik agar hasil yang didapat juga baik dan maksimal sehingga

tidak mendapat complaint dari tamu mengenai kebersihan kamar.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diketahui bahwa seorang roomboy harus memiliki ketelitian dan harus berkualitas karena tugas dan tanggungjawab seorang roomboy harus membuat kamar bersih dan siap dijual. Lalu untuk pengecekan kondisi kamar itu dilakukan oleh seorang supervisor apakah kamar sudah bersih dan siap dijual.

Kemudian seorang roomboy juga harus memiliki keterampilan dan kualitas yang baik dalam melakukan pengelolaan kamar.

#### **4.4.2 Melayani Tamu**

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diketahui bahwa seorang roomboy juga harus memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan tetap mengikuti SOP perusahaan dan membuat tamu merasa nyaman dan kembali lagi ke hotel.

#### **4.4.3 Melaksanakan Perintah Atasan**

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan perintah atasan itu sudah menjadi kewajiban seorang roomboy serta pembagian tugas oleh atasan sudah merupakan SOP dari perusahaan dan sudah kewajiban seorang bawahan melaksakan perintah atasan dan demi kerjasama tim.

#### **4.4.4 Menjalani Kerjasama Antar Roomboy**

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa menjalin kerjasama antar roomboy sangat diperlukan agar pekerjaan terselesaikan tepat waktu dan tidak mengecewakan tamu.

#### **4.5 Kendala Seorang Roomboy**

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diketahui bahwa kendala muncul karena keterbatasan linen, waktu dan tenaga kerja sehingga pekerjaan tidak berjalan dengan kondusif. Lalu peran seorang supervisor sangat diperlukan untuk mengatasi keadaan sehingga lebih kondusif lagi dan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan target waktu pengerjaan.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diketahui bahwa kendala yang biasa dialami oleh roomboy selama mengelola kamar adalah keterbatasan waktu dan tenaga kerja yang kurang memadai sehingga supervisor juga harus ikut turun tangan membantu mengambil linen agar kendala sedikit teratasi.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai peran roomboy department housekeeping di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, maka dapat disimpulkan secara umum bahwa bagaimana peran roomboy department housekeeping Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. Berikut hasil kesimpulan dan pembahasannya :

1. Dalam menjalankan tugasnya seorang roomboy harus memiliki kemampuan dan pengalaman yang baik dan cukup, karena seorang roomboy merupakan inti utama sebuah hotel dalam memberikan pelayanan kebersihan serta memberikan kenyamanan kepada tamu. Seorang roomboy juga harus teliti dan berkualitas dalam membersihkan kamar agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan atau kekurangan dalam membersihkan kamar karena sangat berpengaruh terhadap kenyamanan tamu yang dimana akan berdampak kepada apakah si tamu akan kembali menggunakan jasa hotel



tersebut atau tidak. Seorang roomboy juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu agar tamu merasa nyaman selama menginap di hotel. Tidak hanya memberikan pelayanan dalam hal kebersihan, tetapi seorang roomboy juga harus mampu memberikan pelayanan seperti keramahtamahan berupa memberikan salam serta sapa kepada tamu, lalu memberikan rasa nyaman kepada tamu dengan memberikan pelayanan tepat waktu jika tamu meminta sesuatu seperti air mineral, slipper, handuk dan lain sebagainya. Dalam melaksanakan tugasnya seorang roomboy harus melaksanakan perintah atasan apalagi dalam hal mengelola kamar. Seorang roomboy harus melaksanakan perintah atasannya yakni floor supervisor yang telah dibriefing oleh manager sebelumnya, hal ini harus dilakukan agar pekerjaan terlaksana tepat waktu dan dapat dijual tanpa terkendala. Sebagai seorang roomboy yang tugas utamanya adalah membersihkan kamar tak jarang terjadi kendala yang menyebabkan pekerjaan terlambat dan tidak sesuai dengan target pengerjaan yang telah ditentukan. Disinilah diperlukannya kerjasama antar roomboy agar pekerjaan dapat terselesaikan tepat waktu dan tidak ada tamu yang complaint terhadap ketersediaan kamar. Selain bekerjasama dengan sesama roomboy, seorang roomboy juga harus bekerjasama dengan bagian lain yang ada di department housekeeping seperti laundry dan publik area. Untuk melancarkan tugasnya dalam menyiapkan kamar, seorang roomboy membutuhkan linen yang di handle oleh laundry sehingga pengerjaan kamar dapat berjalan dengan lancar. Kemudian seorang roomboy juga tidak hanya bisa membersihkan kamar tetapi juga harus bisa membantu PA membersihkan area lainnya begitupun sebaliknya. Tidak hanya menjalin kerjasama di dalam

housekeeping tetapi seorang roomboy juga harus bekerjasama dengan departement lain seperti restaurant yang menyediakan tea cup untuk fasilitas kamar, begitu juga dengan FO, seorang roomboy harus bekerjasama dengan FO dalam hal penyediaan kamar.

