

PERAN ROOM ATTENDANT SUPERVISOR TERHADAP KUALITAS LAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI THE PADE HOTEL ACEH BESAR

Faisal⁽¹⁾, Alya Amina Hafnawi⁽²⁾,

Program Studi Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh

Email: Faeyss@gmail.com

Abstrak

Room (kamar) pada suatu hotel merupakan produk inti yang ditawarkan kepada pelanggan atau tamu. Room Attendant memiliki tugas, pokok dan fungsi (tupoksi) yakni melakukan tugasnya yang menangani kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu. Demi tercapainya kepuasan tamu dibutuhkan peran Supervisor dalam menyelenggarakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Room Attendant. Berdasarkan penilaian Services Quality (Servqual) memiliki pengaruh signifikan terhadap operasional dan kualitas layanan Housekeeping Department di The Pade Hotel, Aceh Besar, utamanya di Room Section. Kendala utama yang dihadapi adalah masih belum terpenuhinya Sumber Daya Manusia (SDM) serta belum terpenuhinya standar ketersediaan Pantry, Trolley dan Cleaning Tools. Ini bisa diatasi dengan merekrut SDM baru dan mengajukan pemenuhan standar ketersediaan perlengkapan yang masih kurang. Hal ini yang dapat dilakukan Supervisor terhadap pengelolaan dan peningkatan kualitas layanan room dengan mengevaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Room Attendant untuk kemudian mengadakan training (pelatihan) sesuai dengan kebutuhan berdasarkan temuan evaluasi yang telah dilaksanakan.

Kata kunci: Room Attendant Supervisor, Supervisor, kualitas layanan

Pendahuluan

Room Attendant Supervisor atau dapat disebut juga Floor Supervisor melaksanakan tugas dengan menerima laporan Check In dan Check Out serta status kamar dari Front Office, kemudian membuat Report seputar Room Section, pembagian jadwal atau Shift kerja, pembagian kamar untuk pelaksanaan tugas para Room Attendant, pengawasan, pengarahan, serta pengecekan kamar yang akan dilaksanakan langsung oleh Room Attendant Supervisor. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan manajemen hotel dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi atau persepsi pelanggan. Faktor

utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pemenuhan harapan pelanggan terhadap layanan (Expected Service) dan persepsi terhadap layanan (Perceived Service), kedua hal itu harus dapat diwujudkan.

Rumusan Masalah

Sebagaimana uraian di atas, maka diperoleh beberapa gambaran bagaimana peran Room Attendant Supervisor terhadap kualitas layanan Housekeeping Department di The Pade Hotel Aceh Besar serta solusi yang dapat ditawarkan dalam menyelesaikan masalah kualitas layanan Housekeeping Department.

Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisa data ini adalah teknik analisa data kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Dalam melakukan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini bertujuan mendeskripsikan dan menggambarkan secara tertulis dengan cara menghimpun data yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta serta hubungan antar fenomena. Metode pengumpulan data deskriptif merupakan metode naratif yang digunakan dalam desain riset atau penelitian kualitatif.

Pembahasan

Manajemen perusahaan umumnya dikelompokkan menjadi tiga tingkat, yaitu Top Management, Middle Manager, dan Supervisor. Posisi Supervisor dianggap sangat strategis karena berhubungan langsung dengan pekerja pelaksana. Posisi strategis Supervisor dikarenakan dialah pengambil keputusan di lapangan, dan keputusan itu berpengaruh luas, tidak saja pada unit yang dipimpinnya, tetapi dapat berkembang sampai ke unit dan departemen lain, bahkan bisa sampai pada para pelanggan

Beberapa pedoman Supervisor dalam mengambil keputusan adalah sebagai berikut:

1. Keputusan tersebut dipastikan tidak akan merugikan pelanggan.
2. Tidak melanggar Standart Operational Procedures yang berlaku.
3. Tidak merugikan departemen sendiri.
4. Tidak akan menjadi masalah di masa mendatang.
5. Merupakan keputusan yang cepat, tepat, dan dapat segera dilaksanakan.
6. Keputusan itu merupakan alternatif terdekat dan terbaik.
7. Kondisi dan situasi adalah dasar pengambilan keputusan.

