

Peranan Room Attendant dalam Menunjang Pelayanan Kamar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang

Rizka ferdian Ramadhan¹, Hadi Jatmiko^{2*}

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember, ferdianramadhan@gmail.com, hadijatmiko@unmuhjember.ac.id

Abstrak: Tugas Akhir ini berjudul “Peranan Room Attendant didalam menunjang pelayanan kamar di Ascent Primere Hotel And Convention Malang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Room Attendant dalam Menunjang Pelayanan kamar Di Hotel Ascent Premiere And Convention Malang. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Observasi dan Dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisa deskriptif. Kesimpulan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa room attendant berperan dalam memperhatikan kebersihan kerapihan, kelengkapan dan kenyamanan kamar sebelum di gunakan oleh tamu hotel; room attendant berperan dalam memperhatikan kebersihan kerapihan, kelengkapan dan kemyamanan kamar sebelum di gunakan oleh tamu hotel. Peranan room attendant dengan menunjukkan tugasnya bukan hanya menciptakan kesan per-tama yang positif tetapi juga bagaimana mempertahankannya, oleh karena itu room attendant perlu menjaga sikap dan perilaku seperti harus jujur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, bersikap ramah dan sopan kepada tamu hotel.

Katakunci: Peranan, Room Attendant, Pelayanan.

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i2.1901>

*Correspondensi: Hadi Jatmiko

Email: hadijatmiko@unmuhjember.ac.id

Received: 08-12-2023

Accepted: 12-01-2024

Published: 26-02-2024



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This Final Project is entitled “Role of Room Attendent in supporting room service at Ascent Primere Hotel And Convention Malang”. The purpose of this study was to determine the role of room attendants in supporting room service at the Ascent Premiere And Convention Malang Hotel. The data collection method used in this study is observation and documentation. Then the data obtained were analyzed using descriptive analysis techniques. The conclusion of this study can be explained that the room attendant plays a role in paying attention to the tidiness, completeness and comfort of the room before it is used by hotel guests; Room attendants play a role in paying attention to the cleanliness, tidiness, completeness and comfort of rooms before being used by hotel guests. The role of room attendants by showing their duties is not only to create a positive first impression but also how to maintain it, therefore room attendants need to maintain attitudes and behaviors such as being honest in carrying out their duties and work, being friendly and polite to hotel guests.

Keywords: Role, Room Attendant, Service.

Pendahuluan

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia selama dua tahun terakhir telah membawa banyak perubahan di berbagai sektor, termasuk pariwisata. Perubahan ini menyebabkan perkembangan tren industri, termasuk perhotelan (McCray, 2018a). Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat penting di dunia dan memiliki komponen penting yaitu hotel dan restoran. Selama pandemi, wisatawan lebih berhati-hati saat bepergian atau berlibur ke daerah lain untuk menghindari penyebaran virus (Jang, 2019). Hal ini menciptakan

beberapa tren yang menarik minat wisatawan saat berwisata di masa pandemi dan bertahun-tahun oleh karena itu Peran *housekeeping* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan membutuhkan pelayanan terbaik dari staf hotel dan juga didukung oleh fasilitas yang dapat diterima dan standar di hotel berbintang (Anker-Hansen, 2018; McCray, 2018b). Seleksi kamar (*room selection*) menurut (Dkk, 2008) yaitu "Seleksi kamar yang memiliki tugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel seperti kebersihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut. Menurut (Sulastiyono, 2011) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Menurut (Jatmiko, 2017) bahwa Efektifitas dan Produktifitas Pramukamar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Hotel di kabupaten Jember (Kwok, 2018).

Peranan pramukamar sangat penting mengingat karyawan yang memberikan kesan selama lebih kurang 8 jam istirahat di kamar oleh para tamu yang menginap di hotel (Vecchio, 2018). Begitu pentingnya keberadaan pramukamar sama pentingnya seorang *receptionist* pada saat tamu tersebut sedang akan melakukan check-in hotel (Zhong, 2022). Tamu dan pramukamar merupakan dua kegiatan dan subjek yang berbeda dalam hal peran. Jika seorang tamu berperan sebagai tamu maka karyawan berperan sebagai tuan rumah yang wajib memperlakukan tamunya seperti keluarganya sendiri.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis memfokuskan penelitian tentang peran pramuwisma untuk mendukung kelancaran pelayanan terbaik dan menjamin kepuasan tamu Hotel Ascent Premiere Malang (Suwahyono, 2004). Tujuannya agar Ascent Premiere And Convention Malang Hotel kedepannya semakin ramai dan banyak pelanggan yang merasa nyaman di hotel ini. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menganalisis dan mengangkat judul "Peran Room Attendant dalam Pendampingan Room Service di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.

