

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN ROOMBOY PADA KEBERSIHAN KAMAR TAMU DI SOTIS HOTEL KUPANG

Christina Mariana Mantolas¹, Laurensius Sandro Rero², Martarida Bagaihing³

¹²³**Politeknik Negeri Kupang**

Email: mantolaschristina@mail.com

Abstrak

Upaya pelayanan menjadi salah satu hal yang penting dalam industri perhotelan. Dimana prinsip dari industri perhotelan yang memadukan antara produk dan jasa layanan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat upaya pelayanan *roomboy* dalam meningkatkan kebersihan kamar di Sotis Hotel Kupang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yaitu yang langsung terlibat dalam objek penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan informanyaitu *Supervisor Housekeeping*, *roomboy*, dan tamu. Hasil dari penelitian ini dapat penulis simpulkan bahwa keramahan, kecepatan dan ketelitian *romboy* dalam meningkatkan kebersihan kamar di Sotis Hotel Kupang sangat diperlukan untuk memberikan kesan yang baik bagi tamu dalam upaya pelayanan yang di berikan untuk mencegah *complaint* dari tamu.

Kata kunci: Pelayanan *Roomboy*, Kebersihan Kamar, Hotel

Abstract

Service efforts are one of the important things in the hotel industry. Where is the principle of the hospitality industry that combines products and services. This study aims to see the roomboy service efforts in improving the cleanliness of the rooms at Sotis Hotel Kupang. The research method used in this research is descriptive qualitative, while the data collection technique uses observation, interview and documentation techniques that are directly involved in the object of research. In this study using informants, namely Housekeeping Supervisor, roomboy, and guests. The results of this study can be concluded that the speed and accuracy of the romboy in improving the cleanliness of the rooms at Sotis Hotel Kupang is very necessary to give a good impression to guests in the service efforts provided to prevent complaints from guests.

Keywords: *Roomboy Service, Room Cleanliness, Hotel*

PENDAHULUAN

Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya demikian pariwisata tanpa akomodasi perhotelan merupakan suatu hal yang tidak mungkin, apalagi kalau kita berbicara pariwisata sebagai sebuah industri. Usaha jasa hotel dan akomodasi merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kemajuan sebuah kawasan wisata. Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang akomodasi (kamar) yang dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya.

Hotel saat ini ditata sedemikian rupa agar menarik dengan fasilitas yang lengkap beserta pelayanan yang prima. Dalam industri perhotelan, sebuah hotel dianggap pelayanannya prima jika karyawan hotel tersebut dapat membuat tamu dan pelanggannya merasa diperhatikan, kebutuhan dan keinginannya dipenuhi, tentu saja dalam situasi ini membuat hotel dan *industry hospitality* lainnya membutuhkan tenaga kerja yang berkompeten dan memberikan pelayanan yang profesional kepada para tamu yang datang. Kualitas pelayanan merupakan salah satu tolak ukur bagi keuntungan suatu hotel khususnya dalam pelayanan dibagian departemen *Housekeeping* karena itu diperlukan sumber daya manusia yang terampil, cekatan dan komunikatif, agar dapat menghasilkan

pelayanan yang memuaskan serta dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Untuk memelihara kebersihan kamar, sebagai *roomboy* memerlukan keterampilan yang baik saat melakukan pekerjaannya dalam menjaga kebersihan dan memelihara ruang kamar. Keterampilan berasal dari kata terampil yang berarti mampu, cakap, dan cekatan.

Pada dasarnya keterampilan adalah sebuah hal penting bagi individual atau perseorangan. Kemampuan seseorang terdiri dari 3 komponen yaitu *Knowledge*, *skill* dan *attitude* menurut Notoadmodjo (2007:101-102), sedangkan menurut Soedarsono (2014:86) Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa aspek diantaranya *quality of work* (kualitas pekerjaan), *promptness* (kecepatan/ketepatan), *initatif* (inisiatif), *capability* (kemampuan), dan *communication* (komunikasi).