Dalam memimpin unit kerjanya, Supervisor memiliki peran atau tugas manajerial. Adapun peran tersebut adalah:

1. Menetapkan Tujuan

Tujuan atau Goal adalah suatu kondisi yang diproyeksikan oleh seseorang atau organisasi untuk dicapai atau disempurnakan pada suatu titik akhir yang diinginkan. Untuk menetapkan tujuan, Supervisor dapat menggunakan metode SMART (Specific, Measureable, Attainable, Realistic, dan Time Bound).

- 1) Specific; Tujuan yang ditetapkan harus jelas, dapat dipahami, dan terarah.
- 2) Measureable; Goal harus dapat diukur, misalnya untuk melihat sudah tercapai belum atau tidaknya suatu tujuan berdasarkan pengukuran kualitas dan kuantitas barang.
- 3) Attainable; Tujuan harus dapat diraih karena sumber daya yang dimiliki mendukung. Untuk mencapai sumber daya yang saling mendukung membutuhkan dukungan dengan mendapat persetujuan dari pihak atau departemen lain.
- 4) Realistic; Tujuan harus bersifat realistis, tidak berlebihan, dengan mempertimbangkan sumber daya, kapasitas serta waktu yang dimiliki.
- 5) Time Bound / Deadline; Tujuan atau sasaran harus ditetapkan batas waktu pencapaiannya, agar dapat dipantau, ditelusuri dan ditindak lanjuti hingga batas waktu yang telah ditetapkan.

2. Membuat Perencanaan

Perencanaan atau Planning merupakan proses menetapkan petunjuk langkah-langkah atau tahapan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Tanpa adanya perencanaan, Supervisor tidak akan dapat mengarahkan dan memotivasi bawahannya secara efektif. Perencanaan sangat menentukan hasil yang akan dicapai atau sejauh mana tujuan dapat direalisasikan.

Saat membuat perencanaan, diperlukan juga perencanaan alternatif yang akan dipakai bila ada hal tak terduga pada

perencanaan awal yang membuat tidak tercapainya tujuan yang diinginkan. Perencanaan juga dapat dikembangkan lagi nantinya sesuai kebutuhan agar menemukan cara pelaksanaan secara efektif dan efisien.

3. Pengorganisasian (Organizing)

Supervisor memiliki peran organizing yaitu mengatur pengaturan sumber daya manusia yang dimiliki. Adapun proses dalam pengorganisasian adalah:

- 1) Menentukan jenis pekerjaan.
- 2) Pengelompokan pekerjaan.
- 3) Pendelegasian wewenang (Pemberian wewenang kepada seorang bawahan sebagai perwakilan atau asisten dari Supervisor).

4. Pengarahan (Directing)

Peran ini sering disebut sebagai kepemimpinan (Leading) atau penggerak (Actuating). Peran ini dianggap penting karena memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan memimpin bawahan sehingga mereka mampu memberikan kontribusi terbaiknya demi mencapai tujuan organisasi. Peran ini menuntut kemampuan melatih (Training), mengarahkan (Directing), memengaruhi (Influencing), memotivasi (Motivating), dan mengawasi (Supervising).

5. Pengawasan (Controlling)

Dalam menjalankan peran pengawasan, ada empat proses yang harus dilakukan Supervisor yaitu:

- 1) Menetapkan atau merencanakan standar penilaian.
- 2) Membuat penilaian hasil kerja dengan membandingkan hasil kerja dan alat ukur standar yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- 3) Mengevaluasi hasil kerja.
- 4) Melakukan perbaikan.

Sementara itu, dalam peran pengawasan terdapat tiga prinsip yang harus di jadikan landasan yaitu:

- 1) Point of Control; titik-titik yang harus di monitor Supervisor pada saat kegiatan berlangsung.
- 2) Self Control; pengawasan dilakukan sendiri oleh masing-masing personel yang memegang tugas.
- 3) Personel Control; metode pengawasan di kembangkan melalui kesepakatan antara atasan dan bawahan dalam pembagian kewenangan, metode ini efektif karena masing-masing pihak merasa memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan

6. Making Report

Peran ini dilakukan dengan tujuan merangkum seluruh hasil kerja bawahan sebagai pertanggung jawaban semua hal terkait pekerjaan Supervisor pada perusahaan dalam bentuk tertulis. Laporan ini nantinya dapat menjadi acuan bagi Supervisor untuk menyusun berbagai kebijakan demi peningkatan kinerja departemen yang dipimpin.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dapat diartikan bahwa dalam penerapan baik atau buruknya kualitas layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan tamu atau pelanggannya secara konsisten.

