

ANALISIS ROOM ATTENDANT DALAM MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI TRAVELODGE BATAM

Devid Trinaldo Simatupang
Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
devid.btp.ac.id

Eriana Pandiangan
Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
Erianapandiangan26@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness, consistent, and systematic application of standard operational procedure by room attendant at Travelodge Batam. The research uses qualitative methods through a descriptive approach, which describes several data findings that are formulated in the form of words. The tools used to collect data are the results of documentation, observation, and interviews. The results showed from this research that Standard operational procedure have been implemented properly by the room attendant in accordance with three indicators, namely efficient, consistent, and systematic. This is also supported by regular training they do once a week.

Keywords: Housekeeping, Room Attendant, Standard Operational Procedure

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas, konsisten, dan sistematisnya penerapan standar operasional prosedur oleh room attendant di Travelodge Batam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif, yang mendeskripsikan beberapa temuan data yang dirumuskan dalam bentuk kata-kata. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah hasil dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Standar operasional prosedur telah dilaksanakan dengan baik oleh petugas ruangan sesuai dengan tiga indikator, yaitu efisien, konsisten, dan sistematis. Hal ini juga didukung dengan latihan rutin yang mereka lakukan seminggu sekali.

Kata Kunci: Housekeeping, Room Attendant, Standard Operational Procedure

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Undang-Undang Kepariwisata No.10 tahun 2009). Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan pertumbuhan industri pariwisata menjadi sorotan bagi negara. Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi dan daya tarik pada keindahan alam dan keanekaragaman budaya sehingga perlu adanya peningkatan pada sektor pariwisata. Semakin banyak industri pariwisata yang dilakukan maka semakin

banyak lapangan pekerjaan yang dihasilkan dari industri pariwisata tersebut, dampak ini membawa perkembangan bagi perekonomian negara Indonesia, selain itu sektor pariwisata juga menyumbangkan devisa negara dalam jumlah besar.

Salah satu sarana yang mampu menunjang perkembangan pariwisata di Indonesia adalah sarana akomodasi yang diwujudkan dalam bentuk bangunan yang disebut hotel. Sektor bisnis ini memiliki peranan yang cukup besar dan penting dalam kaitannya di dunia kepariwisataan. Hotel berfungsi sebagai tempat penginapan atau istirahat untuk berbagai kalangan yang membutuhkan sebagai tempat tinggal sementara selama berada jauh dari tempat asalnya. Berbagai kalangan tersebut

diantaranya turis, baik turis asing maupun turis domestik, hotel juga digunakan untuk kalangan bisnis, orang yang mengikuti seminar, tempat melangsungkan upacara dan lain-lain. Oleh karena itu hotel dituntut menjaga kualitas untuk memenuhi kebutuhan tamu yang datang dan menginap serta menggunakan fasilitas yang ada di dalam hotel tersebut.

Mengingat industri perhotelan yang penting maka memerlukan bagian-bagian operasional agar hotel tersebut berjalan dengan baik. Bagian-bagian tersebut seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Housekeeping department* merupakan bagian operasional hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan baik di dalam maupun di luar hotel. Oleh karena itu *housekeeping department* memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan standar kebersihan di hotel. *Section-section* yang mendukung tugas bagian *housekeeping department* adalah *public area*, *room attendant*, *gardener*, dan *laundry*. Salah satu *section* yang bertugas dalam menjaga dan merawat kamar adalah *room attendant*. Menurut Rumekso dalam Kurniawan dan Yulianto (2017), *room attendant* adalah petugas *section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Pada saat tingkat hunian kamar tinggi dalam meningkatkan dan menjaga standar kebersihan kamar kurang mendetail dan kurangnya profesionalisme *room attendant* dapat menyebabkan turunnya standar kebersihan kamar hunian. Suatu hotel yang memiliki standar kebersihan kamar yang bagus tentunya akan meningkatkan kualitas hotel tersebut. Hampir semua hotel di Batam pasti sudah memahami pentingnya standar operasional prosedur dalam dunia kerja, salah satunya adalah Travelodge Batam. Travelodge Batam juga memberikan pelayanan yang membuat tamu-tamu yang menginap menjadi puas terhadap kebersihan kamarnya, hal tersebut ditujukan dengan adanya beberapa komen positif dari tamu tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyadari pentingnya standar operasional prosedur pada pembersihan kamar yang dapat mempengaruhi kualitas hotel, maka dari itu penulis tertarik untuk membuat penelitian ini dengan judul "Analisis *Room Attendant* dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur di Travelodge Batam"

METODE

Definisi Hotel

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan hotel adalah "bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap". Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang disediakan oleh sektor pariwisata. Pengertian hotel menurut Sulastiyono dalam Ardy (2016) adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial". Tarmoezi dalam Prasetyo (2016) menyatakan bahwa: "Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan".