Kunci keberhasilan penyiapan kamar hotel tergantung pada kedisiplinan kerja yang dilakukan oleh *room attendant* dimana dalam hal ini melibatkan skill yang terlatih serta wawasan seputar objek yang akan dibersihkan dan Kerjasama yang baik dalam bekerja. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada perusahaan tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan melakukan pembelian di tempat lain. Terciptanya kepuasan pelanggan yang optimal maka akan mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas menurut Mujiharjo (2006:46).

Berdasarkan hasil pengamatan, penulis menemukan masalah mengenai pelayanan yang dilakukan oleh *roomboy* di Sotis Hotel Kupang seperti *make up room* yang tidak sesuai standar waktu, ketepatan dalam standar kebersihan kamar tamu yang masih belum dilakukan, serta penempatan *guest amenities* dan *guest supplies* yang kurang tepat pada tempatnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :“Upaya Peningkatan Pelayanan *Roomboy* Pada Kebersihan Kamar Tamu Di Sotis Hotel Kupang”

TINJAUAN PUSTAKA

Upaya Pelayanan

Upaya sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan tersebut, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang lainnya menurut Poerwadarminta (2006:1344). Dalam Kamus Besar bahasa Indonesia menyebutkan pengertian upaya adalah tindakan yang dilakukan seseorang untuk mencapai apa yang diinginkan atau merupakan suatu strategi. Upaya merupakan usaha, akal, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud). Dalam setiap upaya yang dilakukan oleh seseorang bertujuan untuk mencegah sesuatu yang dianggap tidak diperlukan atau mengganggu agar bisa dicarikan jalan keluarnya, menurut Surayin (2001:665).

Jenis-jenis upaya yaitu:

1. Upaya preventif memiliki konotasi yaitu sesuatu masalah atau suatu hal yang berusaha untuk dicegah. Adapun sesuatu yang dimaksud itu mengandung bahaya baik bagi lingkup personal maupun global.
2. Upaya preservatif yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik, jangan sampai terjadi keadaan yang tidak baik.
3. Upaya kuratif adalah upaya yang bertujuan untuk membimbing seseorang kembali kepada jalurnya yang semula, dari yang mulanya menjadi seseorang bermasalah menjadi seseorang yang bisa menyelesaikan masalah dan terbebas dari masalah. Upaya ini juga berusaha untuk membangun rasa kepercayaan diri seseorang agar bisa bersosialisasi dengan lingkungannya.
4. Upaya adaptasi adalah upaya yang berusaha untuk membantu terciptanya penyesuaian antara seseorang dan lingkungannya sehingga dapat timbul kesesuaian antara pribadi seseorang dan lingkungannya.

Roomboy

Petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi keutuhan tamu dikamar adalah pramugraha (*Room Boy*) sedangkan pengawasan terhadap

peroses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *RoomBoy* tersebut adalah *RoomSupervisor*, menurut Sulastiono (2011:124). *RoomAttendant* adalah petugas *FloorSection* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Devinisi tersebut menunjukkan bahwa *Room Attendant* sangat berjasah dalam operasional hotel, menurut Rumesko (2001:35). Agus nawar didalam buku Operasional Tata Graha Hotel (2000) menyatakan Tugas *room boy* bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Berikut tinjauan umum *job description room attendant* :

1. Tanggung Jawab sebagai seorang *room attendant*:
 - a) Melaksanakan Kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya.
 - b) Melaksanakan kebersihan *Roomboy Station* dan *Roomboy Trolley* berikut kelengkapannya.
 - c) Melaksanakan kebersihan setiap koridor.
2. Tugas pokok seorang *room attendant* :
 - a) Mengecek semua kamar pada permulaan shiftnya dan membuat *room boy sheet* mengenai situasi kamar ssuai dengan kode yang telah ditentukan.
 - b) Mengambil *linen atau towel, cleaning supplies, guest supplies* dan perlengkapan atau peralatan kerja lainnya, kemudian diatur ke *trolley* dan lain-lain.
 - c) Mengontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di *floomya* masing-masing.
 - d) Membersihkan, mengganti dan melengkapi sesuai standar: (*Bedroom, Bathroom, Furniture* dan kelengkapan kamar lainnya).
 - e) *Making bed*.
 - f) Mengganti *linen atau towel* yang kotor disetiap kamar.
 - g) *Vacuum cleaning*, mengepel lantai untuk kamar-kamar tanpa karpet.
 - h) Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya kepada *FO* dan *HK Supervisor*.
 - i) Menolong *Valet (Laundry)* untuk mengumpulkan cucian tamu yang dilaunderkan.

