

TUGAS ROOM ATTENDANT DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU DELUXE ROOM HOTEL HYAAT REGENCY BANDUNG

Reza Gustia Purnama¹, Oda IB Haryanto²

¹AKPAR BSI Bandung, Junioe_rega@yahoo.com

²AKPAR BSI Bandung, oda.oib@bsi.ac.id

ABSTRACT

The problem is how meticulous the duties and responsibilities of the room attendant in the deluxe room Hotel Hyatt Regency Bandung, standard operational procedures in the deluxe room Hotel Hyatt Regency Bandung, and handling guest complaint in deluxe room Hotel Hyatt Regency Bandung. Author uses descriptive analysis, which is a form of writing in the actual situation describes strive about the object of research, then the data obtained in the form of a report compiled in. Based on the results of observation it can be concluded that the task and responsibility of the room attendant in the deluxe room Hyatt Regency Bandung already carry it out in accordance with standard operational procedures (SOP) which is divided into two shifts, morning and evening shift which has a slightly different task, standard operational procedures in the deluxe room Hyatt Regency Bandung has been standard operating procedure in applying it at the hotel Hyatt Regency Bandung, and Guest complaint handling in deluxe room Hyatt Regency Bandung Hotel how to deal with and resolve the complaint vary slightly in view of the type of complaint. Based on the results of observation and discussion, the authors conclude that the Duty room attendant in handling customers compaint deluxe room in the Hyatt Regency Bandung Hotel when his handlers was conducted appropriately and propesional effects will be good for the image of the hyatt regency hotel bandung.

Keywords: Room Attendant, Complaint, Deluxe room

ABSTRAKSI

Masalah yang di teliti adalah tugas dan tanggung jawab *room attendant* di *deluxe room* Hotel Hyatt Regency Bandung, standar operasional prosedur di *deluxe room* Hotel Hyatt Regency Bandung, dan penanganan *complaint* tamu di *deluxe room* Hotel Hyatt Regency Bandung. Metode yang di gunakan menggunakan analisis deskriptif, yaitu bentuk penulisan yang di upayakan menggambarkan keadaan yang sebenarnya tetang objek penelitian, kemudian data yang di peroleh disusun dalam bentuk laporan. Berdasarkan hasil observasi ini dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab *room attendant* di *deluxe room* Hyatt Regency Bandung sudah melaksanakannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang di bagi menjadi dua *shift* yaitu *morning shift* dan *evening shift* yang mempunyai tugas yang sedikit berbeda, standar operasional prosedur di *deluxeroom* Hyatt Regency Bandung sudah sesuai standar operasional prosedur yang di terapkan di hotel Hyatt Regency Bandung, dan penangan *complaint* tamu di *deluxe room* Hotel Hyatt Regency Bandung cara menangani dan menyelesaikan *complaint* tersebut sedikit berbeda di lihat dari jenis *complaint*. Berdasarkan dari hasil observasi dan pembahasan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Tugas *room attendant* dalam menangani *compaint* tamu *deluxe room* di Hotel Hyatt Regency Bandung bila penangannya dilakukan secara tepat dan propesional inbasnya akan baik terhadap citra hotel hyatt regency bandung.

Kata Kunci: petugas kebersihan kamar, *komplain*, *kamar delux*

PENDAHULUAN

Salah satu jasa perhotelan di Bandung adalah Hyatt Regency Bandung terletak di tengah kota yang mempermudah para pembisnis dan pelancong untuk melakukan kegiatannya, oleh sebab itu arus dari perputaran *check in-check out*nya sangatlah cepat. Seorang *room attendant* diuntut untuk cepat dan teliti dalam membersihkan dan menyiapkan kamar yang dijual, apabila terjadi kesalahan, tamu merasa tidak puas dengan kamar yang disiapkan dan tamu akan *complain*.

Departemen *housekeeping* dalam suatu organisasi hotel yang memegang peranan penting untuk menunjang kelancaran bisnis suatu hotel. Bertugas di *housekeeping* berarti harus siap terlibat dalam masalah yang di hadapi, karena tugas-tugas *housekeeping* bersifat kompleks. Permasalahan yang timbul bermacam-macam, mulai dari permasalahan produk pelayanan, pribadi karyawan, perilaku tamu dan karyawan, keamanan, tamu tidak mendapatkan kamar, maupun masalah-masalah yang berkaitan dengan kualitas dan kebersihan produk yang di pakai oleh tamu. Seorang *room attendant* harus memiliki *skill* dan ketelitian dalam mengerjakan tugasnya, karena apabila terjadi keteledoran dari segi pembersihan kamar atau mengisi kelengkapan, maka tamu akan merasa kurang nyaman dan komplain. Seorang *room attendant* harus mempunyai kepekaan dan ketelitian dalam membersihkan kamar tamu, karena apabila dalam pembersihan kamar tidak teliti maka akan membuat citra hotel tersebut buruk. Hal ini juga dapat mengakibatkan tamu yang telah loyal terhadap hotel pindah ke hotel lain karena cara penangannya yang kurang cepat dan serius. **Mengingat pentingnya *room attendant* dalam menjalankan tugasnya tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul “TUGAS ROOM ATTENDANT DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU DELUXE ROOM DI HOTEL HYATT REGENCY BANDUNG.”**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dianalisis dalam pembahasan sebagai berikut:

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab *room attendant* di *deluxe room* Hotel Hyatt Regency Bandung?
2. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) di *deluxe room* Hotel Hyatt Regency Bandung?
3. Bagaimana penanganan *complain* tamu di *deluxe room* hotel Hyatt Regency Bandung?

Praktek kerja lapangan ini mempunyai peranan yang penting dalam pendidikan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan tentang pengalaman segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia kerja, khususnya di hotel. Adapun tujuan penyusunan laporan ini antara lain :

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *room attendant deluxe room* di Hotel Hyatt Regency Bandung.
2. Untuk mengetahui standar operasional prosedur (SOP) membersihkan kamar *deluxe room* di Hotel Hyatt Regency Bandung.
3. Untuk mengetahui penanganan *complaint* tamu yang sesuai di Hotel Hyatt Regency Bandung

KAJIAN LITERATUR

Hotel

Menurut *United State Lodging Industry* dalam (*manajemen pengelenggara hotel*)”. Agus Sulastiyono (2008 : 6) bahwa, yang utama hotel terbagi menjadi empat jenis yaitu :

1. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak/lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besarnya adalah untuk urusan bisnis dan turis.
2. *Residential Hotel*, adalah hotel pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti

restoran, pelayanan makanan yang diantarkan ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.

3. *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Klasifikasi Hotel

Meskipun kegiatan yang berada di dalam setiap hotel sama, beberapa hotel memiliki keunikan rancangan yang berbeda-beda baik dari sisi kelengkapan ruang, kelengkapan layanan, penampilan bangunan, maupun suasana dalam bangunan yang dirancang. Hal ini dipengaruhi oleh kegiatan khusus atau lebih spesifik dari para tamu hotel. Proses perencanaan sebuah hotel perlu diperhatikan berbagai komponen yang terkait, yang berbeda-beda sesuai dengan jenis hotel yang direncanakan. Oleh karena itu pemahaman pada beberapa klasifikasi hotel perlu dilakukan, yang ditinjau dari beberapa sudut pandang.

