

Submitted 10 Agustus 2022
Accepted 30 Agustus 2022

PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM UPAYA MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI THE KAYON RESORT

ROOM ATTENDANT'S ROLE IN IMPLEMENTING STANDARD OPERATING PROCEDURES FOR GUEST ROOM CLEANING AT THE KAYON RESORT

Dewa Gede Dwika Widarta

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

dewaegik2000@gmail.com

ABSTRAK

Resort yang dibangun mengikuti kontur tanah dan bekerja dengan sebanyak mungkin habitat alami yang ada untuk menyatu dengan lingkungan sekitarnya, menghormati larangan untuk menjaga kesembuhan. Sedangkan Kayon artinya pohon kehidupan dengan keceriaan dan tantangan warna-warni, bentuk kayon diimplementasikan pada arsitektur, kolam renang, bak mandi dan detil karya seni. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan room attendant dalam penyiapan kamar tamu di The Kayon Resort. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan room attendant dalam penyiapan kamar tamu di The Kayon Resort. Guna memecahkan permasalahan dalam penelitian ini dipergunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan memaparkan dan menguraikan bagaimana kualitas pelayanan room attendant dalam penyiapan kamar tamu. Dari analisis deskriptif kuantitatif yang telah dilakukan maka hasil yang dapat diperhitungkan rata-rata secara umum diperoleh dengan kategori "Cukup Baik" atau "Cukup Memuaskan", dengan kata lain kualitas pelayanan room attendant dapat cukup memuaskan tamu yang menginap di The Kayon Resort dengan memperhatikan indikator yang kurang memenuhi keinginan tamu yaitu kecakapan room attendant dalam menggunakan bahasa asing untuk berkomunikasi dengan tamu, menjaga keamanan kamar dengan baik dan juga keinginan room attendant dalam mendengarkan keinginan tamu.

Kata Kunci: Penerapan Standar Operasional Prosedur, Room Attendant, Penyiapan Kamar Tamu.

ABSTRACT

The resort is built following the contours of the land and working with as much of the existing natural habitat as possible to blend in with the surrounding environment, respecting prohibitions to maintain healing. While Kayon means tree of life with colourful fun and challenges, the form of Kayon is implemented in architecture, swimming pools, bathtubs, and detailed artwork. The formulation of the problem raised in this study is how is the quality of room attendant service in preparing guest rooms at The Kayon Resort. The purpose of this study was to determine the quality of room attendant service in preparing guest rooms at The Kayon Resort. To solve the problems in this study, qualitative descriptive analysis techniques were used to describe and describe how the quality of room attendant services in preparing guest rooms. From the quantitative descriptive analysis that has been carried out, the results that can be calculated on average are generally obtained with the category "Good Enough" or "Sufficient Satisfactory", in other words the quality of room attendant service can be sufficient to satisfy guests who stay at The Kayon Resort by paying attention to indicators which does not meet the wishes of guests, namely the room attendant's skills in using foreign languages to communicate with guests, maintaining room security properly and also the room attendant's desire to listen to guests' wishes.

Keywords: Implementation of Standard Operating Procedures, Room Attendant, Guest Room Preparation.

PENDAHULUAN

Bali merupakan tempat tujuan wisata yang terkenal di penjuru dunia hal ini dapat dilihat dari banyaknya wisatawan yang datang ke Bali, yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Bali memiliki keindahan dan keunikan serta kaya akan seni serta budaya yang sangat menawan. Ini merupakan menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang ingin mengunjungi pulau Bali, menyadari akan kondisi tersebut, maka berbagai usaha-usaha yang dilakukan untuk menarik minat wisatawan untuk datang ke Bali khususnya di bidang akomodasi perhotelan yang ingin memberikan pelayanan dalam bidang jasa. Industri pariwisata adalah industri yang perubahan dan perkembangannya dinamis. Pariwisata juga menjadi satu dari lima kategori ekspor utama dari 83 persen negara-negara di dunia, dan telah menjadi sumber devisa utama sedikitnya 38 persen dari negara- negara itu. Nantinya, pariwisata akan terus tumbuh dengan baik dan *World Tourism Organization* (WTO)

memproyeksikan pada 2020 akan terdapat sekitar 1,6 miliar wisatawan mancanegara (Sabri, 2006)

