

KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMAR DI OASIS ATJEH HOTEL BANDA ACEH

Putri Rahmita⁽¹⁾, Muhammad Sultan Radiansyah⁽²⁾

^{1,2}. Program Studi Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh
Email: putriahmita.r@gmail.com1, mhdsultan31113@gmail.com2

Abstrak

Housekeeping Department merupakan unit kerja yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel. Roomboy sebagai petugas pelayanan yang menangani perawatan di hotel terutama bagian kamar sangat berperan dalam memastikan kualitas kamar tetap terjaga dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tugas dan tanggung jawab Roomboy dalam kinerjanya meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder dengan pendekatan metode penelitian kualitatif. Data primer merupakan data dari hasil wawancara kepada responden, sedangkan data sekunder didapatkan dari kajian buku-buku, jurnal dan literatur lainnya yang terkait dengan pelayanan Roomboy. Beberapa permasalahan dalam kinerja Roomboy di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh yang ditemui dalam penelitian meliputi ketersediaan peralatan dan perlengkapan kerja yang masih kurang sesuai dengan standar, fasilitas kamar hotel yang kurang memadai untuk kenyamanan, dan kurang terampilnya Roomboy dalam melaksanakan tugas. Dalam menangani kendala yang dihadapi tersebut maka perlu dilakukan kiat-kiat khusus sebagai solusinya, seperti penambahan perlengkapan dan peralatan kerja yang sesuai dengan standar untuk meningkatkan proses pembersihan kamar menjadi lebih efektif, penataan fasilitas kamar yang lebih baik untuk menciptakan kenyamanan tamu di kamar hotel, dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja Roomboy serta memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan Roomboy dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP) yang telah ditentukan di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh maka peningkatan kinerja Roomboy menjadi hal yang perlu ditingkatkan dalam operasional hotel sehingga pelayanan Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh dapat memberikan kenyamanan bagi tamu.

Kata kunci: Roomboy, Pelayanan Kualitas Kamar, Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh.

PENDAHULUAN

Suatu hotel umumnya memiliki 8 (delapan) departemen operasional, salah satunya, *Housekeeping Department*. Departemen ini merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel karena memiliki fungsi pelayanan untuk menjaga, merawat kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel. Beberapa seksi yang bernaung di bawah *Housekeeping*

Department seperti *Public Area Section*, *Room Section*, *Linen Section*, *Laundry Section*, *Florist Section*, dan *Gardener Section*. *Room Section* sebagai seksi yang bertugas menangani perawatan kamar hotel dilakukan oleh staf hotel dengan sebutan *Roomboy* bagi petugas laki-laki dan *Roommaid* bagi petugas perempuan. *Roomboy* dan *Roommaid* bertanggung jawab mempersiapkan kamar sebagai upaya menerapkan kualitas pelayanan kamar yang

terbaik agar tamu bisa merasakan kenyamanan dan kepuasan menggunakan fasilitas hotel.

Setiap hotel menerapkan Standart Operational Procedure (SOP) sesuai dengan kebutuhannya. Untuk dapat menjaga standar kualitas kamar hotel maka pengetahuan dan keterampilan mengenai (SOP) khususnya SOP Make up Room harus dimiliki oleh Roomboy. Dengan mengikuti SOP tersebut, Roomboy dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, menghemat waktu dan energi kerja yang berdampak pada meningkatnya efektifitas dan produktifitas kerja. Keberhasilan Roomboy melaksanakan tugas dapat dirasakan tamu ketika pertama kali memasuki kamar. Kamar yang dibersihkan dan ditata dengan rapi dapat menciptakan citra yang baik bagi hotel.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan terkait kinerja Roomboy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh, sebagai berikut:

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab Roomboy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Roomboy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh?
3. Bagaimana solusi untuk menangani kendala yang dihadapi Roomboy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh?

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini juga sering disebut sebagai metode konstruktif, karena dengan metode kualitatif ini dapat ditemukan data-data yang selanjutnya dikonstruksikan dalam suatu tema yang lebih bermakna dan mudah

dipahami (Prof. Dr. Sugiyono. (2005: 37)). Data yang dinyatakan dalam bentuk kategori (hasilnya bukan angka) (Drs. Antonius. (2005: 34)). Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, dan dirumuskan suatu kesimpulan yang mengacu pada analisis data tersebut.

PEMBAHASAN

Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh merupakan hotel bintang 3 (tiga) yang berlokasi strategis di Jalan Teuku Imum Lueng Bata Kota Banda Aceh, mudah dijangkau hanya tiga kilometer dari pusat kota. Hotel ini mempunyai 90 (sembilan puluh) jumlah kamar dan dilengkapi dengan fasilitas hotel lainnya seperti ruang pertemuan (meeting room), restoran, lobi hotel, dan fasilitas penunjang lainnya seperti area parkir, mushalla, smooking area, laundry/ dry cleaning.

Beberapa unit kerja Housekeeping Department di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh sebagai berikut :

1. Room Section, yakni unit yang bertanggung jawab menjaga dan merawat, kebersihan, keindahan, kenyamanan serta kelengkapan kamar tamu di hotel dan ditangani oleh Roomboy.
2. Laundry Section, yakni unit yang bertanggung jawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk tamu maupun linen yang digunakan oleh hotel.
3. Houseman Area, yakni unit yang bertanggung jawab terhadap perawatan kebersihan perawatan, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel.
4. Gardener, yakni unit yang bertanggung jawab atas perawatan seluruh taman baik yang ada di dalam maupun di luar hotel.

Sebagai petugas yang menangani dan bertanggung jawab terhadap pelayanan kamar hotel, pekerjaan Roomboy dilakukan

sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP) Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh.

Beberapa kriteria yang harus dimiliki oleh Roomboy, yaitu:

1. Ketelitian dalam melaksanakan tugasnya.
2. Selalu datang tepat waktu.
3. Rajin dan terampil dalam melaksanakan tugasnya.
4. Memiliki inisiatif.
5. Bersikap sopan dan ramah.
6. Cepat dan sigap dalam melaksanakan pekerjaannya.
7. Selalu memberikan yang terbaik kepada tamu maupun kepada perusahaan.

Adapun tugas dan tanggung jawab Roomboy ditetapkan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar, mengelola kamar mulai dari ketelitian kebersihan, memastikan kelengkapan dan kerapian pada saat membersihkan kamar.
2. Selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sehingga tamu merasa nyaman dan puas pada saat berada di hotel.
3. Menerima dan melaksanakan instruksi dari atasan terhadap tugas yang harus dikerjakan.
4. Memberikan pelayanan atas segala kebutuhan tamu yang ingin sesuai dengan SOP hotel.
5. Mengisi atau melakukan pencatatan pada Roomboy Control Sheet tentang status kamar dan pemakaiannya serta penggantian linen dan perlengkapan tamu.
6. Melaksanakan dan menjalankan prosedur keselamatan, keamanan, higienitas dan sanitasi untuk kepentingan tempat kerja, diri sendiri, rekan kerja dan tamu.

Berdasarkan pembagian jadwal kerja (shift), Housekeeping Department Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh membagi shift kepada seksi Roomboy sebanyak 3 (tiga) shift yaitu morning shift dimulai dari pukul 07:00 WIB sampai dengan pukul 15:00 WIB, evening shift dimulai dari pukul 15:00 WIB sampai dengan pukul 23:00 WIB, dan

night shift dimulai dari pukul 23:00 WIB sampai dengan pukul 07:00 WIB.

Selain bertugas dan bertanggung jawab akan pelayanan kebersihan kamar, Roomboy juga memastikan kelengkapan perlengkapan hotel seperti guest amenities dan guest supplies yang dapat digunakan oleh tamu hotel. Guest amenities dan guest supplies dibedakan peruntukkannya. Guest amenities adalah fasilitas dalam kamar yang boleh dibawa pulang oleh tamu Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh, sebagai berikut:

1. Bath soap (sabun mandi).
2. Shampoo (sejenis cairan, seperti sabun untuk rambut kepala).
3. Tooth brush (sikat gigi).
4. Shower cap (penutup kepala saat mandi).
5. Shoe cloth (sejenis kain untuk mengelap sepatu).
6. Laundry bag (tas tempat laundry).
7. Slipper (sandal).
8. Mineral water (air minum).

Sedangkan guest supplies adalah fasilitas kamar yang tidak boleh dibawa pulang oleh tamu, dan apabila dibawa pulang oleh tamu akan dikenakan biaya menurut jenis guest supplies yang dibawa pulang. Adapun guest supplies yang ada di kamar tamu Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh sebagai berikut:

1. Bath towel (handuk untuk seluruh badan).
2. Bath mat (keset kaki).
3. Toilet paper (tisu toilet).
4. Hanger (gantungan pakaian).
5. Room service menu (menu makanan/minuman yang tersedia didalam kamar hotel).
6. Drinking glass (gelas minum).

Selama melakukan tugasnya, Roomboy yang bekerja di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh menghadapi beberapa permasalahan sehingga menjadi kendala dalam bertugas antara lain:

1. Ketersediaan perlengkapan dan peralatan kerja yang belum tercukupi serta masih di bawah standar peralatan hotel yang

memadai sehingga memperlambat proses pembersihan noda di kamar dan kualitas kebersihan kamar mandi. Hal ini membuat kinerja Roomboy menjadi tidak efektif.

2. Fasilitas kamar hotel juga berpengaruh dalam menciptakan kualitas kamar lebih baik. Fasilitas pendingin ruangan dari Air Conditioner (AC) tidak bekerja dengan baik membuat tamu menjadi kurang nyaman.
3. Penataan furnitur kamar yang belum ditata secara proporsional, tidak beraturan dan tidak konsisten dalam penempatannya setelah melakukan tugas Roomboy.
4. Masih minimnya pengetahuan dan keterampilan Roomboy tentang bidang perhotelan baik dari segi pendidikan maupun pengalaman kerja sehingga kinerja Roomboy akan sesuai dengan standar hotelier.

Untuk mengatasi permasalahan di atas maka beberapa solusi yang dapat dilakukan oleh manajemen Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh untuk meningkatkan kinerja Roomboy, yakni:

1. Penambahan atau pembaharuan peralatan kerja yang sesuai dengan standar peralatan kerja hotel sehingga pekerjaan dapat lebih efektif dan efisien.
2. Housekeeping Department perlu lebih memastikan secara berkala kelayakan fasilitas kamar hotel yang masih bekerja dengan baik untuk kenyamanan tamu.
3. Melakukan evaluasi dan monitoring kinerja Roomboy setelah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP.
4. Memberikan motivasi dan peningkatan keterampilan Roomboy melalui morning briefing dan internal meeting. Hal ini dapat membentuk koordinasi dan komunikasi yang baik dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi Roomboy. Lebih banyak

menyediakan pelatihan-pelatihan keterampilan untuk meningkatkan performa kinerja Roomboy.

KESIMPULAN DAN SARAN

Di dalam prinsip pengelolaan hotel atau usaha akomodasi lainnya, memberikan kepuasan kepada tamu melalui pelayanan yang berkualitas merupakan tujuan utama dari fasilitas dan layanan yang ditawarkan kepada tamu. Kebersihan dan penataan kamar hotel menjadi kegiatan yang penting di dalam penyelenggaraan pelayanan hotel. Dalam hal ini Roomboy sangat berperan dalam menjaga kebersihan kamar hotel dan memastikan penataan kamar secara proporsional.

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tugas dan tanggung jawab Roomboy melalui kegiatan penataan dan kebersihan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh, meliputi cara membersihkan kamar, menata furnitur kamar, dan memastikan kelengkapan fasilitas kamar dilakukan sesuai dengan SOP.
2. Kendala kerja yang dihadapi oleh Roomboy pada saat melaksanakan tugas mengalami permasalahan dalam hal peralatan kerja, fungsi fasilitas kamar yang kurang baik, penataan kamar yang tidak konsisten, serta minimnya pengetahuan dan keterampilan kerja yang mempengaruhi kinerja Roomboy.
3. Peningkatan koordinasi dan komunikasi melalui evaluasi dan monitoring kinerja menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan Roomboy.

Dari hasil penelitian ini maka dapat disarankan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh maka peningkatan kinerja Roomboy sesuai SOP menjadi hal yang perlu lebih diperhatikan dalam operasional hotel

sehingga pelayanan Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh dapat memberikan kenyamanan bagi tamu lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonius. 2005. Menyusun Karya Tulis Ilmiah. Bandung: Penerbit Yrama Widya.
- Endar, Sri. 2010. Housekeeping Hotel. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Rumekso. 2001. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Rumekso. 2005. Housekeeping Hotel Floor Section. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Rumekso. 2008. Menyiapkan Kamar Untuk Tamu. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Semiawan, Conny R. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Cikarang: Penerbit Grasindo.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunalingga, Sukaria. 2011. Metode Penelitian. Medan: Penerbit USU Press.