

PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER

Dendy Setya Pradana, Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Tugas Akhir ini berjudul “Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Pelayanan di Royal Hotel N' Lounge”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dari *Room Attendant* dalam meningkatkan pelayanan di Royal Hotel N' Lounge Jember. Ini merupakan penelitian deskriptif dan matriks SWOT. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan observasi dan wawancara dengan narasumber para staff, serta dengan ikut terjun langsung dalam kegiatan operasional di Hotel Royal N' Lounge Jember dan & Conference Center saat melakukan *On The Job Training II* selama 4 bulan. Kesimpulan dari Laporan Tugas Akhir ini adalah menjadi seorang Room Attendant memegang tugas dan tanggungjawab yang besar didalam suatu operasional suatu hotel karena pekerjaan yang dilakukan berhubungan langsung dengan tempat yang digunakan oleh tamu untuk tinggal beberapa lama ketika di hotel tersebut. Seorang Room Attendant dituntut untuk memiliki sikap profesionalisme disetiap pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel. Meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Room Attendant agar memberikan kenyamanan yang lebih bagi tamu yang menginap dan berkeinginan untuk tinggal lebih lama lagi.

Kata kunci : Room Attendant, Hotel, Pelayanan

ABSTRACT

This Final Project is entitled "Role of Room Attendant in Improving Service at Royal Hotel N' Lounge". The purpose of this study was to determine the role of Room Attendant in improving services at Royal Hotel N' Lounge Jember. This is a descriptive study and a SWOT matrix. The data collection method used in this study was by observation and interviews with staff sources, as well as by participating directly in operational activities at the Hotel Royal N' Lounge Jember and & Conference Center while conducting On The Job Training II for 4 months. The conclusion of this Final Project is that being a Room Attendant has a big duty and responsibility in the operation of a hotel because the work carried out is directly related to the place used by guests to stay for some time at the hotel. A Room Attendant is required to have a professional attitude in every job he does in accordance with the procedures set by the hotel. Improving the quality and quality of services provided by Room Attendants in order to provide more comfort for guests who stay and wish to stay longer.

Keywords: Room Attendant, Hotel, Service

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Hal ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Sekarang ini, perhotelan tidak hanya terdiri dari bisnis tradisional melainkan sudah berubah secara drastis menjadi satu industri yang peranannya amat berpengaruh bagi usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi dan juga peningkatan di bidang transportasi baik, darat, laut, dan juga udara. Oleh karena itu penurunan angka kunjungan dari wisatawan baik lokal maupun mancanegara disuatu daerah wisata akan secara langsung berpengaruh kepada tingkat hunian kamar (occupancy) hotel.

Pengertian hotel menurut Chair (2017:1) yaitu “Hotel memiliki arti suatu usaha jasa atau pelayanan yang dioperasikan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang diperuntukan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk menginap dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya”. Sedangkan hotel menurut Sulastiyono (2012:5) yaitu “Hotel adalah suatu usaha yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Pertumbuhan hotel yang cepat tidak diimbangi dengan pertumbuhan konsumen tentu saja akan menimbulkan persaingan. Oleh karena itu masing-masing hotel harus meningkatkan kualitasnya, baik itu berupa service maupun kualitas kerja dari seluruh karyawan hotel agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal terhadap hotel tersebut. Kemajuan dan kemunduran hotel sangat dipengaruhi jumlah tamu yang menginap di hotel. Dengan kata lain hidup matinya suatu hotel tergantung pada kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginap tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa/marah (complaint) tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga akan memperkecil jumlah tamu yang akan datang menginap di hotel tersebut.

Tamu yang menginap di hotel berharap mendapatkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, fasilitas lengkap serta mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut pasti akan merasa senang, puas dan membawa kesan serta kenangan tersendiri sepeninggal tamu dari hotel tersebut. Kamar yang bersih, rapi nyaman, dan fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang baik akan menjadi pertimbangan utama bagi tamu yang menginap di hotel. Kepuasan tamu merupakan respon terhadap penilaian akan kualitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Dalam kenyataan sekarang masih banyak tamu yang komplain terhadap kebersihan kamar yang ditempati oleh tamu.