2. Selama pengerjaan kamar, kendala yang dialami roomboy ialah keterlambatan datangnya linen bersih dikarenakan waktu yang berdekatan dengan kedatangan tamu. Lalu kurangnya tenaga kerja untuk pengerjaan kamar, pembagian kamar yang banyak dan hanya dikerjakan oleh satu orang roomboy perfloor dan hal inilah yang menyebabkan keterlambatan pengerjaan kamar. Untuk mengatasi kendala yang muncul, biasanya supervisor akan turut membantu roomboy mengatasi kendala yang ada, misalnya membantu menghandle linen yang bersih dari laundry untuk segera diserahkan kepada roomboy dan mengarahkan beberapa tenaga kerja lain dari PA untuk turut membantu roomboy dalam membersihkan kamar. Kendala lain yang biasanya muncul selama pengerjaan kamar adalah keterbatasan waktu dan banyaknya EA atau Expected Area pada hari itu sehingga pengerjaan kamar mengalami keterlambatan karena waktu yang terbatas dan tidak mencukupi untuk mengerjakan kamar.

## **5.2 Saran**

Dari kesimpulan yang telah dijelaskan diatas maka penulis dapat memberikan beberapa saran terhadap peran roomboy department housekeeping di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru yang sekiranya dapat membantu pihak manajemen hotel untuk melakukan hal sebagai berikut :

1. Pihak Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru dapat menambah tenaga kerja khususnya roomboy dengan standar jumlah kamar yang dibersihkan oleh

seorang roomboy adalah 13 kamar, maka pihak Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru harus menambah setidaknya 9 roomboy untuk membersihkan kamar dengan jumlah 165 kamar yang ada di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru dan penambahan tenaga kerja laundry section agar pengerjaan linen tidak mengalami keterlambatan dan pengerjaan kamar oleh roomboy dapat berjalan lancar dan tidak terkendala sehingga dapat mencapai target waktu yang telah ditentukan untuk membersihkan kamar agar siap untuk dijual.

2. Pihak Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru agar dapat memotivasi karyawan khususnya roomboy dengan cara bersikap adil kepada seluruh karyawan, mengharagi karyawan, membangun lingkungan kerja yang menyenangkan dan lain sebagainya untuk meningkatkan semangat kerja roomboy dalam menjalankan tugasnya dan memberikan sanksi yang tegas apabila karyawan tidak mengikuti peraturan yang telah ditetapkan.

3. Pihak Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru agar dapat memberikan kesempatan kepada roomboy untuk memberikan saran dan masukan terhadap pelaksanaan kerja roomboy di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Agusanwar, (2000). Hotel Housekeeping Operasional, Jakarta : PT. GramediaPustaka utama

Bagyono. (2007). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung. Alfabeta

Bagyono. (2009). Manajemen Housekeeping Hotel. Alfabeta

Christoper Lovelock & Lauren K Wright (2007).

ManajemenPemasaranJasa,  
PT.Indeks, Indonesia

Komar, Richard. (2006). Management Hotel. Garsindo. Jakarta

Lupiyoadi (2006) Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat

Lutfi Orbani Bagyono. (2003). Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel

Ni WayanSuwithi, dkk , Cecil Erwin Jr. Boham. (2008). Akomodasi Perhotelan Jilid 2

Riduwan. (2013). Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung. Alfabeta

Rumekso. (2001). Housekeeping Hotel, Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Rumekso.(2005). Housekeeping Hotel Floor Section. Andi . Yogyakarta

Sihite, Richard. (2000). Housekeeping (Tata Graha). SIC. Surabaya

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Administrasi . Bandung. Alfabeta

Sulastiyono, Agus. (1994). Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Yogyakarta : Andi

Sulastiyono, Agus. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Jakarta : Alfabeta.

Syahza, Almasdi. (2009). Metodologi Penelitian . Pekanbaru : Pusbangdik Unri

Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset

Wardiyanti. (2006). Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta. Andi Offset.

Yayuk Sri Perwana. (2001). Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademik Perhotelan Make Up Room, Jakarta: GramediaPustaka

Jurnal :

Maulidha , S. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Samarinda. eJournal Administrasi Bisnis.

Moha, s, & loindong, s. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. EMBA, 4, 575-584

Saidani, B. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. Journal of Marketing Management. Vol. 3, No.1, April 2013

Yohana, (2019). Pelaksanaan Tugas Roomboy Sift Pagi di Department Housekeeping Batiqa Hotel Pekanbaru. JOM FISIP Vol. 6 : Edisi II Juli – Desember 2019

Linda Tina, (2018). Peran Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Department Housekeeping Pada Swiss-Bellin Hotel Harbour Bay Batam. Jurnal Ilmiah Skylandsea. Volume 2 No. 2 Juli 2018

Suwardi Kairudin, (2012). Peranan Roomboy Dalam Menjaga Kebersihan Hotel Guna Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel Bumi Wiyata, Depok, Jawa Barat. Vol. 3, No.1, Maret 2012

Website :

Referensi Google. (2022). “Daftar Hotel Bintang 4 di KotaPekanbaru”, <https://www.google.com/travel/hotels/Pekanbaru>, diakses pada 28 Maret 2022.