- j) Menolong *Room Service* mengeluarkan piring atau alat makan yang kotor.
- k) Mengembakan *linen atau towel, sisa guest supplies, cleaning supplies, cleaning equipment ke Linen Room/Roomboy Station Floor* masing-masing.
- l) Membersihkan atau mengatur kembali *trolley*.
- m) Menerima atau melaksanakan perintah atasan.
- n) Bekerja sama yang baik dengan rekan kerja di *Department Housekeeping* dan *Department* lainnya.

Dari kesimpulan diatas bahwa upaya merupakan sautu usaha terhadap suatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, klien, pembeli, pasien, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani, menurut Sugiarto (2002:36). Pelayanan yang baik dibagi bermacam-macam yaitu dalam segi kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk. Kualitas pelayanan sering di konseptualisasikan sebagai perbandingan antara harapan dan kinerja, kunci perbedaan barang dan jasa adalah pada kenyataan bahwa konsumen sering kali menerima nilai dari jasa tanpa mendapatkan kepemilikan permanen dari elemen yang berwujud.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan, Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari lima dimensi menyatakan antara lain ialah :

1. *Tangibles* (Bentuk Fisik). *Tangibles* lebih berupa hal-hal yang kasat

mata dalam memberikan layanan kepada pengguna. Terkait dengan tangibles ini adalah fasilitas fisik untuk memberikan layanan. Salah satu bentuk tangibilitas fasilitas fisik dapat yang baik dalam pelayanan karyawan adalah kebersihan tempat pelayanan. Dan kebersihan serta kenyamanan ini harus terlihat di mata para tamu. Dimana keberadaan bukti fisik yang berupa fasilitas halaman parkir, kebersihan interior dan eksterior lingkungan perusahaan (karpet, tempat duduk, pencahayaan, warna dinding, brosur, korespondensi sehari-hari) dan kerapian berpakaian dari karyawan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa nyaman dan mudah untuk melakukan transaksi jika didukung bukti fisik tersebut.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan kesiapan pekerja untuk melayani.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang

digunakan peneliti untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, menurut Moleong (2011: 6). yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu upaya pelayanan *roomboy* dalam meningkatkan kebersihan kamar tamu, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh sebagai suatu penelitian, dengan menggunakan metode ini, maka peneliti akan mendapatkan data secara utuh dan dapat dideskripsikan dengan jelas sehingga hasil penelitian ini benar-benar dengan kondisi lapangan yang ada.

Data Primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak hotel menggunakan informan kunci yaitu 1 orang *Supervisor Houskeeping* Sotis Hotel Kupang. Selain itu juga menggunakan informan utama dalam hal ini 3 orang *Room Attendant* Sotis Hotel Kupang dan sebagai Informan tambahan yaitu 3 orang tamu, sedangkan data sekunder yang diperoleh untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh

yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu, reduksi, display data, dan conclusion.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil penelitian terkait upaya peningkatan pelayanan *roomboy* pada kebersihan kamar tamu sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan tersebut, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang lainnya, menurut Poerwadarminta (2006:1344). Tjiptono (2005:121) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dalam menjalankan tugas sehari-hari di Sotis Hotel Kupang, sebagai *roomboy* harus memahami tugas dan tanggung jawab kerja

(*job description*) yang baik dan benar agar dan benar agar dapat tercapai pekerjaan yang sesuai dengan standar operasional. Adapun tugas dan tanggung jawab *roomboy* di Sotis Hotel Kupang adalah sebagai berikut :

