

MEKANISME KERJA ROOM ATTENDANT THE ZURI HOTEL PEKANBARU

Oleh: Azis Riduansyah

Email : azisriduansyah25@gmail.com

Pembimbing: Mariaty Ibrahim

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 working mechanism is a work procedure that has been determined with the aim of making it easier to work on and have the same work result in accordance with a predetermined barometer. In a hotel, housekeeping plays an important role in maintaining the hotel's reputation, especially room attendants because hotels are synonymous with rooms that are kept clean, comfortable, beauty of rooms are important values for a guest who wants to stay. This study aims to find out the arrangement of work mechanism by management, the operational procedures of a room attendant in making and maintaining a room (make up room) starting with the preparation of the room attendant before starting work (Preparation), priority of makeup room, make up room procedure, and criteria the result of good room attendant work, and room attendant constraints in working with references, namely the book from Rumekso (2002) in the Housekeeping Departement of The Zuri Hotel Pekanbaru. All the data needed for the authors were collected by observation, interviews and documentations techniques. Based on the results of research on the working mechanism of room attendants at The Zuri Hotel Pekanbaru it is said to be good because there are things that are very systematically planned but there are things that are still being improved for management with predetermined procedures.

Keywords: Implementation of Tasks, Room Attendant, Room Guest, The Zuri Hotel Pekanbaru

LATAR BELAKANG

Setiap daerah di Indonesia memiliki keberagaman pariwisatanya. Salah satunya Provinsi Riau merupakan provinsi ke 4 yang terletak di pulau Sumatera. Memanfaatkan potensi alam, budaya, sejarah, kuliner dan lain lain. Dari tahun ke tahun, Provinsi Riau memiliki potensi pariwisata yang mulai berkembang dengan pusat perbisnisan dan juga pariwisatanya. Dari tahun ke tahun, terjadi peningkatan dalam pembangunan pariwisata. Dikarenakan letak provinsi Riau yang sangat strategis, pemerintah provinsi pun mengambil langkah kesempatan ini.

Pekanbaru merupakan ibukota provinsi Riau, memiliki arti “Pasar baru” karena sejarah mencatat kota ini adalah pusat perdagangan di zaman kerajaan. Berada di lokasi yang strategis yaitu Selat Malaka memisahkan antara Indonesia dengan Malaysia dan Singapura. Sekarang, Kota Pekanbaru dijuluki sebagai kota madani. Pekanbaru mengalami kemajuan, mulai dari aspek perekonomian, pembangunan, sarana dan prasarana. Pekanbaru mengalami perkembangan bisnis yang sangat pesat, dibuktikan dengan banyaknya para pendatang dari domestik hingga mancanegara yang datang dengan tujuan yang berbeda. Memiliki bandara internasional yaitu Bandar Udara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru menjadi kemudahan para turis yang berasal dari domestik maupun mancanegara, akibatnya untuk sektor pariwisatanya yang mulai berkembang dengan beberapa bukti bahwa banyak fasilitas akomodasi yang mulai dibangun, banyak hotel yang memiliki bintang 3 hingga 5 yang mana bertujuan untuk menjangkau para tamu agar

dapat menginap dengan nyaman dan bisa berlama di kota Pekanbaru.

Hotel merupakan bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas – fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002:2). Room attendant biasanya memiliki waktu kerja normal sebanyak 8 jam. Untuk The Zuri Hotel, Room attendant rata-rata menangani kamar 25 hingga 30 kamar per orang. Untuk seorang Room attendant tak hanya harus memiliki pelayanan yang terbaik, tetapi juga memiliki strategi untuk menjaga efisiensi kinerja, *Room attendant* mesti bisa menyelesaikan pembersihan kamar dengan tepat waktu serta tidak lupa menjaga kualitas kebersihan, kerapian kamar. Untuk bisa menjaga efisiensi waktu, dibutuhkan keterampilan, pengalaman yang banyak agar bisa mengusai.

