

PERAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI ASCOTT WATERPLACE SURABAYA (Studi kasus di Ascott Waterplace Surabaya)

Faldo Zely Nugroho¹, Riris Yuniarsih²

Valdo@gmail.com¹, riesyun@gmail.com²

^{1,2}Program Studi D3 Perhotelan, ^{1,2}Politeknik NSC Surabaya

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Peran *Room Attendant* dalam memberikan kepuasan tamu di *Housekeeping Department* Ascott Waterplace Surabaya, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan sumber data observasi, dokumentasi hotel, dokumen survei dari tiga online travel agent. Hasil dari penelitian ini bahwa para tamu merasa puas terhadap standar kualitas pelayanan di Ascott Waterplace Surabaya berjalan baik dengan presentase kepuasan tamu sebagai berikut: Sangat Puas : 87,4% Puas : 6,5% Kurang Puas: 6%

Kata kunci: *Room Attendant*, Kepuasan, Ascott Waterplace Surabaya

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia sangat maju seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada. Dengan perkembangan tersebut persaingan antar hotel akan semakin meningkat. Oleh sebab itu hotel harus didukung dengan berbagai aspek agar dapat bersaing dengan hotel hotel yang lain, bukan hanya pelayanan yang baik tetapi juga kebersihan ruangan sangat perlu diperhatikan.

Housekeeping Department merupakan salah satu bagian yang sangat penting karena bagian ini menangani hal yang berkaitan dengan kebersihan, kelengkapan, kerapian dan keindahan seluruh kamar, kantor – kantor juga area – area umum lainnya agar semua tamu serta karyawan hotel dapat merasa nyaman dan aman berada di hotel. Guna memenuhi standar kebersihan yang tinggi dari perusahaan tentu peran *Room Attendant* sangatlah penting.

Ascott Waterplace Surabaya (AWS) adalah salah satu hotel bintang 5 di surabaya, yang didalam kegiatannya Ascott Waterplace Surabaya (AWS) memberikan standar kebersihan yang tinggi untuk memenuhi target pendapatan dan kepuasan tamu serta dapat bersaing dengan *competitor*. Yang dikatakan standar kebersihan yang tinggi adalah Prosedur kebersihan di Ascott Waterplace Surabaya (AWS) yang sesuai dengan standar yang harus dilakukan oleh *room attendant* setiap membersihkan kamar. Seperti kita ketahui dalam membersihkan kamar tidak hanya yang terlihat oleh pandangan orang, tetapi bagian bagian yang tidak terlihatpun juga harus diperhatikan dan dibersihkan. Seperti : bawah bed, bercak bercak di perabot kamar, dalam kamar terbebas debu dan masih banyak yang harus diperhatikan. Untuk mencapai target tersebut diatas Ascott waterplace surabaya (AWS) selalu meminta pendapat dari tamu tamu atau travel yang bekerjasama untuk mengetahui apakah masih ada hal yang perlu dilakukan oleh room attendant terutama dalam aspek kebersihan kamar.

Dari latar belakang diatas maka penulis mengambil judul “**PERAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI ASCOTT WATERPLACE SURABAYA**

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Housekeeping*

Housekeeping atau tata graha adalah salah satu bagian yang sangat penting karena bagian ini menangani hal – hal yang berkaitan dengan kebersihan, kelengkapan, kerapian, dan keindahan, seluruh kamar, kantor – kantor juga area – area umum lainnya agar semua tamu serta karyawan hotel dapat merasa nyaman dan aman berada di hotel. Pendapat Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Menurut Rumekso (2002:7) untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari, *Housekeeping Department* dibagi menjadi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing, yaitu :

1. *Floor Section (Room Section)*

Floor section sering juga disebut *room section*. Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *roomboy* (pramugraha).

2. *Public Area Section*

Tugas pokok *public area section* ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar hotel. Public area ini dibagi menjadi beberapa subseksi yaitu sebagai berikut:

- a. *Houseman Subsection* yang mempunyai areal tugas pembersihan *lobby area, toilet, corridor, dan salasar, employee area, food and beverage outlet*.
- b. *Garden subsection* yang bertugas mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel, baik yang ada di dalam maupun luar gedung.
- c. *Sport and recreation subsection* yang mempunyai areal tugas di semua

fasilitas *sport* dan rekreasi di hotel tersebut, seperti *swimming pool*, *tennis court fitness*, dan lain-lainnya.

3. *Linen Section*

Linen section sangat penting peranannya dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua *linen* hotel tersebut. Keluar masuknya *linen* dari setiap bagian /*department* diatur oleh *linen section* ini.

4. *Laundry Section*

Laundry section adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya.

B. Room Attendant

Menurut Rumesko (2001:35) *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.

Room Attendant adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Dan bisa dikatakan bahwa saat waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditunjukkan ke kerapihan tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus disiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya (Agus Sulastiyono, 1994:42).

Menurut Darsono, (1995 : 118) pramugraha bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Adapun tugas dan tanggung jawab *Room attendant* adalah sebagai berikut :

- a. Datang tepat pada waktunya.
- b. Menyiapkan perlengkapan tamu, linen, dan peralatan kerja.
- c. Menyiapkan kunci kamar.
- d. Melaksanakan tugas membersihkan kamar tidur.
- e. Membersihkan kamar mandi.
- f. Mengurus cucian tamu di kamar untuk disampaikan pada *valet*.
- g. Menangani linen bersih dan kotor.
- h. Menangani *guest supplies* dan obat pembersih.
- i. Melaporkan status kamar yang menjadi tanggung jawabnya.
- j. Melaporkan kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu
 - a. yang hilang atau tertinggal sebagai *lost and found*.
 - k. Melaporkan perlengkapan dan peralatan kamar rusak.
 - l. Melaporkan perpindahan kamar.
 - m. Melaporkan jika ada tamu yang sakit di kamar.

Baik buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *Room attendant* Hotel tersebut .Untuk itu seorang *Room attendant* harus memenuhi persyaratan dan kriteria khusus serta harus mentaati peraturan yang berlaku (*Uniform ans Apperance Standards on The Hyatt Regency Singapore*, tanpa tahun 6-8).Tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) (Rumekso,2002:4). Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *Room attendant* baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Room attendant* yang rajin, teliti dan terampil dalam bekerja akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman.
- b. Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan baik pagi, siang, sore maupun malam hari, (Rumekso,2002: 9)
- c. Melaksanakan perintah atasan. Baik yang terkait dengan tugas sehari-hari seperti membersihkan kamar,menyiapkan kamar kamar yang akan segera ditempati oleh tamu maupun tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar.
- d. Menjalin Kerjasama antar *Room attendant*. Jika sedang bertugas mengetahui ada *Room attendant* lain yang belum selesai,maka ia harus membantu teman lain yang belum selesai. Jika ada *Room attendant* yang memerlukan tambahan *sheet*, *pillow case*, serta *towel*, ia dapat memperolehnya dari *Room attendant* yang berlebih serta telah selesai dalam melaksanakan tugasnya.
- e. Menjalin kerjasama dengan seksi seksi lain yang ada didalam*Housekepping* departemen
 - 1) Dengan *Linen setion*

Semua linen supplies yang digunakan disiapkan dan dipenuhi oleh linen section. bila *Room attendant* memerlukan tambahan *sheet*,*pillow case*,*towel* dan lainnya ,ia pasti menghubungi linen section untuk mengirimnya
 - 2) *Laundry Section*
 - a) Di pagi hari , ketika *Room attendant* melakukan *checking room* dan menjumpai ada pakaian tamu yang akan dicuci, *Room attendant* mengumpulkan nya dan kemudian menghubungi *laundry section* agar mengambilnya .Bila tamu menelpon sebelum keluar kamar , memberitahu bahwa di dalam kamar ada petugas laundry dapat meminta bantuan *Room attendant* untuk membukakan pintu kamar
 - b) Pada siang atau sore hari *Room attendant* membantu petugas laundry untuk membukakan pintu-pintu kamar tamu untuk mengembalikan pakaian yang sudah bersih dan rapi.Pakaian seragam *Room attendant* yang kotor juga dicuci di *Laundry Section* ini
 - 3) Dengan *Public Area*
 - a) *Room attendant* sering meminta bantuan *Houseman* (*Petugas public area section*) untuk *making bed* bila tugas dan pekerjaan *Houseman* sudah bisa ditinggalkan
 - b) Pada siang atau sore hari, tugas *Houseman* adalah membersihkan

sampah sampah yang ada di Trolley serta coridor disekitar area kerja Room attendant

- c) Kadang kadang tamu mengehendaki tambahan meja dan kursi untuk mengerjakan tugas-tugasnya di dalam kamar. Room attendant akan meminta bantuan Houseman untuk mengambil dan memasangnya di dalam kamar tersebut
1. Tugas-tugas Room Boy yang lain
 - a. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar hotel. Room attendant adalah petugas kamar, yang setiap hari berhubungan dengan barang-barang bawaan tamu yang ada didalam kamar. dengan demikian keamanan barang-barang tersebut menjadi tanggung jawab Room attendant. Jika ada tamu yang kehilangan barang bawaannya didalam kamar, petugas kamar inilah yang pertama-tama akan dimintai konfirmasi.
 - b. Menjaga keamanan barang milik hotel di dalam kamar semua perlengkapan di dalam kamar harus dijaga jangan sampai rusak atau hilang saat meninggalkan kamar hotel (check out) bila hal ini terjadi Room attendant segera melaporkannya kepada Front Office Cashier agar tamu dimohon mengembalikan atau membayarnya.
 2. Shift Kerja Room Boy / Room Attendant
Di dalam tugas sehari-hari, *Room attendant* dibagi menjadi dua *shift* atau tiga *shift* (jam dinas). Pembagian jam dinas ini didasarkan atas besar kecilnya hotel, banyak sedikitnya karyawan, serta kebijaksanaan manajemen (Rumekso, 2002: 10)
Jika jam dinas Room attendant dibagi menjadi dua shift, maka jam dinasnya adalah:
 - a. Morning Shift (dinas pagi) pukul 07.00 - 15.00 WIB
 - b. Evening Shift (dinas sore) pukul 15.00 - 23.00 WIBTetapi ada juga morning shift dari pukul 06.00 - 14.00 WIB atau jam 08.00 - 16.00 WIB, sedang evening Shift dari pukul 14.00 - 22.00 WIB atau pukul 16.00 - 00.00 WIB.
Jika Room boy dibagi menjadi tiga Shift:
 - a. Morning Shift, pukul 06.00 - 14.00 WIB, 07.00 - 15.00 WIB atau 08.00 - 16.00 WIB
 - b. Evening shift, pukul 14.00 - 22.00 WIB, 15.00 - 23.00 WIB atau 16.00 - 00.00 WIB
 - c. Night Shift, pukul 22.00 - 06.00 WIB, pukul 23.00 - 07.00 WIB atau 00.00 - 08.00 WIB (Rumekso, 2009)
 3. Menerapkan (SOP) Standart Operasional Prosedure
Dalam peranannya seorang Room Boy / Room Attendant diwajibkan untuk mentaati dan menerapkan SOP (*Standart Oprasional Prosedure*) guna menjaga kualitas pelayanannya. Berikut Pengertian SOP (*Standart Operasional Prosedure*) menurut para ahli:

Standard operating procedure menurut Bataafi (2006:87) adalah merupakan panduan prosedur pelaksanaan menjalankan tugas secara standard bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan.

Sedangkan menurut Stoner (1990: 116), menyebutkan bahwa "SOP adalah suatu kebijakan yang dilaksanakan melalui garis pedoman atau suatu prosedur memberikan seperangkat petunjuk untuk melaksanakan urutan tindakan yang sering atau biasa terjadi"

Beberapa gambaran tentang standard operating procedur bagi petugas floor section menurut Bataafi (2006:88) sebagai berikut:

- a. Kerapian Penampilan
Setiap staf harus menjaga grooming, atau tata cara kebersihan badan dan kerapian pakaian kerja serta penampilan setiap saat selama bertugas.
- b. Kesopanan adalah unsur yang sangat penting dalam melakukan jasa pelayanan.
- c. Pelayanan
Tata cara pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada tamu hendaklah memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap waktu.
- d. Perilaku
Petugas Housekeeping hendaklah menjaga sikap dan perilaku yang baik dan profesional.
- e. Melengkapi Trolley
- f. Trolley harus dilengkapi dengan peralatan kerja, baik linen, guest supplies maupun cleaning supplies, equipment dan ditata dengan rapi juga teratur.
- g. Status Kamar
Status kamar adalah kondisi kamar yang berlaku pada saat itu sehingga dapat diketahui kamar-kamar baik oleh Front Office maupun oleh Housekeeping itu sendiri secara jelas.
- h. Membersihkan Kamar yang Terisi Tamu (Occupied Dirty)
Pembersihan kamar yang terisi tamu harus memberikan standard bersih, rapi, lengkap dan memperhatikan kerapian barang-barang milik tamu.
- i. Membersihkan Kamar yang ditinggalkan tamu (Vacant Dirty)
Pembersihan kamar check out atau yang baru dikosongkan oleh tamu harus memberikan standard bersih, rapi, lengkap dan berfungsi serta berkualitas seperti baru sehingga kamar siap untuk dijual kembali.
- j. Making Bed
Merapikan tempat tidur harus rapi, linen harus bersih tanpa ada kerutan atau noda dan dilakukan setiap hari

C. Pengertian Pembersihan Kamar (Make UP Room)

Pengertian membersihkan kamar atau *make up room* menurut para ahli antara lain yaitu:

1. Al Baatafi (2006: 243), yaitu melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu check-out maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman.
2. Rumekso (2001: 29) “ Room adalah tempat atau ruangan yang diberikan kepada tamu untuk menginap dan beristirahat beberapa malam yang diberikan dengan fasilitas dan perlengkapan yang disediakan dari pihak hotel di dalam kamar untuk tamu”. Roomboy adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu.

Langkah langkah yang harus dilakukan antara lain yaitu : ketuk pintu sebelum masuk kamar, buka gordan jendela, striping, making bed, cleaning the bath room, dusting, rechecking

D. Pengertian Kepuasan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177).

Sedangkan menurut jurnal Bachtiar (2011), kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.

1. Indikator Kepuasan Pelanggan

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut Gasperz (2005:95) yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya. Perusahaan tersebut harus memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan. Hal itu jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.

3. Metode pengukuran Kepuasan pelanggan

Kotler, (2002:42) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya

untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

- b. Survei kepuasan pelanggan
Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

1. Directly Reported Satisfaction
Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
2. Derived Dissatisfaction
Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
3. Problem Analysis
Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
4. Importance-Performance Analysis
Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.

Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

- a. Ghost shopping
Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau

atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.

- b. Lost customer analysis
Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini Peneliti mempergunakan jenis penelitian diskriptif kualitatif dengan sumber data observasi langsung dan juga melihat hasil survei dari beberapa *online Travel Agent*.

HASIL PENELITIAN

Seorang room attendant bukanlah suatu hal yang mudah karena tuntutan untuk membersihkan kamar dengan bersih dan teliti, guna memberi kepuasan terhadap tamu seorang Room Attendant dituntut untuk :

1. Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi.
2. Menguasai bahasa asing, terutama bahasa inggris.
3. Memiliki pengetahuan tentang *Product Knowledge*.
4. Cekatan dan bergerak cepat.
5. Memiliki memori atau daya ingat yang baik.
6. Memiliki fisik yang kuat dan sehat

Kegiatan operasional yang berhubungan dengan Room Attendant berlangsung di dalam kamar *check out (vacant dirty)* maupun *stay over (occupied dirty)*, meskipun jarang bertemu langsung dengan tamu tetapi perlu diperhatikan beberapa hal yang penting untuk memberikan kesan yang baik pada tamu.

Dalam melaksanakan tugas sebagai *Room Attendant*, peneliti selalu mempersiapkan diri dengan baik untuk memberikan kepuasan dan kesan yang baik kepada tamu di mulai dengan:

1. Mempersiapkan penampilan (*Standart Grooming*)
 - 1) Rambut
 - a) Rambut harus selalu disisir rapi dan harus menggunakan Pomade atau minyak rambut
 - b) Rambut tidak boleh terlihat Berantakan di depan tamu
 - c) Panjang rambut harus sesuai standard yaitu tidak melebihi kerah baju dan tidak boleh gondrong
 - 2) Pakaian
 - a) Baju dan celana harus rapi dan tidak bau
 - b) Wajib menggunakan *name tag*
 - c) Memakai parfum
 - 3) Kebersihan secara pribadi
 - a) Mandi setiap hari dan wajib menggunakan deodorant
 - b) Sering gosok gigi dan bagi perokok wajib menghilangkan bau rokok itu sebelum kembali bekerja lagi
 - c) Cuci muka secara teratur agar tetap tampil fresh dan segar.

- 4) Kebiasaan yang harus dihindari
 - a) Bersendawa secara keras
 - b) Mengorek kotoran hidung atau telinga di depan tamu
 - c) Menguap di depan tamu
 - d) Makan dengan mulut terbuka dan teriak teriak di area kamar tamu.
 - e) Tertawa keras dan bercanda berlebihan
2. Standar Kesopanan Ascott Waterplace Suarabaya
 - a) Memberi salam kepada tamu disaat bertemu tamu
 - b) Badan sedikit membungkuk ketika mengucapkan salam
 - c) Senyum disaat mengucapkan salam atau berbicara kepada tamu
3. Persiapan peralatan pembersih , chemical, Linen dan Guestsupplies
Upaya Room Attendant dalam membersihkan kamar kamar tamu supaya bersih yaitu dengan mempersiapkan bahan atau chemical yang digunakan sehingga kamar kamar tamu tersebut tetap terjaga kebersihannya sesuai dengan standard yang telah ditetapkan, dengan demikian maka kamar-kamar tamu akan tetap terasa bersih dan nyaman.

- a) Carry Caddy
Yaitu tempat untuk meletakkan jenis jenis chemical dan peralatan yang akan digunakan nantinya.

Standard Set up Cary Caddy Ascott Waterplace Surabaya Residence



Gambar 1

Sumber: *Housekeeping Departement Ascott Waterplace Surabaya*

1. Nama alat :
 - a) Hand Glove
Digunakan untuk melindungi tangan dari bahan kimia yang akan digunakan
 - b) Sponge / scoth brite
Digunakan untuk area wash basin, stainless steel, wall bathroom serta shower glass
 - c) Toilet Bowl Brush
Digunakan untuk menggosok area toilet bowl
 - d) Squeeze
Digunakan untuk mengeringkan permukaan air yang ada dikamar mandi
 - e) Sprayer
Digunakan untuk tempat chemical

- f) Botol
Digunakan untuk tempat chemical *cream* dan sabun cuci cutleries
2. Nama Chemical :
 - a) R3 : Untuk membersihkan kaca, *stainless steel*, maremer, dan dinding kamar mandi
 - b) R2 : Memiliki fungsi untuk mengarumkan ruangan
 - c) R1 : Khusus pembersihan *yellow line* dan *water mark* di kaca, *toilet bowl* dan *stainless steel*
 - d) R7 : Berbentuk *cream*, untuk membersihkan kaca dan *stainless steel* yang tidak dapat dibersihkan menggunakan R1
 - e) R6 : Berbentuk *gell*, untuk mengangkat kerak di lantai kamar mandi yang tidak dapat dibersihkan menggunakan chemical lain

- b) Memepersiapkan *Linen Supplies* dan *Guest Supplies*

1) *Linen Supplies*

- a) Duvet Cover King : Penutup selimut dengan ukuran yang paling besar
- b) Duvet Cover Queen : Penutup selimut dengan ukuran sedang
- c) Single Duvet Cover : Penutup selimut dengan ukuran paling kecil
- d) Sheet King : Kain sprej dengan ukuran paling besar
- e) Sheet Queen : Kain sprej dengan ukuran sedang
- f) Sheet Single : Kain sprej dengan ukuran paling kecil
- g) Bath Towel : Handuk Mandi
- h) Hand Towel : Handuk tangan
- i) Face Towel : Handuk wajah
- j) Bath Mats : Keset Kamar Mandi

2) *Guest Supplies*

- a) Shower gel, Shampoo, Conditioner (Sabun mandi cair, sampo, pelembab rambut)
- b) Facial Tissue dan Toilet Paper (Tisu wajah dan tisu toilet)
- c) Amenities (Sikat gigi, Shower caps, Cuton buds, Sanitary bags, Laundry Bag, dan Slipper)
- d) Notepads (Buku catatan)
- e) Pensil
- f) Coffe and Tea set (Kopi, Krimer, Gula, Breakfast Tea, dan Green Tea)

4. Standar pembersihan kamar Ascott Waterplace Surabaya Residence

a. Langkah langkah sebelum membersihkan kamar

1. Mempersiapkan diri dengan menggunakan uniform yang rapi, bersih dan berhias seperlunya sesuai dengan persyaratan karyawan hotel
2. Mengambil dan mengisi Roomboy Control Sheet yang telah dibagikan pada pagi hari
3. Linen, Towel serta amenities disusun rapi di trolley Room Attendant
4. Mempersiapkan trolley dan set up sesuai total credit kamar yang didapat pada hari itu yang sudah terisi penuh dengan linen dan *guest supplies*.
5. Menekan bel 3 kali dengan jeda 10 detik, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil berteriak pelan "housekeeping" jika status kamar Occupied sebutkan identitas diri Contoh : "housekeeping dengan Faldo , mungkin bisa saya bersihkan kamarnya bapak/ibu ?? Dan jika status kamar Vacant dirty , tetap tekan bel 3 kali dengan jeda 10 detik, ketuk pintu 3 kali sambil berteriak pelan "housekeeping" serta tetap sebutkan identitas diri , lalu buka pintu secara perlahan untuk memastikan bahwa tersebut dalam keadaan kosong.

b. Standar Pembersihan kamar Vacant Dirty

1. Jika ada info Dari Front Office C/O Dari housekeeping harus segera mengecek semua kelengkapan kamar antara lain hanger, remot TV, towel dan pastikan semua dalam keadaan lengkap
2. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata "housekeeping" serta sebutkan identitas diri " lalu buka pintu secara perlahan untuk memastikan bahwa kamar tersebut sudah dalam kondisi kosong
3. Letakkan posisi trolley di depan kamar , dengan jarak sekitar 30 cm dari depan kamar , dan usahakan posisi trolley tidak menghalangi jalan tamu di area corridor
4. Buka semua curtain , take out garbage dan take out room service jika ada di dalam kamar
5. Jika ada Lost and Found infokan segera ke Front Office, jika tamu tersebut masih di Lobby infokan kepada tamu bahwa ada barang yang tertinggal
6. Striping semua linen baik yang ada di bedroom maupun yang ada di bathroom

7. Ambil dan bawa linen yang kotor dan letakkan di linen humper
8. Ambil linen yang bersih dan letakkan diatas night table supaya tidak tercampur dengan linen yang kotor
9. Ambil gelas dan mug yang kotor dan bawa ke bathroom untuk dicuci
10. Tuangkan chemical ke semua area bathroom yang akan dibersihkan searah jarum jam mulai wash basin, toilet bowl, Shower glass
11. Sambil menunggu chemical bereaksi dan bekerja , kita dapat lakukan proses *Making The Bed*
12. Tebar sheet I kemudian bentuk sudut segitiga di sudutnya membentuk 45 derajat
13. Jika sudah selesai tebar duvet cover , masukan duvet inner ke dalam duvet cover kemudian tebar sampai semua permukaan rata, jika sudah bentuk lipatan sabuk dan lipat semua sisi sisi
14. Pasang pillow case yang bersih dan letakkan secara berhadapan
15. Jika proses Making The Bed selesai , kembali ke bathroom kemudian gosok semua permukaan kaca dan yang lainnya dan bilas dengan air lalu keringkan dengan Out of order towel (oo towel)
16. Lengkapi amenities Dan towel yang sudah digunakan tamu dan ganti dengan yang baru
17. Letakkan kembali mug dan gelas yang sudah dicuci ke tempat semula
18. Lengkapi semua amenities yang ada di area bedroom dan lakukan proses *dusting* searah jarum jam mulai arah pintu sampai area *bed*
19. Setelah semua selesai lobby duster permukaan lantai dan lakukan proses *mopping* dan pastikan Ac dalam kondisi menyala 23 derajat
20. Check semua kelengkapan dan kebersihan kamar secara ulang dan kemudian tulis ke dalam Roomboy Control sheet

c. Standard Operasional pembersihan kamar Occupied Dirty

Dalam proses make up Occupied room sebenarnya hampir sama dengan make up vacant Dirty , hanya saja perbedaannya jika occupied ada barang, sedangkan vacant dirty kosong tidak ada barang.

Untuk proses make up Occupied room sebagai berikut :

1. Buka Curtain supaya penerangan lebih jelas , kemudian take out room service dan take out garbage yang ada di dalam kamar

2. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata “housekepping” serta sebutkan identitas diri “housekepping ,dengan Faldo ,mungkin bisa saya bersihkan kamarnya bapak/ibu ??
3. Letakkan posisi trolley di depan kamar dengan jarak sekitar 30 cm dari depan kamar , dan usahakan posisi trolley tidak menghalangi jalan tamu di area corridor
4. Pasang tanda housekeeping on progress (kamar sedang
5. dibersihkan) supaya tamu mengetahui jika ada pembersihan kamar didalam kamar tersebut
6. Lihat kondisi linen dan lihat sign Ecogreen atau tanda penggantian linen biasanya di letakkan di atas bed
7. Jika ada laundry infokan ke FO untuk di follow up lebih lanjut , jika sudah ada info maka Room attendant yang membersihkan kamar tersebut akan membawa dan mengambil laundry tersebut
8. Kemudian berikan pada admin / order taker HK untuk diproses laundry tersebut
9. Rapikan kondisi bed dengan cara angkat duvet , sheet kemudian tebar ulang satu per satu dengan tujuan apabila ada barang tamu tertinggal diatas tempat tidur dapat diambil dan disisihkan terlebih dahulu
10. Ganti pillow case yang kotor dengan pillow case yang bersih
11. Lanjutkan dengan melengkapi amenities yang telah digunakan oleh tamu seperti mineral water ,notepad dan pensil
12. Setelah selesai bersihkan bathroom dengan cara semprotkan chemical dan gosok pada permukaan yang kotor,bilas dengan air dan keringkan dengan Out of order towel atau oo towel yang sudah ada
13. Ganti towel yang kotor dengan towel yang bersih
14. Lengkapi amenities yang digunakan oleh tamu dan ganti dengan yang baru
15. Setelah semua selesai lanjutkan dengan proses dusting , jika ada barang tamu yang banyak cukup angkat dan dusting , jangan sekali sekali memindah barang tamu yang sudah diletakkan ditempat nya
16. Lanjutkan dengan proses lobby duster dan moping pada semua area lantai dan kemudian isi Room Boy control sheet

Untuk mengetahui hasil bahwa peran room attendant dalam membeikan kepuasan tamu di

Ascott Waterplace Surabaya Residence yaitu dengan memperoleh data dari *guest comment* dan nilai yang diberikan tamu kepada beberapa *online travel agent* antara lain :

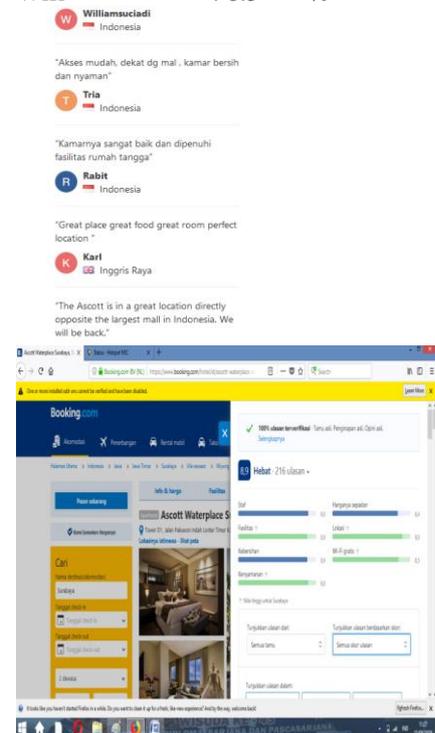
1. Booking.com
2. Agoda
3. TripAdvisor

Dan dari semua penggunaan data yang dilakukan menunjukkan bahwa peran *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan sangatlah penting guna menunjang dan meningkatkan *Hotel Occupancy* serta memberi kepuasan kepada tamu. Hal itu diperkuat bahwa para Tamu mengapresiasi dan banyak memberikan nilai positif dibeberapa *online travel agent*.

1. Booking.com

Review pengguna Booking.com terhadap Ascott Waterplace Surabaya Residence adalah sebagai berikut :

Staff	: 9.0	%
Fasilitas	: 8.9	%
Kebersihan	: 8.9	%
Kenyamanan	: 9.0	%
Harga	: 8.4	%
Lokasi	: 9.0	%
Wifi	: 8.5	%



Gambar 2
Sumber: Booking.com

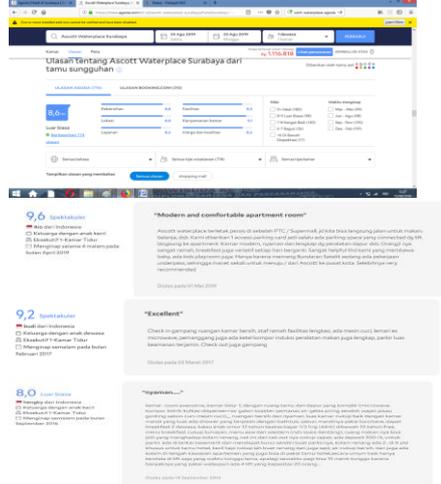
2. Agoda

Ulasan Pengguna Agoda terhadap Ascott Waterplace Surabaya Residence:

Kebersihan	: 8.8	%
Lokasi	: 8.8	%
Layanan	: 8.6	%
Fasilitas	: 8.5	%

Kenyamanan : 9.1 %
 Harga dan kualitas : 8.6 %

sangat berpengaruh terhadap nilai yang diberikan tamu.

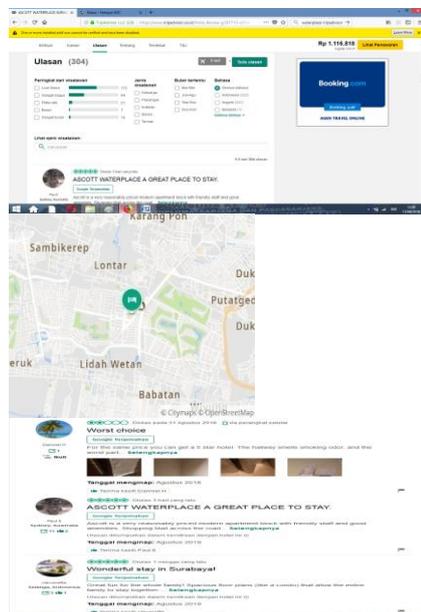


Gambar 3
 Sumber: Agoda.com

3. Trip Advisor

Ulasan terhadap Ascott Waterplace Surabaya Residence oleh pengguna TripAdvisor:

Luar Biasa : 57 %
 Sangat Bagus : 31 %
 Rata-rata : 7 %
 Buruk : 2 %
 Sangat Buruk : 3 %



Gambar: 4
 Sumber: Trip advisor.com

Berdasarkan ulasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa mayoritas tamu merasa puas terhadap kualitas pelayanan dari Ascott Waterplace Surabaya Residence dan peran Room Attendant dalam memberikan kepuasan tamu di Ascott Waterplace Surabaya Residence

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Housekeeping Departemen mempunyai peran yang sangat penting terhadap kenyamanan para tamu , dengan berbagai upaya pelayanan pembersihan kamar yang telah dilakukan oleh semua Room Attendant, Ascott Waterplace Surabaya Residence mampu memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dan diterapkan dengan maksimal oleh para staffnya, para tamu mengatakan puas dengan pelayanan dan kebersihan kamar yang ada di Hotel tersebut.

Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan diatas maka dapat diambil saran sebagai berikut :

Ascott Waterplace Surabaya Residence harus mempertahankan standard kualitas pelayanannya guna mempertahankan kepuasan dan kesan baik dari tamu yang ada di Ascott Waterplace Surabaya Residence sehingga, Ascott Waterplace tetap menjadi Hotel bintang 5 pilihan di Surabaya dan Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

Nawar Agus ,2000, Operasional Tata Graha, Jakarta,PT Gramedia Pustaka Utama. Rumekso, 2005,Housekeeping Hotel Floor Section, Yogyakarta : Andi
 Rumekso, 2002,Housekeeping Hotel, Yoghyakarta : Andi
 Sulastiyono, A.1994, Teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel. Yogyakarta : Andi
 Nawar Agus, 2002, Psikologi Pelayanan, Penerbit Alfabeta
 Sulastiyono Agus, 2001, Menejemen Penyelenggaraan Hotel, Penerbit Alfabeta
 Rumekso, 2001, Houseekiping Hotel, Penerbit Yogyakarta : Andi
 Yayuk Sri Perwani, 1993, Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping, Penerbit Gramedia Pustaka Utama
 Al Bataafi, Wisnu HS, 2006, Housekeeping Departement Floor and Public Area, Penerbit Alfabeta
 Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry, 2011, Pemasaran Jasa.edisi 7, Penerbit Erlangga : Jakarta
 Fandy Tjiptono, 2004, Manejemen Jasa, Penerbit Yogyakarta : Andi
 Vincent Gaspersz, 2005, Sistem manajemen kinerja terintegrasi balanced scorecard dengan six sigma untuk organisasi bisnis dan pemerintah, Penerbit Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
 Kotler, Philip , 2006 , Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Penerbit P.T Indeks Gramedia
 Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, Penerbit PT Prehallind : Jakarta.