• Dimensi Pelayanan

Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Parasuraman mencetuskan dimensi SERVQUAL. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik SERVQUAL dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap

pelayanan yang diterima. Servqual memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah:

Tabel 4.1
 Dimensi Kualitas Layanan

No	Dimensi	Pengertian
1	<i>Tangibles</i> / Konkret	<i>Tangibles</i> adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
2	<i>Reliability</i> / Keandalan	<i>Reliability</i> adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.
3	<i>Responsiveness</i> / Tanggap	<i>Responsiveness</i> adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4	<i>Assurance</i> / Jaminan	<i>Assurance</i> adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu

		menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
5	<i>Empathy</i> /	<i>Empathy</i> adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Room Attendant Supervisor

Peran Room Attendant Supervisor Dalam operasional hotel, terkait dengan mengenai kebersihan dieksekusi oleh Housekeeping Department yang kegiatannya dipimpin oleh Executive Housekeeper dibantu oleh Assistant dalam mengelola Order Taker dan para Supervisor di setiap divisi, yang membawahi seluruh staf Room Boy pada Housekeeping Department. Namun, di hotel berskala menengah kebawah terkadang pada manajerialnya hanya terdapat satu orang Housekeeping Supervisor yang dibantu Assistant sehingga Supervisor tersebut akan memerankan fungsi ganda dan mengambil alih peran Executive Housekeeper. Pada Housekeeping departemen The Pade Hotel, struktur organisasi manajerial dipimpin oleh Housekeeping Supervisor yang ber-peran ganda sebagai Executive Housekeeper sekaligus Room Attendant Supervisor, dan dibantu oleh seorang Order Taker dan Senior Room sebagai Assistenya dalam membawahi para staf Housekeeping termasuk Room Attendant Housekeeping Supervisor memiliki atasan langsung yaitu General Manager.

Pada hotel The Pade, Housekeeping Supervisor akan memimpin tujuh belas karyawan, Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, bahwa Housekeeping / Room Attendant Supervisor pada hotel The Pade menjalankan dua peran atau tugas pokok fungsi yaitu sebagai Room Attendant Supervisor dan juga sebagai Executive Housekeeper. Berikut merupakan TUPOKSI Executive Housekeeper dan Room Attendant Supervisor:

- a. Tugas / Peran Pokok Executive Housekeeper
 - 1) Melatih, mengawasi, melakukan penilaian, evaluasi, motivasi atau teguran

- terhadap karyawan secara berkala melalui rapat rutin.
- 2) Membuat perencanaan dalam bidang General Cleaning, Decoration, perubahan atau penggantian susunan ruang.
 - 3) Mengawasi dan membuat perencanaan mengenai penambahan Asset berdasarkan Budget yang disesuaikan dengan Room Occupancy dan pengendaliannya.
 - 4) Menyiapkan Job Description dan Standar Operating Procedure Housekeeping
 - 5) Membuat penugasan dan arahan terhadap terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan karyawan di bagian Housekeeping.
 - 6) Membantu General Manager terhadap program perawatan atau perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab Housekeeping, terutama pada kamar tamu dan Public Area.
 - 7) Melaksanakan pengontrolan, permintaan barang atau pembelian barang yang diperlukan dalam operasional sehari-hari, seperti Guest Supplies, Guest Room Supplies, Linen dan sebagainya agar sesuai dengan Stock yang ditentukan.
- b. Melaksanakan program pengadaan dan pembelian FF & E (Furniture, Fixture & Equipment) berdasarkan analisa pemakaian barang dan peralatan untuk seluruh divisi Housekeeping sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan.
- 8) Mengadakan kontrol atau pengawasan dari segi penghematan terhadap pengadaan barang dan pembelian peralatan yang disediakan untuk operasional sehingga berfungsi sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - 9) Melaksanakan pemeriksaan atau inspeksi secara rutin terhadap proses pelaksanaan seluruh divisi Housekeeping, serta melaksanakan On The Spot Checking pada semua tempat di lingkungan hotel.
 - 10) Malaksanakan pengawasan terhadap laporan Lost and Found
 - 11) Membuat program pelatihan terhadap seluruh karyawan.
 - 12) Manempung, menelaah, dan bertindak sebaik-baiknya terhadap complain tamu.
- b. Tugas Tambahan Executive Housekeeper
- 1) Membantu kelancaran operasional dari berbagai kegiatan yang ada hubungannya dengan departemen Housekeeping.
 - 2) Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung.
 - 3) Memonitor masalah produktivitas kerja dan membuat perencanaan pengembangan personel di Departemen Housekeeping.
 - 4) Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat
 - 5) Menyelenggarakan Briefing dan Meeting.
 - 6) Menghadiri rapat manajemen.
- a. Tugas/ Peran Pokok Room Attendant/ Floor/ Housekeeping Supervisor
- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kamar sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan hotel.
 - 2) Menerima laporan Expected Arrival dan ED dari Front Office, memperhatikan serta meneruskan pada bawahan
 - 3) Membagikan Card Key pada Room Attendant yang bertugas.
 - 4) Mengecek kamar dan Public Area terutama terhadap tamu VIP.
 - 5) Membuat laporan mengenai Missing/ Lost dan Damage bulanan.
 - 6) Mengecek hasil perbaikan kamar oleh Engineering.
 - 7) Memberikan pengarahan tentang prosedur kerja dan instruksi kepada bawahannya.
 - 8) Mengawasi administrasi operasional di Departemen Housekeeping.
 - 9) Memberikan petunjuk serta mengorganisir Linen Room, Uniform dan Room Boy Station.
 - 10) Bertanggung jawab atas persediaan Cleaning Supplies, Guest Supplies dan semua Storage.
 - 11) Menerima laporan dari bawahannya dan meneliti serta bila perlu membuat Request For Repair.
 - 12) Menangani Lost and Found.
 - 13) Membuat Inventory Linen, Guest Supplies, Cleaning Supplies dan lain-lain setiap akhir bulan.
 - 14) Membuat Time Work Schedule untuk karyawan Departemen Housekeeping.
 - 15) Mengatur cuti dan izin karyawan.
 - 16) Membuat laporan pekerjaan harian yang ditulis pada Log Book.

- 17) Membuat Supervisor Report
- b. Tugas Tambahan
- 1) Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan departemen lainnya.
 - 2) Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan secara langsung.
 - 3) Menciptakan suasana kerja yang sehat.
 - 4) Menyelenggarakan Briefing dan Meeting.

Room Attendant Supervisor berperan sangat penting dalam memimpin dan memajukan unit kerjanya. Supervisor yang baik dalam perannya akan menciptakan karyawan bawahan yang kompeten sehingga akan berdampak pada kualitas layanan Housekeeping di sebuah hotel.

Dalam penilaian standarisasi hasil kerja Room Attendant hotel The Pade, Supervisor menggunakan metode dengan membandingkan hasil kerja dan alat ukur yang sudah ditetapkan sebagai standarisasi, alat ukur dapat berupa kelengkapan Guest Supply dan Room Supply, tingkat kebersihan & kerapian, dan kecepatan membersihkan kamar berdasarkan beban kamar yang ditanggung seperti dapat menyelesaikan beban 15 kamar dalam waktu 8 jam kerja.

Berdasarkan penelitian, adapun fokus penilaian peran Room Attendant Supervisor terhadap kualitas layanan Housekeeping dapat dinilai berdasarkan lima dimensi Servqual sebagai berikut:

Tabel 4.2
 Fokus penilaian peran Room Attendant Supervisor terhadap kualitas layanan Housekeeping

Fokus Penilaian	Sub Fokus Penilaian	Data Yang Diperlukan	Sumber Data
		Konsistensi kerja dalam hal kesesuaian SOP pembersihan kamar	Room Attendant Supervisor, Room
	<i>RELIABI</i>		

KUALITAS LAYANAN HOUSEKEEPING	<i>LITY</i>	Ketepatan waktu dalam membersihkan kamar	Attendant, dan Tamu	
		Pengetahuan akan informasi hotel	Room Attendant	
	<i>RESPONSIVE</i>		Respon cepat tanggap Room Attendant dalam mengatasi keluhan tamu	Room Attendant Supervisor dan Room Attendant
			Mampu menjelaskan informasi kepada tamu dan mudah dimengerti	
			Mudah Dihubungi tamu saat dibutuhkan	
	<i>ASSURANCE</i>		Teknik dalam pembersihan kamar	Room Attendant Supervisor, Room Attendant dan Tamu
		Penguasaan peralatan pembersihan kamar		
		Jaminan keamanan barang-barang tamu yang ada di kamar		
<i>EMPHATY</i>		Perhatian terhadap tamu	Room Attendant Supervisor, Room Attendant dan Tamu	
		Suka menolong tamu		
		Hospitality terhadap tamu		
		Penampilan kerja Room Attendant	Room Attendant	

	TANGIBLE	Kelengkapan dankesiapan kerja Room Attendant Hasil kerja akhir Room Attendant	Supervisor, Room Attendant dan Tamu
--	-----------------	-------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

Peran Supervisor Dalam Penerapan Dimensi Servqual Terhadap Kualitas Layanan Housekeeping di The Pade Hotel

Tabel 4.3
 Penilaian Servqual Berdasarkan Peran Supervisor Terhadap Kualitas Layanan Housekeeping Departmennt

No	Dimensi Servqual	Penerapan Supervisor	Hasil Terhadap Room Attendant	Hasil Terhadap Tamu	Keterangan
1.	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> Mengarahkan & mengecek Grooming setiap saat pada seluruh staff Housekeeping Mengecek kelengkapan Guest Room setiap kamar Mengecek ketersediaan Room Supply setiap hari Mengecek Inventory peralatan kerja setiap hari Mengecek & mengarahkan kesiapan sebelum kerja 	<ul style="list-style-type: none"> Room Attendant 1,2,3,4,5,6,7 berpakaian rapi, bersih sesuai standar Grooming di hotel ThePade Room Attendant 1,2,3,4,5,6,7 selalu mengisi ketersediaan Guest Supply dan Room Supply dengan baik saat pembersihan kamar Room Attendant 	<ul style="list-style-type: none"> Tamu 1,2,3,4,5,6 merasa senang dengan keragaman tampilan Room Attendant yang rapi, bersih dan wangi Tamu 1,2,3,4,5,6 merasa senang dengan tampilan kamar yang bersih, rapi dan wangi Tamu 1,2,3,4,5,6 merasa senang 	Sangat memuaskan
		<ul style="list-style-type: none"> Mengevaluasi hasil kerja akhir Room Attendant 	1,2,3,4,5,6,7 selalu memperhatikan hasil akhir kamar yang dibersihkan berupa kamar terlihat sesuai standar, tidak ada rambut, sampah & debu yang tinggal, bebas nyamuk dan ruangan selalu wangi.	dengan Guest Supply yang selalu terisi ulang setiap pembersihan kamar dilaksanakan	
		<ul style="list-style-type: none"> Memberikan tujuan jelas Step langkah kerja sesuai SOP 	<ul style="list-style-type: none"> Room Attendant 1,2,3,4 dapat mengerjakan pembersihan 	<ul style="list-style-type: none"> Tamu 1,3,4,5 puas dengan kamar yang akan ditempati kondisi dan 	Memuaskan, namun masih perlu adanya

2.	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> Taining khusus, contohnya Training mengenai kedatangan tamu khusus Motivasi kerja Pengawasan kerja dan hasil kerja 	<ul style="list-style-type: none"> kamar sesuai SOP Room Attendant 5,6,7 menerapkan SOP dan mencari langkah cepat "selah kerja" asal sesuai dengan SOP Room Attendant 1,3,5 mampu membersihkan seluruh kamar tepat waktu Room Attendant 2,4,6,7 	<ul style="list-style-type: none"> fasilitasnya sesuai dan siap ditempati pada waktu yang telah disepakati Tamu 2,6 belum puas karena kamar yang akan ditempati belum siap ditempati pada waktu yang ditentukan, sehingga tamu harus menunggu sedikit lebih lama, walau demikian fasilitas yang didapat sudah 	<ul style="list-style-type: none"> peningkatan dari segi ketepatan waktu menyediakan kamar
			<ul style="list-style-type: none"> terkadang belum mampu membersihkan kamar tepat waktu karena terganggu dengan kurangnya alat kerja 	<ul style="list-style-type: none"> sesuai, dan menurut Tamu 2 fasilitas yang didapat lebih bagus dari iklan yang dilihat 	
			<ul style="list-style-type: none"> Room Attendant 1,2,3,5,6 mampu menangani situasi diluar dugaan seperti akan kedatangan tamu khusus, sehingga mereka mampu mempercepat proses pembersihan dan tetap memperhatikan hasil yang maksimal sesuai standar Room Attendant 4,7 masih kurang handal ketika situasi diluar dugaan tersebut terjadi 		
3.	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> Training mengenai informasi hotel Motivasi kerja terhadap respon yang diberikan 	<ul style="list-style-type: none"> Room Attendant 1,5,6,7 menguasai dan siap siaga mengenai 	<ul style="list-style-type: none"> Tamu 1,2,3,4,5,6 puas dengan respon baik dan ramah dari Room 	<ul style="list-style-type: none"> Memuaskan, namun perlu ditingkatkan lagi
			<ul style="list-style-type: none"> terkadang belum mampu membersihkan kamar tepat waktu karena terganggu dengan kurangnya alat kerja 	<ul style="list-style-type: none"> sesuai, dan menurut Tamu 2 fasilitas yang didapat lebih bagus dari iklan yang dilihat 	

