

## PERANAN HOUSEKEEPING DALAM USAHA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI KEBERSIHAN KAMAR PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI SAGAN HUIS HOTEL YOGYAKARTA

Risky Wahyu Wulanto dan Wisnu Hadi  
Program Studi Perhotelan  
Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta  
Jalan RingRoad Barat Ambarketawang Gamping, Sleman  
Email: [wisnu.wsh@bsi.ac.id](mailto:wisnu.wsh@bsi.ac.id)

### Abstrak

*Peranan Housekeeping dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu melalui kebersihan kamar pada Housekeeping Department bahwa "Housekeeping" merupakan bagian yang sangat penting peranannya dalam meningkatkan kepuasan tamu yang dilakukan melalui kebersihan kamar. Sebab Housekeeping adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan keamanan serta kelengkapan kamar tamu hotel*

### PENDAHULUAN

Dunia pariwisata merupakan salah satu kegiatan sosial ekonomi yang penting abad 21 ini. Dibidang ekonomi peranan kepariwisataan melebihi pendapatan dari sektor industri minyak dan gas bumi serta sektor lainnya. Dunia pariwisata akan terus tumbuh dan berkembang karena pariwisata merupakan kebutuhan hidup yang hakiki yang harus dipenuhi guna memulihkan kesegaran rohani dan jasmani serta memperluas wawasan.

Pada saat ini dan yang akan datang makin banyak negara yang akan menjadikan pariwisata sebagai salah satu tulang punggung pembangunan nasionalnya, termasuk Indonesia. Hal itu berarti persaingan antar negara atau daerah disektor ini akan semakin tajam karena pilihan bagi wisatawan akan semakin banyak. Untuk menghadapi persaingan ini, mau tidak mau Indonesia harus memperbesar daya tarik dan daya saingnya. Indonesia tidak dapat lagi mengandalkan keindahan dan kekayaan alam serta budaya semata karena ternyata masih banyak hal yang lain yang harus di wujudkan untuk dapat memperbesar daya tarik dan daya saing tersebut.

Disamping itu juga perlu adanya sarana yang menunjang untuk keperluan pariwisata salah satunya adalah perhotelan sebagai salah satu akomodasi yang nantinya akan sangat diperlukan bagi para wisatawan asing maupun domestik yang berkunjung kedaerah-daerah. Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86, sebagai berikut :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Berdasarkan definisi hotel tersebut di atas, yang menyatakan bahwa hotel menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam suatu hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri sesuai dengan lingkup kerjanya. Salah satu dari departemen tersebut adalah *Housekeeping Department* yang bertugas menyipakan kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukan tamu yang akan menginap.

Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan kebanyakan wisatawan semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin lengkapnya fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan oleh suatu hotel diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. Namun harus diperhatikan juga bahwa di sisi lain tidak menutup kemungkinan semakin besar pula persaingan yang terjadi antara hotel. Memberikan pelayanan yang baik dalam rangka menjaga kenyamanan tamu adalah kewajiban pihak hotel, yang dapat dilakukan dengan cara memberikan apa yang tamu inginkan, maksudnya apa yang dibutuhkan tamu dapat tersedia, selama permintaan itu masih dalam taraf wajar dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan.

Kebutuhan setiap tamu berbeda-beda sehingga dalam pemenuhan kebutuhannya juga berbeda. Didalam menyampaikan kebutuhan dan keinginan tersebut ada kalanya tamu menyampaikan saat mereka melakukan pemesanan kamar.

Dalam suatu hotel peranan *Housekeeping Department* sangat penting peranannya. Untuk dimengerti bahwa *Housekeeping Departemen* tidak berdiri sendiri untuk mendapatkan pemasukan (*Income*) hotel. Kerja sama yang baik ketat dan lancar akan memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini bagian *Housekeeping Departmen* mempunyai hubungan kerja dengan bagian (*departemen*) yang lain diantaranya dengan bagian Kantor Depan Hotel (*Front Office Departement*) menurut Agus Sulistiyono (2010: 184).