- a. Mengecek semua kamar pada permulaan shiftnya dan mengisinya pada *Room Attendant control Sheet* dengan kode yang ditentukan sesuai dengan statusnya.
- b. Mengambil *linen* atau *towel*, *cleaning supplies*, *guest supplies* dan perlengkapan atau peralatan kerja lainnya, kemudian diatur ke *trolley* dan lain-lain.
- c. Mengontrol *inventory*, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di *section* masing-masing.
- d. Membersihkan, mengganti dan melengkapi kelengkapan tempat tidur, *bath room*, *living room* sesuai dengan standard yang ditentukan.
- e. *Making bed* dengan teknik yang benar.
- f. Mengganti *linen* atau *towel* yang kotor di setiap kamar.
- g. Melakukan *mopping*, *vacuum cleaning* dan *shampooing carpet*.
- h. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, atau kejadian yang tidak layak kepada *floor supervisor*.
- i. Menolong *Valet (Laundry)* untuk mengumpulkan cucian tamu yang dilaundrykan.
- j. Menolong *Room Service* mengeluarkan piring atau alat makan yang kotor.
- k. Merapikan kembali *linen* atau *towel*, sisa *guest supplies*, *cleaning supplies*, *cleaning equipment* ke *Floor/pantry* masing-masing.
- l. Membersihkan atau mengatur kembali *trolley chart*.
- m. Menerima dan melaksanakan tugas di masing-masing *section* .

- n. Bekerja sama yang baik dengan rekan kerja di Departemen HK dan Departemen lainnya.

Sebagaimana dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang lebih mendalam terhadap data-data yang diperoleh makadata yang dimaksud dalam hal ini yaitu wawancara yang dilakukan kepada pihak-pihak yang dianggap berkompeten terhadap masalah dalam penelitian.

PEMBAHASAN.

Upaya Pelayanan dari hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping* mengatakan bahwa "Upaya pelayanan adalah suatu teknik yang dilakukan untuk membuat pelayanan itu menjadi lebih maksimal". Hal ini juga diperkuat juga oleh *Roomboy* yang mengatakan bahwa "Upaya pelayanan adalah cara-cara yang dilakukan dalam membuat pelayanan lebih maksimal", dari pernyataan kedua informan di atas dapat disimpulkan bahwa upaya pelayanan adalah suatu cara yang dilakukan sebagai jalan keluar dalam membuat pelayanan itu menjadi lebih maksimal.

1. *Tangibles* (FisikBentuk)

Menurut Albarq (2013 : 702) *tangible* meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. Dalam memberikan pelayanan kebersihan kamar di Sotis Hotel Kupang *roomboy* menggunakan seragam yang sesuai dengan ketentuan departemen *housekeeping* dan dalam melakukan proses pembersihan kamar tamu *roomboy* melakukan pekerjaannya dengan mengutamakan tampilan dari kebersihan kamar serta kebersihan dari perlengkapan-perengkapan kamar tamu, dan juga dalam proses penelitian yang dilakukan.

Wawancara secara langsung dengan informan selaku *Supervisor Housekeeping* di departemen *Housekeeping* Sotis Hotel Kupang mengatakan bahwa: dalam menjalankan proses kebersihan kamar, *roomboy* dituntut untuk berpenampilan rapi, bersih dan wangi. Sedangkan wawancara secara langsung dengan informan selaku *roomboy* mengatakan bahwa "pekerjaan yang dikerjakan dilakukan dengan semaksimal mungkin sesuai dengan harapan tamu dalam hal ini kamar harus benar-benar

clean". Sedangkan menurut informan selaku tamu pada Sotis Hotel Kupang mengatakan bahwa "penampilan dari roomboy di Sotis Hotel Kupang sangat menarik, rapi, dan sopan untuk dilihat berdasarkan dari pendapat ketiga informan dan hasil observasi yang penulis lakukan dapat penulis simpulkan bahwa pada indikator tangible, seorang roomboy harus memakai pakaian yang bersih dan sopan serta melaksanakan pekerjaan pembersihan kamar dengan mengutamakan kebersihan dan kelengkapan dari kamar tamu.