			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Room Attendant</i> 1,2,3,5,6 mampu menangani situasi diluar dugaan seperti akan kedatangan tamu khusus, sehingga mereka mampu mempercepat proses pembersihan dan tetap memperhatikan hasil yang maksimal sesuai standar 		
			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Room Attendant</i> 4,7 masih kurang handal ketika situasi diluar dugaan tersebut terjadi 		
3.	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Training</i> mengenai informasi hotel • Motivasi kerja terhadap respon yang diberikan 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Room Attendant</i> 1,5,6,7 menguasai dan siap siaga mengenai 	<ul style="list-style-type: none"> • Tamu 1,2,3,4,5,6 puas dengan respon baik dan ramah dari <i>Room</i> 	Memuaskan, namun perlu ditingkatkan lagi

		<p>kepada tamu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan saran pada <i>Room Attendant</i> yang bingung terhadap pertanyaan tamu 	<p>pertanyaan seputar hotel & permintaan layanan tambahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Room Attendant</i> 2,3,4 sudah menguasai mengenai permintaan layanan tambahan tamu, namun masih ragu ketika menjelaskan informasi hotel kepada tamu. 	<p><i>Attendant</i> ketika mereka bertanya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tamu 1,2,3,4,6 puas dengan kecepatan <i>Room Attendant</i> dalam menanggapi dan memenuhi kebutuhan mereka. • Tamu 5 belum puas dengan kecepatan <i>Room Attendant</i> dalam menangani masalah • Tamu 2,3,6 pernah bertemu <i>Room Attendant</i> saat pembersihan kamar mereka dan mereka puas karena saat membersihkan kamar <i>Room Attendant</i> melaksanakan tugasnya cepat tanggap tanpa mengganggu tamu yang masih di dalam kamar bahkan Tamu 6 merasa santai saat 	<p>perihal daya tanggap menyedi akan kebutuhan tambahan tamu</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Room Attendant</i> datang membersihkan kamar, mereka saling mengontrol • Tamu 1,2,3,4,5,6 mudah menghubungi staf <i>Housekeeping</i> maupun staf departemen lain saat ingin meminta bantuan atau layanan melalui telepon kamar 	
4.	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Training</i> mengenai SOP barang tamu di kamar • <i>Training</i> mengenai peralatan kerja dan SOP kerja • Membangun kepercayaan tamu dengan mengingatkan <i>Room Attendant</i> mengenai Hospitality 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Room Attendant</i> 1,2,3,4,5,6,7 dapat dipercaya saat membersihkan kamar karena mereka telah dihimbau untuk tidak menyentuh barang yang terlihat penting seperti tas tamu dan saat kerja mereka akan terantau oleh CCTV • <i>Room Attendant</i> 1,2,3,4,5,6,7 	<ul style="list-style-type: none"> • Tamu 1,2,3,4,5,6 puas dengan Hospitality <i>Room Attendant</i> • Tamu 1,2,3,4,6 merasa aman ketika barang mereka ditinggal di kamar • Tamu 5 belum merasa aman ketika barangnya ditinggal di kamar • Tamu 1,2,3,4,5,6 	Memuaskan

			<p>mampu mengoperasikan alat kerja dengan baik dan mampu mengerjakan pembersihan sesuai SOP sehingga mengurangi resiko kerja terhadap diri sendiri seperti terkena cairan berbahaya maupun tamu seperti tersandung alat kerja karena <i>Trolley</i> tidak ditempatkan sesuai standar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Room Attendant</i> 1,2,3,4,5,6,7 masih merasa terkendala dengan kurangnya alat kerja seperti <i>Trolley</i> sehingga terkadang mereka tidak dapat menjamin kamar akan selesai tepat waktu • <i>Room Attendant</i> 1,2,3,4,5,6,7 selalu 	<p>merasa aman dengan hasil kerja <i>Room Attendant</i> seperti kamar yang di pel tidak basah berlebihan sehingga tamu tidak tergelincir saat lewat</p>	
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			menyapa tamu dengan ramah saat mereka bertemu sehingga tamu merasa nyaman di hotel		
5.	Empathy	<ul style="list-style-type: none"> Arahan dan stimulan mengenai membangun kesadaran <i>Room Attendant</i> dalam membantutamu Motivasi kerja dalam membangun kesadaran <i>Room Attendant</i> untuk menolong tamu tanpa diminta tamu. Mengevaluasi Guest Card dengan tujuan membaca minat tamu dan kelebihan serta kekurangan <i>Housekeeping</i> agar dapat diterapkan perbaikan kedepannya. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Room Attendant</i> 1,2,3,4,5,6,7 sangat sadar akan kebutuhan tamu, mereka sering menyapa, menanyakan keperluan yang dapat dibantu dan mereka memberikan bantuan inisiatif dengan melihat kondisi situasi yang dialami tamu. <i>Room Attendant</i> 1,2,3,4,5,6,7 kesulitan memahami bahasa asing dari tamu asing sehingga untuk berkomunikasi mereka menggunakan bahasainggris yang minim disertai bahasa gerak tubuh 	<ul style="list-style-type: none"> Tamu 1,2,3,4,5,6 merasa senang dengan sapaan, ramah, keingin tauhan <i>Room Attendant</i> terhadap kesan tamu mengenai hotel dan bantuan yang ditawarkan dari <i>Room Attendant</i> sesuai kebutuhan para tamu. 	Sangat memuaskan

ber: Wawancara Supervisor Housekeeping, 7 Room Attendant, dan 6 Tamu.

Tabel 4.5

Penilaian Peran *Supervisor* Terhadap Kualitas Layanan *Housekeeping*

NO	DIMENSI <i>SERVQUAL</i>	PERAN <i>SUPERVISOR</i>		
		Sangat Mampu Menerapkan	Kurang Mampu Menerapkan	Belum Mampu Menerapkan
1	<i>Tangible</i>			
2	<i>Reliability</i>			
3	<i>Responsive</i>			
4	<i>Assurance</i>			
5	<i>Emphaty</i>			

Oleh karena itu, berdasarkan peran *Supervisor*, maka didapati hasil terhadap *Room Attendant* bahwa peran *Supervisor* sangat berpengaruh dalam membangun sikap dan hasil kerja *Room Attendant*. Berikut merupakan tabel penilaian terhadap *Room Attendant* berdasarkan dimensi kualitas layanan *Servqual*:

Tabel 4.6

Penilaian Kemampuan *Room Attendant* Terhadap Kualitas Layanan *Housekeeping*

NO	DIMENSI <i>SERVQUAL</i>	HASIL TERHADAP <i>ROOM ATTENDANT</i>		
		Sangat Mampu Menerapkan	Kurang Mampu Menerapkan	Belum Mampu Menerapkan
1	<i>Tangible</i>			
2	<i>Reliability</i>			
3	<i>Responsive</i>			
4	<i>Assurance</i>			
5	<i>Emphaty</i>			

Berdasarkan peran Supervisor, maka di dapati hasil terhadap kemampuan kerja *Room Attendant* yang akan berdampak terhadap kepuasan tamu. Berikut merupakan tabel penilaian tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan departemen *Housekeeping* berdasarkan dimensi kualitas layanan *Servqual*:

NO	DIMENSI <i>SERVQUAL</i>	HASIL TERHADAP TAMU		
		Sangat Memuaskan	Kurang Memuaskan	Belum Memuaskan
1	<i>Tangible</i>			
2	<i>Reliability</i>			
3	<i>Responsive</i>			
4	<i>Assurance</i>			
5	<i>Emphaty</i>			

