



PENYIAPAN KAMAR TAMU DI JM HOTEL DESA KUTA LOMBOK TENGAH

Samsul Agus Muliadi¹, Surayyal Hizmi², Muhammad Husni¹

¹Program Studi Divisi Kamar, Lombok Tourism Polytechnic, Indonesia

²Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Lombok Tourism Polytechnic, Indonesia

E-mail: samsulmuliadi98@gmail.com, surayal@ppl.ac.id, husni@ppl.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan pengetahuan dari karyawan pada JM Hotel terhadap pelaksanaan penyiapan kamar tamu yang sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh hotel tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mewawancarai karyawan untuk memperoleh data terkait pemahaman dan persepsi karyawan terhadap penerapan dan pelaksanaan SOP penyiapan kamar. Data yang diperoleh kemudian didukung oleh hasil observasi langsung terhadap karyawan divisi housekeeping dalam menyiapkan kamar tamu.

Berdasarkan dari hasil wawancara ditemukan bahwa seluruh karyawan pada JM Hotel menyatakan pentingnya melaksanakan set-up kamar yang sesuai dengan SOP demi memberikan kenyamanan pada tamu. Sedangkan hasil observasi menunjukkan adanya perbedaan dalam urutan SOP yang dilakukan dengan standar ASEAN Toolbox atau pun salah satu hotel berbintang.

Perlu adanya pengembangan dan sosialisasi lebih lanjut terhadap karyawan hotel terkait pelaksanaan SOP yang sesuai dengan standar ASEAN Toolbox demi peningkatan kualitas pelayanan dari hotel tersebut.

Kata kunci: ASEAN Toolbox, Penyiapan Kamar Tamu, SOP.

Guest Room Preparation at JM Hotel Desa Kuta Lombok Central Lombok

Abstract

This study aims to determine the perception and knowledge of employees at JM Hotel on the implementation of guest room preparation in accordance with the SOP owned by the hotel.

This study uses a qualitative method by interviewing employees to obtain data related to employees' understanding and perception of the implementation and implementation of room preparation SOPs. The data obtained is then supported by the results of direct observations of housekeeping division employees in preparing guest rooms.

Based on the results of interviews, it was found that all employees at JM Hotel stated the importance of carrying out room set-up in accordance with SOPs in order to provide comfort to guests. Meanwhile, the results of observations show that there are differences in the order of SOPs carried out with the standards of the ASEAN Toolbox or one of the five-star hotels.

There is a need for further development and socialization to hotel employees regarding the implementation of SOPs in accordance with the ASEAN Toolbox standards in order to improve the service quality of the hotel.

Keywords: ASEAN Toolbox, Guest Room Preparation, SOP.

PENDAHULUAN

Pulau Lombok merupakan salah satu pulau yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Barat Indonesia yang memiliki destinasi alam dan objek wisata yang tidak kalah indah dengan objek wisata lainnya seperti pulau Bali, Jawa, Sumatra dan daerah lain di Indonesia. Perkembangan wisata di pulau Lombok tercermin dari banyaknya penunjang pariwisata seperti dikembangkannya daerah-daerah wisata baik yang berupa pantai (beach), air terjun (water

fall), dan gunung (mountain) di Pulau Lombok. Serta di dukung oleh keberadaan akomodasi perhotelan dan restoran yang telah tersebar luas di pulau Lombok.

Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersil. Sulistyono, (2006: 11) menjelaskan bahwa Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: fasilitas olahraga, fasilitas laundry, dan sebagainya.

Salah satu akomodasi atau hotel yang terdapat di kawasan KEK Mandalika Kecamatan Pujut Kabupaten Lombok Tengah adalah Hotel JM. Hotel JM merupakan hotel yang berbintang tiga, yang memiliki kelebihan yaitu jarak dari pantai kuta yang sangat dekat, dengan fasilitas diantaranya, memiliki 24 kamar yang dilengkapi dengan Wifi, serta kolam yang bersih dan parkir yang cukup luas. Housekeeping Departement merupakan salah satu penunjang operasional di Hotel JM.