Metode

Data kualitatif

Menurut Bogdan Taylor (Sujarweni, 2014) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu teknik penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif berupa tuturan atau tulisan dan tingkah laku orang yang diamati. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan gambaran secara detail tentang bahasa, tulisan atau tingkah laku yang dapat diamati dari seseorang individu, kelompok masyarakat atau organisasi tertentu dalam konteks tertentu dari sudut pandang yang utuh, menyeluruh dan menyeluruh. Misalnya kisah beladiri Hotell Ascent Primelrel Malang.

1. Informasi Kuantitatif

Menurut Kasiram (Sujarweni, 2014) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah proses pencarian informasi yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis informasi tentang apa yang diketahui. Misalnya data jumlah karyawan restoran, alat dan perlengkapan, data jumlah hotel di wilayah Malang tahun 2022 pengamatan pertama.

Melnurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2013), pelselpsi adalah prosels yang komplekks, prosels yang telrdiri dari belrbagai prosels biologis dan psikologis. Dua yang paling pelnting adalah prosels pelselptual dan melmori. Pelnulis melnelrapkan meltodel ini delngan melngamati selcara langsung tugas-tugas kelbelrsihan dalam manajelmeln kamar di Hotell Ascelnt Primelrel Malang.

2. Dokumelntasi

Dokumelntasi. Melnurut (Sugiyono, 2018) Dokumelntasi adalah cara untuk melmpelrolelh pelngeltahuan dan informasi belrupa buku, arsip, dokumeln, gambar dan gambar telrtulis dalam belntuk laporan dan data untuk melndukung pelnellitian.

Meltodel delskriptif ini belrfungsi untuk melmaparkan, melmaparkan dan melmaparkan ilmu yang dipelrolelh dari hasil magang hotell. Data yang dipelrolelh kelmudian dianalisis selcara kualitatif, yaitu. potelnsi masalah digarap selcara luas dan deltail..

Hasil dan Pembahasan

Room attendant berperan dalam memperhatikan kebersihan kerapihan, kelengkapan dan kemyamanan kamar sebelum di gunakan oleh tamu hotel. Membersihkan kamar tamu di hotel, room attendant harus mengetahui standar operasional prosedur (SOP) dalam membersihkan kamar tamu (Boom, 2021; Neaves, 2022). Room attendant harus dapat menciptakan kesan yang baik terhadap tamunya, departemen dan dirinya sendiri (Childers, 2019). Room Attendant dalam melaksanakan tugasnya, dapat berkomunikasi secara langsung tamu hotel, oleh karena itu sebagai seorang room attendant yang baik harus dapat memberikan kesan pertama (First Impressions) yang bersifat positif, karena room attendant bukan hanya mewakili dirinya sendiri tetapi pada hakekatnya mewakili perusahaan yaitu hotel (Yang, 2018). Kesan pertama yang negatif akan membuat hotel kehilangan pelanggan yaitu tamu yang potensial.

Peranan Room attendant yang menunjukkan tugasnya bukan hanya menciptakan kesan pertama yang positif tetapi juga bagaimana mempertahankannya, oleh karena itu Room attendant perlu menjaga sikap dan perilaku seperti harus jujur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, bersikap ramah dan sopan kepada tamu hotel (Barbariol, 2021; Ricci, 2019). Pelayanan kamar yang optimal didukung oleh prosedur room attendant melaksanakan tugas membersihkan kama. Adapun prosedur tersebut sebagai berikut :

1. Menata Peralatan dan Troli

Sebelum room attendant melakukan tugas untuk membersihkan kamar terlebih dahulu harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Persiapan Diri (Penampilan), room attendant dalam menjalankan tugasnya harus memperhatikan kebersihan dan penampilan.
- b. Menyiapkan peralatan.yang terdiri dari :
 - Line Supplies. – Double sheet (sprei untuk double bed) – Single sheet (sprei untuk single bed) – Pillow case (sarung bantal) – Bath towel (handuk mandi) – Hand

towel (handuk tangan) – Face towel (handuk muka) – Bath mat/Bath Rug (keset untuk di kamar mandi).

- Guest Supplies. – Bath soap – Hair shampoo – Bath foam – Tooth brush & paste – Tissue – Toilet paper – Shower cap – Sanitary napkin – Sanitary bag/disposal bag

2. Tahap-Tahap Membersihkan Kamar Mandi

Salah satu poin dalam pengerjaan kamar adalah kamar mandi. Biasanya kebersihan kamar mandi menjadi tolak ukur kebersihan sebuah kamar ataupun kebersihan hotel itu sendiri. Kamar mandi mempunyai bagian-bagian yang harus dibersihkan, antara lain:

a. Wash basin

Wash basin mempunyai bagian-bagian sebagai berikut:

- Bath room mirror
- Wash basin table
- Wash basin bowl
- Wash basin drain nase
- Wash basin stopper
- Fouschet/ tap

b. Bath Tub

Bak mandi juga harus sering diperhatikan kebersihannya, terutama bila habis digunakan (Moody, 2020). Kita dapat mengetahui dengan mudah apabila bak mandi itu terlihat masih kotor, yaitu dengan mengosok dinding pada bak kamar mandi tersebut. Apabila bak mandi itu terlihat masih kotor berarti masih ada sisa air bekas sabun yang mengering dan masih melekat di dinding (Hope, 2022). Hal ini disebabkan pada waktu mencuci dan membilasnya masih kurang bersih. Bath tub ini harus dibersihkan lagi sampai benar-benar bersih.

Berikut adalah bagian-bagian bak mandi yang harus dibersihkan antara lain:

- Bagian dasar bak mandi
- Dinding dalam bak mandi
- Bagian pinggir bak mandi
- Dinding luar sekittar bak mandi bagian bawah
- Pembuka air (kran) dan tempat sabun

c. Toilet Bowl

Bagian kloset yang harus dibersihkan adalah:

- Bagian dalam kloset
- Bagian samping dalam
- Bagian luar kloset dan bagian bawah
- Bagian yang diduduki (toilet bowlseat)
- Tutup kloset (cover)

3. Pembersih Dinding Dan Lantai Kamar Mandi

Semua dinding Kamar mandi dibersihkan dengan cara digosok dengan scotbright dan chemical yang terlebih dahulu dibasahi dengan air, kemudian dibilas,dikeringkan

sampai betul-betul kering dengan lap kering. Bersihkan lantai kamar mandi dengan cara disiram pakai air, semprotkan GO getter atau taburkan fast GO, sikat setelah itu bilas dan keringkan dengan menggunakan kain pel yang kering (Barbic, 2019). Kamar mandi yang sudah selesai dibersihkan kemudian dilengkapi dengan handuk (towel) dan guest supplies. Restocking bath room disini Khususnya restocking towel.

4. Dusting di Kamar

Pembersihan debu kamar dilakukan secara berurutan sehingga nantinya berakhir ditempat semula (Dunn, 2019). Misalnya dari pintu masuk kamar, cupboard, long mirror dan bingkainya luggage rack, refrigerator dressing mirror dan bingkainya, dressing lamp, dressing table dan laci-lacinya dressing chair, TV dan mejanya, kaca-kaca cendela dan bingkainya, *coffee chair* dan *coffee table*, *head board*, *standing lamp*, pesawat telephone, pintu kamar mandi, *stain lesstel* yang ada di dalam kamar mandi, AC, exhaust break dan seterusnya hingga akhirnya selesai dipintu masuk, alat yang digunakan untuk dusting ada dua yaitu:

a. Kain lap

Digunakan untuk membersihkan debu-debu pada meja dan kursi

b. Kain lap untuk membersihkan kaca dan cermin

Setelah dusting dilakukan maka perlu pemeriksaan untuk memastikan apakah semuanya sudah dalam keadaan bersih, terutama pada bagian lampu. nyalakan lampu untuk mengetahui apakah lampu dapat menyala, bila mati mintalah bagian engineering untuk memperbaikinya. setelah itu periksa kembali apakah ada bekas jari tangan bila ada bersihkan sekali lagi (Zyl, 2018).

5. Pembersihan terhadap kamar yang berisi tamu

Membersihkan kamar yang berisikan tamu diperlukan perhatian yang lebih banyak dari pada membersihkan kamar kosong (Haverila, 2020). Karena kamar yang berisi tamu banyak barang-barang tamu housekeeping harus berhati-hati dan jangan terlalu banyak menyentuh dan memindahkan barang milik tamu. Prosedurnya untuk membersihkan kamar yang berisi tamu adalah sebagai berikut:

- a. Ketuklah pintu 3 kali sambil menyebutkan Nama departemen. Apabila ada jawaban dari dalam tunggu sampai pintu dibukakan oleh tamu. Begitu pintu dibuka tawarkan bantuan untuk membersihkan kamar (Rasch, 2019). Apabila tamu menerima tawaran pembersihan kamar langkah selanjutnya meminta tamu untuk menunggu agar kamar dibersihkan.
- b. Buka curtain supaya kamar terlihat terang. Keluarkan barang-barang room service bila ada dan kumpulkan di counter service
- c. Keluarkan sampah-sampah didalam keranjang sampah dan bersihkan
- d. Rapikan bed dengan terlebih dahulu setelah itu pindahkan barang-barang milik tamu yang berada diatasnya dan diletakkan diatas dressing table.
- e. Rapikan kembali atau benahi pakaian tamu dan juga barang-barang tamu yang lain setelah itu kembalikan ke tempat semula.
- f. Bersihkan kamar mandi terlebih dahulu setelah itu mencuci gelas –gelas yang telah dipakai, ashtray kemudian ganti handuk-handuk yang kotor atau basah.

- g. Lengkapi guest supplies , dusting dan isi kembali water jug.
- h. Periksa lampu-lampu apabila ada yang mati, laporkan kepada atasan supaya cepat diganti
- i. Mopping seluruh area kamar
- j. Periksa kembali dan jangan sampai ada yang tertinggal
- k. Vacuum karpet
- l. Kembali kepada tamu untuk menjelaskan bahwa kamar sudah selesai dibersihkan
- m. Tutup kembali pintu dengan hati-hati dan pastikan pintu sudah dalam keadaan terkunci

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Room attendant berperan dalam memperhatikan kebersihan kerapian, kelengkapan dan kenyamanan kamar sebelum di gunakan oleh tamu hotel.
2. Peranan Room attendant dengan menunjukkan tugasnya bukan hanya menciptakan kesan pertama yang positif tetapi juga bagaimana mempertahankannya, oleh karena itu Room attendant perlu menjaga sikap dan perilaku seperti harus jujur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, bersikap ramah dan sopan kepada tamu hotel.
3. Room attendant harus mengetahui standar operasional prosedur (SOP) dalam membersihkan kamar tamu

Daftar Pustaka

- Anker-Hansen, C. (2018). The third person in the room: The needs of care partners of older people in home care services—A systematic review from a person-centred perspective. *Journal of Clinical Nursing*, 27(7). <https://doi.org/10.1111/jocn.14205>
- Barbariol, F. (2021). Evaluation of Drug Wastage in the Operating Rooms and Intensive Care Units of a Regional Health Service. *Anesthesia and Analgesia*, 132(5), 1450–1456. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000005457>
- Barbic, S. P. (2019). Health provider and service-user experiences of sensory modulation rooms in an acute inpatient psychiatry setting. *PLoS ONE*, 14(11). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0225238>
- Boom, W. Van Den. (2021). The Melbourne Safe Injecting Room Attracted People Most in Need of Its Service. *American Journal of Preventive Medicine*, 61(2), 217–224. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2021.02.018>
- Childers, C. P. (2019). Comparison of Cost Center-Specific vs Hospital-wide Cost-to-Charge Ratios for Operating Room Services at Various Hospital Types. *JAMA Surgery*, 154(6), 557–558. <https://doi.org/10.1001/jamasurg.2019.0146>
- Dkk, N. W. (2008). *Akomodasi Pehotelan jilid 1*. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.

- Dunn, A. N. (2019). Perceptions of Patients, Health Care Workers, and Environmental Services Staff Regarding Ultraviolet Light Room Decontamination Devices. *American Journal of Infection Control*, 47(11), 1290–1293. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2019.04.176>
- Haverila, M. (2020). Comparing the service experience of satisfied and non-satisfied customers in the context of wine tasting rooms using the SERVQUAL model. *International Journal of Wine Business Research*, 32(2), 301–324. <https://doi.org/10.1108/IJWBR-12-2018-0070>
- Hope, D. A. (2022). Bridging the Gap Between Practice Guidelines and the Therapy Room: Community-Derived Practice Adaptations for Psychological Services With Transgender and Gender Diverse Adults in the Central United States. *Professional Psychology: Research and Practice*, 53(4), 351–361. <https://doi.org/10.1037/pro0000448>
- Jang, S. (2019). Do price promotions drive consumer spending on luxury hotel services? The moderating roles of room price and user-generated content. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 27–35. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.11.010>
- Jatmiko, H. (2017). Pengaruh Efektifitas Dan Produktifitas Pramukamar Dalam Meningkatkan Pelayanan Hotel Di Kabupaten Jember. *Sadar Wisata: Jurnal Sadar Wisata*, 1(1).
- Kwok, L. (2018). Buyer-seller similarity: Does it lead to a successful peer-to-peer transaction of room-sharing services? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(9), 2925–2944. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2017-0624>
- McCray, S. (2018a). Room Service Improves Nutritional Intake and Increases Patient Satisfaction While Decreasing Food Waste and Cost. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, 118(2), 284–293. <https://doi.org/10.1016/j.jand.2017.05.014>
- McCray, S. (2018b). Room service in a public hospital improves nutritional intake and increases patient satisfaction while decreasing food waste and cost. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*, 31(6), 734–741. <https://doi.org/10.1111/jhn.12580>
- Moody, A. E. (2020). True Cost of Operating Room Time: Implications for an Orthopaedic Trauma Service. *Journal of Orthopaedic Trauma*, 34(5), 271–275. <https://doi.org/10.1097/BOT.0000000000001688>
- Neaves, B. (2022). Impact of room service on nutritional intake, plate and production waste, meal quality and patient satisfaction and meal costs: A single site pre-post evaluation. *Nutrition and Dietetics*, 79(2), 187–196. <https://doi.org/10.1111/1747-0080.12705>
- Rasch, R. (2019). Tidy up my room: Multi-agent cooperation for service tasks in smart environments. *Journal of Ambient Intelligence and Smart Environments*, 11(3), 261–275. <https://doi.org/10.3233/AIS-190524>
- Ricci, K. B. (2019). The association between self-declared acute care surgery services and operating room access: Results from a national survey. *Journal of Trauma and Acute Care Surgery*, 87(4), 898–906. <https://doi.org/10.1097/TA.0000000000002394>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

-
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Alfabeta.
- Suwahyono, N. (2004). *Pedoman Penampilan Majalah Ilmiah Indonesia*. Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah, LIPI.
- Vecchio, N. (2018). The effect of inadequate access to healthcare services on emergency room visits. A comparison between physical and mental health conditions. *PLoS ONE*, 13(8). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0202559>
- Yang, P. Y. (2018). Intelligent Mobile Robot Controller Design for Hotel Room Service with Deep Learning Arm-Based Elevator Manipulator. *2018 International Conference on System Science and Engineering, ICSSE 2018*. <https://doi.org/10.1109/ICSSE.2018.8520030>
- Zhong, L. (2022). Multi-stakeholder perspectives on the impacts of service robots in urban hotel rooms. *Technology in Society*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101846>
- Zyl, T. J. Van. (2018). Beyond just the operating room: Characterizing the complete caseload of a tertiary acute care surgery service. *Canadian Journal of Surgery*, 61(4), 264–269. <https://doi.org/10.1503/cjs.007417>