

## PENGARUH KELENGKAPAN PERALATAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KINERJA HOUSEKEEPING DI HOTEL SANTIKA PREMIERE MALANG

Niken Dea Putri<sup>1)</sup>

Dian Prayogi<sup>2)</sup>

DIV Manajemen Pariwisata, Program Diploma Kepariwisataan  
Universitas Merdeka Malang  
Jl. Terusan Raya Dieng No.59 Malang

Korespondensi dengan Penulis:

Niken Dea Putri : Telp: 085785887879

E-mail: [nikendea26@gmail.com](mailto:nikendea26@gmail.com)

### *Abstract*

*Hotel is a commercial business, the success of a hotel business depends on its processing, because without a good management system hotel operations will not run smoothly. One department has an important role in providing comfort to guests so that the longer guests to stay are Housekeeping. The role of Housekeeping department especially room attendant in operation of a Hotel is very important, that is to maintain cleanliness, neatness, and completeness in hotel room. Researchers will discuss, how far the importance of completeness of work equipment to maximize cleanliness, neatness, and completeness of room space. The purpose of this research is to know the completeness of room attendant equipment to improve room cleaning service. The research method used by the researcher is qualitative descriptive studying the existing problems and work procedures in force. Data source for this research is obtained from observation and literature study, observation (observation) data collection by direct observation to an object under study in a short time and aims to get a picture of the object that has been studied. Library study is a method of collecting data directed to search data and information through documents, whether written documents, photographs, images, or electronic documents that can support the writing process. The solution required is communication to the floor supervisor, especially regarding the completeness of the equipment. In order to run any performance smoothly, and also room attendant can provide knowledge and good example to the junior.*

**Keywords:** *Perhotelan, Housekeeping, Room Attendant*

### **Abstrak**

Hotel merupakan suatu usaha komersil, keberhasilan sebuah usaha hotel tergantung pada pengolahannya, karena tanpa sistem manajemen yang baik operasional hotel tidak akan berjalan dengan lancar. Salah satu departemen mempunyai peranan yang cukup penting dalam memberikan kenyamanan kepada tamu sehingga tamu lebih lama untuk menginap adalah Housekeeping. Peranan Housekeeping departemen khususnya room attendant dalam operasional sebuah Hotel sangat penting, yaitu untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan di kamar hotel. Peneliti akan membahas, sejauh mana pentingnya kelengkapan peralatan kerja guna memaksimalkan kebersihan, kerapian, dan kelengkapan ruang kamar. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kelengkapan peralatan room attendant guna meningkatkan pelayanan kebersihan kamar. Metode penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta

**Citation:** Prayogi, D. (2018). Pengaruh Kelengkapan Peralatan *Room Attendant* terhadap Kinerja *Housekeeping* di Hotel Santika Premiere Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1).  
doi:10.26905/jpp.v3i1.1406

tata cara kerja yang berlaku. Sumber data untuk penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan studi kepustakaan, pengamatan (observasi) pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kepada suatu obyek yang diteliti dalam waktu yang singkat dan bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai objek yang telah diteliti. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Solusi yang dibutuhkan adalah komunikasi kepada floor supervisor, terutama mengenai kelengkapan peralatan. Agar kinerja pun berjalan dengan lancar, dan juga room attendant pun bisa memberikan ilmu serta contoh yang baik kepada juniornya.

**Kata kunci:** Perhotelan, Housekeeping, Room Attendant.

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata memiliki kesempatan yang besar dan dapat diandalkan sebagai sumber penggerak kekuatan Nasional perekonomian. Menurut keputusan Menteri Perhubungan No. PMI10/PW/302 PHT 1997 tanggal 22 Desember 1997, Pariwisata di Indonesia saat ini sudah mulai dikenal oleh banyak wisatawan lewat media sosial dan iklan. Sehingga banyak orang maupun wisatawan yang tertarik untuk mengunjungi serta berwisata sembari menikmati pemandangan serta pelayanan yang ditawarkan dari tempat-tempat wisata itu sendiri. Maka dari itu tempat wisata pun harus didukung oleh akomodasi yang memadai agar wisatawan pun ingin datang kembali, akomodasi yang banyak ditemui di tempat wisata saat ini adalah hotel. Hotel merupakan suatu usaha komersil, keberhasilan sebuah usaha hotel tergantung pada pengelolaan, karena tanpa sistem manajemen yang baik operasional hotel tidak akan berjalan dengan lancar.

Keberhasilan serta pengelolaan suatu akomodasi demi tercapainya tujuan/sasaran, maka jenis pekerjaan yang ada dikelompokkan menjadi beberapa kelompok sesuai dengan fungsi serta tugas masing-masing yang dikenal dengan istilah departemen, antara lain: *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Marketing Department, Purchasing Department, Human Resources Department dan Security Department*. Salah satu departemen mempunyai peranan yang cukup penting dalam memberikan kenyamanan kepada tamu adalah *Housekeeping*. Yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan dalam kamar, restaurant, serta fasilitas lainnya. Kebersihan dan kerapihan suatu hotel merupakan cermin dari keberadaan hotel tersebut, sehingga dapat menciptakan keadaan yang terjamin, mengangkat citra hotel dimata para tamunya. Jadi nyaman atau tidaknya tamu selama tinggal di hotel tergantung dari bagaimana hotel tersebut dapat menjaga kebersihan serta kerapihannya di dalam kamar maupun di lingkungan hotel.