Oleh karena itu, penulis akan mengangkat tema tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *Room attendant* dengan judul “**MEKANISME KERJA ROOM ATTENDANT THE ZURI HOTEL PEKANBARU**”.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah yang penulis ambil adalah Bagaimana Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru dan kendala yang terjadi dalam Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru.

Batasan Masalah

Batasan masalah dari ini penelitian ini bertujuan agar penelitian lebih terfokus, maka penulis membahas tentang:

1. Bagaimana Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru.
2. Apa kendala dalam pelaksanaan mekanisme kerja room attendant The Zuri Hotel Pekanbaru.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Mekanisme Kerja pada *Room Attendant* The Zuri Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala bekerja *Room Attendant* di The Zuri Hotel Pekanbaru saat melakukan operasional.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis adalah dapat menambah pengetahuan tentang mekanisme kerja dari *Room Attendant* The Zuri Hotel Pekanbaru.
2. Manfaat bagi akademis adalah sebagai bahan referensi dan perbandingan untuk para peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa.
3. Manfaat bagi hotel dapat menjadi evaluasi dan referensi khusus bagi pihak *Room Attendant* section di The Zuri Hotel Pekanbaru demi meningkatkan kualitas kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Hotel

Kata *hotel* mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut hotel adalah *garni*, Sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat tinggal/menginap untuk penyewaan

secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis, *hostel*, berasal dari kata latin: *hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1979 (Perwani, 1997: 2).

Room Attendant

Room attendant adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama ditujukan kerapihan tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus disiapkan serapih mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya. (Sulastiyono, 1994: 42).

Tugas Room Attendant

Mengelola kamar menjadi tanggung jawabnya (dalam arti luas) (Rumekso, 2002:4). Baik buruknya kamar tergantung pada *room attendant*, baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *room attendant* yang rajin, teliti, dan terampil dalam bekerja akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap, dan nyaman.

- a. Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, bagi pagi,siang, sore, maupun malam hari (Rumekso, 2002:4). Pelayanan memiliki definisi sebagai suatu usaha yang

- b. dilakukan oleh manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan serta tujuan sehingga membuatnya menjadi puas (Sulastiyono, 1994).
- c. Agar tamu mendapatkan kepuasan maka *room attendant* harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:
 - c.1. *Realibility*, adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar pada jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen.
 - c.2. *Responsiveness*, yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat.
 - c.3. *Assurance*, adalah pengatuhan dan kesopanan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri yaitu kompetensi untuk memberikan pelayanan dan memiliki sifat *respect* kepada konsumen.
 - c.4. *Empathy*, memberikan perhatian individu konsumen secara khusus. Dimensi *emphathy* memiliki ciri yaitu kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen.
 - c.5. *Tangibles*, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan yang menunjang pelaksanaan pelayanan (Sulastiyono, 1994: 5).

Kamar

- a. *Single Room* atau *Single Bed Room*
- b. *Double Room* atau *Double Bed Room*
- c. *Twin Room* atau *Twin Bed Room*
- d. *Double-Double Bed Room* atau *Twin Double Bed Room*

- e. *Triple Room* atau *Triple Bed Room*
- f. *Suite Room*

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pada penelitian Mekanisme Kerja *Room Attendant* The Zuri Hotel Pekanbaru, peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumakdinata (2006: 72) menyatakan Penelitian deskriptif adalah bentuk penelitian yang dikhususkan untuk deskripsi fenomena buatan manusia atau fenomena alamiah.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan diselenggarakan di The Zuri Hotel Pekanbaru beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Kompleks Transmart Pekanbaru, Kelurahan Labuh Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Alasan memilih The Zuri Hotel Pekanbaru adalah merupakan salah satu hotel bintang 4 yang ada di Kota Pekanbaru dengan umur yang masih muda yaitu 4 tahun beroperasi.

Jenis dan Sumber Data penelitian

Data Primer

Menurut Nasution (1996) data primer merupakan data yang dihasilkan atau didapatkan langsung dari tempat penelitian terjadi. Dilanjutkan dengan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kegiatan dan percakapan, kegiatan dan percakapan merupakan asal muasal data yang didapatkan dari tempat penelitian terjadi dengan mengamati dan mewawancarai.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang ditemukan dari berbagai macam sumber literasi dan sumber lainnya seperti catatan, surat, buku harian, dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah ataupun swasta. Data sekunder bisa dihasilkan dari majalah, publikasi dari berbagai organisasi, hasil penelitian, buletin, website resmi, hasil survey. Nantinya, tujuan penulis menggunakan data sekunder ini agar memperkuat penemuan dan melengkapi informasi dari penelitian tersebut (Suharsimi, 2013: 23).

Teknik dan Pengumpulan Data Penelitian

Tujuan adanya teknik pengumpulan data penelitian ini agar penulis memudahkan dalam pengumpulan data penelitian secara sistematis dan memperoleh hasil penelitian yang lengkap dan tercapai tujuan bagaimana memperoleh data secara baik dan benar.

a. Observasi

Pernyataan dari Basrowi & Suwandi (2008:33) suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara melihat dan mengamati dengan cara mengadakan pengamatan ke objek penelitian secara teliti dan dicatat secara sistematis.

b. Dokumentasi

Pernyataan dari Sugiyono (2012:240) bahwa dokumentasi adalah kegiatan yang merekam kejadian yang terjadi di masa lalu. Dokumentasi dapat berbentuk foto, tulisan, rekaman suara, video amatir, karya-karya monumental hasil dari

seseorang. Nantinya, dokumentasi yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini berupa foto, video amatir, dan pesan suara yang akan menjadi peran untuk mendukung sinkron nya data dari kegiatan wawancara. Dokumentasi diadakan langsung di tempat kegiatan penelitian yang sudah diberikan izin dari pihak instansi yang terkait.

c. Wawancara

Seperti yang dipaparkan oleh Sugiyono (2012:16) bahwa wawancara adalah suatu kegiatan mengumpulkan data dan informasi dengan cara melaksanakan studi pendekatan dalam mencari masalah mesti teliti melalui kegiatan dialog lebih dari 2 orang memberikan pertanyaan yang telah dipersiapkan oleh penulis sesuai judul dan kegiatan penelitian.

Teknik Analisis Data Penelitian

a. *Data Reduction* (Depresiasi Data)

Depresiasi data merupakan pemillihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, pengabstrakan dan perubahan data kasar yang muncul dari catatan tertulis di objek penelitian.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

- c. Selanjutnya data akan diproses untuk disusun sedemikian sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Adapun bentuk penyajian data kualitatif biasanya menggunakan teks naratif.

d. **Verification (Kesimpulan)**

Terakhir, data yang telah dikumpulkan akan diungkapkan berbentuk. Hasil data yang terungkap tadi menghasilkan data yang masih kabur, rancu, meragukan, sehingga data terungkap tersebut harus diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat lagi sesuai dengan penyajian data dan depresi data agar kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru

1. Persiapan Room Attendant Memulai Bekerja

Para karyawan Room Attendant di pagi hari, mereka datang ke kantor sebelum jam 07.30 tidak lupa dengan absen *finger print* dan sudah siap menyelesaikan *grooming* di ruang loker, mempersiapkan kondisi fisik dengan mengonsumsi vitamin dan perbanyak minum air putih. Setelah itu, menuju *office* untuk melakukan *morning briefing*. Setelah melakukan briefing, nantinya order taker akan mencetak room attendant work sheet yaitu laporan kerja Room Attendant dalam 1 hari berisikan nama tamu, status kamar, nomor kamar, tanggal

masuk dan keluar tamu, jadwal mulai pengerjaan kamar dan selesai pengerjaan kamar, kolom pengisian guest amenities, linen supplies. Setelah mendapatkan room attendant worksheet sesuai floor section yang ditentukan, selanjutnya mereka akan menaiki lift menuju pantry untuk mempersiapkan perlengkapan operasional karyawan. Seperti contoh mengambil dan memeriksa keadaan trolley, mempersiapkan alat pembersih, linen, chemical, dan guest supplies.