Jenis hotel menurut tujuan kedatangan tamu

1. Bussiness Hotel

Merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis. Hotel seperti ini memerlukan berbagai macam fasilitas seperti olahraga, bersantai, jamuan makan ataupun minum, fasilitas negosiasi dengan mengedepankan kenyamanan dan privasi yang tinggi. Selain itu standart luas ruang pertemuan juga perlu dipertimbangkan. (Wordpres.com. (2012) "hotel dan klasifikasinya"(15/5/14))

2. Pleasure Hotel

Merupakan hotel yang sebagian besar fasilitasnya ditujukan untuk memfasilitasi tamu yang bertujuan berekreasi. Sebagai fasilitas pendukung aktivitas rekreasi, hotel seperti ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk bersantai dan relaksasi baik itu untuk kegiatan *outdoor* ataupun *indoor*. (Wordpres.com. (2012) "hotel dan klasifikasinya" (15/5/14))

3. Country Hotel

Merupakan hotel khusus bagi tamu antar negara. Hotel seperti ini sangat memerlukan privasi dan keamanan yang sangat tinggi. Biasanya lokasi hotel tersebut berada di pusat kota agar dekat dengan pusat pemerintahan suatu negara, atau berada jauh dari pusat kota tetapi lokasi tersebut mempunyai nilai lebih seperti pemandangan yang indah sehingga tamu dapat beristirahat dengan nyaman. (Wordpres.com. (2012) "hotel dan klasifikasinya" (15/5/14))

4. Sport Hotel

Merupakan hotel yang fasilitasnya ditujukan terutama untuk melayani tamu yang bertujuan untuk berolahraga. Untuk fasilitas sport hotel hampir sama dengan fasilitas pleasure hotel, hanya saja untuk fasilitas olah raga lebih ditonjolkan, tidak hanya sekedar fasilitas olah raga untuk berekreasi tapi fasilitas untuk berekreasi juga tetap diadakan karena tidak semua tamu yang menginap di hotel tersebut merupakan kalangan penggemar olah raga saja tetapi juga merupakan masyarakat biasa. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(15/5/2014))

Jenis hotel menurut lamanya tamu menginap

1. Transit Hotel

Hotel dengan waktu menginap tidak lama (harian). Fasilitas yang dapat mendukung hotel seperti ini adalah layanan pada tamu dalam waktu singkat seperti *laundry*, restoran, dan agen perjalanan. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(15/5/14))

2. Semiresidential Hotel

Hotel dengan rata-rata waktu inap tamu cukup lama (mingguan). Fasilitas hotel seperti ini perlu dilengkapi dengan fasilitas yang lebih bervariasi, tidak membosankan, dan untuk waktu yang relatif lebih lama, seperti fasilitas kebugaran (*spa*, *jogging track*, *tennis*, kolam renang, dan lain-lain), dan fasilitas rekreasi (restoran, *café*, taman bermain). (Wordpres.com. (2012) "hotel dan klasifikasinya"(15/5/14))

3. Residential Hotel

Hotel dengan waktu kunjungan tamu yang tergolong lama (bulanan). Hotel seperti ini mengedepankan rasa nyaman dan keamanan pada tamu hotel. Fasilitas

yang disediakan biasanya fasilitas yang dibutuhkan sehari-hari seperti supermarket atau perbelanjaan, fasilitas kebugaran, (*spa, jogging track, tennis, kolam renang*), fasilitas rekreasi (taman bermain, restoran, *cafe*). Maka dari itu perletakan hotel yang seperti ini biasanya digabungkan atau join dengan tempat perbelanjaan atau supermarket agar saling dapat memberikan keuntungan, layanan dan sebagai daya tarik pengunjung. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(30/07/14))

Jenis hotel menurut jumlah kamar

1. *Small Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar maksimal 25 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan rendah. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(15/5/14))

2. *Medium Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar sekitar 29-299 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan sedang. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(15/5/14))

3. *Large Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar minimum 300 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan tinggi. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(30/07/14))

Jenis hotel menurut lokasinya

1. *City Hotel*

Hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya menampung tamu yang bertujuan bisnis atau dinas. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu pebisnis atau urusan dinas, lokasi yang dipilih sebaiknya mendekati kantor-kantor atau area bisnis di kota tersebut.. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(15/5/14))

2. *Down Town Hotel*

Hotel yang berlokasi di dekat perdagangan dan perbelanjaan. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah pengunjung yang ingin berwisata belanja ataupun menjalin perdagangan. Kadang hotel ini dibangun bergabung dengan suatu fasilitas perbelanjaan agar dapat saling memberikan keuntungan. (Wordpres.com.(2012)"Hotel dan Klasifikasinya"(15/5/14)).

3. *Suburban Hotel/Motel*

Hotel yang berlokasi di pinggir kota. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu yang menginap dengan waktu pendek dan merupakan fasilitas transit masyarakat yang sedang melakukan perjalanan.. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(15/5/14))

4. *Resort Hotel*

Hotel yang dibangun di tempat-tempat wisata. Tujuan pembangunan hotel ini adalah sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata. (Wordpres.com. (2012) "Hotel dan Klasifikasinya"(15/5/14)).

Fasilitas Hotel

Pada dasarnya hotel menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan demi kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu hotel dan juga bagi mereka yang menggunakan fasilitas dan menerima pelayanan akomodasi, tetapi juga makanan dan minuman, dan fasilitas serta pelayanan lainnya. Fasilitas pokok bagi tamu hotel yang menginap adalah tempat tidur, makanan dan minuman. Untuk itu hotel menyediakan fasilitas akomodasi (tempat tidur), rumah makan/restoran, dan tempat minum/*bar*.

Kamar tidur (*hotel bedroom*) dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori antara lain:

1. *Single Room*, satu kamar dengan dilengkapi satu *single bed* untuk satu orang.

2. *Double Bed*, satu kamar tidur dengan dilengkapi dengan satu *double bed* untuk dua orang.

3. *Twin Room*, satu kamar tidur dengan dilengkapi dua *single bed* yang terpisah, masing-masing untuk satu orang. Kamar tidur tersebut dapat dihuni oleh dua orang.

4. *Triple Room*, bisa berupa *twin room* atau *double room*, yang dapat dihuni oleh tiga orang atau dengan menambahkan satu *extra bed*.

5. *Suite Room*, suatu kamar yang dilengkapi dengan sebuah *double* atau *twin bed* ruang tamu dan dapur kecil.

6. *Standard room*, yaitu kamar yang ada di dalam hotel yang mana segala

perlengkapannya dan fasilitas yang terdapat di dalam kamar sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel yang bersangkutan. Fasilitas dalam *standard room* antara lain: tempat tidur, kamar mandi, meja kerja, TV, Telepon, Lemari es, lemari pakaian, dan rak koper. Keistimewaan dari kamar standar adalah harganya yang paling murah dibandingkan kamar lainnya.

7. *Deluxe room/superior room*, yaitu kamar yang kondisinya setingkat lebih baik dari kamar standar dimana; letak kamar strategis, arah kamar lebih baik pemandangannya, mutu bahan untuk mebel dan perabotan lebih baik dari standar, ukuran kamar lebih luas dari kamar standar.
8. *Suite Room*, yaitu kamar yang dilengkapi dengan ruang tamu dan dapur kecil.
9. *Studio room*, yaitu kamar yang dilengkapi dengan *studio bed*.
10. *Junior suite*, yaitu kamar yang berukuran besar yang dilengkapi dengan *standard bed* dan *hide away bed (sofa bed)*
11. *Twin Bedded Room*, yaitu kamar yang dilengkapi dengan dua *single bed* untuk dua orang.
12. *Double Bedded Room*, Kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur besar (*double bed*) untuk dua orang.
13. *Connecting room*, yaitu dua kamar yang bersebelahan dimana dihubungkan oleh *connecting door* (pintu tembus) yang terletak di dinding pemisah.
14. *Adjoining Room* yaitu, kamar yang bersebelahan saling menghadap yang dipisahkan oleh sebuah gang (koridor)
15. *Duplex*, yaitu kamar yang memiliki satu, dua atau tiga kamar tidur terpisah satu dengan lainnya berbeda tingkat dan dihubungkan oleh sebuah tangga tapi masih dalam satu kamar yang sama.
16. *Cabana*, yaitu kamar yang langsung menghadap ke kolam renang dengan atau tanpa tempat tidur.

Bagian-bagian yang ada di hotel

1. Housekeeping

Housekeeping adalah departemen dalam hotel yang bertugas menjaga kebersihan seluruh bagian-bagian bangunan di hotel dan juga bertugas mengontrol *linan-linan* yang berada didalam lingkungan hotel.

2. F & B

F & B adalah *department* yang mengurus segala kegiatan makanan dan minuman di dalam hotel yang di kelola secara komersial.

3. F & B service

F & B service adalah bagian *department F&B* yang melayani tamu secara langsung dan juga secara *service* atau pelayanan padasaat tamu makan atau minum, petugas ini juga disebut sebagai “*waiter*” and “*waiterss*”

4. Room service

Room service Petugas *F & B* yang mengantarkan makanan dan minuman yang dipesan tamu dari kamar.

1. Banquet

Banquet Petugas yang mengatur *layout* dan segala kebutuhan pada tempat untuk meeting dan juga yang mempersiapkan *coffee break*.

1. F & B product

F & B product adalah petugas yang menyiapkan makanan atau petugas yang memasak makanan atau biasa disebut sebagai “*koki*” atau “*chief*”.

2. Front office

Front office atau kantor depan adalah departemen yang mengurus segala kedatangan (*check-in*) dan keberangkatan (*check-out*) dan menjadi ujung tombak citra hotel dimata tamu. *Front office* juga terbagi dari berbagai bagian-bagian, yaitu:

1. Receptionist

Petugas yang melayani segala kebutuhan tamu yang datang ke hotel dan juga yang memberikan informasi kepada setiap orang yang datang ke hotel.

2. Reservasi

Petugas yang bertanggung jawab melayani segala pemesanan kamar dan *chek-out* tamu. Dan juga yang mengarsipkan segala arsip-arsip tentang tamu yang menginap di dalam hotel.

3. Bell boy atau porter

Petugas yang melayani tamu pada saat tamu datang ke hotel yang bertugas membawa barang-barang tamu kedalam

kamar dan menjelaskan segala fasilitas didalam kamar kepada tamu.

4. *Sales marketing*

Sales marketing adalah departemen yang bertugas mempromosikan segala fasilitas tentang hotel agar hotel mendapatkan income sebanyak-banyaknya.

5. *Enginnering*

Enginnering adalah departemen yang bertanggung jawab merawat dan memperbaiki atas segala perlengkapan fasilitas dan peralatan yang berada didalam hotel.

6. *Accounting*

Accounting adalah departemen yang bertanggung jawab mengurus keuangan, pengeluaran pemakai barang di hotel dan juga yang mengontrol segala harga di hotel.

Housekeeping Departement

Pengertian Housekeeping Departement

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. *Housekeeping* departement adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, *bar*, *outlet* lainnya.

Housekeeping departement, bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar. Karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang lebih banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Sebagai sumber pendapatan, *housekeeping* departemen harus ditangani oleh tenaga-tenaga trampil dan professional.

Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping* oleh karena itu maka *housekeeping* harus di perhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal

di hotel. (Tasik hotel.com. (2013) "*Housekeeping*" (15/5/2014))

Bagian-bagian di Housekeeping Department

Housekeeping department di bagi menjadi beberapa bagian diantaranya:

1. *Floor Section*

Adalah bagian yang bertugas membersihkan kamar. Orangnya disebut *Roomboy* untuk laki – laki dan *Roommaid* untuk perempuan.

2. *Public Area Section*

Adalah orang yang bertugas memelihara keindahan area – area umum seperti *lobby*, restoran, koridor dan lain-lain dan juga memelihara keindahan area – area khusus.

1. *Linan Room Section*

Adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian *linan* untuk keperluan *housekeeping*/tata graha, restoran, *bar*, *banquet* dan *outlet – outlet* lainnya.

1. *Laundry and Dry Cleaning Section*

Adalah salah satu bagian dari *Housekeeping* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya.

2. *Order Taker*

Adalah bagian dari *housekeeping* yang bertugas melayani permintaan tamu lewat telepon. (anheyblog.blogspot.com.(2012)"bagian n-bagian hotel" (15/5/2014)

Tugas dan Tanggung jawab Housekeeping Departemen

Tanggung jawab bagian *housekeeping* dapat di katakan mulai dari pengurusan tentang bahan –bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja, sprei, sarung bantal, menjaga kerapihan dan kebersihan kamar serta perlengkapannya,serta memelihara seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian *housekeeping* tersebut, maka yang di maksud dengan ruangan –ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang semuanya itu adalah di sebut dengan *front-of-the-house*, di samping itu bagian *housekeeping* juga bertanggung jawab terhadap bagian *back-of-the-house*

seperti bagian dapur, makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan lain sebagainya.

Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant

Seksi kamar (*room section*) merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar hotel. Seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut. *Room attendant* ialah petugas *floorsection* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. Untuk petugas pria disebut *roomboy* dan wanita disebut *room maid*. Selain unsur-unsur penting itu pihak tata graha khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu melalui *room attendant* sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan hotel. Seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Selain unsur-unsur penting itu pihak *housekeeping* khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanan dengan baik sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan menjadi pelanggan tetap. Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *roomboy* harus mengetahui peraturan atau ketentuan-ketentuan yang berlaku di *room section*. Adapun ketentuan-ketentuan antara lain:

1. Mengenakan seragam hotel, sepatu dan kaus kaki yang ditentukan
2. Selalu tepat waktu dan bila ada halangan diharap memberitahu sebelumnya
3. Segera melaporkan kepada *supervisor* atau kantor tata graha jika menjumpai tamu yang sakit dan hal-hal yang mencurigakan misalnya pencuri atau *skipper*.
4. Harus ramah dan member salam pada tamu serta melayani tamu dengan senang hati.

