



Upaya Peningkatan Pelayanan Melalui *Room Attendant* di Hotel Grand Mercure Solo Baru

Octaviani Gita Putri¹; Bartolomeus Herawan Mintardjo²;
Dewi Hermawati Wahyuningsih³; Denny Asmara⁴, Aulia Firmansyah⁵
^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, ⁵ Universitas Bina Sarana Informatika

Alamat: Jl. Adisucipto 154, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57144

Korespondensi penulis: octavianigita10@gmail.com

Abstract. *One of the factors that influences guest satisfaction is service quality. One effort to improve service quality is through the Housekeeping Department, in the Room Attendant section. These efforts can be enhanced through management and operational levels. Therefore, it is important to know the efforts made by the Grand Mercure Solo Baru Hotel to improve the quality of hotel services through the Room Attendant section. The research approach used in this research is a qualitative research approach. Primary data through direct observation in the field, in-depth interviews with sources, Executive Housekeeper, Casual Housekeeping Supervisor, field documentation in the form of field photos, and official documents provided legally. Secondary data uses articles, books and so on. The research instruments used in this research were observation and in-depth interviews. Data were analyzed by data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification, final conclusions. Based on research, it was found that efforts to improve the quality of room attendant services through the managerial level are to hold routine training every 4 months, tightening the SOP for Room Attendants. At the operational level, the focus is on employee attitudes towards guests, including a clean and neat appearance according to SOPs and behavior with the 5S principles (smile, greet, salute, be polite, courteous).*

Keywords: *housekeeping, room attendant, service, service quality*

Abstrak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu melalui Departemen *Housekeeping*, pada bagian *Room Attendant*. Upaya ini dapat ditingkatkan melalui tingkat manajemen dan operasional. Oleh karena itu menjadi hal yang penting untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan Hotel Grand Mercure Solo Baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel melalui bagian *Room Attendant*. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Data primer melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam terhadap narasumber Executive Housekeeper, Supervisor Housekeeping Casual, dokumentasi lapangan berupa foto lapangan, dan dokumen resmi yang diberikan secara legal. Data sekunder menggunakan artikel, buku dan sebagainya. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan akhir. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan room attendant melalui level manajerial adalah mengadakan pelatihan rutin setiap 4 bulan, memperketat SOP pada Room Attendant. Pada tingkat operasional, fokusnya adalah pada sikap karyawan terhadap tamu, termasuk penampilan yang bersih dan rapih sesuai SOP dan perilaku dengan prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun).

Kata kunci: *housekeeping, room attendant, pelayanan, kualitas pelayanan*

LATAR BELAKANG

Tingkat kemajuan perekonomian di suatu negara, salah satunya sangat dipengaruhi oleh tingkat kemajuan pariwisata di negara tersebut. Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak sekali potensi budaya, sejarah, dan tempat wisata (Putri &

Asmara, 2022). Kota Surakarta adalah salah satu kota yang pariwisatanya berkembang pesat, didukung oleh infrastruktur yang memadai serta beragamnya fasilitas akomodasi, terutama hotel. Sebagai salah satu jenis akomodasi utama, hotel menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan berbagai jasa lainnya secara komersil kepada masyarakat umum. Dalam strukturnya, hotel terdiri dari beberapa departemen yang berperan penting dalam menyelenggarakan layanan-layanan tersebut. Kerjasama erat antar-departemen menjadi kunci utama untuk menjaga kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan kepada para tamu, menciptakan lingkungan kerja yang sinergis dan efisien.

Salah satu departemen di Hotel adalah Departemen *Housekeeping*. Departemen *Housekeeping* di hotel memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pengalaman terbaik kepada para tamu. Fokus utamanya meliputi aspek layanan, kenyamanan, keindahan, dan kebersihan, serta penataan ruangan untuk acara khusus. Salah satu area terpenting dalam tugas *Housekeeping* adalah kamar, yang ditangani oleh seorang *Room Attendant* atau bagian kamar. Tugas mereka mencakup pemeliharaan kebersihan, pengaturan kamar, serta memastikan setiap detailnya sesuai dengan standar kualitas hotel.

Seorang *Room Attendant* dalam Departemen *Housekeeping* memiliki tanggung jawab utama dalam menjaga kebersihan dan kesiapan kamar sebelum tamu menggunakannya. Mereka membutuhkan pengetahuan mendalam tentang teknik pembersihan, bahan pembersih yang tepat, serta standar kebersihan yang tinggi. Keahlian organisasi sangat diperlukan agar mereka dapat mengatur jadwal dan menyelesaikan tugas-tugas perawatan kamar secara efisien. Kemampuan dalam mengatur prioritas, mematuhi jadwal, dan mengelola waktu secara efektif sangat membantu dalam menjalankan tugas mereka dengan baik sesuai dengan job desk yang ada.

Salah satu hotel di yang berada di sekitar Surakarta adalah Hotel Grand Mercure Solo Baru. Hotel dengan 348 kamar dan suite modern ini menjadi Grand Mercure pertama di Solo, Jawa Tengah. Bergabung dengan jaringan empat properti Accor di Solo dengan merek MGallery, Novotel, dan ibis Styles. Grand Mercure Solo Baru terletak di lokasi utama. Hanya butuh berjalan kaki ke Park Mall, pusat perbelanjaan terbesar di Solo Baru, serta Pakuwon Mall Solo Baru. Kurang dari 30 menit, hotel ini mudah diakses dari Bandara Internasional Adi Soemarmo dan Stasiun Kereta Balapan. (Laksono, 2022)

Menurut Ahmed, dkk dalam Amel (2017), keberhasilan jangka panjang suatu organisasi tergantung pada banyak faktor. Untuk mencapai Tingkat keberhasilan organisasi tersebut harus mencoba untuk memuaskan pelanggannya dengan menyediakan layanan berkualitas terbaik. Pelanggan yang kurang puas dengan layanan jasa atau produk yang dirasakan, maka akan beralih untuk mencari pelayanan jasa atau produk yang dianggap lebih baik dari pelayanan jasa atau produk sebelumnya. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Hotel Grand Mercure Solo Baru menekankan pelayanan yang ramah dan nyaman kepada tamu sebagai prioritas utama. Selain itu untuk memastikan kebersihan kamar, *Room attendant* memiliki peran krusial yang dapat menciptakan kepuasan maksimal bagi tamu, dan berkontribusi pada reputasi hotel. Selain itu, kolaborasi tim, komunikasi yang baik, serta layanan pelanggan yang sopan dan responsif menjadi kunci dalam mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Hotel Grand Mercure Solo Baru, sebelumnya dikenal sebagai Best Western Premiere Solo Baru, dipilih karena statusnya sebagai hotel bintang lima yang modern, mempertahankan standar kualitasnya bahkan dalam kondisi yang tidak menguntungkan. Oleh karena itu menjadi hal yang menarik untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui Departemen *Housekeeping* di Hotel Grand Mercure Solo Baru khususnya pada bagian *Room Attendant*.

KAJIAN TEORITIS

Housekeeping terdiri dari dua kata yaitu “house” yang berarti rumah dan “keeping” yang berarti memelihara. Secara umum housekeeping adalah sebuah manajemen yang bertanggung jawab dalam mengurus kebutuhan rumah tangga. Misalnya memasak, membersihkan setiap sudut ruangan, mengurus tagihan, dan berbelanja. Housekeeping juga dapat disebut sebuah departemen operasional dalam suatu hotel ataupun apartemen yang mengurus segala kebutuhan hotel terkait dengan perawatan dan kebersihan hotel. Housekeeper yang bertugas pada departemen housekeeping. (Ananda, 2022)

Room attendant atau petugas kamar adalah sebuah divisi yang secara spesifik ditugaskan untuk membersihkan dan menjaga kamar-kamar tamu hotel sesuai standar. Tidak hanya itu, room attendant juga wajib memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu-tamu yang menginap. Tentunya kebersihan kamar merupakan hal vital yang sangat

mempengaruhi kualitas menginap tamu. Bagus tidaknya keadaan kamar akan mempengaruhi pengalaman si tamu dan berpengaruh langsung pada kepuasan tamu hotel tersebut selama mereka tinggal. Pekerjaan dari petugas kamar bisa dibilang cukup susah karena *complain* yang datang dari tamu begitu banyak hubungannya dengan kamar. (Afsheena, 2023)

Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi (Kasmir, 2017).

Selain itu tingkat kepuasan tamu berpengaruh kebersihan kamar hotel bergantung dari kualitas petugas kamar hotel itu. SOP merupakan sebuah singkatan dari kata *Standard Operating Procedure*. Apabila diterjemahkan ke bahasa Indonesia memiliki arti yaitu Prosedur Operasi Standar. Standar Operasional Prosedur atau biasa disebut dengan nama SOP merupakan suatu sistem yang dirancang guna menertibkan, merapikan, dan memudahkan suatu pekerjaan. SOP tersebut hadir dengan bentuk seperti dokumen yang berhubungan oleh prosedur yang dilaksanakan secara kronologis guna membantu kamu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan untuk mendapatkan hasil kerja secara efektif dari pekerja dengan biaya yang rendah. (Fandy, 2023)

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Data primer melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam terhadap narasumber *Executive Housekeeper*, *Supervisor Housekeeping Casual*, dokumentasi lapangan berupa foto lapangan, dan dokumen resmi yang diberikan secara legal. Data sekunder menggunakan artikel, buku dan sebagainya. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian telah dilaksanakan di Hotel Grand Mercure Solo Baru dengan alamat Jl. Ir. Soekarno, Dusun I, Madegondo, Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa

Tengah, selama sekitar satu bulan dengan yaitu bulan Juni 2023 di Departemen *Housekeeping*, bagian *Room Attendant*.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu adalah kualitas pelayanan. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Hotel Grand Mercure Solo Baru di Departemen *Housekeeping*, bagian *Room Attendant* untuk meningkatkan pelayanan pada tamu secara umum dapat dibagi menjadi dua yaitu upaya pada tingkat manajemen serta pada tingkat operasional.

Upaya Pada Tingkat Manajemen

1. Pelatihan Pada Karyawan

Secara umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kualitas karyawan yaitu melalui pelatihan skill dan pengetahuan yang dilakukan secara berkala, mulai dari level *Trainee* hingga *Supervisor* setiap 4 bulan sekali. Setiap individu diberikan pembelajaran yang berfokus pada bidangnya masing-masing, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pemahaman terhadap standar yang telah ditetapkan dalam setiap bidang pekerjaan.

Untuk Departemen *Housekeeping* pada bagian *Room Attendant*, salah satu materi dalam pelatihan skill dan pengetahuan yaitu *daily activities* atau tugas dan peran *Room Attendant*, dengan tujuan *refreshment* dan meningkatkan pengetahuan untuk *Room Attendant*.

2. Penetapan dan Pelaksanaan Prosedur Operasi Standar

Standard Operating Procedure (SOP) atau Prosedur Operasi Standar merupakan serangkaian aturan standar yang harus dipatuhi oleh setiap individu karyawan dalam berbagai posisi atau jabatan untuk mencapai hasil yang seragam dan konsisten dalam pelayanan. Tujuan utamanya adalah memastikan kepuasan pelanggan atau tamu dengan memulai dari diri sendiri, seperti menjaga penampilan melalui grooming, dan berlanjut ke kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan dan dipertahankan.

SOP di Grand Mercure Solo Baru diperketat karena peningkatan standar dan kualitas layanan yang dihasilkan. Hal ini terkait dengan transisi dari Best Western Premiere Solo Baru ke Grand Mercure Solo Baru yang merupakan perpindahan bertahap dari bintang empat ke bintang lima.

Room attendant diberikan SOP yang mencakup skill, pengetahuan, teknik pembersihan kamar yang efektif, penataan kamar yang standar, dan penggunaan bahan kimia yang sudah dilatihkan. Hal ini bertujuan agar penggunaan bahan kimia sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman positif bagi tamu saat menginap di hotel ini. Selain itu yang tidak kalah penting adalah mempertahankan disiplin kerja, disiplin waktu kerja berdasarkan SOP, paham mengenai tugas dan tanggung jawabnya, memahami dan mengerti *product knowledge* pada hotel. Hal ini akan menciptakan pengalaman positif bagi tamu, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk memberikan ulasan yang baik terhadap hotel ini.

Upaya Pada Tingkat Operasional

1. Sikap Karyawan pada Tamu

Secara operasional yang biasa dilakukan untuk meningkatkan peran *Room Attendant* adalah melalui sikap karyawan pada tamu. Sikap dapat ditunjukkan melalui penampilan maupun perilaku. Peraturan SOP tata cara berpenampilan yang rapi yaitu seperti tidak memiliki jenggot atau kumis, menjaga rambut agar terlihat rapi dan teratur, serta menjaga kebersihan tubuh agar tidak berbau. Mereka diharapkan menggunakan sepatu pantofel yang bersih dan menerapkan prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) saat memberikan pelayanan kepada tamu serta membantu dalam memenuhi kebutuhan mereka.

2. Pelaksanaan Turn Down Service

Secara operasional yang biasa dilakukan untuk meningkatkan peran *Room Attendant* adalah dengan mengoptimalkan pelayanan yang sudah ada seperti *turn down service* atau layanan pembersihan kamar mengoptimalkan pelayanan yang sudah ada seperti *turn down service* atau layanan pembersihan kamar.

Turn Down Service adalah pelayanan yang diberikan oleh bagian housekeeping untuk membuka bed cover, merapikan tempat tidur (membuka sheet), mengganti towel yang basah dan guest supplies yang sudah terpakai oleh tamu yang dilakukan oleh room attendant di waktu sore hari antara jam 18.00 - 20.00 WIB. Pada beberapa hotel *turn down service* sering disebut dengan istilah *open bed*. (Warman, 2023)

Untuk perlengkapan *turn down service* biasanya dilengkapi dengan *door knop menu*, coklat atau permen, *guest comment*, bunga anggrek. Standard set up *turn down*

service berbeda-beda antara hotel satu dengan hotel lainnya. Ada beberapa hotel yang meletakkan *laundry bag*, *laundry list* atau *dry cleaning list*, dan pen di atas bed yang telah di open bed atau pada *luggage rack*, hal ini dimaksudkan agar tamu tidak lupa untuk me-*laundry*-kan pakaiannya keesokan harinya. (Warman, 2023)

KESIMPULAN DAN SARAN

Upaya peningkatan kualitas pelayanan tamu melalui Room Attendant pada tingkat manajerial adalah pelatihan berkala bagi karyawan hingga level Supervisor setiap 4 bulan bertujuan meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada SOP. Transisi hotel ke bintang lima memperketat SOP untuk Room Attendant, termasuk skill pembersihan, penataan kamar, dan penggunaan bahan kimia, untuk menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Disiplin kerja, pemahaman produk, dan tanggung jawab yang jelas juga mendukung pengalaman positif tamu.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan tamu melalui Room Attendant pada tingkat operasional adalah menekankan sikap karyawan terhadap tamu melalui penampilan dan perilaku. Hal ini termasuk menjaga penampilan pribadi, seperti tidak memiliki jenggot atau kumis, merawat rambut, menjaga kebersihan tubuh, dan menggunakan sepatu yang bersih. Mereka juga diharapkan menerapkan prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) saat memberikan pelayanan kepada tamu serta membantu dalam memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, untuk meningkatkan peran mereka, perusahaan mengoptimalkan layanan yang sudah ada, seperti turn down service atau layanan pembersihan kamar, untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu.

DAFTAR REFERENSI

- Afsheena, Farrah. (2023). Mengenal Room Attendant Hotel Berikut Tugas dan Tanggung Jawabnya. Available at: <https://hotelier.id/room-attendant/>, diakses tanggal 4 September 2023.
- Amel, Jullei. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Alahan Pan Jang Resort Kabupaten Solok. Skripsi. Universitas Negeri Padang, Indonesia.
- Ananda. (2022). Pengertian Housekeeping: Peran, Tugas, dan Struktur Organisasi. Available at: <https://www.gramedia.com/best-seller/pengertian-housekeeping/>, diakses tanggal 5 September 2023.

- Fandy, A. (2023). Apa itu SOP? Pengertian, Fungsi, dan Manfaatnya. Available at: <https://www.gramedia.com/best-seller/apa-itu-sop/>, diakses tanggal 5 September 2023.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Laksono, M. Y. (2022). Hotel Grand Mercure Solo Baru Resmi Dibuka, Ini Sederet Fasilitasnya. Available at: <https://www.kompas.com/properti/read/2022/08/25/070000721/hotel-grand-mercure-solo-baru-resmi-dibuka-ini-sederet-fasilitasnya>, diakses tanggal 4 September 2023.
- Putri, O. G., dan Asmara, Denny. (2022). Pengembangan Potensi Pariwisata di Karanganyar dari Kompenen 3A. Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata, Vol.18, No.3, Hal 200-206
<https://doi.org/10.56910/gemawisata.v18i3.242>
- Warman, A. S. (2023). Pengertian Layanan Turn Down Service Untuk Layanan Housekeeping. Available at: <https://www.sandywarman.com/2023/02/pengertian-layanan-turn-down-service.html>, diakses tanggal 7 September 2023.