Saat membahas dunia perhotelan, maka kita akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar yaitu Hotel, karena Hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersil yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya. Sulastiyono (2011:5) Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satu faktor utama yang menyebabkan tamu merasa senang dan nyaman tinggal di hotel adalah kondisi hotel, baik dikamar maupun di *public area* bersih, rapi, nyaman dan aman. Pasti tamu akan merasa senang dan puas apabila kamar yang disewa dan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkannya.

The Kayon Resort adalah salah satu hotel yang ada di Gianyar. The Kayon Resort memiliki bagian- bagian operasional yang menunjang berjalannya kegiatan industri perhotelan dengan baik. Bagian operasional tersebut meliputi: *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Human Resources Department, Sales and Marketing Department, Accounting Departement, Purchasing and Store dan Security Department.*

Salah satu bagian oprasional yang sangat penting diperhatikan yaitu *Housekeeping Department*, karena bagian ini menangani kerapian kebersihan, keindahan kamar, sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur, dan memiliki pengetahuan yang luas. *Room boy/maid* adalah bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar hotel seperti kebersihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama berada dihotel tersebut. Kariana (2014)

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah diterapkannya standar operasional prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh masing - masing hotel. standar oprasional prosedur merupakan standar dimana pengertian akan standar adalah suatu aturan khusus, prinsip, atau tindakan yang ditetapkan sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten.

Namun, dalam pengamatan 6 bulan awal masih banyak terjadinya kesalahan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu, kinerja *room attendant* yang tidak sesuai pada saat melakukan pembersihan kamar, seperti contohnya tidak digantinya sheet secara teratur pada saat melakukan *making bed*, tidak dilakukannya sweeping sebelum moping dan juga menggunakan *mop* yang tidak bersih saat *moping*.

Kurangnya kualitas kinerja dari *room attendant*, masih mengakibatkan terjadinya *complaint* dari beberapa tamu yang menginap di The Kayon Resort. Oleh karena itu penulis tertarik mengangkat judul "*Peranan Room Attendant dalam upaya menerapkan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu di The Kayon Resort*"

TINJAUAN PUSTAKA

Penggunaan hasil penelitian terdahulu yang bertujuan untuk mencari bahan referensi dan bahan pertimbangan. Untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian sebelumnya, maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan kajian masalah penelitian yang relevan.

Adapun penelitian sebelumnya dilakukan oleh Dewa Made Supriadi dalam "*Analisis Kualitas Pelayanan Room Boy dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Stones Hotel Legian Bali*". Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan teknik analisis data Deskriptif Kualitatif dengan bentuk penyajian data dari analisis Statistik Deskriptif melalui : Tabel, Grafik, Diagram (lingkaran, balok, histogram), *Presentase*, Rerata (mean), Median (nilai tengah), Modus (nilai tertinggi), Frekuensi, Standar deviasi. Penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan *Room Boy* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Stones Hotel Legian Bali, secara umum tergolong baik atau memuaskan.

Penelitian yang dilakukan tentunya memiliki perbedaan dengan penelitian yang terdahulu dimana hal tersebut dapat dilihat pada perbedaan lokasi penelitian dan objek penelitian. Selain itu terdapat pula perbedaan metode penelitian yang digunakan antara peneliti sebelumnya dan peneliti yang dilakukan. Penelitian terdahulu menggunakan metode analisis statistik deskriptif kualitatif, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

SUMBER DATA

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti (Pantiyasa, 2015). Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah hasil observasi dan

wawancara penerapan *Standar Operasional Prosedur* pembersihan kamar tamu *occupied* dan *check out* di The Kayon Resort.

Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertai dan peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah dokumen- dokumen yang relevan, seperti; *Look Book* dan *Room Boy Control Sheet* di The Kayon Resort.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Observasi

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek secara langsung (Sugiyono (2015: 204). Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Dalam penelitian ini penulis mengadakan pengamatan secara langsung padapenerapan *Standar Operasional Prosedur* pembersihan kamar tamu oleh *room attendant* di *The Kayon Resort*.

Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara lisan oleh peneliti dengan cara tanya jawab (Pantiyasa, 2015). Dalam penelitian ini akan dilakukan wawancara dengan *Asst. Executive Housekeeper* yang berkaitan dengan penerapan *Standar Operasional Prosedur* pembersihan kamar *occupied* dan *check out* di The Kayon Resort.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah (Sugiyono, 2015: 329). Dalam penelitian ini penulis melakukan pencatatan data dari dokumen – dokumen yang relevan, seperti; *Logbook* dan *Room Boy Control Sheet* di The Kayon Resort.

TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis deskriptif adalah menafsirkan data, menjelaskan kategor atau pola, mencari hubungan berbagai variable dengan memaparkan dalam bentuk keterangan kata-kata secara sistematis (Pantiyasa, 2015). Dalam penelitian ini akan dipaparkan penerapan *Standar Operasional Prosedur* pembersihan kamar *occupied* dan *check out* di The Kayon Resort.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di The Kayon Resort melalui metode Observasi dan Wawancara terkait dengan prosedur penanganan pelayanan penyediaan kamar, masih ditemukan beberapa tugas dan tanggung jawab yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Adapun penjelasan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1. Perbandingan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penyediaan Kamar Di The Kayon Resort (Sumber: Data diolah peneliti, 2021)

No	Standar Yang Berlaku/ Dimensi of <i>service quality/SOP</i>	Seharusnya
(1)	(2)	(3)
1.	Sebelum memasuki kamar tamu, <i>room attendant</i> selalu mengambil kunci.	<i>Room attendant</i> seharusnya selalu mengambil kunci sebelum membersihkan kamar tamu.
2.	Karyawan harus mengecek status kamar terlebih dahulu.	<i>Room attendant</i> seharusnya mengecek status kamar terlebih dahulu.
3.	Karyawan harus mengikuti <i>briefing</i> dengan supervisor	<i>Room attendant</i> seharusnya selalu mengikuti <i>briefing</i> .

	dan menerima tugas harian.	
4	Karyawan harus menyiapkan hk equipment dan kebutuhan lainnya.	Room attendant seharusnya menyiapkan hk equioment.
5	Jaga jarak jika berhadapan dengan tamu atau teman kerja.	Room attendant seharusnya jaga jarak saat berkerja
6	Karyawan harus menggunakan masker ataun hand glove saat bekerja..	Room attendant harus menggunakan masker atau hand glove
7	Membawa hand sanitizer dalam botol kecil	. Room attendant seharusnya membawa hand sanitizer saat bekerja.
8	Membersihkan kamar tamu yang terisi dan membersihkan kamar tamu yang akan check out, sesuai SOP yang ada.	Room attendant seharusnya mengikuti SOP membersihkan kamar yang berlaku di hotel.
9	Membuat laporan akhir pada room attendant control sheet	Room attendant seharusnya membuat laporan akhir pada room attendant control sheet.
10	Karyawan memeriksa dan buat attendant report	Room attendant seharusnya memerikasa dan membuat attendant report.
11	Membantu supervisor dalam penghitungan kain kamar dan	Room attendant seharusnya

	supplies yang ada dikamar tamu.	membantu supervisor dalam pengitungan . .
12	Mengikuti secara kesinambungan pelatihan sesuai tugas / proyek khusus sesuai petunjuk.	Room attendant seharusnya mengikuti pelatihan dan proyek khusus sesuai petunjuk.
13	Melaksanakan pelayanan turn down service sesuai standar dan prosedur pada shift sore	Room attendant seharusnya melaksanakan turn down service pada shift sore.

Dari tabel di atas, dapat di simpulkan beberapa masalah atau kendala yang di lakukan oleh *room attendant* dan sering terjadi di The Kayon Resort. Adapun permasalahan tersebut adalah:

1. Dilihat dari sisi *reliability*

Masih tidak baiknya dalam menyajikan waktu dalam penyiapan kamar tamu karena The Kayon Resort mempunyai standar kamar tamu yang masih ready.

2. Dilihat dari sisi *responsiveness*

Masih kurang kecekatan *room attendant* dalam penanganan complain tamu pada saat check in atau check out.

3. Dilihat dari sisi *assurance*

Room attendant kurang menguasai bahasa inggris dan pengetahuan jenis kamar yang dijual di The Kayon Resort, sehingga apabila tamu ingin mendapatkan penjelasan mengenai room, jawaban yang diterima oleh tamu kurang memuaskan.

4. Dilihat dari sisi *empathy*

Masih kurangnya perhatian *room attendant* terhadap tamu, contohnya Kurangnya perhatian kepada tamu ketika tamu memanggil *room attendant* untuk membersihkan rambut atau debu yang masih ada.

5. Dilihat dari sisi *tangibles*

Penampilan *room attendant* yang kurang rapi misalnya rambut yang tidak rapi dan *room attendant* tidak membawa hand sanitizer. Kurangnya memperhatikan grooming seperti name tag, sehingga tamu kurang

mengetahui identitas seorang room attendant pada saat di minta bantuan oleh tamu.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur penyediaan kamar tamu di The Kayon Resort dapat di simpulkan bahwa *room attendat* sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur yang ada di The Kayon Resort dan bisa meningkatkan kendala-kendala yang di alami. Namun ada beberapa Standar operasional prosedur yang belum dapat di terapkan, seperti:

1. Saat memeriksa semua perlengkapan yang ada di kamar tamu masih ada yang belum diisi seperti *aminities* yang kurang, tetapi ada beberapa *room attendant* yang kurang lengkap mengikuti Standar Operasional Prosedur sehingga *aminities* yang ada di kamar terlupakan. Ada beberapa *room attendant* yang lupa mengucapkan permisi atau *excuse me* saat memasuki kamar atau keluar kamar sehingga tamu tidak tau apabila room attendant masih dikamar.
2. Kendala-kendala yang di alami oleh *roon attendant* adalah pada saat menyiapkan kamar tamu yang lumayan banyak, yang mengakibatkan perlengkapan dikamar tidak terisi dengan lengkap.

Berdasarkan kesimpulan yang telah di paparkan sebelumnya, dapat di kemukakan saran terhadap the kayon resort dalam pelayanan penyediaan kamar, yaitu:

1. Semua *room attendant* harus lebih detail dalam melaksanakan *standar operasional prosedur* dan lagi *room attendant* yang sering melakukan hal tersebut harus di tegur agar tidak dilakukan berulang kali. Dan *room attendant* harus mengingat standar operasional prosedur yang harus diterapkan saat memasuki kamar tamu.
2. *Room attendant* harus menerima dan menghadapi apa kendala- kendala yang dimunculkan oleh faktor alam.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, 2000, *Operasional Tata Graha Hotel*, Jakarta : PT. Gramedi Pustaka Utama

Sabri. 2006. Pengertian Pariwisata Bali di akses melalui: <https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1190771008-2-BAB%20I.pdf>

Kariana. 2014. Pengertian Housekeeping Departement diakses melalui: <https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1112041019-3-Skripsi%20Sucita%20Arimbawati%20BAB%20II.pdf>

Sihite. 2006. Tercantum pada buku halaman 35 dan diakses melalui: www.academia.edu/27617541/BAB_II_KAJIAN_PUSTAKA_2_1_Pengertian_Hotel

Perwani. 1993. Pengertian Hotel diakses melalui: http://etheses.uin-malang.ac.id/2404/9/07660015_Bab_2.pdf Sulastyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabet

Rumekso, 2001. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta : Andi

Rumekso, 2005. *Housekeeping Hotel –Floor Section*, Yogyakarta : Andi