5. Melaporkan pekerjaan yang belum selesai pada *shift* berikutnya.
6. Melaporkan dan membawa *lost and found* kepada *supervisor*.
7. Dilarang meninggalkan *roomboy station* atau tempat tugas tanpa izin *supervisor*.
8. Dilarang mengobrol dengan sesama karyawan ataupun tamu.
9. Dilarang merokok dan berbicara keras-keras ditempat tugas sehingga mengganggu kenyamanan tamu.
10. Dilarang menghidupkan radio atau nonton televisi di kamar.
11. Dilarang mengajak teman berkunjung kedalam hotel.
12. Dilarang membawa barang atau apapun tanpa izin.
13. Dilarang menggunakan *lift* tamu.
14. Dilarang menyimpan barang yang bukan milik pribadi.
15. Dilarang meninggalkan hotel dengan seragam dan membawa kunci kamar (*pass key*)

Tugas dan Tanggung jawab Room

Attendant dalam Pelayanan Tamu Hotel

Room attendant merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (*front of the house*). Tugas dari *room attendant* dapat dikatakan rumit dan berat karena *complaint* yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room attendant* hotel tersebut. Harus diingat, bahwa pada tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tersebut.

Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* dalam pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant*, mulai dari ketelitian, kerajinan maupun kualitas. Seorang *room attendant*

yang rajin, teliti, dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Oleh sebab itu *room attendant* harus mengerjakan kamar dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada di dalamnya.

2. Melayani tamu di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki defenisi sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Agar tamu dapat merasa puas maka *room attendant* harus dapat memeberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Menjalani kerja sama dengan sesama *room attendant* dan seksi – seksi lain yang berada di *housekeeping department*, bahkan dengan seksi yang berada di *department* lain. Hal ini perlu dilaksanakan karena industri hotel merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang terdiri dari beberapa *department* yang masih memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan dengan sendirinya.

Untuk melaksanakan tugas pelayanannya, *room attendant* dalam kesehariannya dibagi menjadi tiga shift dalam pelaksanaannya, yaitu:

| | |
|----------------------|----------------------|
| <i>Morning Shift</i> | :Pukul 08.00 – 16.00 |
| <i>Evening Shift</i> | :Pukul 16.00 – 00.00 |
| <i>Night Shift</i> | :Pukul 00.00 – 08.00 |

Ruang lingkup Operasional Pelayanan Room Attendant

Room Attendant dipimpin oleh *Floor Capatain* yang bertanggung jawab langsung kepada *Executive Housekeeper*. *Floor Captain* bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional

pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh *Room Attendant*. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *Room Attendant* adalah kamar-kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual (*ready for sale*). Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *Room Attendant* harus mengetahui ketentuan – ketentuan yang berlaku di *Room Section* sehingga setiap *room Attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel.

Menentukan Pembersihan Kamar

1. Mulai dari permintaan tamu (*request early cleaning*)
2. Kamar-kamar dengan code VIP
3. Kamar dengan tanda “Service” atau “Please make up my room”
4. Kamar kosong dengan status kotor (*vacant dirty*)
5. Kamar yang masih ada tamunya (*occupaid / stayovers*)
6. Kamar dengan status *expected departure* (ED)

Namun kondisi hotel dengan *occupancy* tinggi, biasanya *housekeeping* akan mengutamakan kamar yang status *vacant dirty* menjadi prioritas utama untuk dibersihkan agar kamar tersebut dapat dijual ke tamu yang lain.

Membersihkan Kamar Tamu

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. *Room* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan image hotel secara keseluruhan. Oleh sebab itu, *room* yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya. Dalam hal ini, *Room Attendant* berperan penting untuk meningkatkan *image* hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu. Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga

memberikan nilai tambah bagi *housekeeping*. Ketersediaan kamar akan mengindari tamu untuk menunggu pada saat *check in*. Oleh sebab itu, Ketika *room attendant* telah selesai membersihkan suatu kamar maka *Floor Supervisor* harus *me-release* status kamar tersebut secepatnya jangan menunda.

Prosedur pembersihan kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian di dalam kamar tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan *aminities* dan kebersihan. Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preperation* (persiapan), *process* (pembersihan) dan *finishing* (pengecekan).

1. Persiapan

Pada tahap persiapan ini, *room Attendant* melakukan persiapan sebagai berikut:

1. Melapor ke *housekeeping office* dengan menandatangani daftar hadir (*attendance record*) pada kolom *Time In*.
2. Mengambil *room assignment sheet* yang merupakan daftar kamar-kamar yang harus dikerjakan oleh *room attendant*. *Room assignment sheet* ini dipersiapkan oleh *floor supervisor* untuk mengatur alokasi *room attendant* dalam pembersihan semua kamar di hotel.
3. Mengambil kunci kamar (*Master key*) sesuai dengan daftar kamar pada *room assignment sheet* kemudian menandatangani pada "*key log book*" pada kolom *Key Out*.
4. Mengikuti "*Morning briefing*" yang dipimpin oleh *supervisor* untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel misalnya: *stayovers*, *vacant dirty* (VD) dan lain-lain.
5. *Room attendant* menuju section masing-masing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil "*trolley*" sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar.
6. Kemudian, mengecek semua kamar untuk memastikan status

kamar sesuai dari system komputer sama dengan status fisik. Selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek laundry tamu, mengecek kamar yang ada tanda "*SERVICE* dan *DO NOT DISTURB* (DND)" dan sebagai laporan untuk *room discrepancy* bagi *floor supervisor*.

7. Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan ke *floor supervisor* sabagai laporan *morning housekeeping report* setelah dikumpulkan dari semua *room attendant* yang bertugas.
8. *Room attendant* sudah siap melakukan pembersihan kamar biasanya akan dimulai dari kamar-kamar yang ada tanda "*service*".

1. Pembersihan

Pada tahap ini, *room attendant* sudah siap membersihkan kamar tamu, Prosedur pembersihan yang dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut:

Entering the guestroom

1. Bell kamar kemudian sebutkan "*Housekeeping*", bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan sambil mengatakan *housekeeping*.
2. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta ijin apakah kamarnya dapat dibersihkan.

Begining Task

1. Bawa masuk *caddy tray* dan *linan* bersih ke dalam kamar. Letakkan *caddy* ke *bathroom* dan *linan* diatas *luggage rack*.
2. Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan).
3. Bawa gelas, *ashtray*, cangkir ke basin di *bathroom*. Apabila ada *tray* dari *room service* hubungi *room service* untuk *pick up*.
4. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag* di *trolley*.
5. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

Stripping the bed

1. Pindahkan bila ada barang / pakaian tamu ke tempat, setelah selesai *making* kembalikan ke posisi awal.
2. Lepaskan sarung bantal satu per satu kemudian letakkan bantal diatas meja/sofa.
3. Tarik *sheet* kotor satu per satu agar barang yang ada di bed tersebut tidak terbawa ke *laundry*.
4. Pindahkan semua *linen* kotor ke linen bag pada *trolley*.

Making the bed

1. Periksa kebersihan *bed pad*, ganti bila kotor.
2. Letakkan *sheet* pertama di tengah *bed*, kemudian kunci masing-masing sudutnya dengan membentuk sudut 45 derajat.
3. Letakkan *duvet cover* seperti *sheet* pertama, ujung atas *duvet* sejajar dengan tepi *bed*, kemudian rapikan hingga terlihat kencang.
4. Letakkan bantal yang sudah dipasang sarung bantal pada ujung *bed* dekat *head board*.
5. Letakkan *bed runner* sebelah bawah dari *bed*.

Dusting

1. Proses *dusting* sebaiknya dilakukan secara terarah (se-arah jarum jam) untuk memastikan semua *furniture* tidak ada yang terlewatkan termasuk *door entrance, skirting, desk table, chairs, window frame, coffee table, bed side table, wardrobe*, dan lain-lain.
2. Lengkapi semua *guest amenities* yang dipakai oleh tamu dengan yang baru sebagai syarat kelengkapan kamar.
3. *Cleaning the bathroom*
1. Bersihkan *Glass tumbler* yang kotor.
2. Bersihkan toilet, *bathtub, shower*, basin dan *mirror*.
3. Ganti *towel* yang kotor dengan yang bersih sesuai dengan standar.
4. Ganti dengan yang baru semua *amenities* yang dipakai. Letakkan sesuai dengan standar.

5. Bersihkan lantai kamar mandi, pastikan bahwa rambut tidak ada yang tertinggal.

Vacuuming the room

Vacum lantai dari area yang paling jauh dari pintu dengan cara berjalan mundur. pastikan semua permukaan lantai tidak ada yang terlewatkan.

Pengecekan Meliputi :

Adapun prosedur pengecekan meliputi

1. Kebersihan merupakan tujuan dari proses pembersihan, target kebersihan termasuk *wall, furnitures, paintings, lamps, floor, linen*, dan *ceiling*.
2. Kerapihan merupakan pengaturan terhadap semua peralatan didalam kamar agar tertata baik dan rapi agar kelihatan menarik
3. Pengecekan pada tahap ini, *room attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar.
4. Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. kamar yang baik adalah "fresh" bukan bau rokok, bau parfum, dan lain-lain.

Definisi Room Status

System komputerisasi yang dipergunakan dalam operasional hotel bertujuan untuk memperlancar dan mempermudah proses operasi suatu hotel, yaitu teknologi komputerisasi yang mampu menawarkan berbagai kelebihan dibandingkan cara-cara konvensional sehingga pengelolaan hotel menjadi lebih mudah, simple dan minimal kesalahan *Software* Hotel banyak di kembangkan oleh ahli-ahli IT yang satu sama lain mempunyai kelebihan masing masing dengan harga yang bervariasi. *Software* hotel seharusnya memberikan solusi bagi semua kebutuhan operasional suatu hotel. Beberapa hotel *software* yang terkenal dan banyak dipergunakan adalah opera, *Fidelio, Myoh, His*, dan lain-lain.

Definisi Complaint

Istilah *complaint* mungkin sudah tidak asing di dalam *hospitality industry*, *complaint* merupakan suatu wujud rasa ketidakpuasan *customer* terhadap suatu jasa pelayanan, hal ini berpengaruh besar terhadap kemajuan sebuah perusahaan. *Complaint* yang terselesaikan dengan baik

dan profesional akan berdampak positif nantinya bagi perusahaan tersebut, karena dengan begitu tamu tersebut merasa sangat di hargai pendapatnya. Hal itu merupakan hak bagi para tamu untuk menyampaikan rasa ketidak puasanya. Namun alangkah baiknya kita bisa mencegah *complaint* tersebut jadi dengan memperhatikan hal-hal yang sedetail mungkin, dan mengetahui apa yang di butuhkan tamu kita sebelum mereka sendiri yang meminta. (*decostacrew.blogspot.com (2009)*"*complaint handling in brief*" (30/7/2014))

Complaint Complaint Handling In Brief (Cara Menyelesaikan Komplain)

1. Listen

Menjaga *eye contact* dengan memperhatikan hal yang di ucapkan.

1. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan.
2. Perhatikan sikap fokus dengan apa yang di ucapkan oleh tamu.
3. *Positive bodylanguage* dan tunjukan *listening skill* anda.
4. Jika tamu dalam keadaan marah,tunggu beberapa menit sampai marah tamu tersebut reda yang mungkin memakan waktu.
5. Tempatkan diri anda sebagai tamu sehingga dapat merasakan apa yang tamu tersebut rasakan
6. ***Don't Jump The Empathy Stage And Show Understanding***
7. ***Ask Questions To***
8. ***Solve (penyelesaian)***
9. ***Compensation (kompensasi)***
10. ***Report.***

Sumber : (*decostacrew.blogspot.com (2009)*"*complaint handling in brief*" (30/7/2014))

METODE PENELITIAN

Dalam menyusun laporan ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu bentuk penulisan yang diupayakan menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek penelitian, kemudian data yang di peroleh disusun dalam bentuk laporan.

Penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya :

1. Observasi (pengamatan)
Menurut Satori (2010:104-105) mengatakan bahwa "Pengertian observasi kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian". Penulis melakukan pengumpulan data dengan turun langsung ke lokasi penelitian dan mengamati permasalahan yang terjadi di lapangan.
11. Wawancara
Penulis menggunakan teknik ini kepada sebagian karyawan dan staff yang ada di Hotel Hyatt Regency Bandung ditempat penulis melakukan praktek kerja. Wawancara adalah " Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara sipenanya dengan pewawancara dengan menggunakan alat yang dinamakan *Interview Guide (panduan wawancara)* ". Moh. Nasir (1986 : 72 - 76)
12. Studi Kepustakaan
Yaitu dengan mendapatkan informasi dan data-data tambahan melalui bahan-bahan tertulis di Hotel Hyatt Regency Bandung seperti melalui buku-buku, brosur dan dokumen lain. Disamping itu penulis juga membaca buku-buku yang ada hubungannya dengan judul pokok masalah. Menurut Arikunto (2006:166) "Studi Pustaka adalah pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, Koran, majalah dan literature lainnya."
13. Dokumentasi
Penulis melakukan kegiatan dokumentasi yang di maksudkan untuk memperoleh berbagai data tertulis dan gambar yang *relevan* dengan penelitian yang dilakukan.

PEMBAHASAN

Sejarah Hotel Hyatt Regency Bandung

Hyatt Regency Bandung diresmikan pada tahun 8 agustus 1997. Dengan konsep atrium dan memiliki 252 kamar. Pembangunannya pun di percayakan kepada artitektur PT. Prama Loka Consultant, secara desain interior di percayakan kepada Hirschbedner and

asosiasi di Amerika Serikat, secara1. Landcap di percayakan kepada Gatriand Gama Lestari, Gani Djemat Plasa Penthouse Indonesia. Hyatt regency bandung di pimpin oleh seorang *General2. Manager*, pada tahun 1997-1999 untuk pertama kali Hyatt Regency Bandung di pimpin oleh Mr. Michael Von Siebenthal, di susul pada tahun 1999-2005 oleh Handrio Utomo, selanjutnya pada tahun 2005- April 2012 dipimpin oleh Arifin Darmawan, dan 2012 sampai sekarang dipimpin oleh Mrs. Elizabeth3. Sutherland dari Australia.

Stuktur Organisasi Housekeeping di Hotel Hyatt Regency Bandung 4.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena di pengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap5. masyarakat.