2. Prioritas Make Up Room

Setelah mendapatkan room attendant worksheet dan master key yang telah dibagikan oleh Room Supervisor dan telah mempersiapkan segala alat dan barang pendukung operasional, sebaiknya para karyawan harus memahami kondisi kamar hari ini terutama pada *status code* pada kamar hotel. Setelah itu, peneliti telah melakukan observasi pada *status code room* yang ada room attendant worksheet dan hasilnya adalah sebagai berikut:

- a. *Occupied Dirty (OD)*
- b. *Occupied Clean (OC)*
- c. *Vacant Dirty (VD)*
- d. *Vacant Clean (VC)*
- e. *Vacant Ready (VR)*
- f. *Do Not Disturb (DND)*
- g. *Out of Order (OOO)*

paling utama dalam mengerjakan kamar adalah kamar in request atau kamar yang sudah diminta oleh tamu untuk dibersihkan, selanjutnya untuk kamar OD (*Occupied Dirty*) dan VD (*Vacant Dirty*) dikerjakan secara bergantian dengan tempo pengerjaan 1 kamar OD dan 2 kamar VD agar menjaga ketersediaan kamar bersih yang bisa untuk dijual dan dapat melayani make up kepada tamu.

3. Prosedur Make Up Room

a. Mengetuk Pintu Kamar Dan Masuk Ke Dalam Kamar

Sebelum memulai make up room, Room Attendant memastikan kamar apa yang akan dikerjakan sesuai dengan yang ada di room attendant worksheet. kegiatan tersebut adalah perkenalan seorang Room Attendant kepada tamu dengan tujuan untuk membersihkan kamar tamu seperti kondisi awal tamu masuk ke kamar, tetapi jika tamu tersebut menolak tidak dipermasalahakan tetapi juga tawarkan pengisian kembali *guest supplies* dan pergantian linen seperti bath towel atau bath mat.

b. Mengeluarkan Sampah, Peralatan Room Service dan Linen

Saat sudah selesai memeriksa kondisi fasilitas yang ada di kamar, kamar pasti mengalami keadaan yang sangat kotor, penuh dengan sampah yang ada di tong sampah, terkadang ada juga peralatan makan dan minum saat tamu memesan makanan dari *room service*, dan juga dengan linen yang bekas pakai maka akan dilepas untuk diganti dengan yang baru.

c. Membersihkan Kamar Mandi

tujuan kamar mandi bersih karena segala kotoran berpusat di kamar mandi, aman karena menjaga dari kejadian yang tidak diinginkan seperti terpeleset, dan nyaman karena tamu dapat menikmati fasilitas kamar mandi yang terbaik.

Selanjutnya peneliti juga menyimpulkan sesuai dengan observasi bahwa kamar mandi yang bersih, nyaman, dan aman merupakan cerminan dari kamar yang bersih, nyaman, dan aman.

d. Mengganti Linen kamar

Segala jenis linen yang ada di kamar mulai dari di tempat tidur seperti *pillow case, bed sheet, duvet, bolster case* dan yang di kamar mandi seperti *bath mat, bath towel, hand towel* harus diganti. bahwa pergantian linen sehari sekali khusus untuk kamar *vacant* ini bertujuan walaupun menjaga dari kontaminasi bakteri dan virus walaupun terlihat bersih tidak terlihat noda setelah pemakaian. Terkadang untuk kamar *occupied*, ada yang tidak ingin diganti linen nya terutama linen untuk tempat tidur, tetapi Room Attendant selalu menawarkan juga setiap hari untuk diganti linen nya agar peduli menjaga kebersihan dan Kesehatan tamu.