Room Attendant berperan dalam meningkatkan pelayanan di Royal Hotel N Lounge dengan membersihkan *Room* setiap hari pada saat kamar ditempati tamu *Check In* maupun *Check Out* dan dalam keadaan kamar kosong (*Vacant*) agar selalu bersih dan nyaman. Kepuasan tamu merupakan tujuan yang paling utama dan perlu diperhatikan dengan baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : Bagaimana peranan *Room Attendant* dalam meningkatkan pelayanan di Royal Hotel N' Lounge Jember?

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pariwisata

Pariwisata adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk tujuan hiburan dan pariwisata. Menurut Prayogo (2018) Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Berbagai pengertian pariwisata sangat banyak dijelaskan oleh para ahli-ahli pariwisata, seperti organisasi pariwisata dunia (World Tourism Organization) yang mengemukakan definisi pariwisata sebagai berikut:

“The activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose,” (WTO, 1999:1)

Maksud dari definisi pariwisata menurut WTO, adalah pariwisata sebagai kegiatan orang atau sekelompok orang yang bepergian dengan melakukan perjalanan dan menempati sebuah tempat diluar lingkungan biasanya mereka tinggal dengan batas waktu tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk liburan, bisnis, dan tujuan lainnya. Pariwisata adalah suatu jenis perjalanan yang direncanakan dan dilakukan dari satu tempat ke tempat lain secara individu atau kelompok, dengan tujuan memperoleh beberapa bentuk kepuasan dan kesenangan. (Sinaga, 2010).

Menurut UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata dalam pasal 1 ayat 3, pariwisata adalah segala jenis aktivitas wisata dan didukung dengan segala fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, maupun pemerintah daerah. Selain itu, pariwisata merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepariwisataan, termasuk pengembangan obyek dan daya tarik wisata, serta usaha-usaha lain yang berkaitan dengan bidang pariwisata. Segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata yang dimaksud adalah objek dan daya tarik wisata (Marsono dkk, 2016).

Dari beberapa pengertian Pariwisata yang dipaparkan, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa pariwisata merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan dengan tujuan rekreasi, melepas penat, mencari hiburan dan suasana baru yang dilakukan di suatu tempat tertentu sesuai keinginan, yakni diluar lingkungan daerah biasanya namun hanya sementara waktu saja. Dalam kegiatan wisata tersebut secara langsung tentunya telah disediakan berbagai fasilitas, sarana dan prasarana yang dapat memenuhi kebutuhan dalam berwisata.

B. Hotel

Secara harfiah dari bahasa latin, kata hotel dahulunya berasal dari kata Hospitium yang artinya ruangan tamu yang berada dalam suatu monastery. Kemudian di Perancis, kata Hospitium dipadukan dengan kata Hospes, lalu menjadi Hospice. Setelah beberapa lama, kata Hospice berubah menjadi Hostel dan akhirnya menjadi Hotel.

Pengertian Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2014:1), adalah “suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar

yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). Pengertian hotel ini sesuai dengan pendapat menurut para ahli. Menurut Sulastiyono dalam Maluto (2014:1), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa hotel dikategorikan sebagai pelayanan publik atau pelayanan untuk masyarakat umum dimana didalamnya terdapat pelayanan kamar, makanan, minuman dan fasilitas penunjang lainnya.

C. Room Attendant

Menurut Rumesko (2013:35), room attendant adalah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa room attendant sangat berjasa dalam operasional hotel. Sependapat dengan Sulastiyono (2012:124), room attendant adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (Room boy) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh room boy tersebut adalah Room supervisor.

Menurut Rumesko (2015:42) dalam Sulastiyono, room attendant adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukan pada kerapihan tempat tidur. Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka penulis menyimpulkan pengertian room attendant adalah petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, perlengkapan-perengkapan kamar, serta memberikan apa saja yang dibutuhkan / diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Standar Operasional Prosedur Room Attendant

a. Standar Kebersihan Kamar Pada Hotel Royal Hotel n' Lounge Jember

Pada bab ini akan dibahas mengenai standart operasional kebersihan kamar yang merupakan tugas departemen housekeeping, khususnya room section, ketika mempersiapkan kamar yang baru saja ditinggalkan tamu yang check out atau yang dikenal dengan istilah cleaning a check out room dan bagaimana menangani kamar yang berisi (occupied).