*Housekeeping Department* tidak hanya menyiapkan kamar saja, namun departmen ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada diluar maupun area hotel tersebut seperti, kamar-kamar, ruang-ruang yang disewa, areal parkir, kebun, kolam renang, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel tersebut. Jadi *Housekeeping Department* memiliki tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh areal tersebut dan menyediakan sarana penunjang lainnya.

Pertumbuhan hotel yang cepat tidak diimbangi dengan pertumbuhan konsumen tentu saja akan menimbulkan persaingan. Oleh karena itu masing-masing hotel harus meningkatkan kualitasnya, baik itu berupa *service* maupun kualitas kerja dari seluruh karyawan hotel agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal terhadap hotel tersebut. Kemajuan dan kemunduran hotel sangat dipengaruhi jumlah tamu yang menginap di hotel. Dengan kata lain hidup matinya suatu hotel tergantung pada kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginap tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa/marah (*complaint*) tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga akan memperkecil jumlah tamu yang akan datang menginap di hotel tersebut.

Namun, sebaliknya jika para tamu menginap di hotel mendapatkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, fasilitas lengkap serta mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut pasti akan merasa senang, puas dan membawa kesan serta kenangan tersendiri sepeninggal tamu dari hotel tersebut. Kamar yang bersih, rapi nyaman, dan

fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang baik akan menjadi pertimbangan utama bagi tamu yang menginap di hotel. Kepuasan tamu merupakan respon terhadap penilaian akan kualitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Dalam kenyataan sekarang masih banyak tamu yang komplain terhadap kebersihan kamar yang ditempati oleh tamu.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di *Housekeeping Department* Sagan Huis Hotel terdapat suatu fenomena bahwa mayoritas tamu yang datang menginap tidak merasa puas terhadap kamar yang ditempatinya, terutama masalah kebersihan dan fasilitas yang diperlukan didalam kamar, serta lambatnya pelayanan kepada tamu. Hal ini dapat dilihat dari *Guest Coment* maupun komentar langsung diberikan oleh tamu. Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa masih minimnya kualitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Melihat tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh *Housekeeping Department* maka Departmen ini dibagi dalam beberapa seksi, *floor section* atau yang biasa disebut dengan *Room Section*. Seksi inilah yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, serta memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh *Room Boy*. Dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu di Sagan Huis Hotel, seorang *Room Boy* harus mengetahui *specific prosedur* atau SOP (*Standart Operating Prosedur*) yang menjadi standar pembersihan kamar beserta segala peraturan yang harus mereka taati selama bertugas, sehingga dalam dalam melaksanakan tugasnya tidak mengundang komplain tamu dari hasil kerjanya. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan produk dari hotel, kualifikasi tersebut harus dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian dalam penulisan jurnal ini dengan mengumpulkan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

Pengamatan (*observasi*)

Adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kepada suatu obyek yang diteliti dalam waktu yang singkat dan bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai objek yang telah diteliti. Observasi dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan di hotel, khususnya mengenai bagaimana reservation staff dalam penerimaan

pemesanan kamar yang diterapkan pada hotel D'Cokro

Wawancara (*interview*)

Adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan atau seorang autoritas (seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah). Penulis menerapkan metode ini dengan cara mengadakan tanya jawab secara sistematis yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu, kemudian menanyakan pertanyaan tersebut secara langsung kepada manajer hotel atau petugas yang terkait guna mendapatkan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang akan ditulis.

Studi Pustaka (*literature*)

Adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, koran, majalah dan literatur lainnya. Studi ini dilakukan oleh penulis dengan cara meneliti langsung dan mengumpulkan data teoritis dari sumber tertulis yang diperoleh dari buku-buku yang ada hubungannya dengan topik yang akan dibahas.