e. Mengisi Kembali Guest Supplies Pada Kamar

Guest supplies adalah fasilitas barang baik yang dapat habis dipakai maupun tidak habis dipakai terdapat di kamar demi menunjang pelayanan kepada tamu. Salah satu yang membuat tamu senang adalah tamu yang dapat menikmati *guest supplies* yang berkualitas, lengkap, dan otentik. Maka dari itu, Departement Housekeeping The Zuri Hotel Pekanbaru sudah membuat susunan dan

jumlah isi guest supplies yang ada di kamar mandi dan kamar tidur.

f. Membersihkan Debu, Menyapu, dan Mengepel di Sekitar Kamar (Dusting, Sweeping, Moping)

Kamar-kamar yang sudah dipakai pasti akan berdebu walaupun sirkulasi udara adalah melalui AC, maka dari itu agar menjaga kebersihan, kenyamanan, Kesehatan kamar, dilakukan dusting atau membersihkan debu – debu ada di sekitar kamar. Debu – debu ini dapat dijumpai di sela – sela sempit yang ada di kamar. Setelah debu turun sampai ke lantai, maka akan disapu menggunakan broom dan dipel menggunakan mop dan mop soap. segala sesuatu tentang *dusting*, *sweeping*, dan *mopping* dimulai dari ujung kamar agar menghemat waktu pekerjaan, Penggunaan *towel OO* untuk *dusting* sangat berfungsi dengan baik dengan hasil yang baik juga memaksimalkan hasil kerja yang baik. Perbedaan penggunaan *lobby duster* dan *broom* adalah jika *lobby duster* bisa menyapu debu dengan area yang luas, kalau broom dapat menyapu di sudut – sudut ruangan sempit dan dapat menyapu debu hingga menuju *dust pan* agar ditampung.

g. Akhir dari Pekerjaan Room Attendant

bahwa terakhir yang dilakukan Room Attendant adalah *quality control* kepada kondisi fasilitas, kelengkapan guest supplies sesuai dengan prosedur dan nanti nya akan diperiksa hasil kerja tersebut

oleh Room Supervisor. Tujuan dilakukan *quality control* agar meminimalisir komplain tamu kepada hotel karena adanya masalah pada fasilitas hotel, karena juga hotel identik dengan kamar, kamar dengan kualitas terbaik akan menaikkan reputasi hotel. Setelah semua selesai mengerjakan semua kamar sesuai dengan *floor section* yang ada di room attendant worksheet, maka Room Attendant bersiap melakukan hal – hal yang ditentukan oleh Departement Housekeeping sesuai dengan ketentuan berlaku. sebelum pulang, karyawan room attendant memeriksa kembali room attendant worksheet apakah ada yang belum diisi atau belum karena nanti akan dikumpulkan di office saat briefing sore. Setelah itu mengembalikan room attendant trolley beserta alat dan barang yang ada di trolley ke pantry 6 serta trolley harus dibersihkan hingga tidak ada kotoran yang tersisa di trolley. Setelah itu karyawan tersebut dapat menuju ke *office* untuk melaksanakan briefing sore, tetapi briefing sore ini diadakan jikalau seluruh karyawan Room Attendant hadir di office, jikalau belum hadir lengkap maka para karyawan Room Attendant yang sudah siap dapat membantu kolega nya yang belum siap menyelesaikan kamarnya agar dapat melaksanakan briefing sore. Briefing sore ini berguna untuk melaporkan kendala yang

terjadi dalam mengerjakan kamar selama 1 hari, penyampaian masukan dan kritikan dari atasan kepada bawahan. Setelah melaksanakan briefing sore, para karyawan Room Attendant membuang sampah yang mereka kumpul di *trash bag* dan dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) milik hotel