Kamar tamu dalam sebuah hotel biasanya terbagi dalam dua bagian, yaitu kamar tidur dan kamar mandi. Pada waktu tamu check in di hotel, tamu akan merasa nyaman jika kamar sudah dalam keadaan bersih. penanganan kebersihan kamar dilakukan housekeeping tentunya dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan suatu hotel. Agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, kebersihan kamar harus mempunyai klasifikasi tertentu, yaitu:

- *Cleanlines* : bersih (dalam pengertian yang luas)
- *Comfortable* : melegakan, menyenangkan, dimana fasilitas-fasilitas yang ada dalam ruangan serasi(misalnya: kursi, bed) dengan keadaan kamar
- *Atractive* : menarik dari segi desainnya. Misalnya, warna gambar yang ada di dalam kamar harus harmonis agar penataan dari kamar tersebut dalam satu kesatuan.
- *Safety* : privacy, dimana tamu merasa terjamin bahwa tidak akan terjadikecelakaan dalam kamar (misalnya tersengat listrik, bathroom licin hingga terpeleset dan lain-lain)

b. Tata-Tata Urutan Pembersihan kamar

Adapun tata urutan yang harus diperhatikan oleh seorang room attendant sehubungan dengan pembersihan kamar. Urutan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Yang pertama-tama harus dikerjakan adalah kamar yang direct order, dimana tamu meminta secara langsung kepada roomboy untuk membersihkan kamarnya, atau tamu menelepon dari dalam kamarnya kepada housekeeping office meminta agar kamarnya dibersihkan.
2. Berikutnya adalah kamar-kamar yang CO (check out) dan EA (expected arrival), yaitu kamar-kamar yang sudah ditinggalkan oleh tamu lain (kamar sudah dipesan).

3. Prioritas yang ketiga adalah kamar-kamar yang memasang tanda *please make up room*. Kamar-kamar ini harus sudah dibersihkan sebelum tamu yang menghuninya datang.
4. Kamar VIP atau yang dihuni oleh tamu-tamu penting, dan kamar ini harus selalu dipantau.
5. Berikutnya adalah kamar-kamar yang *occupied* (yang dihuni tamu). Walaupun tidak memasang tanda *make up room* adalah menjadi tugas dan tanggung jawab housekeeping untuk membersihkannya.
6. Kamar-kamar yang *check out* pada siang hari.
7. Yang terakhir adalah kamar-kamar yang *vacant* (kosong). Kamar ini harus dibersihkan, di dusting atau dilap semua perlengkapannya.

c. Mempersiapkan Tempat Tidur Tamu (*Making Bed*)

Mempersiapkan tempat tidur merupakan satu bagian pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh housekeeping pada waktu membersihkan kamar. Perlu diketahui bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertama akan ditujukan pada kerapian tempat tidur. Bahkan kesan pertama tentang hotel juga dilihat dari kerapian tempat tidur. Itulah sebabnya tempat tidur harus dipersiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk kedalam kamar.

Sebelum mempersiapkan tempat tidur tamu, para supervisor akan membagi kamar-kamar yang harus dibersihkan, adapun urutan atau tata cara mempersiapkan tempat tidur dengan menggunakan teknik standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

1. Tariklah bed terlebih dahulu untuk memudahkan pengerjaannya
2. Lepaskan sheet yang kotor mulai dari *pillow cases, top sheet, blanket* dan *heet* yang lain dan letakan secara terpisah.
3. Periksalah apabila ada yang terkena noda atau rusak, ini harus dipisahkan dan langsung diserahkan kepada petugas linnen.
4. Angkatlah linen yang kotor dan masukan kedalam kantong linen kotor pada *trolley cart*. Ambil linen yang bersih sesuai kebutuhan kamar tersebut
5. Periksalah roda bed, baliklah matressnya (lihat kondisi) dan rapikan posisinya. Rapikan *bed pad, bed skirt* serta lihatlah kalau ada barang tamu yang tertinggal.

6. Tebarkan sheet pertama sampai seluruhnya membungkus matress. Lipatan tengah sheet pada bagian tengah bed. posisi berdiri disebelah atas bed
7. Tebarkanlah sheet kedua dengan posisi jahitan menghadap keatas, lipatan tengah pas ditengah-tengah bed atau matress, tepian sheet bagian atas tepat dipinggir matress.
8. Tebarkan blanket dengan tepian atas turun lebih kurang 40 cm atau selebar pillow
9. Tebarkan top sheet sehingga menutup blanket dengan tepian atas lebih kurang 1 jengkal (15 cm diatas blanket) dan kemudian lipatlah masuk kedalam blanket
10. Selanjutnya lipatlah sisa sheet kedua kebawah hingga menutup blanket dan sheet ketiga. Rapikan dan kencangkan.
11. Masukkan sheet, sisi kanan dan kiri bed dan kemudian bagian bawah, kebawah matress ujung kanan kiri bagian bawah dibuat sudut 45 derajat atau 90 derajat
12. Pasanglah *pillow case* dan letakan di bagian atas dengan lubang *pillow case* berada di tengah bila jumlahnya dua hingga kelihatan rapi.
13. Tutup bed cover dan rapikan.
14. Dorong dan kembalikan bed ke posisi semula aturlah posisi bed agar harmonis dengan sekitarnya.

d. Membersihkan Kamar Mandi(*Cleaning Bed Room*)

Salah satu poin dalam penilaian kamar adalah kamar mandi. Biasanya kebersihan kamar mandi menjadi tolak ukur kebersihan sebuah kamar ataupun kebersihan hotel itu sendiri. Kamar mandi mempunyai bagian-bagian yang harus dibersihkan, antara lain :

1. Wash basin

Wash basin mempunyai bagian-bagian sebagai berikut:

- Bath room mirror
- Wash basin table
- Wash basin bowl
- Wash basin drain
- Wash basin stopper
- Fouschet/tap

2. Bath Tub

Bak mandi harus selalu diperhatikan kebersihannya, terutama bila habis digunakan. Kita dapat mengetahui dengan mudah apabila bak mandi itu masih kotor,

yaitu dengan mengusap dinding bak mandi tersebut. bila masih terdapat kotoran yang masih terdapat kotoran yang melekat di telapak tangan maka berarti bahwa air sabun yang mengering masih melekat di dindingnya. Ini disebabkan pada waktu mencuci dan membilasnya masih kurang bersih. bath tub ini harus dibersihkan lagi sampai benar-benar bersih. Bagian bagian bak mandi yang harus dibersihkan antara lain:

1. Bagian dasar bak mandi
2. Dinding dalam bak mandi
3. Bagian pinggir bak mandi
4. Dinding luar sekitar bak mandi bagian bawah
5. Pembuka air (kran) dan tempat sabun

3. Toilet Bowl

Bagian kloset yang harus dibersihkan adalah :

1. Bagian dalam kloset
2. Bagian samping dalam
3. Bagian luar kloset dan bagian bawah
4. Bagian yang diduduki (*toilet bowl seat*)
5. *Toilet bowl ring*
6. *Tutup kloset (cover)*
7. *Toilet bowl flusher* atau kran pengguyur kotoran

4. Pembersihan Dinding Dan Lantai Kamar Mandi

Semua dinding kamar mandi dibersihkan dengan cara digosok dengan *scot bright* dan chemical yang terlebih dahulu dibasahi dengan air, kemudian dibilas, dikeringkan sampai betul-betul kering dengan lap kering.

Bersihkan lantai kamar mandi dengan menyiramnya dengan air, semprotkan *GO getter* atau *taburkan fast GO*, sikat dan setelah itu bilas dan keringkan dengan kain pel yang kering.

Kamar mandi yang sudah selesai dibersihkan perlu dilengkapi kembali dengan handuk (*towel*) dan *guest supplies*. *Restocking bath room* disini, khususnya restocking towel.

5. Dusting di Kamar

Pembersihan debu kamar dilaksanakan secara berurutan sehingga nantinya berakhir ditempat semula. Misalnya dari pintu masuk kamar, *cupboard*,

long mirror dan bingkainya, *lugage rack*, *refrigerator dressing mirror* dan bingkainya, *dressing lamp*, *lamp shade* dan lampu DL-nya, *dressing table* dan lacinya, *dressing chair*, pesawat TV dan mejanya, kaca-kaca jendela dan bingkainya, *coffee chair* dan *coffee table*, *head board*, *standing lamp*, *lamp shade*, *lampu DL-nya*, *nite table*, *pesawat telepon diatas nite table*, *pintukamar mandi*, *stain lesstel* yang ada di dalam kamar mandi, *Ac grill*, *exhaust* dan seterusnya hingga akhirnya selesai dipintu masuk.alat yang digunakandusting ada dua, yaitu:

1. Kain lap yang digunakan untuk membersihkan debu-debu pada meja dan kursi(*all wooden*)

2. Kain lap untuk membersihkan kaca dan cermin

Setelah dusting dilakukan maka perlu dilakukan rechecking apakah semuanya sudah dalam keadaan bersih, terutama pada bagian lampu. Nyalakan lampu untuk mengetahui apakah lampu dapat menyala.bila mati, mintalah bagian engineering untuk memperbaikinya. Pada lampu DL, priksa apakah ada bekas jari tangan bila ada, bersihkan sekali lagi.

Keterangan:

1. Apabila diatas meja ada barang-barang milik tamu, pindahkan terlebih dahulu barang-barang tersebut agar seluruh permukaan meja dapat dibersihkan dengan baik.
2. Apabila di dalam self drawer ada barang-barangnya, keluarkan dahulu agar debu-debu di dalamnya dapat dibersihkan seluruhnya

6. Vacuuming

Vacuuming adalah pekerjaan pembersihan lantai kamar berkarpet agar bebas dari debu, benda-benda tajam (isi stapler, potongan cutter, jarum, pines) agar kamar jadi aman dan nyaman, Bagian-bagian yang perlu di vacuum meliputi bagian bawah *bed*, bawah *head board*, bawah *black out curtain*, bawah *coffee table* dan *chair*, bawah *dressing table* dan *chair*, lantai *bath room*, *living room*, bawah *Tv table*, bawah *dinning table*, belakang *pintu*, di dalam lemari, depan dan luar kamar apabila masih ada terdapat kotoran.*vacuuming* lantai kamar mandi ini dilakukan setelah lantai di pel dan dikeringkan, untuk membersihkan serpihan-serpihan *tissue*, kain pel, ataupun rontokan rambut.

Sebelum dan sesudah bekerja, *vacuum cleaner* hendaklah selalu di bersihkan, di cek motornya dan di simpan pada tempat yang telah ditentukan.

Kamar yang sudah dibersihkan perlu di cek lagi kelengkapan fasilitasnya, letak perlengkapan tersebut harus sesuai standar. Logo nama hotel harus dapat dilihat dan di baca oleh tamu begitu tamu masuk kedalam kamar, apabila ada kekurangan maka harus segera dilengkapi, berikut prosedur mengecek ulang kelengkapan kamar (*restocking guest supplies*):

1. Persiapkan persediaan guest supplies dalam *trolley cart* secara teratur dan rapi
2. Cek terlebih dahulu guest supplies mulai dari door, closset, dressing table, Tv, coffee table, nite table, agar dapat melengkapinya dengan cepat dan tepat.
3. Dalam melengkapi kebutuhan tamu, harus dicatat di dalam RB guest supplies control sheet. Hal ini mutlak harus dilakukan agar tertib administrasi, untuk pengendalian pemakaian *guest supplies*, serta untuk mengetahui jumlah pemakaian guest supplies setiap hari, setiap minggu maupun setiap bulan
4. Membuat catatan khusus di dalam log book apabila ada guest supplies yang belum lengkap agar dapat dilengkapi oleh housekeeping shift berikutnya.

e. Membersihkan kamar yang berisi tamu (*Cleaning an Occupied room*)

Untuk membersihkan kamar yang berisi tamu diperlukan perhatian yang lebih banyak daripada membersihkan kamar kosong, karena dikamar yang berisi tamu banyak barang-barang tamu, housekeeping harus berhati-hati. Dan housekeeping jangan terlalu banyak menyentuh dan memindahkan barang milik tamu.

Pembersihan terhadap kamar yang berisi tamu harus diusahakan cepat, rapih, bersih dan teliti. Prosedur untuk membersihkan kamar yang berisi tamu adalah sebagai berikut:

1. Ketuklah pintu 3 kali sambil menyebutkan jati diri. Apabila ada jawaban dari dalam, tunggu sampai pintu dibukakan oleh tamu. Begitu pintu dibuka, ucapkan salam dan tanyakan apakah kamarnya boleh dibersihkan.
2. Buka black out curtain agar kamar kelihatan terang.keluarkan barang-barang room service, bila ada dan kumpulkan di housekeeping counter.
3. Keluarkan sampah-sampah didalam keranjang sampah, bersihkan
4. Benahi bed dengan terlebih dahulu memindahkan barang-barang milik tamu yang berada diatasnya ke dressing table/ dressing chair.

5. Rapiakan kembali atau benahi pakaian tamu atau barang-barang tamu yang lain, dan kembalikan ketempat semula.
6. Bersihkan kamar mandi dengan terlebihperiksa dahulu mencuci gelas-gelas yang telah dipakai, *ashtray*, dan kemudiaan ganti handuk-handuk yang kotor atau basah
7. Lengkapiguest *supplies*, *dusting* dan isi kembali *water jug*.
8. Periksa lampu-lampu. Apabila ada yang mati, laporkan kepada atasn agar segera diganti.
9. *Vacuum* karpet
10. Jelaskan pada tamu bahwa pembersihan kamar telah selesai dan kemudian mohon diri dengan sopan.
11. Tutup kembali pintu dengan hati-hati dan pastikan bahwa pintu sudah dalam keadaan terkunci.

B. Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Royal Hotel n' Lounge Jember

Penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di Royal Hotel n' Lounge Jember yang telah penulis lakukan selama melakukan penelitian, bahwa housekeeping khususnya room attendant telah melaksanakan seluruh SOP yang berlaku, terutama staff dan daily worker disana. Namun terkadang terdapat beberapa casual yang tidak mengikuti sop yang seharusnya dikuti, sehingga ada yang terlewat ataupun tidak mencapai standar kebersihan. Maka saat supervisor menemukan keadaan kamar masih ada yang kotor, tindakan yang akan diambil yaitu menyuruh casual untuk membersihkan ulang hingga sesuai dengan standar kebersihan yang berlaku. Begitupun jika ada amenities yang kurang harus segera dilengkapi kembali.

Ketika hotel mengalami low accupancy, assistant manager dan supervisor disanaakan memberi instruksi untuk melaksanakan General cleaning dan me-reclean kamar yang sebelumnya di close. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan kualitas kamar yang sebelumnya tidak digunakan, juga ini bisa membantu supervisor dalam pengecekan kamar akan lebih cepat.

C. Analisis SWOT Room Attendant

Variabel	Kekuatan (Strenghts)	Kelemahan (Weakness)	Peluang (Opportunity)	Ancaman (Threats)
Room Attendant	Royal Hotel n' Lounge Jember memiliki staff Room Attendant yang berpengalaman selama bertahun-tahun. Para staff Room Attendant sudah sangat berpengalaman dalam menangani para tamu yang menginap.	Kurangnya staff Room Attendant yang ada di Royal Hotel n' Lounge Jember membuat para staff dan trainee harus bekerja lebih ekstra ketika hotel sedang full room.	Staff Room Attendant terbantu dengan adanya trainee, sehingga tanggung jawab staff dapat terselesaikan dengan baik. Para trainee pun dapat melatih kemampuan nya dalam menangani adanya full room.	Staff Room Attendant yang kurang mempengaruhi hasil kinerja Room Attendant dalam melaksanakan tugasnya.
Peralatan dan perlengkapan	Kebersihan peralatan dan perlengkapan yang ada di hotel sudah sangat dijaga sehingga tamu	Peralatan dan perlengkapan yang kurang memadai akan membuat <i>staff housekeeping</i> tidak bekerja dengan	Kebersihan peralatan dan perlengkapan hotel yang sudah terjamin akan memberikan nilai positif.	

	<p>merasa aman menggungkannya</p>	<p>optimal sesuai aturan yang ada. Dan kurang menjaga peralatan sehingga peralatan penunjang operasional sering mengalami kerusakan.</p>		
<p>Pelayanan room di Royal Hotel and Lounge Jember</p>	<p>Keramahan atau hospitality yang baik, selain itu Royal Hotel and Lounge Jember adalah satu-satunya hotel bintang tiga yang menyediakan layanan jam untuk semua jenis kamar yang ada di Royal Hotel and Lounge Jember.</p>	<p>Terkadang <i>staff</i> kurang ramah dan tidak bekerja sesuai dengan standart operasional prosedur dalam bekerja</p>		<p>Jika staff kurang ramah dan tidak bekerja sesuai dengan SOP pengunjung hotel merasa tidak nyaman dan kurang dalam pelayanan sehingga dapat menyebabkan penurunan tingkat hunian kamar.</p>

D. Kendala dan solusi di Room Attendant

Kendala

- a) Kendala yang sering dihadapi lebih banyak pada kebersihan linen, seperti sheet, pillow case, dan duve yang masih bernoda dan telah berubah warna kecoklatan ketika akan digunakan. Hal ini membuat kecepatan kinerja staff Room Att. tidak maksimal sebab ketika sheet yang didapat masih bernoda, maka Room Att. harus menggantinya dan tidak jarang penggantian sheet terjadi berulang kali dalam satu waktu untuk mendapatkan linen yang bersih. Namun, hal ini tidak menimbulkan adanya komplainan dari tamu yang menginap.
- b) Kerja lintas departement yang kurang optimal menimbulkan keluhan karena lambannya respon dari lintas departement yang dibutuhkan.

Solusi

- a) Untuk pihak hotel atau manajemen agar segera melakukan pembaharuan mesin laundry serta chemical yang digunakan, untuk mendukung kinerja section laundry agar tidak memperlambat pekerjaan serta mempermudah staff laundry untuk mengatasi linen yang bernoda dengan chemical yang mendukung. Hal ini juga menjadi sangat penting untuk staff room attendant agar tidak lambat dalam menjalankan tugas karna linen sudah lengkap dan bersih tanpa harus berulang kali mengganti dan mencari linen yang bersih dan tidak bernoda.
- b) Meningkatkan kecepatan tanggap dari departement lain sehingga mampu menjaga kepuasan tamu dan tidak menimbulkan keluhan dari tamu. Memeriksa kembali masalah yang terjadi dan segera melakukan konfirmasi kepada departemen dan tamu yang terkait.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Staff Housekeeping khususnya Room Attendant selalu siap memberikan pelayanan kepada tamu sewaktu-waktu dibutuhkan oleh tamu.
2. Dengan pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan hati atau perasaan dan batin. Sopan santun, ramah tamah dan melayani dengan ketulusan hati merupakan kunci sukses suatu pelayanan.

Saran

Penulis berharap kepada pihak manajemen hotel untuk :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kamar, melakukan perbaikan pada fasilitas layanan kamar.
2. Teruntut Room Attendant senantiasa tetap berusaha meningkatkan kebersihan, keindahan, kerapian, kecekatan, kedisiplinan, keramah tamahan, kesopanan dan kecepatan respon dalam melayani para tamu kamar.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abd.Rahman Arief. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bagyono. 2012. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung : Alfabeta
- Barutu Donna, Meri. 2009. *Peranan Room Boy Pada Operasional Housekeeping Department Untuk meningkatkan Pelayanan Kamar di Hotel Emerald Garden International*. Medan : PT Gramedia Wirasaran Indonesia.
- Fadhli, Aulia. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit Gave Media.
- Pangabean Roni, Prima. 2009. *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan*. Yogyakarta.
- Perwani, Yayuk Sri. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Purwani. 2004. *Pengertian Dan Definisi hotel*. Bina Karya. Jakarta
- Safitri, Ellis. 2016. *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Hotel The Acacia*. Jakarta
- Sailun, Betty. 2014. *English For Hotel (theory and language practices)*. Pekanbaru, UR Press Pekanbaru.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Suryanata Agus, I Putu. 2016. *Upaya Laundry Section Dalam Menangani Kehilangan dan Kerusakan Linen Guest Room di Sanur Paradise Plaza Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.