Dokumentasi

Adalah metode pengumpulan data dengan cara melihat formulir-formulir, surat-surat, arsip-arsip yang ada di hotel.

## PEMBAHASAN

### Sejarah Singkat Sagan Huis Hotel Yogyakarta

Terletak di pusat kota Yogyakarta, Sagan Huis Hotel & Coffee Shop bertempat di sebuah bangunan bersejarah yang dapat dicapai dalam waktu 5 menit berkendara dari Stasiun Tugu. Hotel ini menawarkan Wi-Fi gratis, parkir area dan tersedia meja depan 24 jam. Sagan Huis Hotel dapat ditempuh dalam waktu 10 menit berkendara dari Malioboro dan 30 menit perjalanan dari Bandara Internasional Adi Sucipto serta dibutuhkan waktu 1,5 jam berkendara menuju Candi Borobudur yang terkenal.

Fasilitas kamar dilengkapi dengan teras, AC, TV kabel/satelit layar datar, telepon, dan kamar mandi dalam dengan *shower*. Kamar-kamar tertentu dilengkapi dengan fasilitas membuat teh/kopi. Penyewaan mobil dan pengaturan wisata dapat dibuat di meja layanan wisata, tersedia juga layanan binatu dan menyetrika. Makanan ringan, teh, dan kopi disajikan di Sagan Huis Coffee Shop dan musik live sesekali dimainkan untuk hiburan Anda.

Tamu yang menginap di Sagan Huis Hotel terdiri dari wisatawan asing dan domestik. Tamu yang menginap di Sagan Huis Hotel

terhitung cukup banyak. Ini dapat dilihat dari data-data tamu yang menginap yang penulis peroleh dari bulan April sampai dengan bulan Juni 2012.

Dari jumlah tamu yang menginap dapat di lihat bahwa tingkat hunian kamar di Sagan Huis Hotel Nampak lebih baik dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Tingkat hunian kamar tidak dapat lepas dari peranan *housekeeping*, pada dasarnya *housekeeping* department sangat penting bagi berjalannya operasional hotel, sama pentingnya dengan *Housekeeper* dan Manager. Perbedaannya hanya mereka banyak berlatih dan berpengalaman, dan mereka harus berkemauan bekerja lebih lama.

*“Hotel bisa berjalan dengan sukses dalam suatu periode tertentu tanpa manager, tetapi tidak satupun yang dapat berjalan tanpa housekeeping”* hasil wawancara dengan Asst. *Housekeeper* pada tanggal 10 april 2012.

Maka dari pernyataan di atas jelaslah sudah bahwa betapa pentingnya peranan seorang *Housekeeping* dalam operasional hotel. Dari sekian banyak tamu yang menginap dapat dikatakan bahwa apa yang menjadi keinginan tamu terpenuhi, seperti tamu mendapatkan kamar yang bersih, nyaman, dan pelayanan yang baik sehingga tamu yang menginap merasa puas, karena merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak hotel. Dari kepuasan yang didapatkan oleh tamu, maka tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan menceritakan pada temannya tentang keadaan hotel. Hal ini tentunya akan meningkatkan hunian kamar dan pendapatan hotel.

Di dalam pengelolaan kamar yang bersih, banyak hal yang harus diperhatikan / dikerjakan oleh *housekeeping*. *Housekeeping* harus mengembangkan sistim kerja yang baik dan menghindari segala sesuatu yang kurang baik. Seperti yang dikatakan oleh *Supervisor* di Sagan Huis Hotel Yogyakarta melalui wawancara langsung mengatakan bahwa :

*“Didalam menciptakan kamar yang bersih housekeeping harus memperhatikan tata kerja yang baik sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan dengan cara yang sama dan terus menerus setiap hari, ini merupakan satu-satunya jalan yang pasti untuk membiasakan, sehingga housekeeping didalam melaksanakan tugasnya tidak terlalu lama berpikir tentang setiap langkah ( Hasil wawancara, 22 April 2012 ).*

Dengan cara seperti itu akan membuat kinerja menjadi efektif dan menghasilkan kerja yang lebih baik. Seperti yang telah diketahui

bahwa *Housekeeping* memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan pada tamu melalui kebersihan kamar. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Asst *Housekeeper* memperoleh hasil bahwa “ Untuk memperikan kepuasan pada tamu melalui kebersihan kamar *housekeeping* harus memperhatikan tugas dan tanggung jawabnya serta mentaati segala aturan yang ada terutama pada saat membersihkan kamar tamu”.

### **Tugas dan Tanggungjawab Housekeeping**

Setelah dilakukan *interview* langsung dengan Asst *Housekeeper* Sagan Huis Hotel Yogyakarta mengatakan bahwa :

Tugas dan tanggung jawab *floor section* diantaranya yaitu :

Menjaga kebersihan, kenyamanan, keindahan, dan keamanan kamar tamu.

Membersihkan dan melengkapi kamar tamu.

Malayani tamu atas keperluan tamu yang mereka butuhkan selama menginap dihotel

Melakukan kerjasama dengan sesama teman dalam satu section

Melakukan kerjasama dengan *section* lain dalam satu department misalnya, dengan *linen section* dalam penukaran *linen supplies*, *laundry section* penanganan cucian.

Melakukan kerjasama dengan seksi lain dan department lain seperti dengan :

*Front office Chasier* pada saat tamu *check out*

*Bell Boy* pada saat tamu *check in*

*Waiter waitress Room service* ketika akan memasukan *fruit basket* untuk kamar-kamar yang dihuni tamu VIP, memasang *dinner set* di *suite room*, mengambil ala-alat makan / minum yang habis dipakai oleh tamu di dalam kamar.

*Repair and Mentenance ( Engineering Department )* untuk perbaikan kerusakan dalam kamar.

*Security* untuk keamanan diseluruh *floor area* dimana *housekeeping* bertugas ( wawancara tanggal 12 April 2012 ).

Dari hasil wawancara tersebut diatas penulis dapat melihat bahwa dalam menciptakan kamar yang bersih, nyaman dan rapi diperlukan kerjasama yang baik, baik antar sesama teman dalam satu seksi, antar seksi dalam satu *department*, maupun antar seksi dalam *department* lain. Sehingga akan mempermudah/ memperlancar dalam pengerjaan kamar dengan hasil yang memuaskan bagi tamu.

### **Perilaku Dan Sikap Housekeeping**

Menurut Asst. *Housekeeper* Sagan Huis Hotel mengatakan bahwa :

*Didalam melaksanakan tugasnya seorang housekeeping selalu berhubungan langsung dengan para tamu hotel. Oleh sebab itulah, seorang housekeeping harus berhati-hati dengan perilakunya sendiri. Dalam hal ini juga pakaian seragam juga harus dirawat kerapiannya.*

Untuk mendapatkan penilaian yang baik, *housekeeping* harus berpakaian rapi dan diimbangi dengan perilaku yang baik pula, sehingga seorang *housekeeping* harus jujur, sopan, bertindak bijaksana, serta datang ke tempat kerja tepat pada waktunya. Sikap dan perilaku *housekeeping* harus diperhatikan pada saat mengerjakan kamar, terkadang tamu sering komplain terhadap perilaku dan sikap yang kurang sopan. Oleh karena itu kehati-hatian *Housekeeping* harus dijaga agar tidak mengundang *complain* tamu.

Pada saat membersihkan kamar tamu, *Housekeeping* harus menjaga barang-barang milik tamu dan menghindari hal-hal kurang baik seperti mengintip/ mendengarkan pembicaraan tamu, memakai barang-barang milik tamu, serta hal-hal yang biasa mengundang komplain tamu. Dari hasil wawancara tersebut diatas penulis melihat bahwa dalam melaksanakan tugasnya terutama pada saat membersihkan kamar *Housekeeping* harus menjaga sikap dan perilaku serta berpakaian yang rapi karena ini dapat mengurangi *complaint* dari tamu.

### **Kondisi dan Peralatan Yang Digunakan**

Menurut supervisor Sagan Huis Hotel Yogyakarta setelah dilakukan *interview* mengatakan bahwa :

*Pelaksanaan kerja yang efektif dan efesien dalam membersihkan kamar kadang dipengaruhi oleh kondisi / keadaan peralatan yang dipakai oleh housekeeping tersebut. Untuk itu dalam membersihkan kamar, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan guna menunjang efisiensi kerja dengan hasil yang baik dan memuaskan bagi tamu antara lain :*

*Vacuum*

*Vacum* harus tetap dalam kondisi normal dalam artian tidak rusak dan dalam keadaan bersih sehingga dalam menggunakannya tidak sering macet yang dapat memperlambat kerja dan tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.

*Trolley*

*Didalam trolley perlengkapan yang dibawa dikelompokan atau disusun sesuai dengan jenisnya, agar mempermudah didalam mengambil atau mencari barang atau peralatan yang diperlukan. Jumlah trolley di Sagan Huis Hotel ada dua.*

#### *House keeping office*

*Housekeeping office harus dalam keadaan terisi, sehingga house keeping tinggal mengambil barang / perlengkapan / alat-alat yang diperlukannya. dan dilengkapi dengan cup board, telepon, dan housekeeping log book. Jadi peralatan yang dipakai housekeeping harus dalam keadaan normal, normal sehingga housekeeping dengan mudahnya melaksanakan tugasnya. Sebaliknya jika peralatan yang dipakai housekeeping dalam kondisi rusak / tidak normal ini akan memperlambat kerja housekeeping. ( wawancara 28 April 2012 )*

Dari wawancara diatas tersebut penulis dapat menafsirkan bahwa kondisi dan peralatan yang dipakai *Housekeeping* telah memenuhi standart dalam pengoprasiannya, sehingga proses pengerjaan kamar berjalan lancar. Dalam hal seperti ini juga dapat mengurangi komplain tamu.

Dari hasil wawancara diatas tersebut diatas penulis menafsirkan bahwa dalam menangani / membersihkan kamar yang *occupied*, kecepatan dan ketelitian sangat diperlukan serta ditata serapi mungkin, sehingga dapat memberikan kepuasan pada tamu.

#### Menyiapkan Tempat Tidur

Menurut senior *Housekeeping* Sagan Huis Hotel Yogyakarta menjelaskan bahwa : *Tempat tidur harus dipersiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk hotel, karna pandangan pertama akan ditujukan pada kerapian tempat tidur dan itu merupakan kesan pertama terhadap hotel. Untuk itu dalam menyiapkan tempat tidur harus mengikuti / memenuhi standar dengan teknik-teknik yang telah di tentukan dengan cara sebagai berikut :*

*Menarik bed terlebih dahulu untuk mempermudah pengerjaannya.*

*Mengambil kertas-kertas bekas / hanger yang bekas di pakai tamu dan ditaruh pada tempatnya masing-masing agar tidak mengganggu.*

*Melepas lena-lena / sheet yang kotor mulai dari pillow cases, top sheet, blanket.*

*Memeriksa bila ada lena yang terkena noda / rusak. Lena ini harus segera dipisah dan diserahkan kepada petugas linen.*

*Mengangkat lena-lena yang kotor dan memasukan kedalam kantong lena yang kotor pada trolley. Ambil lena yang bersih sesuai kebutuhan kamar tersebut.*

*Periksalah roda bed, balik mattres nya, dan rapikan posisinya. Rapikan Bed Pad, bed skirt serta melihat apabila ada barang tamu yang tertinggal.*

*Setelah itu menebarkan sheet yang pertama. Lipatan tengah sheet tepat pada bagian tengah bed dan posisi berdiri disebelah atas bed.*

*Selanjutnya menebar sheet kedua dengan posisi jahitan menghadap keatas, lipatan sheet bagian atas tepat di pinggir mattress.*

*Kemudian menebarkan blanket dengan tepian atas turun kurang lebih 40cm.*

*Kemudian tebarkan sheet terakhir / top sheet hingga menutupi blanket dengan tepian atas kurang lebih 1 jengkal diatas blanket dan kemudian lipatah masuk kedalam blanket.*

*Selanjutnya lipat sisi sheet kedua kebawah hingga menutup blanket dan sheet ketiga. Dirapikan dan dikencangkan.*

*Masukanlah sheet, sisi kanan dan kiri bed dan kemudian bagian bawah kebawah mattress.*

*Ujung kanan dan kiri bagian bawah dibuat sudut 40 atau 90 drajat.*

*Selanjutnya memasang pillow case dan meletakkannya dibagian atas dengan lubang pillow case berada ditengah bila jumlahnya dua hingga kelihatan rapi.*

*Tutup bed cover dan rapikan.*

*Dorong dan kembalikan bed ke posisi semula. ( wawancara tanggal 20 april 2012 )*

Dari hasil wawancara tersebut diatas penulis melihat bahwa dalam upaya menyiapkan/ menata kamar tidur telah dilakukan sesuai dengan prosedur / standar hotel. Sehingga dalam menyiapkan / menata tempat tidur lebih terlihat rapi. Dalam hal ini akan dapat memberikan kepuasan pada tamu dan memberikan kesan baik terhadap hotel.

#### Membersihkan Kamar Occupied

Menurut asst Housekeeper menjelaskan bahwa :

Membersihkan kamar yang *occupied* memerlukan perhatian yang lebih banyak dari pada membersihkan kamar yang kosong, karena kamar yang *occupied* banyak barang-barang milik tamu, sehingga *Housekeeping* harus berhati-hati.

Dalam membersihkan kamar yang *occupied* diusahakan cepa rapid an teliti, dengan mengikuti prosedur / urutan yang telah diterapkan sesuai dengan standar, karena tamu akan merasa puas apabila tamu kembali ke kamar mendapati kamarnya sudah rapi, bersih dan segar. ( wawancara tanggal 15 April 2012 ).

#### Kebersihan Dan Kelengkapan Kamar Mandi

Menurut *supervisor* Sagan Huis Hotel menjelaskan bahwa :

Tamu sering complain terhadap kamar mandi baik terhadap kebersihan maupun fasilitas yang

ada pada kamar mandi, untuk itu dalam membersihkan dan melengkapinya diperlukan ketelitian dan mengikuti aturan / ketentuan yang telah diterapkan. Hal-hal yang harus dibersihkan dalam kamar mandi antara lain mulai dari wash basin beserta bagian-bagiannya, bath tub, toilet bowl, dan bidet serta dinding dan lantai kamar mandi kemudian dilengapi kembali dengan towel dan guest supplies sesuai dengan standar yang berlaku. ( wawancara tanggal 11 Mei 2012)

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat melihat bahwa kebersihan dan kelengkapan kamar mandi sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Dalam membersihkan dan melengkapi kamar mandi Sagan Huis Hotel telah dilakukan sesuai dengan standard dan ketentuan yang berlaku dan terbukti dapat mengurangi komplain tamu. Amanities yang disediakan Huis Sagan Hotel : Handuk, baju mandi.