Dalam mengoperasikan hotel tentunya diperlukan kelengkapan peralatan baik secara manual maupun elektronik, yang dapat dilihat dari jumlah peralatan yang tersedia disetiap *roomboy section* (RBS). Kelengkapan peralatan sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan hotel terutama kebersihan maupun penataan dalam kamar. Apabila jumlah serta pemeliharaan peralatan kurang memadai, dengan tidak lengkapnya *chemical* yang tidak memadai, maka *room attendant* dalam membersihkan maupun penataan dalam kamar menjadi kurang efektif dan efisien. Maka dari itu pada kesempatan kali ini penulis tertarik untuk membahas mengenai kelengkapan peralatan yang digunakan *room attendant* dalam membersihkan kamar di hotel guna memaksimalkan kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu di Hotel Santika Premiere Malang.

Peranan *Housekeeping* departemen khususnya *room attendant* dalam operasional sebuah Hotel sangat penting, yaitu untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan di kamar hotel. Untuk menunjang kelancaran kerja dibutuhkan kelengkapan peralatan kerja *housekeeping* di *roomboy section* (RBS). Dalam hal ini, masih banyak *room attendant* yang kurang sadar dan disiplin dalam memelihara dan menjaga kelengkapan peralatan kerja. Melihat permasalahan di atas maka penulis akan membahas, sejauh mana pentingnya kelengkapan peralatan kerja guna memaksimalkan kebersihan, kerapian, dan kelengkapan ruang kamar, serta kinerja *Housekeeping* di Hotel Santika Premiere Malang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kelengkapan peralatan *room attendant* guna meningkatkan pelayanan kebersihan kamar dan kinerja *Housekeeping* di Hotel Santika Premiere Malang. Dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi *Housekeeping Departement* khususnya untuk *room attendant* setidaknya Hotel mampu lebih memperhatikan kondisi kelengkapan peralatan bagi tiap-tiap *room attendant* dalam membersihkan kamar.

Menurut Adi Soenarno, (1995:136) *room attendant* adalah petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu dikamar (seperti, sabun mandi, handuk, dan keperluan-keperluan lainnya). Tugas dan tanggung jawab para *room attendant* adalah harus bersikap sopan dan ramah terhadap tamu, sehingga tamu merasa dihargai dan dihormati. Hal-hal penting yang harus diperhatikan mengenai sopan santun karyawan adalah sebagai berikut: (a) semua karyawan tata graha harus ramah terhadap para tamu dan karyawan lainnya, (b) mengucapkan salam kepada tamu, (c) tidak pilih kasih kepada tamu, (d) memberikan pelayanan yang ramah dan berusaha mengingat nama tamu, (e) selalu memperhatikan tamu, (f) jangan memberikan informasi tentang manajemen hotel dan rahasia perusahaan kepada tamu.

*Cleaning equipment* adalah alat-alat pembersih atau kelengkapan yang dipergunakan untuk membersihkan lantai, dinding, serta benda yang ada di dalam kamar. *Manual cleaning equipment*, yaitu alat-alat pembersih tanpa menggunakan mesin, yang artinya sepenuhnya dilakukan oleh tenaga manusia, yang terdiri dari atas: (a) *Cloth*, kain yang digunakan untuk mengangkat dan membersihkan debu dari permukaan benda yang ada di kamar, (b) *Glass cloth*, kain yang digunakan untuk mengeringkan serta membersihkan *glassware* dan *tea cup saucer* yang terdapat pada kamar, (c) *Lobby cloth*, digunakan untuk membersihkan kotoran yang terdapat pada lantai kamar, (d) *Carry cady/Carry bucket*, kotak perlengkapan pembersih. Alat untuk menyimpan perlengkapan dan bahan-bahan pembersih untuk keperluan *room attendant* yang sifatnya kecil-kecil, (e) *Window wipper*, alat yang digunakan untuk membersihkan permukaan kaca dari air, debu, maupun kotoran lain yang menempel pada kaca, (f) *Pad scourer*, sejenis *sponge* yang terdiri dari dua bagian pada pegangan bertekstur halus dan sebaliknya lapisan kasar yang dapat digunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi dan wastafel/wash-basin, (g) *Jumbo pad*, sejenis *sponge* yang permukaannya kasar yang digunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi yang dapat dijangkau dengan tangan, (h) *Bottle sprayer*, alat untuk menyemprotkan cairan/bahan pembersih pada objek yang dibersihkan.

## METODE

Metode penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada, dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada. Pada hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diteliti. Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Santika Premiere Malang, tepatnya di Jl. Letjen Sutoyo no. 79, Kec. Lowokwaru, Malang, Jawa Timur, 65141. Telp (0341) 405405.

Sumber data untuk penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan studi kepustakaan, pengamatan (observasi) pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kepada suatu obyek yang diteliti dalam waktu yang singkat dan bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai objek yang telah diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan di hotel, khususnya

mengenai bagaimana *room attendant* membersihkan kamar di Hotel Santika Premiere Malang. Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan."Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada" (Sugiyono,2005:83). Maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka dapat memengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun *Standart Operational Procedure* (SOP) bagi *room attendant* dalam mengerjakan kamar, adalah sebagai berikut: (1) Mengikuti briefing, dengan membuat roomboy sheet mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah ditentukan, (2) Mengambil *linen/towel, cleaning supplies, guest supplies, dan equipment* kemudian diset-up ke dalam *trolley*, (3) Ketuk pintu sambil mengucapkan "*Housekeeping*" ulangi sampai 3 kali, (4) Buka pintu perlahan menggunakan kunci section dan masuk kamar sambil mengucapkan salam selamat pagi/siang/sore/malam, (5) Masukkan *key tag* ke dalam *key holder*, (6) Matikan AC, TV dan lampu, (7) Buka *blind curtain vitrage* dan pintu *balcony* sambil memeriksa kelengkapan dalam kamar, (8) Hubungi order taker untuk lapor mengenai posisi, (9) Kumpulkan sampah dan masukkan ke dalam tempat sampah di *trolley*, (10) Keluarkan *tray room service/laundry basket* jika ada, (11) Masuk kembali ke dalam kamar sembari membawa *cleaning kit*, (12) Rendam gelas, *tea cup saucer*, dan *tea spoon* yang digunakan ke dalam *wash basin*, (13) Kumpulkan semua linen dan masukkan ke dalam *linen humper* yang ada di *trolley*, (14) Masuk ke kamar sambil membawa linen bersih, sesuai jumlah yang telah dikeluarkan, (15) Rapikan bed (*making bed*), (16) *Dusting* dan cek kelengkapan mulai dari *bed side table, writing table, luggage rack, tv, minibar counter, coffee table, dan wardrobe* sampai pintu masuk, (17) Cuci gelas, *tea cup saucer*, dan *tea spoon* sampai bersih lalu keringkan, (18) Bersihkan kamar mandi meliputi *toilet bowl, bath tub, soapdish, wash basin, jet shower, dan rubber math*, lakukan dari pembilasan sampai pengeringan, (19) Lengkapi *guest amenities*, beserta *towel*, (20) Periksa ulang hasil pekerjaan, pastikan fasilitas di kamar lengkap dan berfungsi, (21) Bersihkan lantai dengan menggunakan *lobby cloth* yang telah dibasahi dengan air terlebih dahulu, agar kotoran yang ada pada lantai dapat menempel sehingga lantai pun terlihat bersih, (22) Tutup pintu perlahan, (23) Mengisi *roomboy worksheet*.

Peneliti menemukan kendala bagi *room attendant* mengenai kurangnya kelengkapan peralatan dalam membersihkan kamar sehingga meninggalkan bau yang tidak sedap ketika meninggalkan kamar. Solusi yang dibutuhkan adalah komunikasi kepada *floor supervisor*, mengenai kelengkapan peralatan. Agar kinerja pun berjalan dengan lancar, dan juga *room attendant* pun bisa memberikan ilmu dan contoh yang baik kepada juniornya terutama untuk anak training yang ada di Hotel Santika Premiere Malang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kelengkapan peralatan *room attendant* dalam mengerjakan kamar di Hotel Santika Premiere Malang, perlu diperhatikan guna memudahkan *room attendant* sendiri, untuk memaksimalkan kinerja, serta membuat kamar menjadi lebih bersih, rapi dan wangi. Sehingga tamu pun merasa puas dan nyaman dengan kebersihan kamar.

Saran untuk *floor supervisor* dan *room attendant* mampu menjaga komunikasi dengan baik, ketika *room attendant* merasa bahwa peralatan dalam membersihkan kamar dirasa kurang lengkap, agar segera ditindak lanjuti. Tanpa harus menunggu kedatangan dari pihak manajemen yang datang berkunjung untuk melihat kinerja *housekeeping*, barulah peralatan mulai dilengkapi.

## DAFTAR RUJUKAN

- Convelo G. Cevilla, dkk., *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta : Universitas Indonesia, 1993), 71
- Darsono, Agustinus, 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Dimiyati, Aan Surachlan, 1992. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta. CV Devisi Garan.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1999), 26
- Rumekso, 2005. *Housekeeping, Floor Section Untuk Mahasiswa*. Yogyakarta:Andi.
- Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1995), 62
- Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1995), 63-64
- Sutrisno, Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM, 1987), 66.