Housekeeping Department

Salah satu departemen di hotel berperan penting dalam melakukan pelayanan kepada tamu adalah *housekeeping department*. Menurut Rumekso dalam Santoso (2020) *housekeeping* (tata graha) merupakan perpaduan dari dua buah kata, yaitu *house* dan *keeping (to keep)*. *House* artinya rumah dan *keeping (to keep)* yang artinya memelihara, merawat, menjaga, *housekeeping* dapat diartikan secara lengkap sebagai salah satu departemen yang terdapat pada hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan, kerapian, dan seluruh kamar beserta area-area lainnya yang didalam maupun diluar hotel.

Room Attendant

Menurut Rumekso dalam Kurniawan dan Yulianto (2017), *room attendant* adalah petugas *section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Menurut Rumekso dalam Pratiwi (2016). "pekerjaan akhir yang harus dilakukan oleh *roomboy* saat menyelesaikan kerja adalah *rechecking*, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan menyemprot pewangi ruangan". *Room Attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel menurut Sihitedalam Iskandar (2019).

1. Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* menurut Nawar dalam Iskandar (2019), *room attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menerima pengarahan dan penugasan

- dari *floor supervisor*.
- b. Melakukan *handling over* dari *room attendant night shift, morning shift, dan evening shift*.
 - c. Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies, cleaning supplies*, dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
 - d. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
 - e. Melaporkan kepada *floor supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar
 - f. Membersihkan kamar sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP)*.
 - g. Melakukan *Turn Down Service*, membersihkan kamar yang *Late Check Out*, dan membantu pengiriman *laundry* yang bersih yang dilakukan *room attendant evening shift*.
 - h. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
 - i. Melaporkan kepada *floor supervisor* atau *Order Taker* jika ada barang tamu yang tertinggal di area kamar.
 - j. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guset supplies* dan *cleaning supplies*.
 - k. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

Standar Operasional Prosedur

Dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya Tathagati dalam Ajusta dan Addin (2018). Menurut Sailendra dalam Maulana (2019) SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penerapan SOP yang baik, akan menunjukkan konsisten hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang. SOP mempunyai peranan penting dalam proses pengembangan perusahaan.

2. Tujuan Standar Operasional Prosedur Berikut adalah beberapa tujuan dari SOP menurut Suryono dalam Annishia (2020) sebagai berikut:
 - a. Menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja perusahaan untuk mewujudkan *good corporate governance*.
 - b. Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
 - c. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
 - d. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
 - e. Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
 - f. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi
3. Indikator Standar operasional prosedur menurut Tambunan Rudi M (2017) menjelaskan lebih rinci mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur, sebagai berikut:
 - a. Efektif, dengan pencapaian efektifitas dari sebuah SOP maka organisasi akan dapat membuat keputusan dan tindakan-tindakan tepat dan cermat sehingga kemungkinan melakukan kesalahan semakin kecil
 - b. Konsisten, penerapannya haruslah diterapkan secara standar dan memiliki kesamaan untuk semua prosedur di sebuah bagian organisasi. Setiap ketidakkonsistenan dapat menyebabkan etos kerja yang semakin buruk.
 - c. Konsisten, penerapannya haruslah diterapkan secara standar dan memiliki kesamaan untuk semua prosedur di sebuah bagian organisasi. Setiap ketidakkonsistenan dapat menyebabkan etos kerja yang semakin buruk.
 - d. Sistematis, mempunyai hubungan

makna tampilan dan jelasan yang sangat lekat dengan SOP. SOP harus disusun secara rapi dan teratur, jika hal ini tidak dilakukan maka akan mendapatkan kesulitan untuk memahami dan menerapkan SOP tersebut.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Partisipan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang yang diajak wawancara, diobservasi, dan diminta memberikan pendapat, pemikiran, persepnsinya. Strategi penelitian bersifat fleksibel, menggunakan aneka kombinasi dari teknik-teknik untuk mendapatkandata yang valid Sukmadinata, dalam Adella (2019).

PEMBAHASAN

Hotel *chain* adalah kelompokan hotel yang mempunyai nama yang sama dan telah disepakati bersama dengan sistem manajemen yang sama. Hotel Travelodge Batam merupakan hotel yang didirikan di bawah naungan Travelodge Asia. Debut pertama kali di Kowloon, Hong Kong pada Februari 2017 dan kemudian ekspansi ke sekitar Asia seperti Malaysia, Indonesia, Thailand dan berencana untuk mengembangkan Travelodge di berbagai negara Asia lainnya seperti Singapura, Jepang, dan Korea. *Brand* Travelodge *Hotels* berada dibawah manajemen yang berbeda dengan *chain* Travelodge di Amerika, Inggris dan Australia. Travelodge Batam adalah hotel bintang4 yang didirikan pada tanggal 24 Maret 1997 (Awal berdiri dengan nama Novotel Batam) dan diresmikan oleh Mr. George Pattenote sebagai General Manager, beserta Bapak Anas selaku wakil pemilik hotel atau owner PT. Graha Seraya Batam. Pada tanggal 1 Januari 2018 nama Novotel Batam diganti menjadi Travelodge Batam yang sedang dalam tahap renovasi yang lebih modern. Travelodge Batam merupakan *brand* Travelodge pertama yang masuk ke Indonesia, dipimpin oleh Mr. East Leng selaku General Manager

Tabel 1. Penerapan SOP di Travelodge Batam pada Room Attendant

| No. | Sumber | Indikator Standar Operasional Prosedur | | |
|-----|------------------|--|-----------|-------------|
| | | Efektif | Konsisten | Sistemat is |
| 1. | Untun g Dame P | √ | √ | √ |
| 2. | Atma di Ginti ng | √ | √ | √ |
| 3. | Zalhen | √ | √ | √ |
| 4. | M.Ragil | √ | √ | √ |
| 5. | Lilian Marisi | √ | √ | √ |

Sumber : Hasil pengamatan 2021

Setiap industri perhotelan sebagai industri jasaharus dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada tamu yang datang karena perkembangan maju atau mundurnya suatu hotel dilihat dari banyak sedikitnya jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. Maka dari itu pihak hotel dituntun agar tamu merasa puas sehingga berkeinginan kembali. Peran standar operasionalprosedur juga sangat berpengaruh pada pembersihan kamar tamu yang dapat memberi kesan yang positif. Standar operasional prosedur memiliki tiga indikator yaitu efektif, konsisten dan sistemati, ketiga indikator tersebut harus dilakukan untuk memberikan hasil yang memuaskan. Penerapan ketiga indikator tersebut dari hasil data diatas sudah diterapkan dengan baik yang memberikan hasil yang memuaskan dan kesan yang positif kepada tamu.

SIMPULAN

Dari hasil temuan dan analisis *room attendant* dalam menerapkan standar operasional prosedur maka dapat disimpulkan. Pertama efektifitas penerapan standar operasional prosedur sudah dilakukan dengan baik, dapat dilihat dari data pendukung, selain itu *training* yang rutin dilakukan mempermudah *room attendant* mengambil keputusan untuk meminimalisir kesalahan. Kedua konsisten penerapan standar operasional prosedur sudah dilakukan dengan baik oleh *room attendant*, standar operasional prosedur juga telah menjadi pedoman bagi staf sehingga bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan terakhir sistematis penerapan standar operasional prosedur sudah dilakukan dengan baik dan sudah dibuat secara berurut atau sistematis. Pengaruh dari *training* sangat membantu dalam menerapkannya secara sistematis pada setiap keadaan. Dengan demikian penerapan standar operasional prosedur pada *room attendant* di Travelodge Batam sudah dilakukan dengan baik, dan kedepannya dapat selalu dipertahankan, agar tamu maupun pihak manajemen merasa puas

DAFTAR PUSTAKA

- Adella, Rizky Leria. 2019. Penerapan Knowledge Management Terhadap Kinerja Front Desk Agent di Vanilla Hotel Batam. Fakultas Manajemen Divisi Kamar Batam
- Ajusta, Gede & Addin, Syahrial. 2018. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur di Department HRD Pt Sumber Maniko Utama. J Mitra Manajemen.2(3):181-182.
- Annishia, Fristi Bellia, Riswanto, R. 2020. Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping. J Fame.3(1):23-26.
- Ardy, Laila Fani. 2016. Kualitas Kerja Pramugraha Di Fave Hotel Braga Bandung. Fakultas Manajemen Divisi Kamar STP Bandung.
- Iskandar, Rafky. 2019. Analisis Penerapan Standard Operational Procedure Make Up Room Bagi Room Attendant Di Hotel Harmoni Suites Batam. Fakultas Manajemen Divisi Kamar Batam
- Kurniawan, Ridwan, Yulianto. 2017. Usaha Room boy dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian di Abadi Hotel Jojgja. Jkhasanah Ilmu.8(1):40-46.
- Maulana, Gilang. 2019. Analisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara VI Unit Kebun Kayu Aro Kerinci Jambi. Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.
- Prasetyo, Ari Terry. 2017. Peran Room Attendant pada Operasional Housekeeping Department untuk Pelayanan Kamar di Hotel Bintang Mulia Dan Resto Jember. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Pratiwi, Mega. 2016. Penerapan Prosedur Operasional Standar Make Up Room oleh Roomboy di Hotel Daima Padang. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
- Santoso, Budi Ardit. 2020. Kinerja Karyawan Room Attendant dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan di Hotel Novotel Samaator Surabaya Timur. Fakultas Vokasi Surabaya.
- Tambunan, Rudi M. 2017. Pedoman Standard Operating Procedures (SOP). Maiestas Publishing.
- Indonesia, P. R. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Sekretariat Negara. Jakarta. (2009).
- KBBI, 2021. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/hotel> [Diakses 15 agustus 2021]. Pelayanan di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur. Fakultas Vokasi Surabaya.,
- Rudi M. 2017. Pedoman Standard Operating Procedures (SOP). Maiestas Publishing. Indonesia, P. R. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Sekretariat Negara. Jakarta. (2009). KBBI, 2021. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/ho>

tel [Diakses 15 agustus 2021].