#### **Kamar Yang Bersih Dapat meningkatkan Kepuasan Tamu.**

Dan setelah dilakukan interview dengan *Supervisor, Asst Housekeeper* dan juga *senior Housekeeping* mereka membenarkan bahwa : *Melalui kebersihan kamar dapat memberikan kepuasan pada tamu yang menginap dihotel, karena itu merupakan produk pertama hotel yang harus diberikan pada tamu. Untuk itu kamar yang bersih, rapid an nyaman harus dapat ditampilkan serta memberikan service yang baik bagi tamu. ( wawancara tanggal 20 Mei 2012 ).*

Dari data tersebut diatas penulis dapat menafsirkan bahwa kamar yang bersih merupakan produk utama hotel yang ditawarkan pada tamu dan itu salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan tamu. Untuk itu kamar harus dikelola / dikerjakan secara profesional. Dalam hal ini telah dilaksanakan di Sagan Huis Hotel dan telah terbukti dengan semakin meningkatnya tamu yang menginap di Sagan Huis Hotel Yogyakarta.

Hal-hal yang dilakukan oleh Housekeeping dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai hotel khususnya dalam mengerjakan kamar di Sagan Huis Hotel Yogyakarta antara lain :

Melakukan pelatihan pada supervisor dan room boy di bidang teknis dan komunikasi.

Melakukan studi banding di hotel lain.

*In house training.*

Melakukan *General Cleaning* dan the Best Room.

Dari uraian tersebut diatas penulis mencoba untuk menafsirkan tentang peranan *Housekeeping* dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu melalui kebersihan kamar pada Housekeeping Department bahwa "*Housekeeping*" merupakan bagian yang sangat penting peranannya dalam meningkatkan kepuasan tamu yang dilakukan melalui kebersihan kamar. Sebab *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan keamanan serta kelengkapan kamar tamu hotel.

Adapun tenaga kerja / karyawan yang ada pada housekeeping department di Sagan Huis Hotel Yogyakarta yaitu terdiri dari 3 Housekeeping, 1 asst Housekeeper dan 1 supervisor dimana sebagian besar dari karyawan tersebut telah terlatih dan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas dibidangnya. Sehingga dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya terutama dalam mengerjakan atau menciptakan kamar yang bersih lebih *professional* dan sesuai dengan ketentuan / aturan yang berlaku, serta pengawasan yang lebih ketat oleh supervisor kepada bawahannya Housekeeping ). Dalam hal ini penulis melihat bahwa dalam hal upaya yang dilakukan oleh *Housekeeping* dalam meningkatkan kepuasan tamu telah dilakukan dengan maksimal sehingga kamar yang bersih yang dikelola secara professional dapat mengurangi komplain tamu di Sagan Huis Hotel.

#### **PENUTUP**

Setelah penulis menguraikan hasil penelitian di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

Peranan housekeeping telah dapat menampilkan kamar yang bersih, nyaman, dan rapi bagi tamu. Dengan adanya kamar yang bersih, nyaman dan rapi akan membuat tamu merasa puas dan betah untuk menginap atau tinggal dihotel.

Housekeeping harus selalu berupaya agar segala kebutuhan tamu yang berhubungan dengan tamu terpenuhi agar tidak terjadi keluhan (*complaint*) dari tamu yang menginap.

Untuk menciptakan kamar yang bersih seorang Housekeeping telah memperhatikan teknik-teknik pembersihan kamar sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Selain itu juga seorang Housekeeping telah selalu berhati-hati dengan sikap dan perilakunya dan termasuk menjaga kebersihan dan kesopanan seragamnya.

Jadi peranan Housekeeping section dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu di Sagan Huis Hotel Yogyakarta, dapat

disimpulkan bahwa dengan memberikan pelayanan kamar yang bersih, nyaman, rapi dan pelayanan yang baik serta didukung dengan sikap dan perilaku yang baik maka tamu akan merasa puas dan tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan sering menginap ke hotel dengan membawa temannya, sehingga dapat meningkatkan jumlah hunian kamar dan pendapatan hotel.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Mentri Pariwisata , Pos dan Telekomunikasi. No. KM 37./PW.340/MPPT-86

Perwani, Yayuk Sri. 2001. Teori dan Petunjuk Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rumekso. 2005. *Housekeeping Floor Section*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Rumekso. 2008. *Housekeeping Public Area*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Sulistiyono, Agus. 2007. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Bandung: Alfabeta.