Dari table di atas disimpulkan bahwa peran *Room Attendant Supervisor* Terhadap kualitas layanan Departemen *Housekeeping* sudah mencapai tingkat "Memuaskan" tamu dan belum mencapai tingkat "Sangat Memuaskan". Hal ini dikarenakan masih terdapat *Room Attendant* yang kurang sigap dalam merespon permintaan tamu dan berakibat munculnya ketidakpuasan tamu pada dimensi kualitas layanan *Responsive*.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Room Attendant Supervisor bertanggung jawab terhadap kinerja bawahannya yaitu para staf Room Attendant, dan memiliki tugas pokok yakni menetapkan tujuan, membuat perencanaan, mengatur tenaga kerja, mengarahkan, mengawasi, dan membuat laporan untuk pemantuan dalam menetapkan perbaikan selanjutnya.
2. Room Attendant Supervisor berperan sangat penting terhadap kualitas layanan serta dalam meningkatkan kinerja Room Attendant yang akan berimbas pada kepuasan tamu sehingga menghasilkan kualitas layanan terhadap departemen Housekeeping hotel The Pade.
3. Dalam penerapan dimensi Servqual oleh Supervisor hotel The Pade, dimensi Responsive, Assurance, Emphaty dan Tangible sudah sangat memuaskan tamu, namun pada dimensi Reliability masih perlu peninhkatan kualitas layanan.
4. Dalam peningkatan kinerja Room Attendant, Room Attendant Supervisor mengupayakan Training untuk setiap karyawannya, mengarahkan atau menghimbau kembali, memotivasi dan meninjau atau mengevaluasi hasil kerja Room Attendant demi mencapai kualitas layanan terhadap departemen Housekeeping.

Saran

1. Untuk menjamin kelancaran operasional Department Housekeeping, sebaiknya Supervisor perlu segera mengatasi kendala terbesar yang menghambat kinerja Room Attendant yakni kurangnya stasiun pantry dan trolley di setiap lantai serta peralatan kebersihan yang tidak mencukupi, misalnya dengan cara membuat proposal penambahan pantry dan alat-alat yang dimaksud dan

menyerahkannya kepada atasan yang berwenang untuk ditindak lanjuti.

2. Room Attendant Supervisor hendaknya lebih mengarahkan staf Room Attendant terhadap SOP yang berlaku, agar hasil kerja lebih efisien dan tepat sasaran.
3. Dalam menghasilkan kualitas layanan yang memadai Supervisor di harapkan sering meninjau kembali review atau saran dari tamu terhadap Departemen Housekeeping agar dapat diterapkan dikemudian hari untuk meningkatkan kualitas layanan Departemen Housekeeping.
4. Sebaiknya training secara periode harus diadakan kepada Room Attendant agar mereka mendapat edukasi mengenai informasi hotel dan prosedur terhadap hal-hal yang perlu diberikan perhatian khusus seperti training mengenai tamu khusus, tata cara mengelola fasilitas kebugaran, dan sebagainya, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Departemen Housekeeping.

DAFTAR PUSTAKA

- Achroni, K. (2015). Don't Say "Go" But Say "Let's Go", Apa-apa Saja yang Harus Dilakukan Manajer & Supervisor. Jogjakarta: Trans Idea Publishing.
- Bartono PH, S. &. (2015). Hotel Supervision. Yogyakarta: Andi Offset.
- Maryono, M. (2017). Dasar-Dasar & Teknik Menjadi Supervisor Pendidikan. Jogjakarta: Ar-ruzz Media.
- Ekaningrum, Y. (2016). Manajemen Hotel. Surabaya: NSC Press.
- Fadhli, A. (2017). Pengantar Housekeeping Perhotelan. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, P. (2015). Dahsyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia

- Dalam Bisnis Perhotelan. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Iryana.(2019). Makalah Penelitian Kualitatif.Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Fakultas Ekonomi Syariah. Sorong: Tidak diterbitkan.
- Metode Penelitian Deskriptif. (2018, Januari 18). Dipetik April 11, 2020, dari Sosiologis.com:
<http://sosiologis.com/metode-penelitian-deskriptif>.
- Noviati.(2019). Industri Perhotelan. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Orbani, L. (2017). Housekeeping Passport, Manajemen Operasional Housekeeping Dasar. Yogyakarta: ANDI.
- Putri, E. D. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. Khasanah Ilmu, 6 (2), 46-55.
- Rahmat, P. S. (2019). Penelitian Kualitatif. Equilibrium, 5 (9), 1-8.
- Surya, F. (2019). Akomodasi Perhotelan. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Susilo, I. (2018). Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping Dalam Pengawasan Room Boy Hotel Pesonna Pekanbaru. JOM FISIP, 5 (2), 1-15.
- Taviprawati, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta MID Plaza. Jurnal Plmiah Pariwisata, 24 (1), 1-11.
- Yuniarsih, R. (2016). Housekeeping I. Surabaya: NSC Press.