4. Kriteria Hasil Kerja Room Attendant yang Baik

Setelah menyelesaikan make up room kamar, para karyawan harus melakukan pemeriksaan terhadap hasil kerja sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh atasan yang ada di Housekeeping Departement. dengan adanya kriteria ini akan menjadi tolak ukur bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan Room Attendant kepada kamar hotel tersebut agar tamu puas merasakan pelayanan kamar. ada 3 dari 5 indera manusia yang dapat menilai bahwa kamar tersebut sesuai dengan kriteria yaitu melihat dengan mata, menghirup dengan hidung, dan menyentuh dengan kulit. Kriteria dari melihat dengan mata adalah kamar yang bersih, nyaman dipandang, lengkap dan terawat dengan segala fasilitas. Untuk kriteria dari menghirup adalah kamar yang beraroma wangi karena kamar tersebut sudah wangi dengan disemprotkan air freshner dan parfum dari linen serta aroma dari kamar mandi yang sudah dibersihkan. Terakhir yaitu

kriteria dari menyentuh adalah kamar yang tidak berdebu dan kamar mandi yang tidak ada genangan air sedikitpun.

Kendala dalam Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru

- a. Kendala dalam Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru dalam Persiapan Room Attendant memulai bekerja yaitu ketika di pagi hari dalam melaksanakan briefing terkadang terlambat dan jadi memakan waktu dan lagi pembahasan briefing terkadang tidak efisien seperti pembahasan yang diulang – ulang dapat menguras waktu yang ditetapkan waktu briefing maksimal 30 menit menjadi lebih dari 30 menit.
- b. Kendala dalam Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru dalam Prioritas make up kamar adalah ketika para karyawan Room Attendant tidak sesuai dengan trik pengerjaan 2 kamar OD dan 1 kamar VD karena untuk kamar OD itu aka ada di sekitar jam 10 ke atas karena banyak para tamu sebelum *check out* mereka ingin merasakan *Swimming Pool* yang ada di rooftop hingga jam 10 ke atas, akhirnya ini trik ini menghambat dalam efisiensi waktu dalam pengerjaan.
- c. Kendala dalam Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru dalam Prosedur Make Up Room yaitu ketika membersihkan

- d. kamar mandi dan mengeringkan menggunakan towel bekas dipakai tamu bukan towel OO karena keterbatasannya towel OO. Selanjutnya ketika take out seluruh sampah yang berserakan di dalam kamar bukan di tong sampah, ini akan menguras waktu dalam pengerjaan kamar.
- e. Kendala dalam Mekanisme Kerja Room Attendant The Zuri Hotel Pekanbaru dalam kriteria hasil kerja Room Attendant yang baik adalah ketika Room Attendant telah selesai make up room tapi tidak teliti dalam memeriksa hasil kerja, jika tidak teliti maka harus dikerjakan lagi agar sesuai dengan kriteria hasil.

kasur, Membersihkan debu di sekitar kamar, menyapu dan mengepel lantai, mengisi Kembali *supplies & amenities* kamar, akhir dari pekerjaan Room Attendant. Kemudian kriteria hasil kerja room attendant yang baik dengan cara memeriksa hasil kerja Room Attendant sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dan bagaimana tanggapan tamu mengenai hasil kerja Room Attendant terhadap kamar hotel.

2. Untuk kendala yang terjadi dalam mekanisme kerja room attendant The Zuri Hotel Pekanbaru adalah terlambat datang karyawan menuju ke kantor, pembahasan briefing yang berbelit – belit, kekurangan stok linen yang karena linen masih berada di laundry pusat ZHM, para tamu yang lama untuk *check out* kamar sehingga kamar dengan status VD (Vacant Dirty) bisa dibersihkan sesuai dengan trik yang diberikan oleh Departement Housekeeping agar tersedia kamar yang VR (Vacant Ready) untuk dapat dijual kembali, tidak teliti dan fokus seorang karyawan untuk memeriksa hasil make up room, dan pemakaian towel OO (Out of Order) yang terbatas.