Tugas dan Tanggung jawab Room Attendant Deluxe Room di Hyatt Regency Bandung

Seksi kamar merupakan bagian yang6. bertugas dalam hal pemeliharaan kamar hotel, untuk melaksanakannya dengan baik seorang *room attendant* harus mengetahui tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang *room attendant*.

Seksi bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan tamu di hotel selain unsur7. unsur penting itu, seorang *room attendant* dituntut untuk memberikan pelayanan prima dalam hotel penuh sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan8. menjadi pelanggan tetap.

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang *room attendant* di Hyatt Regency Bandung di bagi menjadi dua *shift* dalam pelaksanaannya, yaitu *morning shift* pukul 8.00-16.00, dan *evening shift* pukul 15.00-23.00, tugas dan tanggung jawabnya pun berbeda yaitu:

Morning Shift

1. Persiapan

Pada tahap ini, *room attendant* melakukan persiapan sebagai berikut:

Melapor ke *housekeeping office* dengan menandatangani daftar hadir (*attendance record*) pada kolom *Time In*.

Mengambil *room assignment sheet* yang merupakan daftar kamar-kamar yang harus dikerjakan oleh *room attendant*. *Room assignment sheet* ini dipersiapkan oleh *floor supervisor* untuk mengatur alokasi *room attendant* dalam pembersihan semua kamar di hotel.

Mengambil kunci kamar (*Master key*) sesuai dengan daftar kamar pada *room assignment sheet* kemudian menandatangani pada “*key log book*” pada kolom *Key Out*.

Mengikuti “*Morning briefing*” yang dipimpin oleh *supervisor* untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel misalnya : EA, ED, VIP, dan lain-lain.

Room attendant menuju section masing-masing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil “*trolley*” sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar.

Kemudian, mengecek semua kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari *system* komputer sama dengan status fisik. Selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek *laundry* tamu, mengecek kamar yang ada tanda “*SERVICE* dan *DND*” dan mengisi *room discrepancy* yang diisi oleh *room attendant*.

Pengecekan fisik ini akan diambil oleh *runner* dan di laporkan ke bagian *order taker* untuk mengupdate status kamar.

Room attendant sudah siap melakukan pembersihan kamar. Biasanya akan dimulai dari kamar-kamar yang “*stay over*”.

1. Pembersihan

Pada tahap ini, *room attendant* sudah siap membersihkan kamar tamu, Prosedur pembersihan yang dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut:

Entering the guestroom

Bell kamar kemudian sebutkan “*Housekeeping*”, bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada

- respon, buka pintu perlahan sambil mengatakan *housekeeping*.
2. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta ijin apakah kamarnya dapat dibersihkan.
 3. **Begining Task**
 1. Bawa masuk *cleaning kit* dan *linan* bersih ke dalam kamar, letakkan *cleaning kit* ke *bathroom* dan *linan* diatas *table guest*.
 2. Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan). Bawa gelas, *astray*, cangkir yang kotor ke *pantry* dengan menggantinya dengan yang baru, bila ada *tray room servixe* hubungi *room service* untuk *pick up*.
 3. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag*
 4. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.
 5. **Stripping the bed**
 1. Pindahkan bila ada barang / pakaian tamu ke tempat, setelah selesai *making* kembalikan ke posisi awal.
 2. Lepaskan sarung bantal satu per satu kemudian letakkan bantal diatas meja/sofa.
 3. Tarik *sheet* kotor satu per satu agar barang yang ada di *bed* tersebut tidak terbawa ke *laundry*.
 4. Pindahkan semua *linan* kotor ke *linan bag* pada *trolley*.
 5. **Making the bed**
 1. Periksa kebersihan *bed pad*, ganti bila kotor.
 2. Letakkan *sheet* pertama di tengah *bed*, kemudian kunci masing-masing sudutnya dengan membentuk sudut 45 derajat.
 3. Letakkan *duvet cover* seperti *sheet* pertama, ujung atas *duvet* sejajar dengan tepi *bed*, kemudian rapikan hingga terlihat kencang.
 4. Letakkan bantal yang sudah dipasang sarung bantal pada ujung *bed* dekat *head board*.
 5. letakkan *bed runner* sebelah bawah dari *bed*.

Cleaning the bathroom

ambil *Glass tumbler* yang kotor kemudian simpan di *pantry*, dan ambil *glass tubler* yang bersih yang sebelumnya sudah di sediakan di setiap *pantry*.

Bersihkan *toilet*, *bathtub*, *shower*, *basin* dan *mirror*.

Ganti towel yang kotor dengan yang bersih sesuai dengan standar.

Ganti dengan yang baru semua *amenities* yang dipakai. Letakkan sesuai dengan standar tipe *deluxe room*

Bersihkan lantai kamar mandi, pastikan bahwa rambut tidak ada yang tertinggal.

Dusting

Proses *dusting* dilakukan secara arang jarum jam supaya tidak ada debu yang terlewatkan

Vacuuming the room

Vacuum lantai dari area yang paling jauh dari pintu dengan cara berjalan mundur. pastikan semua permukaan lantai tidak ada yang terlewatkan.

Closing

Update data kamar bila selesai mengerjakan kamar di *form work list* dan menulis jumlah *aminities* dan *linan* apa saja yang di pakai oleh tamu di *aminities and linan form*.

Evening Shift

Tugas seorang *room attendant* pada *evening shift* tidak jauh berbeda dengan tugas *morning shift* hanya terdapat sedikit perbedaan yaitu:

1. Persiapan

Pada tahap ini, *room attendant* melakukan persiapan yang sedikit berbeda dengan *morning shift* yaitu :

1. Pertama kali datang mengikuti *breafing* dan menunggu perintah dari *team leader*.
2. Mengambil *work sheet* dan kunci kamar dilakukan ketika *room attendant morning shift* selesai mengerjakan kamar sampai pukul 4.00 -05.00pm.
3. *Room attendant* menuju *section* masing-masing dengan lantainya, kemudian mengambil "trolley" dan melengkapi *aminities* dan *linan* kebutuhan tamu dan siap

membantu *room attendant morning shift* dalam mengerjakan kamar yang masih belum di kerjakan.

4. Biasanya di mulai dengan kamar-kamar *vacant dirty* (VD) dan *expected arrival* (EA).

1. Pembersihan

Pada tahap ini, *room attendant* sudah siap membersihkan kamar tamu, prosedur pembersihan yang di lakukan meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. *Entering the guestroom*

1. *Bell* kamar kemudian sebutkan "*Housekeeping*", bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan-lahan sambil mengatakan *housekeeping*.
2. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta ijin apakah kamarnya dapat dibersihkan.

3. *Begining Task*

1. Bawa masuk *cleaning kit* dan *linan* bersih ke dalam kamar. letakkan *cleaning kit* ke *bathroom* dan *linan* diatas *table guest*.
2. Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan). Bawa gelas, *astray*, cangkir yang kotor ke *panty* dengan menggantinya dengan yang baru, bila ada *tray room servixe* hubungi *room service* untuk *pick up*.
3. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag*
4. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

1. *Stripping the bed*

1. Pindahkan bila ada barang / pakaian tamu ke tempat, setelah selesai *making* kembalikan ke posisi awal.
2. Lepaskan sarung bantal satu per satu kemudian letakkan bantal diatas meja/sofa.
3. Tarik *sheet* kotor satu per satu agar barang yang ada di bed tersebut tidak terbawa ke *laundry*.

4. Pindahkan semua *linan* kotor ke *linan bag* pada *trolley*.

1. *Making the bed*

1. Periksa kebersihan *bed pad*, ganti bila kotor.
2. Letakkan *sheet* pertama di tengah *bed*, kemudian kunci masing-masing sudutnya dengan membentuk sudut 45 derajat.
3. Letakkan *duvet cover* seperti *sheet* pertama, ujung atas *duvet* sejajar dengan tepi *bed*, kemudian rapikan hingga terlihat kencang.
4. Letakkan bantal yang sudah dipasang sarung bantal pada ujung *bed* dekat *head board*.

Cleaning the bathroom

1. Ambil *Glass tumbler* yang kotor kemudian simpan di *pantry*, dan ambil *glass tumbler* yang bersih yang sebelumnya sudah di sediakan di setiap *pantry*.
2. Bersihkan toilet, *bathtub*, *shower*, *basin* dan *mirror*.
3. Ganti towel yang kotor dengan yang bersih sesuai dengan standar.
4. Ganti dengan yang baru semua *amenities* yang dipakai. letakkan sesuai dengan standar tipe *deluxe room*
5. Bersihkan lantai kamar mandi, pastikan bahwa rambut tidak ada yang tertinggal.

6) *Dusting*

Proses *dusting* dilakukan secara arang jarum jam supaya tidak ada debu yang terlewatkan.

1. *Vacuuming the room*

Vacuum lantai dari area yang paling jauh dari pintu dengan cara berjalan mundur. pastikan semua permukaan lantai tidak ada yang terlewatkan.

1. *Closing*

Update data kamar bila selesai mengerjakan kamar di *form work list* dan menulis jumlah *aminities* dan *linan* apa saja yang di pakai oleh tamu di *aminities and linan form*.

2. *Turn down*

Pekerjaan *evening shift* yang di karenakan tidak terlalu banyak, maka pada saat selesai membantu *room attendant morning*

shift, room attendant evening shift kembali ke *office housekeeping* sekitar pukul 4.00pm-5.00pm untuk mengambil *work list* yang berisi data-data kamar yang harus di pindahkan *aminities* dan *linan* untuk mempermudah tamu didalam memakai fasilitas tersebut (*turn down*).

Tugas yang harus di lakukan saat *turn down* yaitu :

1. Memindahkan botol air mineral dan satu *long passion glass* dekat meja kecil, fungsinya untuk mempermudah tamu bila ingin mengambil minum tidak perlu lagi beranjak dari tempat tidurnya.
2. Menutup tirai kamar
3. Memindahkan *bath mat* dari atas *bath tub* ke lantai dekat *bath tub*, fungsinya untuk mempermudah tamu bila ingin mandi malam hari atau pagi hari tidak perlu menurunkannya sendiri.
4. Memindahkan *remote television* untuk mempermudah tamu jika ingin menonton televisi, tidak perlu lagi harus bangun dari tempat tidur.

SOP Pembersihan *Deluxe Room* di *Hyatt Regency Bandung*

Pada tahap standar operasional prosedur seorang *room attendant* sudah melakukan pengecekan kamar dan *discreppancy* dan siap untuk membersihkan kamar tamu *deluxe room*.

1. *Entering the guestroom*

1. *Bell* kamar kemudian sebutkan "*Housekeeping*", bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan sambil mengatakan *housekeeping*.
2. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta ijin apakah kamarnya dapat dibersihkan.

1. *Begining Task*

1. Bawa masuk *cleaning kit* dan *linan* bersih ke dalam kamar. letakkan *cleaning kit* ke *bathroom* dan *linan* diatas *table guest*.
2. Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan).

Bawa gelas, *astray*, cangkir yang kotor ke *pantry* dengan menggantinya dengan yang baru, bila ada *tray room servixe* hubungi *room service* untuk *pick up*.

3. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag*
4. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

1. *Stripping the bed*

1. Pindahkan bila ada barang / pakaian tamu ke tempat, setelah selesai *making* kembalikan ke posisi awal.
2. Lepaskan sarung bantal satu per satu kemudian letakkan bantal diatas meja/sofa.
3. Tarik *sheet* kotor satu per satu agar barang yang ada di *bed* tersebut tidak terbawa ke *laundry*.
4. Pindahkan semua *linan* kotor ke *linan bag* pada *trolley*.

1. *Making the bed*

1. Periksa kebersihan *bed pad*, ganti bila kotor.
2. Letakkan *sheet* pertama di tengah *bed*, kemudian kunci masing-masing sudutnya dengan membentuk sudut 45 derajat.
3. Letakkan *duvet cover* seperti *sheet* pertama, ujung atas *duvet* sejajar dengan tepi *bed*, kemudian rapikan hingga terlihat kencang.
4. Letakkan bantal yang sudah dipasang sarung bantal pada ujung *bed* dekat *head board*.

1. *Cleaning the bathroom*

1. Ambil *Glass tumbler* yang kotor kemudian simpan di *pantry*, dan ambil *glass tumbler* yang bersih yang sebelumnya sudah di sediakan di setiap *pantry*.
2. Bersihkan toilet, *bathtub*, *shower*, *basin* dan *mirror*.
3. Ganti towel yang kotor dengan yang bersih sesuai dengan standar.
4. Ganti dengan yang baru semua *amenities* yang dipakai. letakkan sesuai dengan standar tipe *deluxe room*

5. Bersihkan lantai kamar mandi, pastikan bahwa rambut tidak ada yang tertinggal.

1. *Dusting*

Proses *dusting* dilakukan secara arang jarum jam supaya tidak ada debu yang terlewatkan, yaitu mulai dari :

1. *Bed table*
2. *Head board*
3. *Work table*
4. *Television (LED)*
5. *Mirror*
6. Lemari sepatu dan lemari pakaian
7. Terakhir pintu

1. *Vacuuming the room*

Vacuum lantai dari area yang paling jauh dari pintu dengan cara berjalan mundur.

pastikan semua permukaan lantai tidak ada yang terlewatkan, bagian-bagian yang harus di *vacuum* yaitu:

1. Karpet
2. Bawah *bed*
3. Lantai *bathroom*
4. Lantai luar *bathroom*
5. Sela-sela *sofa bed*
6. Karpet luar *deluxe room*

1. *Closing*

Update data kamar bila selesai mengerjakan kamar di *form work list* dan menulis jumlah *aminities* dan *linan* apa saja yang di pakai oleh tamu di *aminities and linan form* yang harus dilakukan di lakukan oleh *room attendant* yaitu :

1. *Update* data kamar seperti dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* dilakukan hal tersebut supaya data yang berada di *work list room attendant* tersebut *team leader* mengetahui kamar tersebut sudah selesai dikerjakan dan siap untuk di jual.
2. Setelah di lanjutkan dengan meng *update* jumlah data *aminities* dan *linan* yang di gunakan tamu per kamarnya, dilakukan hal tersebut supaya bagian departemen *housekeeping* mengetahui pemakaian dan pengeluaran yang harus di keluarkan untuk *aminities* dan *linan* setiap bulannya.

SOP Penanganan *Complaint* di *Deluxe Room*.

Complaint adalah perasaan yang timbul karena suatu hal yang membuat tamu merasa tidak puas, diantaranya salah satu contoh *complaint* yang sering terjadi di Hyatt Regency Bandung yaitu :

A. Terdapat noda kuning atau sobek di *duver cover*

1. Cara menanggulangnya adalah :
 1. Menjaga *eye contact* dengan memperhatikan hal yang diucapkan.
 2. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan.
 3. Perhatikan sikap fokus dengan apa yang di ucapkan oleh tamu.
 4. *Positive body language* dan tunjukan *listening skill* anda
 5. Bila tamu menghubungi bagian *order taker* selanjutnya akan menghubungi *team leader* dan dari *team leader* akan memberitahukan *room attendant* yang membersihkan di lantai tersebut walaupun memakan waktu yang banyak.
 6. Cara penyelesaiannya adalah :
 1. Apabila *room attendant* yang sedang mengerjakan kamar lain, maka pihak *housekeeping* biasanya menghubungi petugas yang bertanggungjawab atas kebutuhan kamar dan tamu (*runner*) untuk mengerjakan hal tersebut.
 2. Setelah selesai masalah tersebut maka pihak *housekeeping* meminta maaf atas ketidak nyamanan selama tamu menginap.

B. Kamar berlum siap atau masih *vacant dirty (VD)*

1. Cara menanggulangnya adalah :
 1. Menjaga *eye contact* dengan memperhatikan hal yang diucapkan.
 2. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan.
 3. Perhatikan sikap fokus dengan apa yang di ucapkan oleh tamu.
 4. *Positive body language* dan tunjukan *listening skill* anda
 5. Mendengarkan keluhan tamu dan mencatatnya
 1. Cara menyelesaikan masalah diatas adalah :

Karena tidak secara langsung *complaint* tamu tersebut ke bagian *housekeeping* namun ke bagian *front office*, maka disini ada dua tipe penyelesaian di dua departemen yaitu:

1. *Front office*
1. Memberikan penjelasan dan janji kepada tamu bahwa kamar yang akan di tempati akan selesai sebentar lagi atau paling lama 30 menit
2. Setelah itu bagian departemen *front office* biasanya mengalihkan tamu ke *Taruma Cafe*, *Regency Club*, atau ke *Cha Yuen* restoran untuk makan sebagai permohonan mints maaf, sambil menunggu kamar siap untuk di tempati

2) *Housekeeping*

1. Setelah selesai masalah tersebut karena tingkat huniannya sedang tinggi, maka pihak *housekeeping* biasanya memberikan surat permohonan maaf dan memberikan *welcome fruits*.
2. Mencatat tanggal *complaint* untuk menjadi bahan perbaikan kedepanya.

PENUTUP

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan di Hotel Hyatt Regency Bandung, maka penulis mencoba memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tugas dan tanggungjawab *room attendant* di *duluxe room* Hyatt Regency Bandung sudah melaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Adapun tugas dan tanggungjawab dalam hal membersihkan kamar dibagi menjadi dua *shift* yaitu *morning shift* dan *evening shift* dalam pelaksanaannya tersebut terdapat sedikit perbedaan yaitu :
 1. *Morning shift* melakukan kegiatan membersihkan kamar di mulai dengan persiapan, pembersihan, dan pengecekan atau */ closing*.
 2. *Evening shift* pekerjaannya tidak terlalu banyak maka sebelum *room*

attendant evening shift mendapatkan *work list* nya, di haruskan membantu dahulu pekerjaan *morning shift* yang *vacant dirty* atau kamar-kamar yang belum di selesaikan oleh *morning shift*.

3. Setelah selesai *room attendant evening shift* melakukan pembersihan kamar yang di dalamnya hanya melakukan pemindahan *aminities* dan *linen* yang bertujuan untuk mempermudah tamu dalam melakukan atau mengambil (*turn down*).

4. Terdapat kendala di dalam membersihkan *deluxe room* di Hotel Hyatt Regency Bandung yaitu:

1. *Room attendant* setelah melakukan pembersihan kamar harus mengisi beberapa *form* di antaranya *room discrepancy* yang seharusnya diisi oleh *team leader* dan *aminities* dan *linan* yang di gunakan untuk menulis perlengkapan tamu atau *aminities* dan *linan* apa saja yang di gunakan.

2. *Room attendant* di tugaskan untuk membersihkan kamar paling sedikit 2 sampai 3 lantai dengan 1 *room attendant* dengan masing-masing mendapatkan 16 sampai 35 kredit yang harus di kerjakan pada saat *high season* yang standarnya harus di kerjakan oleh 2 orang *room attendant*.

3. SOP penanganan *complaint* di *deluxe room* cara penanganannya sedikit berbeda di lihat dari permasalahan atau *complaint* yang di hadapi contohnya seperti terdapat noda kuning atau sobek di *duvet cover* atau kamar belum siap atau masih *vacant dirty*. Cara penyelesaiannya pun berbeda sesuai dengan SOP yang di terapkan di Hotel Hyatt Regency.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan, berikut ini penulis memberikan saran-saran kiranya dapat diterima bagi pihak Hotel

khususnya *Housekeeping* departemen sebagai berikut:

1. Agar seorang *room attendant* tidak di bebaskan lagi dengan *form discrepancy*, karena sudah ada *work list* yang menjadi acuan *room attendant* dalam membersihkan kamar.
2. Agar menambah tenaga kerja *daily worker* yang mempunyai *basic* perhotelan untuk membantu *room attendant* dalam menangani kondisi kamar yang dalam keadaan *high season* sehingga meringankan beban kerja *room attendant*.
3. Sebaiknya penanganan *complaint* tamu haruslah di tangani secara cepat dan profesional tanpa membedakan masalah itu besar atau kecil, yang akan bermanfaat bagi citra Hotel Hyatt Regency Bandung apabila hal-hal tersebut dilakukan.

[pengertian.html](#) (diunduh pada tanggal 15 mei 2014 Pukul 12.45)

<http://www.tasikhotel.com/2013/01/housekeeping.html> (di unduh pada tanggal 15 Mei 2014 Pukul 12.30)

REFERENSI

Nazir. (1986). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Sulastiyono, Agus. (2008). *Menejemen Penyelenggaraan Hotel, Seri Menejemen usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. cetakan ke enam, Bandung: Alfabeta.

Satori, Djam'an dan Aan Komariah.(2010). *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

<http://anheyblog.blogspot.com/2012/02/bagian-bagian-hotel.html> (di unduh pada tanggal 15 mei 2014 Pukul 12.45)

<http://decostacrew.blogspot.com/2009/07/complaint-handling-in-brief-cara.html> (diunduh pada tanggal 15 mei 2014 pukul 1.00)

<http://dwar4tune.wordpress.com/2012/01/02/hotel-dan-klasifikasinya> (diunduh pada tanggal 15 Mei 2014 Pukul 12.21)

<http://rezaresi.blogspot.com/2012/11/room-section-room-section->