

PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DIMASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL MEOTEL JEMBER

MOH DAVID RIZALDI

D3-PERHOTELAN, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JL.Karimata No.49. Jember
E-mail: Davidrezaldi685@gmail.com

ABSTRAK

Judul dari laporan ini adalah “Peranan “Personalia” Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Dimasa Pandemi Covid-19 Di Hotel Meotel Jember”. Yang melatar belakangi penelitian ini adalah tentang peranan room attendant dalam meningkatkan kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan Teknik wawancara, Observasi, Kepustakaan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kepustakaan, wawancara, observasi dan dokumentasi ini merupakan deskriptif kualitatif yang mana menggunakan Analisa deskriptif dan Analisis SWOT.

Kata kunci : Peranan Room Attendant, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

The title of this report is “Role of “Personnel” Room Attendant in Improving Guest Satisfaction During the Covid-19 Pandemic At Hotel Meotel Jember”. The background of this research is about the role of room attendant in increasing guest satisfaction. The research method used is the interview technique, observation, literature. The data collection method used is the method of literature, interviews, observations and documentation. This is a qualitative descriptive which uses descriptive

analysis and SWOT analysis.

Keywords: *room attendant role, guest satisfaction*

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah. Hal ini disebabkan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa negara di samping sektor migas. Pengembangan pariwisata di Indonesia untuk meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan negara dan masyarakat pada umumnya, perluasan kesempatan serta lapangan kerja, dan mendorong kegiatan industri penunjang dan industri industri sampingan lainnya, serta memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia. Selain itu juga meningkatkan persahabatan nasional dan internasional.

Disektor Pariwisata Perhotelan adalah salah satu hal yang mempunyai peran penting seiring pesatnya perkembangan dunia pariwisata di Indonesia menimbulkan dampak berdirinya Hotel, namun dengan banyaknya hotel yang didirikan saat ini, banyak pula persaingan yang muncul. Maka masing-masing hotel mempunyai cara tersendiri untuk mempertahankan hotelnya tersebut dalam dunia persaingan bisnis dengan menambahkan ide-ide yang dapat memajukan Hotel tersebut. Adapun yang dimaksud pariwisata berkelanjutan adalah mempertemukan kebutuhan wisatawan dan daerah tujuan wisata dalam usaha menyelamatkan dan memberi peluang untuk menjadi lebih menarik lagi di waktu yang akan datang (Yoeti 2008: 242).

Pariwisata adalah fenomena pergerakan manusia, barang dan jasa yang sangat kompleks. Ia terkait erat dengan organisasi, hubungan-hubungan kelembagaan dan individu, kebutuhan layanan, penyediaan kebutuhan layanan dan sebagainya (Damanik dan Weber, 2006:1). Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha boga lainnya akhir-akhir ini semakin berkembang yang menurut adanya suatu

penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, *spa*, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 2000:3).

Hotel Meotel jember salah satu hotel yang berada di jember yang memiliki standart hotel bintang 3 yang berada di Jl. Karimata No. 43 Jember. Hotel yang bernuansa klasik modern. Hotel meotel jember mendapat dampak dari pandemic covid-19 sehingga hotel meotel mengalami penurunan occupancy kamar. Hotel meotel jember selalu menerapkan protocol kesehatan yang berlaku di Setiap kamar dan tempat yang berada di hotel meotel jember selalu di desinfektan agar terhindar dari virus covid-19. Setiap staff dan training wajib memakai masker dan hand glove untuk mengurangi penyebaran virus covid-19.

House keeping adalah salah satu departemen yang berada di hotel meotel yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan seluruh tempat yang berada di hotel agar bersih dan higienis. Prosedur kerja yang dilakukan dengan tepat merupakan salah satu cara memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberika kepuasan terhadap tamu. Berdasarkan latar belakang di atas menjadikan alasan bagi penulis untuk membahas judul tentang “ Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Dimasa Pndemi Covid-19 Di Hotel Meotel Jember”

JENIS DATA

Definisi jenis data menurut Ruslan (2006:28) adalah sebagai berikut:

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang abstrak (*intangibel*) atau tidak terukur seperti ingin menjelaskan atau disebut juga data yang bersifat uraian. Misalnya: Sejarah berdirinya Hotel Meotel Jember, tugas dan tanggung jawab House Keeping di Hotel Meotel Jember.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang konkret (*tangible*) dan terukur seperti menjelaskan jumlah karyawan di House Keeping Meotel jember, jumlah peralatan House Keeping yang ada di Hotel Meotel Jember

SUMBER DATA

Definisi sumber data menurut Ruslan (2006:29) adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Misalnya: data hasil dari wawancara dengan *Director House Keeping, Manager House Keeping, dan Supervisor House Keeping* yang berkaitan dengan informasi prosedur pelayanan oleh House Keeping di Hotel Meotel Jember.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan Informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan. Misalnya: dari buku tentang pariwisata, laporan akhir, Jurnal Ilmiah, Hasil Seminar

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Sulastiyono (2006:300) Dalam teknik ini terdapat 3 (tiga) Metode yang

digunakan dalam pengambilan data. Antara lain adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang ditinjau. Misalnya : data mengenai tugas House Keeping pada saat melakukan pengelolaan room.

2. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu melakukan wawancara secara langsung, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada pihak karyawan (yang dianggap mewakili) House keeping yang ditinjau. Misalnya : Melakukan wawancara dengan House Keeping *Manager* tentang bagaimana prosedur pelayanan yang baik.

3. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah rekomendasi juga didasari oleh pengetahuan teori yang berkaitan dengan pengelolaan usaha restoran. Misalnya : membaca dan memahami buku mengenai pariwisata maupun semua pengertian hotel dan juga *House Keeping department* dan juga mencari informasi dari internet (Jurnal Ilmiah dan *E-book*).

ANALISIS DESKRIPTIF

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *Onthe Job Training*.

TEKNIK ANALISIS DATA

Sulastiyono (2006:290) menjelaskan Analisis SWOT merupakan singkatan dari Kekuatan (*Strenghts*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan.

Tabel 1.1 Matriks Analisa SWOT

Variabel	Kekuatan (Strengths)	Kelemahan (Weaknesses)	Peluang (Opportunities)	Ancaman (Threats)
Staff House Keeping				
Peralatan dan perlengkapan				
Prosedur Kerja dalam Pengelolaan room dan public area di hotel meotel jember				

GAMBARAN UMUM HOUSEKEEPING HOTEL MEOTEL JEMBER

Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan semua tempat yang ada di hotel. Housekeeping di hotel meotel memiliki beberapa section untuk pembagian tugas dan waktu untuk pembagian tugas tersebut. Housekeeping atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal berkaitan dengan keindahan, kerapian, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area – area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel.

Room Attendant adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu pembersihan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur. Oleh sebab

itu, tempat tidur harus dipersiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya.

Room Attendant merupakan petugas *Floor Section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Pelaksanaan kebersihan kamar tamu itu juga harus ditunjang dengan penampilan petugas kamar itu sendiri, dimana *Room Attendant* harus berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. (Sumber : Agus Sulastiyono, 2007 : 11-13).

OPERASIONAL HOUSEKEEPING DI HOTEL MEOTEL JEMBER

Housekeeping hotel miotel jember memiliki jadwal kerja. Pada saat shift pagi staff dan training wajib masuk pada jam 07.00-15.00 WIB dan pada shift sore staff dan training wajib masuk pada jam 15.00-23.00 WIB. Pada saat shift pagi cek area seiruh hotel dari jam 07.00 dan jam 08.00 briefing sampai jam 09.00 dan sesudah briefing langsung bersihkan area yang di cek tadi , dan untuk shift sore sama dengan shift pagi yang membedakan hanya requestion dari semua yang di lakukan ada bebrapa pekerjaan di luar lingkup housekeeping yang harus juga di kerjakan seperti membantu security value mobil pada saat parkir di basement penuh dan juga harus membantu anak banquet untuk mempersiapkan semua acara acara yang ada di hotel meotel jember

KESIMPULAN

Setelah bulan melakukan *On The Job Training* di Housekeeping. Mulai dari tanggal 01 April 2021 berakhir pada tanggal 01 Juli 2021. Banyak pengalaman yang didapat pada saat melakukan *On The Job Training*, seperti :

1. Mengetahui system kerja di *Departement* Housekeeping
2. Mengetahui berbagai tehnik membersihkan kamar

3. Banyak mendapat pelajaran yang tidak didapat saat menjalani perkuliahan
4. Antara teori yang di dapat di kampus tidak seutuhnya dapat di terapkan di industry, hanya sebagian saja
5. Menambah wawasan tentang dunia industri perhotelan
6. Banyak mendapat pengalaman

Program *On The Job Training* sangat bermanfaat bagi mahasiswa sebelum menghadapi dunia kerja yang nyata. Karna sudah terbiasa dengan pekerjaan yang didapat pada saat *On The Job Training*.

SARAN

Hotel yang baik adalah hotel yang dapat melakukan perubahan yang baik dalam segi pelayanan maupun fasilitas. Hotel Meotel masih memiliki beberapa kekurangan dan perlu evaluasi dan perbaikan terutama pada Housekeeping, berikut ini yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas hotel:

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan ditempel di area yang dilihat oleh karyawan tersebut
- Lebih menerapkan Hygiene dan Sanitasi agar lebih presentatif agar orang lebih tertarik
- Perlunya kesadaran setiap karyawan dalam menjaga kebersihan dan keselamatan kerja agar kitchen senantiasa rapi dan bersih.

DAFTAR PUSTAKA

Yoeti. O.A. 2008. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta : PT. Pradaya
Paramita

Soekadijo, R.G. 2000. *Anatomi Pariwisata, Memahami Pariwisata Sebagai Sistemik Linkage*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*.

Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006

Agus Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Abd.Rahman Arief. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran* Yogyakarta: Graha Ilmu

Soekresno dan Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama

