

STANDARISASI PENATAAN GUEST SUPPLIES DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TAMU PADA HOTEL BRONGTO DI YOGYAKARTA

Deanne Sisilia Yessika Rumengan dan Yulianto
Program Studi Perhotelan
AKPAR BSI Yogyakarta
Jalan RingRoad Barat Ambarketawang Gamping Sleman
Email: Deasillia88@yahoo.com¹, Yulianto.ylt@bsi.ac.id²

Abstract

Hotel is one of the most important elements in the chain of much hotel tourism. Since it is still thrive despite the management is still traditional. At the time city hotel is a special hotel building as function business occupancy of room. Housekeeping classified into the back of the house because some of its service activities nota big deal directly with guests. Although there are some activities that allow officers to communication directly with the guests, for example, when preparing the guest room (make-up room) or about the arrangement of the guest room supplies complain in complete. Housekeeping should understand the mean or the words of guest room supplies it. Structuring is one important activity in preparing the guest room, where the supplies needed to prepare the employee must be attention to accuracy and neat also cleanliness in organize guest supplies in the hotel guest room. Where the supplies needed to prepare the employes must be attention to accuracy and neatness also clean lines in organize guest supplies in the hotel guest room. The problem in each hotel guest is structuring guest supplies not complite in guest room. This matter requires effort the management of Hotel Brongto in order to maximize the ability of employee Hotel Brongto special in housekeeping to organize the guest supplies properly and correctly.

Keywords : Structuring guest Suplies, number of guests

PENDAHULUAN

Dunia pariwisata adalah universal artinya siapapun akan menyatakan sama bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia diseluruh dunia, seiring dengan meningkatkannya jumlah orang untuk melakukan perjalanan berarti sementara seseorang akan meninggalkan rutinitas kehidupan sehari-hari dan tempat tinggal mereka. Untuk itu diperlukan faktor-faktor substitusi ditempat yang dituju berupa tempat tujuan agar mendapatkan kenyamanan sebagaimana yang mereka rasakan dalam kehidupan sehari hari dari tempat asal mereka dengan alasan faktor penggantii seperti yang disebutkan diatas maka timbullah industri pariwisata yang perkembangannya dapat kita lihat seperti sekarang ini.

Menurut SK Meparpostel Nomor : KM 34/HK 103/MPPT-87 memberikan batasan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan

persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintahan.

Housekeeping departemen adalah bagian dari hotel yang bertanggungjawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya. *Housekeeping* bertugas untuk menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman sehingga memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap dihotel, penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar-kamar bertanggungjawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel (Arif ; 2000)

Penataan *guest supplies* merupakan salah satu kegiatan penting dalam menyiapkan kamar tamu dimana dalam penyiapannya *guest supplies* memerlukan tingkat ketelitian dan harus memperhatikan kerapihan dan kebersihan dalam menata *guest supplies* di kamar tamu hotel. Oleh karena itu diperlukan usaha dari berbagai pihak untuk melaksanakan kinerja sebaik-baiknya di hotel Brongto.

Housekeeping mempunyai peranan yang sangat penting di dalam suatu, karena *housekeeping* adalah departemen yang mengelola secara langsung produk utama yang merupakan sumber pendapatan terbesar hotel yaitu kamar, maka *housekeeping* harus memperhatikan dan mengusahakan agar tamu betah tinggal di hotel. Fungsi *housekeeping*/tata graha dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh tata graha. Karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar maka tata graha harus diperhatikan dengan baik agar tamu betah tinggal di hotel dan mau kembali ke hotel tersebut

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Managing Front Office Operasional dari AHMA (*American Hotel dan Motel Association*), Hotel adalah sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan. Hal ini definisi hotel merupakan komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan makan dan minum, pelayanan barang, pencurian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Housekeeping adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel. Hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar dan juga area-area umum lainnya (Yayuk Sri Perwani,2001)

Guest Essentials adalah barang-barang atau bahan-bahan kebutuhan tamu selama menginap didalam kamar hotel yang pada umumnya tidak habis terpakai atau tidak dapat dibawa pulang, misalnya towel, bed cover, remote tv, asbak, gelas minuman, AC dan lain-lain.

Guest Supplies adalah barang-barang kecil yang diberikan oleh hotel kepada tamunya secara cuma-cuma sebagai pelengkap service selama tamu menginap dalam kamar hotel.

Guest Loan Item adalah barang-barang atau kebutuhan tamu yang pada umumnya tidak tersedia dikamar tamu, tetapi disediakan kepada tamu dengan sistem sewa misal : hairdryer, setrika dan lain-lain.

Guest Room Give Aways adalah barang-barang atau bahan-bahan perlengkapan tamu yang disediakan oleh pihak hotel yang diharapkan dipakai habis oleh tamu yang

menginap atau dapat dibawa pulang, misalnya bath soap, shampo, sanitary bag, laundry bag, shower cap, maches, stationary, pensil, memo pad, slipper dan lain-lain. *Linen Supplies* adalah linen-linen yang diset-up dikamar. (Agusnawar,2000)

Klasifikasi Hotel

Berdasarkan klasifikasi hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa katagori yaitu tipe hotel berdasarkan segi lama menginap, berdasarkan lokasi, daya jual, kelas, fasilitas dan tingkat pelayanan, ukuran hotel, lamanya tamu menginap, kegiatan tamu selama menginap dan berdasarkan kriteria jenis tamu.

Karakteristik Hotel

Meperlakukan pelanggan seperti raja selain itu juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha, karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut. Hal ini juga dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya dan keamanan dimana hotel tersebut berada, menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanan yang dihasilkan, beroperasi selama 24 jam sehari tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya. (Agus Sambodo, bagyono,2006).

Klasifikasi Kamar

Kamar berdasarkan letak

Connecting Room merupakan dua kamar yang saling bersebelahan dan dihubungkan dengan connecting door, pintu tembus atau pintu penghubung.

Adjoining Room adalah sejumlah kamar yang terletak pada satu lantai antara kamar yang satu dengan kamar yang lainnya berdekatan tetapi tidak ada pintu penghubung atau kamar itu sebelah-menyebelah

Adjacent room adalah dua kamar yang terletak pada lantai yang sama berhadapan satu sama yang lain

Duplex adalah kamar yang mempunyai satu, dua atau tiga kamar tidur yang terpisah satu dengan yang lainnya berbeda tingkat dan dihubungkan dengan tangga.

Berdasarkan fasilitas tempat tidur

Single atau Single Bed room adalah suatu kamar yang dilengkapi dengan sebuah

tempat tidur yang berukuran tunggal untuk satu orang

Double room merupakan suatu kamar yang dilengkapi dengan sebuah tempat tidur besar atau *double bed* untuk dua orang

Twin room adalah satu kamar dengan dua tempat tidur untuk dua orang

Double-double bed room, triple room, Suite room

Kamar menurut penggunaannya

Doctors room merupakan kamar yang dijadikan kamar praktik dokter

Studio room merupakan kamar yang pada siang hari bisa dipakai sebagai tempat kerja, tetapi pada malam hari sebagai tempat tidur

House used room merupakan kamar yang disediakan untuk staf hotel atau yang dipergunakan oleh staf hotel yang memiliki otoritas atau memiliki jabatan tertentu

Blocked room, mock up room, hospitality suite, parlor atau salon dan cartered room

Berdasarkan fasilitas kamar

Standard room/regular room yaitu kamar yang tidak terlalu besar, dilengkapi dengan *twin, single* atau *double bed*

Deluxe room merupakan jenis kamar yang satu tingkat lebih baik dari kamar standar

Junior Suite merupakan sebuah kamar besar yang dilengkapi dengan standar bed ditambah dengan *hide-away bed*

Executive Suite room merupakan *junior suite room* yang ditambah dengan fasilitas: *dinning room, minibar counter, kichenette dan bath robe* (Rumekso, 2009)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang Harga kamar

mendesripsikan tentang penataan *guest suplies* untuk meningkatkan jumlah tamu, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Brongto terletak di Jl. Suryodiningratan No.26 Yogyakarta dibangun di tanah seluas 16.720 m² dengan nuansa jawa yang kental, view tanaman yang asri serta dengan tetap melestarikan bangunan kuno halnya kraton terdapat pendopo, pringgitan dan krobongan.

Sistem pembagian kerja didepartemen di hotel Brongto

Hotel Brongto menjalankan bisnisnya selama 24 jam, agar operasional pelayanan berjalan lancar diperlukan pembagian kerja dengan tujuan untuk bisa melayanii tamu setiap saat. Pembagian waktu kerja yang secara umum digunakan Shift 1 mulai pukul 07.00 wib hingga pukul 15.00 wib, shift 2 pukul 15.00 wib hingga pukul 23.00 wib dan shift 3 pukul 23.00 wib hingga 07.00 wib.

Jenis kamar

Kamar standar, kamar yang paling sederhana diantara semua jenis kamar yang ada di hotel, dengan kelengkapan sarana dan fasilitas yang disesuaikan dengan standar bintang hotel.

Kamar superior, kamar yang lebih besar dari kamar standar dengan fasilitas yang lebih lengkap dan harganya lebih mahal

Deluxe, Tipe kamar yang menunjukan adanya kemewahan di bidang suplies dan amenities yang disediakan di kamar.

Tabel 1. Harga Kamar Hotel Brongto

Type of room	Single	Double
Standart	Rp. 414.750,-	Rp. 414.750,-
Deluxe Room	Rp. 609.788,-	Rp. 609.788,-
Suite Bungalow	Rp. 763.875,-	Rp. 763.875,-
Family Bungalow	Rp. 1.062.138,-	Rp. 1.062.138
Extra Bed	Rp. 150.000,-	Rp. -

Tugas dan tanggungjawab setiap Departemen

Front Office, menerima reservasi kamar, baik pada saat *check in* maupun *check out* dan membuat catatan (*special request*) ke *housekeeping* untuk tamu serta memberikan konformasi perbedaan kamar, pindah kamar, *early arrival* atau *chek out* ke *housekeeping*

Housekeeping, bertugas dan bertanggungjawab dalam kebersihan area hotel baik indoor maupun outdoor, serta kebersihan office hotel, restoran, loby, locker, corridor dan seluruh area kamar tamu *Food and Bevarage*, membuat makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu sesuai dengan menunya dan menyediakan breakfast serta menyediakan pelayanan makanan dan

minuman baik di bar, restoran maupun room service.

Accounting, melayani pembayaran gaji karyawan, serta mengelola keuangan yang ada dihotel dan menyediakan atau pembelian barang-barang kebutuhan hotel, makanan dan minuman, peralatan hotel, linen maupun chemical yang dibutuhkan hotel.

Purchasing, memiliki tanggungjawab dalam pengadaan barang-barang dihotel dari yang kecil sampai besar. Sales and marketing, untuk mencari tamu hotel sebanyak-banyaknya dengan cara mencari kunjungan, persentasi maupun melalui surat dan brosur.

Security, mengawasi area hotel bagian dalam ruangan maupun luar ruangan, serta keamanan parkir tamu dan karyawan, menjaga aset hotel dalam bentuk pencurian maupun kerusakan hotel

Personal Training, pengadaan tenaga kerja dan pengangkatan karyawan serta pelatihan dan promosi pegawai, pengadaan dan penempatan siswa atau mahasiswa (training) di housekeeping dan perhitungan gaji lembur karyawan.

Laundry, sebagai pencucian linen yang ada dihotel (HK linen dan FB linen), koordinasi dengan control linen ataupun uniform yang ada dihotel, menyuplai linen bersih ke HK dan FB service.

Kendala penataan Guest Supplies di kamar tamu

Penataan guest supplies merupakan cara mensosialisasikan ke hotel-hotel terutama hotel yang penataan guest suppliesnya tidak memperhatikan cara peletakan guest supplies dengan baik dan benar. Maka dengan memberikan penjelasan-penjelasan tentang manfaat penataan guest supplies, setiap tugas kebersihan housekeeping harus mengetahui cara-cara menata guest supplies dengan baik dan benar, hal tersebut dikarenakan antara hotel satu dengan hotel yang lainnya berbeda-beda dan mempunyai ciri khusus tersendiri dalam menata guest supplies disetiap hotel tersebut. Manfaat yang diperoleh dari guest supplies adalah mengetahui kelengkapan guest supplies yang ada dikamar tamu, dapat mengetahui teknik dan prosedur yang benar saat menyiapkan kamar, serta dengan kelengkapan dan kerapihan guest supplies akan memberikan kesan yang positif kepada hotel tersebut.

Permasalahan yang sering terjadi disetiap hotel dalam penataan guest supplies adalah tidak lengkapnya guest supplies yang ada dikamar tamu, penataan guest supplies antara room boy sering tidak memperhatikan cara penataan guest supplies dengan benar sering terjadi kesalahan dalam menata guest supplies, maka dari itu, room boy harus memperhatikan cara meletakkan posisi guest supplies dengan baik, agar tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang dalam menata guest supplies dari satu hotel ke hotel lainnya sangatlah berbeda, contohnya sebagai berikut; kalau hotel broto letak/penataan bathroom supplies dan linen supplies diletakan di Bathroom persisnya disebelah wastafel yang digantung di rak kusus dan tata rapi. Bath towel letaknya digantung disebelah bathtub serta Bathmat persis di atas bathtubny, sedangkan printing suppllies dan stationary kit di letakan di room section. Berbeda dengan hotel Brongto, di hotel lain peletakan Bath Room Supplies, Bath Towel, Hand Towel dan face Towel di letakan di Bath oom sedangkan Guest room Supplies dan Guest Room Giveaways di letakan di Room Section. Jadi setipa hotel dalam penataan guest suppliesnya sangatlah berbeda-beda, tergantung standar penataan yang dipakai oleh hotel-hotel tersebut.

Pelayanan (service) merupakan produk paling prima yang dijual dalam industri jasa hotel yang merupakan industri jasa keramahtamahan (hospitality industry). Pelayanan merupakan penunjang di dalam hotel yang bertujuan untuk menjual produk utama kepada tamu, kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang mempertemukan dengan keinginan dan kebutuhan para tamu termasuk standarisasi penataan guest supplies selama tamu menginap dihotel tersebut agar ciri-ciri atau sifat yang khas bisa konsisten dan usaha-usaha peningkatan selama pelayanan tamu lebih nyama, selain itu tamu juga sering mengeluh atau complaint dikarenakan fasilitas yang ada dikamarmandi selalu tidak lengkap, maka itulah tamu selalu complaint terhadap petugas housekeeping atas pelayanan yang kurang memuaskan selama tamu menginap di hotel tersebut. Maka itu handling complaint adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu dalam menikmati layanan fasilitas di hotel tersebut. Permasalahan guest supplies seringkali membuat tamu mengeluh pada petugas hotel

khususnya Roomboy. Disetipa hotel selalu ada permasalahan yang menyangkut guest supplies, seperti tidak lengkapnya guest supplies dikamar tamu juga kurangnya guest supplies yang sangat dibutuhkan oleh tamu tersebut. Setiap tamu menginap dihotel sangat berbeda dalam mengeluh kepada petugas hotel, seperti ada yang membutuhka charger, alat sholat, setrika, hair dryair dan lain sebagainya. Pengembangan untuk menindak lanjuti dalam penggunaan guest supplies dapat dilakukan dengan mensosialisasikan ke hotel-hotel terutama hotel yang penataan guest suppliesnya tidak perhatikan atau kurang dari standar hotel. Maka dengan memberikan penjelasan tentang keunggulan penataan guest supplies yang sangat berguna menarik perhatian pelanggan.

KESIMPULAN

Dapat mengetahui bahwa penataan guest supplies merupakan kegiatan yang penting dalam menyiapkan kamar untuk tamu. Penataan yang menarik, rapi dan bersih akan menarik tamu untuk menginap dihotel tersebut. Setiap pengerjaan dibutuhkan persiapan fisik, mental dan kemampuan yang baik agar hasil yang kita kerjakan dapat di capai dengan maksimal

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar.A, 2000. Operasional Tata Graha Hotel dan Housekeeping Operations.Jakarta Gramedia
- Agus Sambodo, Bagyono, 2006.Dasar-dasar kantor Depan Yogyakarta ;Penerbit ANdi
- EndarSugiarto, Sulartinungrum,2003. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Yogyakarta, PT. Gramedia
- Rumekso, 2009. Housekeeping Hotel Floor Section. Yogyakarta` : Penerbit Andi
- Rahmat,Arif.2000. Housekeeping Operating manual, Jakarta PT. Gramedia