Housekeeping Departement merupakan bagian yang harus diperhatikan didalam pengelolaan manajemen hotel. Menurut Sri Perwani, dalam buku teori dan petunjuk praktek Housekeeping untuk akademi perhotelan: Make Up Room (1993:11) Housekeeping atau Tata Graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area-area umum lainnya agar seluruh tamu atau kariawan dapat merasa nyaman dan aman berada didalam hotel.

Sedangkan menurut (Kamus) istilah pariwisata dan perhotelan housekeeping adalah pembersihan, penataan dan pemeliharaan ruangan dengan perlengkapannya dan area di dalam hotel. Fenomena di lapangan yang terjadi bahwa, room boy dalam proses penyiapan kamar, mengalami kendala, dimana permasalahan yang ditemukan meliputi kurangnya kesadaran staff dalam mempersiapkan kelengkapan kamar tamu secara baik, serta kelalaian staff dalam menggantungkan towel dan linen yang sudah dipakai. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukannya penelitian tentang penyiapan kamar tamu di JM Hotel.

METODE

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan di Hotel JM Kuta, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah, dengan terfokus pada karyawan yang ada pada hotel tersebut. Tahap awal yang dilakukan adalah melaksanakan wawancara untuk memperoleh data terkait dengan pemahaman dan pengetahuan dari karyawan terhadap SOP penyiapan kamar tamu. Wawancara dilakukan terhadap supervisor dan Room Attendant yang bekerja di JM Hotel. Narasumber yang diambil berjumlah tiga orang yakni 1 supervisor dan 2 room attendant. Teknik wawancara yang dilakukan adalah face to face atau bertemu langsung. Menimbang dengan kondisi Covid-19 tentunya, wawancara dilakukan dengan protokol kesehatan yang sesuai standar. Kemudian proses pengumpulan data dilanjutkan dengan observasi pelaksanaan penyiapan kamar yang dilakukan oleh karyawan tersebut. Hasil observasi berupa rekaman dan dokumentasi dari pelaksanaan penyiapan kamar. Hasil ini kemudian dibandingkan dengan SOP yang ada pada standar kompetensi ASEAN Toolbox dan SOP yang berlaku pada hotel berbintang lainnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yang dilakukan secara intraktif dan berlangsung secara terus menerus, sehingga data yang didapatkan jenuh. Sehingga didapatkan hasil dengan permasalahan yaitu:

Tabel 1. Pendapat karyawan terhadap pentingnya penyiapan kamar

No	Pertanyaan	Narasumber	Jawaban
----	------------	------------	---------

1	Apakah penting untuk dilakukannya Set-up kamar?	Supervisor	Sangat Penting
2	Apakah penting untuk dilakukannya Set-up kamar?	Room Attendant	Penting

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2020.

Tabel 2. Pelaksanaan set-up kamar tamu dan permasalahan

Nc	Pertanyaan	Sumber	Jawaban
1	Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penyiapan kamar tamu di JM Hotel?	Supervisor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grooming 2. Mengambil guest house 3. Menyiapkan alat dan bahan 4. Mengecek room status 5. Mengetuk pintu tiga kali sambil menyebutkan identitas 6. Stripping linen 7. Making bed 8. Membersihkan area bathroom 9. Dusting semua area bathroom dan lengkapi semua amenitiesnya 10. Dusting semua furnitur beserta menyapu lantai 11. Lengkapi amenities dan guest supplais 12. Moping dan mengecek kembali amenities guest supplais 13. Menutup kembali pintu
		Room Attendant 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grooming 2. Mengambil guest house 3. Menyiapkan alat dan bahan 4. Mengecek room status 5. Mengetuk pintu tiga kali sambil menyebutkan identitas 6. Stripping linen 7. Making bed 8. Membersihkan area bathroom 9. Dusting semua area bathroom dan lengkapi semua amenitiesnya 10. Dusting semua furnitur beserta menyapu lantai 11. Lengkapi amenities dan guest supplais 12. Moping dan mengecek kembali amenities guest supplaes 13. Menutup kembali pintu
2	Apa saja permasalahan yang terjadi pada saat Set-up kamar?	Room Attendant 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada tamu merokok dalam kamar 2. Kunci yang patah oleh tamu 3. AC yang kurang dingin

Room Attendent 2	1. Kunci yang patah oleh tamu 2. AC yang kurang dingin
------------------	---

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2020.