2. Reliability (Kehandalan)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dari hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping* di Sotis Hotel Kupang mengatakan bahwa "dalam departemen *Housekeeping* diberlakukannya training dalam melakukan proses kebersihan kamar sebanyak dua kali dalam seminggu guna mengasah terus kehandalan dari para *roomboy* dalam melakukan pekerjaan". Hal ini juga di perkuat oleh informan selaku *roomboy* di Sotis Hotel Kupang yang mengatakan bahwa "dalam melakukan pekerjaan kebersihan kamar agar akurat dan memuaskan yaitu diperlukan persiapan alat dan bahan-bahan dalam membersihkan kamar yang baik dan memberikan kebutuhan tamu yang harus diutamakan" sedangkan menurut Bapak Adjis Adjam selaku tamu mengatakan bahwa kinerja para *roomboy* memuaskan.

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis, *roomboy* sudah melakukan progress kebersihan kamar tamu sesuai dengan arahan yang diberikan *Supervisor Housekeeping*, namun ada juga yang ada juga yang belum sesuai terkhususnya pada kecepatan kerja.

Berdasarkan dari pendapat ketiga informan dan hasil observasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa ada *roomboy* yang telah melakukan indikator *reliability* yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sudah sesuai, namun ada *roomboy* yang masih belum sesuai dalam hal ini kecepatan waktu dalam proses *make up room*.

3. Responsiveness (Daya Tangkap)

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dari hasil

wawancara pada indikator ini dengan *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang mengatakan bahwa "Ya para *roomboy* memiliki respon yang baik". Hal ini juga diperkuat oleh *roomboy* yang mengatakan bahwa "ketika tamu meminta sesuatu kita memberikan sesuatu yang terbaik kepada tamu dan agar tamu merasa nyaman menginap di hotel kita". Sedangkan hasil wawancara dengan informan selaku tamu mengatakan bahwa "respon karyawan sangat baik, mereka paham akan masalah yang ada dikamar dan hal-hal apa saja yang harus dilakukan".

Dari hasil melakukan observasi, juga melihat bahwa respon atau tindakan yang di berikan oleh para *roomboy* dalam memberikan pelayanan sangat cekatan.

Berdasarkan dari pendapat ketiga informan dan hasil observasi yang simpulkan bahwa pada respon yang di berikan oleh para *roomboy*, sudah sesuai dengan indikator *responsiveness*.

4. Kebersihan Kamar

Pada variable yang kedua ini ingin melihat terkait dengan prosedur kebersihan kamar di Sotis Hotel Kupang. *Make up room* menurut Al Baatafi (2006: 243), yaitu melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu chek-out maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman. Pada kamar yang sesuai dengan standar prosedur kebersihan kamar yang sesuai harus tersedia beberapa hal dibawah ini:

1. Entering The Guest Room

Pertama, ketuk pintu kamar terlebih dahulu dan sebutkan identitas "Housekeeping" setelah itu buka pintu dan masuk secara perlahan apabila tidak ada jawaban.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, pertanyaan yang di ajukan yaitu: apa yang menjadi step atau langkah awal dalam proses *makeup room*? Penjelasan dari *Supervisor Housekeeping* mengatakan bahwa "yang menjadi proses awal *makeup room* yaitu menekan bel 3 kali sambil mengucapkan identitas departemen dan mengetuk pintu sebanyak 3 kali setelah itu, pintu dibuka secara perlahan-lahan tetapi jika pada saat membuka pintu dan tamu berada dalam kamar

dalam keadaan tertidur maka tutup pintu perlahan-lahan dan melakukan pembersihan di kamar selanjutnya, tetapi apabila kamar tamu tersebut kosong segera lakukan proses *makeup room*” Hal ini juga diperkuat oleh jawaban dari informan yang merupakan *roomboy* mengatakan hal yang sama yakni “yang pertama kita menekan bel sebanyak 3 kali lalu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali kemudian menyebutkan identitas diri dalam hal ini *Housekeeping*”. Dan semakin diperkuat dengan jawaban dari informan selaku tamu mengatakan bahwa “ya, setiap kali kamar saya yang akan dibersihkan oleh karyawan, mereka selalu mendahului dengan menekan bel dan mengetuk pintu lalu menyebutkan identitas mereka”

Berdasarkan observasi langsung, memang sesuai dengan penjelasan dari masing-masing informan dimana para *roomboy* melakukan apa yang telah menjadi standar dari hotel yaitu menekan bel, mengetuk pintu dan menyebutkan identitas departemen.

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan dan hasil observasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Entering The Guest Room* sudah sesuai dengan tahap awal prosedur pembersihan kamar.

2. *Baginning Tasks*

Menyalakan semua lampu yang ada dengan tujuan dapat mengetahui bola lampu mana yang mati dan perlu untuk diganti. Selanjutnya buka tirai kamar dan periksa keadaannya. Setelah itu, periksa pengatur pendingin udara (AC) dan pemanas (*heater*) untuk memastikan peralatan tersebut diatur sesuai dengan standar hotel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, mengatakan bahwa “Ya, *roomboy* akan memeriksa dan jika ada alat kelistrikan yang bermasalah pihak *Housekeeping* akan langsung mengkonfirmasi kepada departemen *engineering* untuk melakukan perbaikan” Hal ini juga diperkuat oleh jawaban Bapak Max selaku *roomboy* yang mengatakan bahwa “hal pertama pada saat kita telah berada dalam kamar untuk membersihkan kamar yaitu dengan membuka gorden selanjutnya mengecek alat elektrikal apakah ada yang rusak”

Berdasarkan observasi langsung, tahap pertama yang akan dilakukan

para *roomboy* setelah memasuki kamar dan sebelum melakukan proses *makeup room* lebih jauh yaitu mengecek seluruh alat kelistrikan dan setelah itu membuka gorden/tirai.

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan dan hasil observasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Baginning Task* sudah sesuai dengan ketentuan awal yang dilakukan oleh *roomboy* telah berada dalam kamar tamu untuk melakukan prosedur pembersihan kamar

3. *Stripping*

Pada indikator *Stripping*, berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, mengatakan bahwa “*Roomboy* kami melakukan *Stripping* dan benda-benda yang di *Stripping* berupa *linen* dan *clearup* sampah. Dari hasil wawancara dengan *roomboy* mengatakan bahwa “untuk melakukan *Stripping* itu wajib dilakukan dan yang akan di *Stripping* yaitu *linen-linen* kotor atau *linen-linen* bekas yang telah tamu pakai serta melakukan *clearup* sampah. Berdasarkan hasil observasi langsung melihat yang terjadi di departemen *Housekeeping* Sotis Hotel Kupang. Para *roomboy* sudah melakukan proses *Stripping* baik itu *linen* maupun *clearup* sampah. Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan maka dapat menyimpulkan pada indikator *Stripping* para *roomboy* sudah melakukan proses *Stripping* sesuai dengan ketentuan dari departemen *Housekeeping*.”

4. *Making Bed*

Pada indikator *Making Bed*, berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, mengatakan bahwa “Yang perlu diperhatikan dalam proses *making bed* yaitu tingkat kerapian, kecepatan yang sesuai dengan standar”. Hasil wawancara yang dilakukan *roomboy* mengatakan bahwa “setelah kita melakukan *stripping* baik itu *linen* maupun *clearup* sampah kita akan melakukan proses selanjutnya yaitu *making bed*”. Menurut Ibu Triwana selaku tamu mengungkapkan bahwa “menurut saya kondisi tempat tidur pada saat selesai dilakukan oleh petugas sangat rapi dan bersih.

Berdasarkan pendapat dari ketiga informan dan hasil observasi yang penulis lakukan, dapat penulis simpulkan bahwa indikator *Making Bed* sudah sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku pada departemen *Housekeeping* Di Sotis Hotel

Kupang.

5. *Dusting*

Pada indikator *Dusting* berdasarkan hasil *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, mengatakan bahwa "teknik atau cara yang dilakukan dalam proses *dusting* yaitu dengan melakukan *dusting* searah jarum jam, agar seluruh *item-item* dalam proses *dusting* dapat di jangkau dan tidak ada yang terlewatkan" dan hasil wawancara dengan para *roomboy* semua mengatakan bahwa "teknik yang dilakukan dalam proses *dusting* yaitu dengan melakukannya searah jarum jam".

Berdasarkan hasil observasi, dapat melihat yang terjadi yaitu semua *roomboy* melakukan proses *dusting* sesuai arah jarum jam akan tetapi tidak semua *roomboy* melakukannya dengan teliti sehingga ada beberapa item yang terlewatkan dan berdampak pada debu yang masih menempel, namun penulis juga melihat ada *roomboy* yang melakukan proses *dusting* sesuai arah jarum jam dan melakukannya dengan teliti sehingga seluruh *item* yang menjadi keharusan untuk di *dusting* tidak ada yang terlewatkan. Mengingat bahwa kenyamanan dan kebersihan kamar menjadi tanggung jawab penuh dari departemen *housekeeping* terutama *room attendant* maka jika tidak melakukan *dusting* dengan teliti maka akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti *complaint* dari tamu yang memiliki alergi pada debu atau *complaint* dari tamu karena salah satu *item* dalam kamar yang masih berdebu.

Berdasarkan pendapat dari kedua informan dan hasil observasi yang dilakukan, dapat di simpulkan bahwa indikator *dusting* pelaksanaan *dusting* dilakukan dengan menggunakan teknik searah jarum jam dan teliti, agar semua item yang akan di *dusting* tidak ada yang terlewatkan, namun ada *roomboy* yang sudah melakukannya sesuai arah jarum jam tetapi belum melakukannya dengan teliti.

Cleaning bathroom

Pada indikator *Cleaning bathroom* berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, mengatakan bahwa "bersihkan wastafel, toilet bowl, cermin kamar mandi setelah itu *roomboy* melengkapi *guest supplies* dan *guest amenities*" dan hasil wawancara dengan informan selaku *roomboy* juga mengatakan hal yang sama bahwa " yang saya bersihkan terlebih dulu yaitu wastafel setelah itu toilet

dan jika dalam kamar terdapat *bathtub* maka yang akan bersihkan selanjutnya *bathtub*".

Berdasarkan pendapat dari kedua informan dan hasil observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa indikator *Cleaning bathroom* pelaksanaan sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur kerja yang diterapkan departemen *Housekeeping* Di Sotis Hotel Kupang.

Restocking bedroom and Bathroom

Pada indikator *Restocking bedroom and Bathroom* ini hal yang perlu di perhatikan ialah kelengkapan *guest supplies* dan *guest amenities* pada kamar tamu dan berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, mengatakan bahwa " Ya, sebelum melakukan *vacuuming* dan *mopping*, *roomboy* harus memastikan bahwa *guest supplies* dan *guest amenities* pada kamar tamu sudah lengkap" dan semakin diperkuat dari hasil wawancara dengan para *roomboy* juga mengatakan hal yang sama bahwa " setelah melakukan proses *cleaning bathroom* maka langkah selanjutnya yaitu melengkapi seluruh *guest supplies* dan *guest amenities* yang dibutuhkan oleh tamu".

Berdasarkan pendapat dari kedua informan dan hasil observasi yang di lakukan, dapat penulis simpulkan bahwa indikator *restocking bedroom and Bathroom* pelaksanaan sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur kerja yang diterapkan oleh Departemen *Housekeeping* Di Sotis Hotel Kupang.

1. *Vaccuming*

Pada indikator *vaccuming* berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, mengatakan bahwa "pada standar *makeup room* pada Sotis Hotel Kupang, proses *vaccuming* adalah proses yang menjadi standar dalam melakukan *makeup room*" sedangkan hasil wawancara dengan *roomboy* juga mengatakan bahwa "proses *vaccuming* digantikan dengan proses *sweeping* dikarenakan menyesuaikan dengan tingkat kekotoran yang ada dalam kamar". Berdasarkan observasi, dapat melihat langsung yang terjadi dalam proses *roomboy* melakukan *makeup room* yaitu ada *roomboy* yang selalu menggunakan *vaccum cleaner* pada saat proses *vaccuming*, namun dapat juga melihat langsung ada *roomboy* yang tidak menggunakan *vaccum cleaner*. Berdasarkan hasil wawan cara dari kedua informan dan hasil observasi yang dilakukan langsung dapat

di simpulkan bahwa pada indikator *vaccuming* pada *roomboy* yang selalumenggunakan proses *vaccuming* pada saat proses *makeup room* sesuai standar dari Hotel, namun ada juga *roomboy* yang tidak melakukan proses *vaccuming* pada saat melakukan proses *makeup room*.

2. Final Check

Pada indikator *Final Check* dari hasil wawancara dengan informan selaku *Supervisor Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, mengatakan bahwa "untuk proses *final check* jika status kamar berisikan tamu atau *occupied dirty* maka proses *final check* dapat dilakukan oleh *roomboy* yang sedang bertugas pada kamar tersebut, tetapi jika status kamar yang hendak dibersihkan dan akan di persiapkan untuk dijual atau *vacant dirty*, maka yang bertugas melakukan *final check* yaitu para *supervisor*".

Hal ini di perkuat oleh hasil wawancara dari para *roomboy* mengatakan bahwa " yang akan di lakukan dalam tahap akhir proses *makeup room* yaitu pendobelan *check* lagi pada kamar apakah kamar yang sudah kita bersihkan betul-betul sesuai dengan prosedur *makeup room* setelah semua tuntas maka proses akhir yaitu melakukan *mopping*".

Berdasarkan dari pendapat yang diberikan oleh kedua informan dan hasil observasi yang penulis lakukan dapat penulis simpulkan bahwa indikator.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian upaya pelayanan *roomboy* dalam peningkatan kebersihan kamar tamu di Sotis Hotel Kupang, maka kesimpulan yang diambil oleh penulis sebagai berikut:

1. Upaya pelayanan peningkatan oleh *roomboy* Di Sotis Hotel Kupang sudah dilakukan dengan baik, hanya saja *roomboy* belum maksimal dalam melakukan kecepatan waktu kerja sehingga belum memenuhi standar *reliability* dengan baik.
2. Kebersihan kamar yang dilakukan *roomboy* Di Sotis Hotel Kupang sudah dilakukan dengan baik, namun masih ada *roomboy* yang ketika melakukan proses *dusting* belum begitu teliti dan masih ada

roomboy yang tidak melakukan proses *vaccuming* pada proses *makeup room*

Saran

Dari hasil penelitian yang di dapat peneliti dan berdasarkan pada kesimpulan diatas, terdapat saran yang di berikan oleh peneliti guna dapat dijadikan masukan untuk membantu *Housekeeping* Sotis Hotel Kupang, maka saran-saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagi pihak Sotis Hotel Kupang terkhususnya Departemen *Housekeeping* dapat mempertahankan serta meningkatkan upaya pelayanan yang di berikan kepada tamu melalui kinerja *roomboy*, sehingga terpenuhinya pelayanan yang memuaskan yang diharapkan oleh tamu serta Departemen *Housekeeping*.
2. Berdasarkan hasil penelitian, *roomboy* Sotis Hotel Kupang harus lebih memperhatikan hal-hal yang perlu di tingkatan lagi dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terkhususnya dalam hal kecepatan kerja pada aspek *reliability*.
3. Bagi *roomboy* diharapkan dapat lebih meningkatkan upaya pelayanan pada hal ini yaitu proses *dusting* yang harus di lakukan dengan teliti dan tepat serta proses *vaccuming* yang wajib dilakukan sesuai dengan standar dari Sotis Hotel Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Nawar (2000). *Operasional tata graha hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Agus, Nawar .(2002). *Psikologi Pelayanan*. Bandung; Alfabeta
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- AL. Bataafi, Wisnu HS (2006). *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Edisi I. Bandung : Alfabeta.
- Bagong, Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group.
- Bungin & Burhan. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group .
- Dewi K. Soedarsono. (2014). *Sistem*

- Manajemen Komunikasi Teori, Model dan Aplikasi*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Hasan, M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2007). *Kesehatan masyarakat: ilmu dan seni*. Jakarta : Rineka
- Nugraha, Y. E. (2018, November). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Tebing Bar Dan Café Kupang. In Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management (Vol. 1, No. 1, pp. 73-92).
- Poerwadarminta. (2006). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Surayin. (2001). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Bandung : Yrama Widya.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu