



PENGARUH KINERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI JW MARRIOTT HOTEL SURABAYA

Sugiman ^a, Binti Kurniawati ^b

^a Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, sugiman@gmail.com

^b Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, bintikurniawati@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of *room attendant* in improving service quality at JW Marriott Hotel Surabaya, to determine the obstacles faced by *room attendant* as well as solutions to overcome these obstacles. Data collection techniques can be done through observation, interviews, literature study, and documentation. In this study, it explains the effect of room attendant in improving service quality at JW Marriott Hotel Surabaya, both constraints and solutions for *room attendant*. Based on the results of research to improve the performance of *room attendant*, they always carry out training, coaching, and study together with seniors who are already competent in their fields. As well as obstacles faced, namely the lack of parstock linen, problematic room equipment, and the availability of chemicals that sometimes do not exist. So it can be concluded that the performance of room attendants can affect service satisfaction for guest who will stay.

Keywords : Performance, *Housekeeping Service*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja *room attendant* dalam meningkatkan pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya, untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh *room attendant*, serta solusi untuk menangani daripada kendala tersebut. Teknik pengumpulan data didapat melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh kinerja *room attendant* dalam meningkatkan pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya, baik kendala maupun solusi untuk *room attendant*. Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kinerja petugas *room attendant* selalu melakukan pelatihan, coaching, hingga belajar bersama dengan senior yang sudah berkompeten pada bidangnya. Serta kendala yang dihadapi yaitu kekurangan *linen parstock*, *equipment* kamar yang bermasalah, serta ketersediaan *chemical* yang terkadang tidak ada. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kinerja *room attendant* dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan pada tamu yang menginap.

Kata Kunci : Kinerja, pelayanan *housekeeping*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era globalisasi ini, industri pariwisata menjadi salah satu sorotan yang memiliki warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Dunia pariwisata telah memberikan kualitas yang baik pada bidang perekonomian dalam porsi yang cukup besar, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang usaha untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen. Dalam posisi yang sangat strategis, kota Surabaya yang terletak

hampir

di tengah wilayah Indonesia, di Asia Selatan, merupakan salah satu jalur perdagangan terpenting di Asia Tenggara. Kota metropolitan Surabaya adalah pusat ekonomi, keuangan dan bisnis Jawa Timur dan sekitarnya. JW Marriott Hotel Surabaya, Marriott International ini adalah perusahaan milik Amerika yang mengelola jasa penginapan hotel serta didalamnya. Didirikan oleh Jhon Williard Marriott. Marriott International memiliki lebih dari 3.800 properti pada 74 negara dan teritori di seluruh dunia. JW Marriott Hotel Surabaya sangat cocok untuk pelancong, pembisnis maupun

rekreasi. Memiliki 5 restoran terbaik dengan spesialisasi masing-masing berbeda. Memiliki 407 kamar di 25 lantai, tersedia dengan pilihan jenis premium deluxe, studio, executive deluxe, executive studio, suite, presidential suite, dan apartemen serta beberapa *department* yang ada di hotel.

Department yang ada di hotel dibagi menjadi beberapa salah satunya adalah *housekeeping department*, yaitu bagian *department* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menetap

Berdasarkan keterangan diatas penting untuk diangkat menjadi judul penelitian guna mengetahui kinerja *room attendant* dalam meningkatkan

elayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kinerja *room attendant* yang berdasarkan SOP (*Standard Operational Procedure*) dalam meningkatkan pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya?
2. Bagaimana kendala *room attendant* dalam meningkatkan pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya?
3. Bagaimana solusi untuk menangani kendala-kendala dalam meningkatkan pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kinerja *room attendant* yang berdasarkan SOP (*Standard Operational Procedure*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya
2. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh *room attendant* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya
3. Mengetahui solusi apa saja untuk meningkatkan pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengadakan penelitian lanjutan yang sejenis dengan penelitian ini

Manfaat Praktis

a). Bagi Peneliti

Sebagai sarana peneliti untuk mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama mendalami perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir skripsi sebagai persyaratan untuk mendapat gelar sarjana Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.

b). Bagi Pembaca

Untuk memberikan landasan bagi para pembaca dalam melakukan penelitian lain yang sejenis dalam rangka meningkatkan kemampuan menganalisis.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di JW Marriott Hotel Surabaya berlokasi :

Jl. Embong Malang 85-89, Surabaya 6026, penelitian ini dilakukan pada bulan Januari- Agustus 2018 .

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi, motivasi, tindakan, dan perilaku.

Teknik Pengambilan Data

Observasi

Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung di Interior Office JW. di JW Marriott Hotel Surabaya, terhadap kegiatan atau tugas *room attendant* dalam menyiapkan kamar tidur tamu dalam melayani tamu.

Dokumentasi

Mendokumentasikan apa saja yang menjadi bahan penelitian di JW Marriott Hotel Surabaya guna melengkapi data penulisan skripsi

Wawancara

Tanya jawab antara penanya dengan narasumber guna memenuhi data yang telah dibutuhkan dengan

beberapa pertanyaan yang sudah di susun oleh penulis

Studi Pustaka

Suatu penelitian yang dilakukan dengan membaca buku. Tulisan makalah mengenai pariwisata dan industry yang mengkhususkan pada pengembangan industry perhotelan

Teknik analisis Data

Penulis menggunakan teknik deskripsi kualitatif. Suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tulisan atau lisan pribadi, perilaku dan perilaku yang diamati. Data ini memiliki bentuk dari beberapa sumber referensi. Menggunakan data primer atau sekunder. Dan didukung dengan dokumentasi dan *interview*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilaksanakan penelitian dengan topik **Pengaruh kinerja *room attendant* yang berdasarkan SOP (Standard Operational Procedure) dalam meningkatkan pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya** didapat hasil yaitu kinerja *room attendant* sangat berpengaruh terhadap pelayanan tamu yang pernah menginap di JW Marriott Hotel Surabaya. Bahwa kinerja yang sudah dilakukan oleh *room attendant* sudah sangat memuaskan selalu memberikan keramah tamahan dan pelayanan yang prima dan selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) mengenai disiplin kerja, tanggung jawab kerja, serta ketepatan dan kecepatan dalam bekerja juga harus selalu di perhatikan dan selalu dijalankan berdasarkan panduan maupun segala sesuatu yang sudah ditetapkan oleh JW Marriott Hotel Surabaya

Kendala *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Pelayanan *Housekeeping Department* Di JW Marriott Hotel Surabaya

Kendala yang dihadapi oleh petugas *room attendant* yang bekerja di JW Marriott Hotel Surabaya yaitu kekurangan pada *linen parstock*, *equipment room*, serta ketersediaan *chemical* yang terkadang tidak tersedia dengan lengkap. Sehingga dengan kendala tersebut pekerjaan yang seharusnya dapat terselesaikan dengan tepat waktu menjadi terhambat oleh beberapa hal yang telah menjadi kendala dalam proses pengerjaan kamar yang telah di lakukan setiap harinya

Solusi Untuk Menangani Kendala-Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan *Housekeeping Department* Di JW Marriott Hotel Surabaya

Dalam menangani kendala yang telah di hadapi oleh *room attendant* yang bekerja di JW Marriott Hotel Surabaya adalah selalu melakukan *training*, *coaching*, dan *sharing* untuk meningkatkan kinerja yang sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*). Untuk kelengkapan *parstock linen*, *equipment room*, serta ketersediaan *chemical* selalu diupayakan untuk tersedia guna menghambat kendala tersebut.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Kesimpulan yang di dapat dari rumusan masalah pertama mengenai pengaruh kinerja *room attendant* yang berdasarkan SOP (*Standard Operational Procedure*) dalam meningkatkan pelayanan *housekeeping department* di JW Marriott Hotel Surabaya, bahwa sangat perlu diterapkan dan diaplikasikan acuan ataupun SOP (*Standard Operational Procedure*) serta selalu meningkatkan skill, ketepatan, kecepatan, serta keramahan untuk kenyamanan tamu

2. Kesimpulan yang di dapat dari perumusan masalah yang kedua mengenai kendala yang dihadapi oleh petugas *room attendant* sama sama mengenai operasional salah satunya yaitu ketersediaan *parstock linen* yang ada di JW Marriott Hotel Surabaya kurang, sehingga apabila terjadi kendala itu sangat menghambat pekerjaan dilakukan.

3. Kesimpulan yang di dapat dari perumusan masalah ketiga mengenai solusi untuk menangani kendala yang di hadapi oleh *room attendant* yaitu, selalu melakukan evaluasi setiap minggu sekali, melakukan *training* atau pelatihan khusus mengenai *makeup room*. selalu mengecek kekurangan yang dialami ketika jam bekerja, sehingga dengan demikian kendala yang terjadi dapat di minimalisir

SARAN

Sesuai dengan permasalahan yang dibahas diatas, maka penulis memberi saran berdasarkan hasil yang telah diperoleh yaitu :

1. Sebaiknya setiap *room attendant* yang bekerja di JW Marriott Hotel Surabaya untuk selalu meningkatkan kinerja dari masing-masing *room attendant* itu sendiri, guna menambah pengetahuan hingga kreatifitas dalam bekerja dan selalu menggunakan SOP (*Standard Operational Procedure*) sebagai panduan dalam bekerja
2. sebaiknya menambah linen *parstock* agar tidak menghambat pekerjaan
3. sebaiknya untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk membahas SOP (*Standard Operational Procedure*) lebih jauh dan lebih dalam lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Agus,Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Agus. Nawar, (2002). *Operasional Tatagraha*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hubis ,Mangkuprawira. (2007:153), *Pengertian Kinerja Karyawan*.
- Joko Suprpto (2007). “*Standart Operasional Procedure Room Boy di House Keeping Hotel Sahid Jaya Yogyakarta*” .
- Khaerul Ulum. (2010:190-191) *Penilain Terhadap Kinerja Pegawai*
- Lexy, Moleong. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Moh. Pabundu. Tika H, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Cetakan Pertama*, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- Nyoman S. Pendit, (2005:274), *Housekeeping Department*.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Bab 1 Pasal 1 Ayat 4. Pengertian hotel.
- Rumekso. (2002:7). *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta : Andi
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta.: Andi
- Singodimedjo. (2002) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta : STIE YKPN
- Sofiyah, Ramdhani ES (2002).*Kamus Lengkap Bahasa Indoneisa*, Karya Agung, Surabaya