Tabel 3. Punishment/ Reward

No	Pertanyaan	Sumber	Jawaban
1	Apakah ada penghargaan (<i>Best Employees</i>) terhadap kinerja karyawan)	Supervisor	Tidak ada
2	Bagaimana sanksi (<i>Punishment</i>) yang diberikan terhadap karyawan yang melakukan kesalahan di JM Hotel?	Supervisor	Mendapatkan Surat peringatan (SP)

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2020.

a. Pendapat karyawan terhadap pentingnya set-up kamar

Penyiapan kamar tamu merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatkan nilai jual. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan terhadap supervisor. Berdasarkan hasil wawancara untuk melihat pendapat karyawan terhadap penyiapan kamar tamu di JM Hotel, menurut supervisor di JM Hotel bahwa dalam penyiapan kamar tamu, sangat penting untuk diperhatikan karna dari cara penyiapan kamar tamu, suatu hotel atau sejenisnya akan memberikan kesan terhadap tamunya, baik atau buruknya dari hasil penyiapan kamar tamu tersebut.

Pernyataan dari supervisor juga didukung oleh pihak room attendant mengenai pentingnya penyiapan kamar tamu. Menurut room attendant, penyiapan kamar tamu penting karna hal tersebut akan menjadi nilai lebih dari pandangan tamu terhadap hotel. Hal ini juga sama dengan pernyataan Putri dan Wicaksono (2015), dalam jurnalnya menyebutkan bahwa dalam menjaga dan meningkatkan pelayanan terhadap tamu maka perlu dilakukan salah satu hal yaitu penyiapan kamar tamu dengan baik dan benar dengan selalu melakukan perawatan dan menambah fasilitas dan peralatan secara berkala. Begitupun dari pandangan mahasiswa bahwa dalam penyiapan kamar tamu sangatlah penting karna dari hasil penyiapan kamar tamu tersebut akan menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu hotel.

b. Pelaksanaan set up kamar tamu dan kendala

1. Pelaksanaan set up kamar tamu di JM Hotel

Setelah dilakukannya observasi dan wawancara di JM Hotel didapatkan hasil yaitu dari tiga informan yang diwawancarai, pertama yang harus dipersiapkan oleh Room Attendent yaitu: standar grooming. Standar Grooming yaitu penerapan kerapihan, baik yang di luar ataupun di dalamnya yang artinya sifat yang ada dalam diri seseorang yang peduli akan kebersihan, adapun kerapian diluar yang dimaksud merupakan penampilan seseorang yang dapat dilihat secara langsung karna hal tersebut merupakan factor yang sangat penting untuk staff hotel khususnya untuk staff operasional atau yang berhadapan langsung dengan tamu. Adapun standar operasional prosedur grooming yang dipaparkan oleh Supervisor untuk karyawan di JM Hotel antara lain, selalu memperhatikan penampilan seperti bentuk rambut, kuku, gigi, make up, parfum, sepatu, pakaian (uniform), pakaian dalam dan perhiasan atau jam tangan yang dipakai karna dari item tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh staff hotel khususnya staff operasional yang akan selalu berhadapan dengan tamu, adapun dalam berpakaian (uniform), pakaian seragam kerja harus bersih dan segar setiap hari. Setiap hari staff harus mengganti baju dengan yang bersih dan fresh. Pakaian seragam merupakan suatu kebanggaan, setidaknya dapat dipakai sebagai modal untuk menambah rasa percaya diri di dalam melakukan pekerjaan. Adapun hasil observasi yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa penerapan

grooming yang dilakukan oleh karyawan sudah sesuai dengan standar grooming yang disampaikan oleh supervisor dilihat dari penampilan staff yang ada di JM Hotel.

Sebelum melaksanakan kegiatan pembersihan kamar, seorang room attendant harus mempersiapkan peralatan pembersih, chemical dan supplies atau amenities. Kegiatan dilakukan di ruangan pantry. Jumlah dan jenis perangkat pembersihan yang dipersiapkan setiap hotel berbeda. Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam proses set up kamar di JM Hotel menggunakan trolley dengan manual seperti memakai ember yang berisikan alat seperti glass cliner (pembersih kaca), dust cloth (pengelap kering), toilet bowl brush, hand brush, sponge, dan hand glove. Sedangkan di chemical yang digunakan antra lain, glass cleaner, multi purpose cleaner, air freshner, disinfektan, dan floor cleaner. Menyiapkan linen, amenities seperti soap, shampoo, shower kap, dental kit, tooth bras, shower gel, dan toilet paper. Kemudian ketiga menyiapkan Guest Supplies seperti laundry bag, sewing kit, hunger, coffe, tea, sugar.. adapun bentuk trolley manual yang digunakan di JM Hotel (Gambar 1).