Saran

1. Ketika Room Attendant bekerja melebihi dari 8 jam di saat *peak season*, untuk dapat mengajukan pemberian vitamin kepada HRD dan jatah makan 2 kali sehari yaitu makan siang dan makan malam.
2. Agar para karyawan tetap fokus dalam memeriksa hasil kerja

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Room Attendant memulai bekerja mula – mula preparation kepada diri sendiri karyawan seperti fisik dan psikis, grooming, melakukan morning briefing untuk mendapatkan informasi terkini, room attendant work sheet dan master key, menyiapkan alat dan barang yang mendukung dalam bekerja. Kemudian Prioritas make up room dengan memahami status code room pada room attendant work sheet, sistem pengerjaan make up room sesuai dengan status code room. Selanjutnya prosedur make up room dimulai dengan mengetuk pintu kamar 3 kali, mengeluarkan sampah, alat makan dan linen, membersihkan kamar mandi, mengganti linen

yang sesuai dengan kriteria, maka buatlah catatan pribadi tentang kriteria hasil kerja yang telah disesuaikan serta jangan lupa kepada karyawan untuk membawa botol minum agar sering minum air putih.

3. Untuk prioritas make up saat tamu ramai mengisi kamar, maka selalu kerjakan kamar yang in request dan kamar long stay. Jangan menunggu ada kamar yang sudah *Vacant Dirty* atau trik yang disarankan, tentunya melihat kondisi ramai atau sepi nya tamu yang menginap.
4. Jikalau towel OO tidak cukup untuk digunakan sebagai pengering. Maka gunakan saja towel bekas dipakai oleh tamu tapi dengan syarat kamar mandi benar – benar tidak ada genangan air kotor, noda, kotoran yang dapat menempel di towel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasioal)*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Ajis, R. A. (2020). Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Room Boy Hotel Grand Jatra Pekanbaru. *JOM FISIP VOL.7: Edisi I Januari - Juni*, 1-11.
- Aprinaldi, I. W. (2019). Kinerja Room Boy Pangeran Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 6: Edisi II Juli - Desember*, 1 - 15.
- Audina, N. (2018). Kualitas Pelayanan Room Boy di Hotel Grand Zuri Pekanbaru Riau. *JOM FISIP Vol. 5 No. 1 April*, 1 - 14.
- Bagyono. (2009). *Manajemen Housekeeping*. Bandung: ALFABETA.
- Chair. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Darmadjati. (2006). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Darsono. (1992). *Tata-Tata Graha Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Darsono. (1995). *Tata Graha Hotel Housekeeping*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Huberman, M. &. (1992). *Analisis Data Kualitatif* . Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mariyam, S. (2019). Pelayanan Room Boy Housekeeping Departement di KTM Resort. *JOM FISIP Vol. 6: Edisi II Juli - Desember* , 1 - 15.
- Nasution. (1996). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito Bandung.
- Pekanbaru, D. k. (2023, June 6). *Daftar Objek Smart Tourism Kota Pekanbaru*. Retrieved from <https://smarttourism.pekanbaru.go.id/>
<https://smarttourism.pekanbaru.go.id/p/destinasi?page=27>
- Perwani. (1997). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan, Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rumekso. (2005). *Housekeeping Floor Section* . Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suharsimi, A. (2013). *Manajemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Sulastiyono. (1994). *Teknik dan Prosedur Pelayanan Tata Graha (Housekeeping Services, Technique, and Procedure)*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Sulastiyono. (1999). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: ALFABETA.
- Sulatiyono. (1994). *Pengelolaan Pelayanan Tata Graha (Managing Housekeeping Services)*. Bandung : Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Susilo, I. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Housekeeping Departement di IBIS Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 5: Edisi Juli - Desember, 1 - 15.*
- Suwandi, B. &. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwithi. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 2*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Widanto. (2020). Carrying Out Roomboy Duties at The Housekeeping Departement at The Novotel Pekanbaru Hotel. *JOM FISIP Vol. 7:*