Gambar 1. Trolley Manual JM Hotel

Keempat room attendant melakukan room status dengan mendahulukan kamar EA (ekpected arrival) untuk dipersiapkan kemudian kamar selanjutnya yang dipersiapkan yaitu kamar ED (ekpected departure).

Standar Operasional Prosedur (SOP) di JM Hotel sesuai hasil wawancara dengan supervisor, hal kelima yang dilakukan yaitu, Sebelum room attendant memasuki kamar yang menjadi tanggung jawabnya room attendant diwajibkan untuk mengetuk pintu tiga kali dan menyebutkan identitasnya department. Setelah room attendant memasuki kamar dengan membuka pintu secara hati-hati, room attendant kemudian membuka semua courtain, straping sheet, pillow case dan menggantinya dengan yang baru dan melakukan making bed. Setelah itu room attendant menuju ke bathroom untuk membersihkan kaca, toilet, bathub, shower, dan menyapunya serta mendusting. Selanjutnya langkah yang dikerjakan oleh room attendant yaitu melengkapi amonitis dan guestsapplies serta mengepel (moping) lantai bathroom. Kemudian kembali untuk menyiapkan kamar tamu untuk melakukan pengelapan furnitur (dusting), menyapu (sweeping), melengkapi guest supplies dan mengepel lantai kamar (moping). Diwajibkan room attendant sebelum keluar dari kamar tamu untuk mengecek kembali semua amonitis dan guest supplies dan mematikan semua lampu, AC serta menutup pintu.

2. Perbandingan antara set up kamar di JM Hotel dengan pengalaman training dan standar SOP ASEAN Toolboxes

Adapun perbedaan mengenai cara set up kamar yang dilakukan di JM Hotel (hotel bintang 3) dengan Wyndam Dreamland Resort Bali (hotel bintang lima) yang

merupakan tempat PKN, dari segi trolley yang dipakai di JM Hotel (hotel bintang 3), menggunakan cara manual dengan menggunakan ember sedangkan di Wyndam Dreamland Resort Bali menggunakan trolley begitupun dalam melakukan room status di Wyndam Dreamland Resort Bali lebih mementingkan please make up room terlebih dahulu dari pada mendahulukan untuk mengerjakan ED (Expected Departure), dikarenakan make up room harus dipersiapkan terlebih dahulu karna merupakan request langsung dari tamu. Begitupun dengan cara set up kamar yang di jelaskan dalam tool boxes mengenai pemakaian trolley dan dalam melaksanakan room status, dengan cara lebih mengutamakan please make up room kemudian dilanjutkan untuk mengerjakan ED (Expected Departure), dikarenakan make up room harus dipersiapkan terlebih dahulu karna merupakan request langsung dari tamu.

Dari standar operasional yang dijelaskan oleh supervisor dan hasil observasi langsung di lapangan didapatkan hasil bahwa pemahaman tentang standar operasional prosedur yang dimiliki room attendant sudah sesuai dan diterapkan saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Melalui wawancara dengan supervisor, didapatkan hasil bahwa tidak adanya pelatihan yang diadakan oleh pihak manajemen JM Hotel, tidak adanya best employes terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan yang dilakukan oleh pihak Dreamland Resort Bali yang melakukan pelatihan dalam pengenalan alat dan chemical.

Setelah melakukan wawancara dengan Room Attendant, didapatkan hasil bahwa yang harus diperhatikan pada proses penanganan towel dan linen adalah dari segi kebersihan, kerapian, apakah sudah kering atau lembap baru kita menyet-upnya. Sedangkan setelah wawancara dengan satria selaku room attendant didapatkan hasil mengenai kendala dalam penyiapan towel dan linen adalah keterlambatan towel, kekurangan towel dan linen, terdapat noda di towel, dan penyetrikaan sheet yang kurang baik. Mengenai penggunaan towel bekas untuk pembersihan area kamar mandi, tetapi supervisor berkata bahwa di JM Hotel sendiri tidak ada memakai towel bekas untuk membersihkan area kamar mandi karna di setiap room attendant sudah mempunyai lap masing-masing yang sudah disediakan oleh pihak hotel.

Terkait dengan complain dalam set up kamar sehubungan dengan kamar EA (Exit Arrival), berdasarkan wawancara dengan supervisor, permasalahan terkait dengan kebersihan kamar tidak pernah terjadi selama operasional JM Hotel berlangsung. Akan tetapi, AC yang kurang dingin dan air yang kurang hangat menjadi permasalahan. Dalam menanggapi complain tersebut, pihak hotel biasanya memindahkan kamar tamu tersebut sesuai type kamar dipilih sebelumnya.

Adapun kendala pada saat menyet-up kamar tamu, yaitu adanya tamu yang merokok di dalam kamar, dan ditangani dengan mengambil semprotan pengharum pewangi. Kendala selanjutnya adalah kunci yang patah oleh tamu, karena di JM Hotel sendiri masih memakai kunci manual dan di tangani oleh Room Attendant langsung dengan menghubungi engineering untuk diperbaiki atau diganti dengan kunci yang baru.

3. Reward and Punishment terhadap karyawan room attendant

Untuk mengontrol kinerja dari karyawan, maka pemberlakuan dari reward dan punishment dianggap penting dalam pelaksanaan SOP. Terkait dengan, Reward (Penghargaan) dan Punishment (Hukuman) terhadap staff di JM Hotel, setelah dilakukannya wawancara dengan supervisor, didapatkan hasil yaitu tidak adanya penghargaan yang diberikan kepada staff yang memiliki kinerja yang baik. Akan tetapi staff yang lalai terhadap tanggung jawabnya akan diberikan sanksi/hukuman berupa surat peringatan (SP).

Berbeda dengan Wyndam Dreamland Resort Bali yaitu mengenai penghargaan yang diberikan terhadap staff yang memiliki kinerja bagus akan diberikan penghargaan berupa piagam dan bingkisan setiap satu tahun sekali guna untuk memotivasi staff dalam meningkatkan kinerjanya. Sedangkan mengenai

sanksi/hukuman yang berada di JM Hotel sama dengan penerapan sanksi/hukuman yang berada di Wyndam Dreamland Resort Bali.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara terhadap supervisor dan room attendant di JM Hotel menunjukkan pentingnya pelaksanaan set-up kamar tamu, dimana seluruh narasumber menyatakan bahwa set-up kamar tamu merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatkan nilai jual, memberikan kesan terhadap tamunya, baik atau buruknya dari hasil penyiapan kamar tamu tersebut, akan menjadi nilai lebih dari pandangan tamu terhadap hotel. Pelaksanaan SOP pada JM Hotel menunjukkan kesamaan antara informasi yang diperoleh dari supervisor dengan room attendant. Akan tetapi, jika dibandingkan dengan SOP yang digunakan pada hotel bintang 5 seperti Wyndham Dreamland Resort Bali berbeda dari urutan pelaksanaan set-up kamar tamu. Hal ini juga menunjukkan perbedaan jika dibandingkan dengan hasil pembelajaran di kampus yang telah sesuai dengan pedoman ASEAN Toolboxes. Adapun SOP di JM Hotel yakni, grooming, mengambil guest house, menyiapkan alat dan bahan, mengecek room status, mengetuk pintu tiga kali sambil menyebutkan identitas, stripping linen, making bed, membersihkan area bathroom, dusting semua area bathroom dan lengkapi semua amenitiesnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mutiara F.A, (2018). *Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo
- Nawar, A, (2000). *Operasional Tata Graha*. Jakarta : Gramedia
- Ni Wayan Suwithi, D. (2008). *Akomodasi Perhotelan jilid 1*. Jakarta : Depdiknas
- Nurhasari, W. (2013). *Pengelolaan Pembelajaran Tari di Sanggar Family Sukajadi*. Bandung:Universitas Pendidikan Indonesia
- Perwani,S Yayuk , (2006). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room*. Jakarta : Gramedia
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyono, A, (2006). *Manajmen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta