

Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta

Emmita Devi Hari Putri¹, Fajar Wicaksono²

AKPAR BSI Yogyakarta
emmita.evr@bsi.ac.id

Abstract - Hotel is the one type of accommodations, be using a part or all of the building to provide an accommodation food and beverage and the other service that managed by commercially. In the hotel have a many more departement to operations control. The One is Hosekeeping. On the accumulation to finish the task, a writer doing a riset according a observation, literature, dokumentasi and interview with the informant. Where in the doing a job housekeeping do with Standart Operasional and Procedure (SOP), so it's can create the maximum in the job and decrease being a complaint from guest. The housekeeping job in the hotel is important. Smooth completion and maintenance of sanitary room and hotel area is determined by the housekeeping. Because of that the sanitary must be note the well to create enjoying and guest endure to stay in hotel.

Keyword : Hotel, Housekeeping, Complaint, Purity, Enjoying

I. Pendahuluan

Pada tahun 2014 telah berdiri lebih dari 20 hotel baru di kawasan wisata kota Yogyakarta. Banyaknya hotel baru yang berdiri di Yogyakarta membuat semakin ketatnya persaingan di bidang jasa perhotelan. The Sahid Rich Hotel merupakan salah satu hotel yang ada di Yogyakarta yang terletak di pertengahan kota. Hotel ini sering dijadikan tempat beristirahat sementara oleh para wisatawan yang berjunjung di Yogyakarta. The Sahid Rich Hotel merupakan hotel baru yang selesai di bangun pada pertengahan tahun 2013, merupakan hotel bintang 4 yang bangunannya mengusung konsep colonial belanda dengan mengunggulkan pada *meeting room* dan kamar.

Sebagai hotel baru, The Sahid Rich tak lepas dari berbagai permasalahan pada saat pertama kali pengoperasiannya. Mulai dari masalah manajemen hingga komplain dari para tamu yang menginap ataupun sekedar berkunjung. Di mulai dari komplain kurang maksimalnya kerja para karyawan hingga komplain dari keadaan atau kebersihan dari tiap tempat di hotel. Pada awal *preopening*, fasilitas hotel yang sering digunakan dan laku terjual adalah *ballroom*, karena *ballroom* yang ada di The Sahid Rich merupakan salah satu *ballroom* terluas di Yogyakarta dibandingkan dengan *ballroom- ballroom* yang dimiliki oleh hotel lain yang ada di Yogyakarta. Kebersihan *ballroom* sepenuhnya menjadi tanggung jawab *housekeeping department*, pada saat *pre-opening housekeeping* masih banyak di bantu oleh bantuan *casual on call* karena sedikitnya tenaga kerja disana pada waktu itu, terkadang tidak ada bantuan sama sekali, hanya mengandalkan dengan karyawan yang ada pada waktu itu dan menjalankan operasional hotel dengan tenaga kerja seadanya yang

mengakibatkan kurang maksimalnya kebersihan area hotel.

Saat *opening*, *housekeeping* juga masih di bantu oleh tenaga casual yang minim akan pengalaman dalam dunia perhotelan dan kurang wawasan akan seluk beluk dunia perhotelan sehingga banyak di lakukan training-training untuk para casual pada waktu itu. Tidak jarang pada saat *opening* pun kebersihan hotel masih dipertanyakan akan keberadaannya. Dimana waktu *opening* kebersihan menjadi lebih utama dan menjadi aspek yang di perhatikan. Namun dengan minimnya pengetahuan casual dan minimnya karyawan waktu itu kebersihan area hotel menjadi belum maksimal. Sehingga tidak jarang para tamu hotel *complain* dengan kebersihan area hotel yang kebersihannya kurang maksimal dan kotor dimata para tamu ataupun pengunjung sehingga membuat para tamu menjadi tidak nyaman dengan kondisi dan situasi di hotel saat itu. Melihat permasalahan yang terjadi di atas, maka dalam penelitian ini penulis menitik beratkan pada kebersihan *public area* The Sahid Rich Hotel yang mana kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan tamu hotel.

II. Tinjauan Pustaka

A. Pengertian Hotel

Jasa akomodasi pariwisata yang sering digunakan oleh para pelaku wisata salah satunya adalah jasa perhotelan. Wisatawan yang mengunjungi daerah tujuan wisata membutuhkan tempat peristirahatan sementara untuk melepaskan rasa lelahnya selama perjalanan. Dalam perkembangannya, hotel didefinisikan sebagai berikut :

1. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa

pelayanan menginap, makan, minum dan jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial dan profesional. (SK Menparpostel No. Km. 34/NK.103/MPPT 87)

2. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw.301/Phb. 77)
3. Sedangkan menurut Charles E. Steadmon dan Michael L. Casavana dalam bukunya yang berjudul *Managing front office Operations* menyebutkan definisi hotel sebagai berikut: "Hotel dapat diartikan sebagai suatu usaha atau bisnis komersial yang menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dan melengkapinya dengan pelayanan lainnya, seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan terhadap kamar, pelayanan pengangkutan barang-barang tamu, pelayanan linen atau pakaian serata penggunaan furniture dan fasilitas atau hiasan lainnya yang tersedia.

Jadi dapat digambarkan disini bahwa untuk mendukung jalannya operasional, hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

1. *Building* (bangunan)
2. *Guest Room* (Kamar tamu untuk menginap)
3. *Restourant/Dinning Room* (Ruang makan dan minum)
4. *Laundry Plant* (Binatu)
5. *Human Resources* (Sumber daya manusia)
6. *Service* (Pelayanan)

B. Klasifikasi Hotel

Menurut Wisnu HS (2006:8-12) hotel di golongankan menjadi beberapa kriteria dan jenisnya. Adapun beberapa kriteria dan jenisnya adalah sebagai berikut :

1. Penggolongan dari kapasitas jumlah kamar
 - a. Small Hotel adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150
 - b. Medium – Average Hotel adalah hotel sedang dengan jumlah kamar antara 150-300
 - c. Medium – Above Average Hotel adalah hotel sedang dengan jumlah kamar antara 300-600
 - d. Large Hotel adalah hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600
2. Penggolongan dari segi tujuan tamu menginap
 - a. Business Hotel
Hotel yang di pergunakan oleh para businessmen yang datang untuk

melakukan kegiatan bisnis, hotelpun melengkapinya dengan fasilitas yang menunjang untuk keperluan bisnis.

- b. Resort (Recreational Hotel)
Hotel yang dipergunakan untuk kegiatan rekreasi atau bersantai, hotel menyediakan fasilitas pendukungnya.
3. Penggolongan dari segi aktivitas atau kegiatan khusus
 - a. Sport Hotel
Hotel yang khusus disediakan untuk kepentingan olahragawan atau berlokasi di kompleks olahraga.
 - b. Ski Hotel
Hotel yang dipergunakan untuk keperluan pemain ski atau tamu yang datang khusus untuk bermain ski.
 - c. Convention Hotel
Hotel yang diperuntukan bagi kepentingan konvensi.
 - d. Budget Motel
Motel yang khusus disediakan untuk para wisatawan dengan budget yang tergolong rendah.
4. Penggolong dari segi lama menginap
 - a. Transit Hotel
Hotel dengan tamu yang menginap rata-rata semalam.
 - b. Semi Residential Hotel
Hotel dengan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun tidak melebihi jangka satu bulan.
 - c. Residential Hotel
Hotel dengan tamu yang menginap rata-rata dengan jangka waktu yang lama (Long Staying Guest) melebihi waktu satu bulan. Biasanya mereka adalah expatriates yang diberikan penginapan di hotel oleh perusahaan dengan masatinggal sesuai dengan masa kontraknya.
5. Penggolongan dari segi kriteria jenis tamu terbanyak
 - a. Family Hotel
Hotel dengan tamu yang kebanyakan menginap bersama keluarganya.
 - b. Business Hotel
Hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan pengusaha.
 - c. Tourist Hotel
Hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan para pelancong atau wisatawan, baik Wisnu (Wisatawan Nusantara) maupun Wisman (Wisatawan Mancanegara)

- d. Cure Hotel
Hotel dengan tamu yang kebanyakan berkunjung dengan tujuan untuk pengobatan atau melakukan terapi.
- 6. Penggolongan dari segi lokasi
 - a. City Hotel
Hotel yang berlokasi di tengah kota dimana tamu menginap dengan tujuan melakukan kegiatan bisnis.
 - b. Resort Hotel
Hotel yang berlokasi di daerah wisata dimana tamu menginap dengan tujuan melakukan kegiatan rekreasi atau bersantai. Ada beberapa macam Resort Hotel yaitu:
 - 1) Mountaint Resort : Hotel di lokasi pegunungan
 - 2) Beach Resort : Hotel di lokasi tepi pantai.
 - 3) Lake Resort : Hotel di lokasi tepi pantai.
 - 4) Hill Resort : Hotel di lokasi perbukitan.
 - 5) Forest Resort: Hotel di lokasi hutan.
 - c. Suburban Hotel
Hotel yang berlokasi di pinggir kota.
 - d. Urban Hotel
Hotel yang berlokasi jauh dari kota besar atau di pelosok desa atau di tempat pengembangan daerah baru.
 - e. Airport Hotel
Hotel yang berlokasi di sekat atau di komplek bandar udara.
- 7. Penggolongan berdasarkan tarif kamar
 - a. Full American Plan yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk tiga kali makan.
 - b. Modified American Plan yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk dua kali makan.
 - c. Continental Plan yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk termasuk makan pagi.
 - d. Bermuda Plan yaitu hotel dengan sewa kamar yang sudah termasuk makan pagi ala Amerika.
 - e. European Plan yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar tidak termasuk makan.

C. Housekeeping Department

Hotel merupakan *hospitality industry* yang bergerak di bidang jasa pelayanan keramah tamahan, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, maka hotel mempunyai beberapa department- department yang memiliki tugas dan tanggung jawab setiap department.

Tujuan dari pembagian beberapa department itu adalah untuk menunjang kelancaran proses operasional di hotel, sehingga mampu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang sesuai dengan Departmentnya. Salah satu department yang ada di hotel adalah housekeeping department, yang mana tugas dan tanggung jawab *housekeeping department* adalah kebersihan seluruh *public area* hotel.

Menurut Bagyono (2008:17) *Housekeeping* berasal dari kata *House* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. *Houskeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara rumah yang dalam ini adalah hotel. *Housekeeping Departement* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Untuk menjaga kelancaran operasional sehari-hari dan supaya dapat menjangkau seluruh area tugasnya, *Housekeeping* dibagi dalam beberapa seksi. Ada pun seksi- seksi yang berada di bawah *Housekeeping Departement* yaitu:

1. *Floor Section*
Floor Section atau *Room Section* merupakan bagian *housekeeping* yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan kamar tamu. Dalam beberapa hotel, pengaturan tanggung jawab *floor* ini termasuk kepada area koridor setiap lantai. Petugas-petugas yang berada dalam seksi ini adalah :
 - a. *Floor Housekeeper/Floor Section Manager*
Floor Housekeeper/Floor Section Manager adalah manajer yang bertanggung jawab di *floor area* atau kamar.
 - b. *Floor Supervisor*
Floor supervisor adalah supervisor yang bertanggung jawab mengawasi serta mengecek pekerjaan room attendant.
 - c. *Room Attendant*
Room attendant adalah seksi yang bertugas menjaga dan membersihkan kamar.
2. *Houseman Section/Public Area Section*
Houseman Section atau *Public Area Section* merupakan bagian *Housekeeping* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan ,

perawatan, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel. Dalam beberapa hotel memiliki kebijakan dengan memberikan area koridor lantai dalam tanggung jawab *public area*. Fasilitas tersebut bervariasi tergantung kriteria dalam setiap hotel. Fasilitas itu antara lain :

a. *Lobby Area*

Lobby area adalah suatu ruangan hotel dimana tingkat kunjungan tamu sangat tinggi. Karena disinilah area dimana tamu memulai *Check in* ataupun *Check out*. *Lobby* sendiri bisa dipersepsikan sebagai gerbangnya sebuah hotel.

b. *Public Toilet*

Public toilet adalah toilet umum yang dipergunakan oleh para tamu hotel yang menginap ataupun berkunjung di hotel.

c. *Restourant*

Restourant adalah outlet dari *food & beverage* yang di gunakan makan untuk tamu dan juga tempat dimana para tamu bisa memesan makanan melalui *room service*.

d. *Bar*

Bar adalah outlet dari *food & beverage* yang di pergunakan untuk menjual minuman baik yang bersifat alkohol maupun non-alkohol.

e. *Food & Beverage Outlet* adalah outlet tempat *food & beverage*.

f. *Meeting/Conference Room*

Meeting/ Conference Room adalah tempat yang diperuntuhkan oleh para tamu untuk di gunakan sebagai tempat pertemuan ataupun meeting.

g. *Ballroom*

Ballroom adalah ruangan yang luas yang biasanya digunakan tamu untuk melakukan konferensi, seminar, pernikahan atau konser.

h. *Back Office*

Back Office adalah kantor tiap dari setia departemen di hotel, yang letak dan tempatnya tidaklah sama.

i. *Parking area*

Parking area adalah tempat parkir sepeda motor dan mobil untuk tamu dan karyawan hotel.

j. *Loker* adalah tempat barang untuk para karyawan hotel dimana di situ di sediakan lemari-lemari kecil untuk menyimpan barang-barang.

k. *Guest/Service lift* adalah lift yang di gunakan untuk akses naik turun dari *floor ke floor*.

Adapun petugas-petugas yang bertanggung jawab dalam seksi ini adalah:

1) *Public Area Housekeeper/Manager* adalah manajer yang bertanggung jawab atas kebersihan area hotel.

2) *Public Area Supervisor* adalah supervisor yang bertugas menuntun dan mengawasi kerja *public area attendant*.

3) *Public Area Attendant* adalah seksi yang bertugas menjaga dan merawat kebersihan area.

3. *Linen/Uniform*

Seksi ini bertanggung jawab terhadap penyediaan, penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan linen yang di gunakan oleh departemen-departemen terkait, seperti *Floor section*, *Banquet* dan *Food and Baverage Service*, dan uniform atau seragam kerja seluruh karyawan hotel. Petugas-petugas yang ada dalam seksi ini adalah:

a. *Linen/ Uniform Supervisor* adalah manajer yang bertanggung jawab dalam bagian binatu.

b. *Linen Supervisor* adalah seksi yang bertanggung jawab mengurus dan mengawasi kerja linen attendant.

c. *Uniform Supervisor* adalah seksi yang bertugas mengawasi dan mengurus kerja -uniform attendant.

d. *Linen attendant* adalah seksi yang bertanggung jawab mengurus serta mencuci linen hotel.

e. *Uniform Attendant* adalah seksi yang bertanggung jawab mengurus serta mencuci seragam para karyawan dan tamu hotel.

f. *Taylor* adalah seksi yang bertugas menjahit seragam.

4. *Laundry*

Seksi ini bertanggung jawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk *Guest Laundry* maupun *House Laundry* ataupun *Uniform*. *Guest laundry* adalah pakaian tamu, sedangkan *house laundry* adalah linen yang di gunakan *housekeeping* maupun departemen lain seperti *banquet* dan *food and beverage service*, serta penanganan *uniform* atau pakaian seragam kerja untuk seluruh karyawan hotel. Dalam beberapa hotel, laundry juga melakukan penanganan untuk jasa laundry luar, baik untuk individu

maupun untuk usaha jasa hotel, restourant, pabrik dan sebagainya yang merupakan *revenue* tambahan bagi laundry. Adapun petugas-petugas yang bertanggung jawab dalam seksi ini adalah:

- a. *Laundry Manager* adalah manager yang bertanggung jawab dalam laundry.
 - b. *Assistan Laundry Manager* adalah asisten laundry manager.
 - c. *Laundry Supervisor* adalah seksi yang bertanggung jawab mengurus dan mengawasi kinerja laundry attendant.
 - d. *Valet* adalah seksi yang bertugas mengantar dan mengambil laundry dari kamar.
 - e. *Washes* adalah seksiyang bertugas dalam hal mencuci laundry.
 - f. *Presser* adalah seksi yang bertugas menghaluskan laundry atau menyetrika.
 - g. *Marker* adalah seksi yang bertugas menandai laundry dan memilah jenis laundry.
5. *Pool Attendent*
Seksi ini bertanggung jawab dalam memelihara kebersihan, kerapian dan keindahan kolam renang agar selalu bersih dan membuat para tamu yang akan renang menjadi nyaman. Serta menjaga area di sekitar kolam renang agar selalu rapi dan bersih.
6. *Florist*
Florist adalah suatu bagian dari *housekeeping departement* yang bertugas dalam merangkai bunga yang akan digunakan oleh hotel dan juga menerima pesanan rangkaian bunga atau buket dari luar area hotel.
7. *Gardener*
Gardener adalah salah satu bagian dari *housekeeping departement* yang bertugas merawat dan menata tanaman atau bunga di area hotel agar tercipta suasana nyaman dan sejuk di setiap area hotel.

III. Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005), pendekatan penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis,

tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

B. Tehnik Cuplikan

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2008:49) penelitian kualitatif adalah tidak menggunakan istilah populasi tetapi dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis, yang dapat digambarkan, sebagai berikut.



Gambar 3.2

sumber : Sugiyono (2008:50)

C. Sumber Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Jenis dari sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden (Wardiyanta, 2006:28). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan berasal dari opini subjek yang diperoleh dari hasil wawancara.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga (Wardiyanta, 2006:28. Penggunaan data sekunder ini dapat menguntungkan bagi penulis karena dapat menghemat waktu, tenaga dan dana. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan

D. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik pengumpulan data kualitatif dan alat pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi (observation)

Yaitu tehnik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap situasi yang

sesungguhnya pada obyek yang akan diteliti. Adapun jenis observasi yang dilakukan adalah dengan meninjau secara langsung kelapangan dan melihat obyek penelitian selama penulis mengikuti on the job training / bekerja yang dilaksanakan dari tanggal 7 juli 2012– sekarang di The Sahid Rich Jogja

2. Studi Pustaka (literature)
Yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari kepustakaan yang berhubungan dengan obyek penelitian. Penulis mengumpulkan dan mencatat dasar – dasar dari teori dengan membaca, mempelajari buku – buku literature yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.
3. Dokumentasi (documentation)
Yaitu tehnik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh lembaga yang berwenang. Penulis mengumpulkan data dokumen – dokumen yang ada pada hotel The Sahid Rich Jogja Hotel khususnya yang berkaitan dengan kinerja Public Area Housekeeping di The Sahid Rich Jogja Hotel.
4. Wawancara (interview)
Wawancara yang akan digunakan adalah wawancara langsung dimana penulis bebas mengadakan wawancara dengan pihak yang bersangkutan terhadap penelitian penulis. Wawancara dilakukan dengan staff human resources department, Housekeeper, Assistant Housekeeper, Housekeeping Supervisor, dan lain- lainnya.

IV. Pembahasan

A. Gambaran Umum The Sahid Rich Hotel Jogja

Di Yogyakarta usaha bisnis perhotelan tumbuh dan berkembang dengan pesat. Bisa dilihat dari berapa jumlah hotel baru yang di bangun pada kisaran tahun 2012-2014 ini. The Sahid Rich Jogja Hotel salah satunya. The Sahid Rich Jogja Hotel hadir dengan konsep bangunan colonial dan memiliki 181 kamar, ballroom dengan kapasitas hingga 3000 orang, meeting room dan berbagai fasilitas pendukung lainnya seperti Lotus Swimming Pool dimana para tamu bisa memanjakan diri berenang di kolam renang, Malibu Sky lounge dimana para tamu bisa menikmati keindahan kota yogyakarta di malam hari dengan penuh nuansa keromantisan, SPA yang memanjakan bisa memanjakan tamu yang

kelelahan dan GYM yang bisa menjadi tempat olahraga alternatif bagi para tamu.

Hotel The Sahid Rich pertama kali di pegang oleh pemiliknya sendiri dalam pengoperasiannya selama proyek pembangunan masih berjalan sampai saat *pre opening*. Di saat *pre opening* hotel The Sahid Rich Jogja sudah mulai menyewakan kamar dan ballroom yang dimiliki. Di saat *pre opening* ini tenaga kerja yang ada masih sedikit dan sehingga belum bisa maksimal dalam pengoperasiannya. Seiring dengan berjalannya waktu setelah proyek pembangunan hampir selesai maka owner The Sahid Rich Jogja hotel mengadakan kerjasama dalam pengelolaan management hotel dengan Hotel Sahid Raya Yogyakarta yang ditanda tanda tangani pada 25 juni 2012.

Kerjasama antara The Rich Jogja Hotel dengan Sahid Raya Hotel Yogyakarta telah sepakat, maka PT Sahid International Hotel Management and Consultant mulai mengelola dan mengoperasikan The Rich Hotel Jogja, sebuah hotel dengan 181 kamar. Kesepakatan pengelolaan tersebut di tanda tangani pada tanggal 25 juni 2012 oleh Dirut Sahid Hariyadi Sukamdani dan Direktur Keuangan PT Garuda Mitra Sejati Bunardi. Turut menyaksikan Komisaris Utama Sahid Sukamdani S. Gitosardjono dan Komite Garuda Mitra Sejati Soekeno.

The Sahid Rich Jogja merupakan hotel baru di kawasan Jalan Magelang Jogja dengan 181 kamar. Hotel ini dilengkapi dengan Convention Hall dengan kapasitas 2000 orang. Hariyadi mengatakan, The Sahid Rich Jogja menjadi hotel ke 27 dibawah pengelolaan Sahid International. Dengan tambahan tersebut kami mengelola 3.000 kamar. Komisaris Utama Garuda Mitra Soekeno mengatakan di tangan Sahid, pihaknya yakin bahwa hotel akan dikelola dengan baik. "Apalagi kita berpegang pada filosofi bisnis didasari dengan kejujuran." Sukamdani dalam sambutannya mengatakan bisnis hotel tidak seperti bisnis jasa atau perdagangan. "Ini seperti properti, investasi banyak, pengembalian lambat, nilainya terus naik. Oleh karena itu butuh kesabaran."

Bisnis hotel di Jogja mengalami perkembangan yang luar biasa dalam lima tahun terakhir. The Sahid Rich Jogja makin meramaikan persaingan, menjadi bagian dari 17 hotel baru yang akan beroperasi tahun 2012. The Rich Jogja Hotel beralamat di Jl. Magelang Km. 6 No. 18 Patran, 55281 Yogyakarta . Hanya 15 menit berkendara dari Jalan Malioboro, jalan perbelanjaan utama di kota Yogyakarta, The

Sahid Rich Jogja ini menyediakan kamar modern dengan Wi-Fi gratis. Fasilitasnya mencakup spa, pusat kebugaran, dan kolam renang outdoor.

The Sahid Rich Jogja hanya 25 menit berkendara dari Bandara Internasional Adi Sucipto. Hanya dibutuhkan 50 menit naik mobil untuk mencapai Candi Borobudur yang terkenal. Selain ber-AC dan memiliki jendela besar, kamar juga dilengkapi dengan teras, TV satelit layar datar, dan telepon. Kamar mandi pribadinya memiliki bathtub atau shower. Memanjakan diri anda di salon kecantikan yang ada di hotel ini atau nikmati pijat di spa, meja depan 24-jam, meja layanan wisata, dan layanan tiket memberikan kemudahan untuk anda. Aneka hidangan ala Indonesia dan Barat disajikan di restoran Rich Jogja.

B. Fasilitas dan Peralatan yang digunakan dalam operasional di The Sahid Rich Jogja

Suatu hotel yang sudah beroperasi tentunya tidak akan lepas dari fasilitas, sarana dan prasarana yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan para tamu hotel. Hal ini dilakukan demi kenyamanan, ketentraman dan kepuasan tamu, begitu juga dengan The Sahid Rich Hotel Jogja. Ada pun fasilitas yang tersedia di The Sahid Rich Hotel Jogja adalah:

1. Fasilitas Umum terdiri dari *Restoran, Bar*, Bagian Penerima Tamu 24 Jam, Surat Kabar, Taman, Teras, Kamar Bebas-Rokok, *Lift*, Kapel/Kuil, Penitipan Bagasi, AC.
2. Fasilitas pelayanan meliputi Layanan Kamar, Fasilitas Rapat/Perjamuan, Antar-Jemput Bandara, Pusat Bisnis, Binatu, Pemangkas Rambut/Salon Kecantikan, Penukaran Valuta Asing, Penyewaan Mobil, Meja Layanan Wisata, Faks/Fotokopi, Layanan Tiket, Layanan Pramutamu, Layanan Antar-Jemput (berlaku biaya tambahan). *Free Wi-Fi* tersedia di seluruh kawasan hotel dan tidak dikenai biaya.
3. Area Parkir
4. Fasilitas *Banquet Product*

Ada pun fasilitas yang tersedia di *Banquet Product* adalah:

- a. Pool side (pinggir kolam): Dapat dipakai untuk cocktail party atau dinner/restaurant style, di Pool side sering sekali digunakan event barbeque pada saat malam hari.
- b. Wedding Chapel: Wedding Chapel berada di dekat swimming pool yang biasa dipakai untuk mengambil gambar pre wedding dan juga biasa untuk

center/ panggung di dalam acara - acara di pool.

- c. Fitness Center: Hotel mempunyai fasilitas fitness center yang berada di sebelah pool lantai dasar. Di The Sahid Rich Jogja Hotel fitness center masih dalam tahap finishing dalam pembangunan.
- d. Spa: Hotel mempunyai fasilitas Spa yang berada di sebelah pool lantai dua. Di The Sahid Rich Jogja Hotel Spa masih dalam tahap finishing dalam pembangunan juga.
- e. Indoor parking: Hotel mempunyai tempat parkir dalam, terletak di basement bangunan hotel bagian belakang. Kendaraan tamu dapat diparkir lebih aman.
- f. Sambungan internet/wireless: Bagi tamu menggunakan computer atau laptop dapat disambungkan dengan internet/wireless dengan kecepatan tinggi dengan menghubungi business center terlebih dahulu untuk minta nomor log in.
- g. Restaurant: Hotel mempunyai satu restaurant bernama Lavender restaurant dengan kapasitas 150 pax dan terbagi dalam smooking area dan no smooking area.
- h. Blue Rose Bar: Hotel memiliki satu rose bar yang ada di lobby hotel.
- i. Pelayanan teknis: service yang diberikan acara berlangsung berupa tenaga yang kita berikan untuk membantu tamu dari mulai persiapan sampai selesai acara.
- j. Pelayanan Makan dan minum: Service disini yaitu semua yang berhubungan dengan makan dan minum yaitu biasa berupa jamuan makan malam, siang coffee break dan acara jamuan khusus lainnya
- k. Malibu Sky Lounge: Hotel mempunyai satu Malibu Sky Lounge yang berada di lantai sepuluh hotel. Malibu sky lounge biasanya di pakai untuk acara dinner atau meeting.

C. Usaha Housekeeping dalam Menjaga dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu

Housekeeping merupakan suatu department yang ada di The Sahid Rich Hotel Jogja, yang mana tugas utama dan tanggung jawab housekeeping adalah menjaga kebersihan seluruh area hotel. Berikut beberapa usaha-usaha public area housekeeping di The Sahid

Rich Hotel dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, antara lain adalah:

1. Memberikan pelayanan yang terbaik.
Sebagai hotel berbintang sudah selayaknya public area housekeeping dalam memberikan pelayanan yang baik atau yang terbaik, kebersihan area yang maksimal. Serta menjalankan Standart Operasional Prosedure (SOP) yang ada sehingga tercapai suasana yang serasi, nyaman dan indah. Memberikan pelayanan terbaik seperti tidak menunda-nunda jika ada tamu yang meminta sesuatu, mengetok pintu kamar 3 kali jika hendak membuka pintu kamar dan lain-lain.
2. Selalu bersikap ramah dan responsif terhadap tamu
Sangat ditekankan untuk dapat bersikap ramah dengan melakukan standart greeting jika berpapasan dengan tamu dan sopan terhadap semua tamu, tersenyum dan memberi salam, tidak membawa masalah pribadi atau keluarga ke dalam hotel, tidak lupa juga kita dituntut selalu aktif dan responsif terhadap kebutuhan tamu, hendaknya jangan menunggu tamu mengajukan pertanyaan atau permintaan.
3. Berpenampilan rapi dan bersikap profesional
Penampilan itu sangat penting karena itu kelihatan mata semua karyawan dituntut untuk selalu berpenampilan rapi, rambut harus pendek dan rapi, tidak boleh memiliki kumis, pakaian seragam dan badan harus bersih dan rapi, dan tidak lupa kita juga harus bersikap profesional, suka membantu, bertindak efisien dalam bekerja.
4. Melakukan perawatan dan menambah fasilitas dan peralatan secara berkala
Semua karyawan tanpa terkecuali harus ikut bertanggung jawab dalam menjaga dan merawat segala fasilitas dan peralatan yang ada dengan baik. Peralatan yang rusak harus diganti atau diperbaiki. Peralatan dan barang yang dipakai di hotel telah dihitung masa berlaku dan pakainya dan sudah dipersiapkan biaya penggantinya secara berkala. Oleh karena itu barang sudah habis berlaku atau penetapannya harus diganti dengan yang baru biarpun peralatan yang lama masih cukup bagus, barang lama akan dilelang atau dijual lagi. Penetapan ini mungkin berapa bulan atau tahun sekali secara berkala teratur.
5. Mengadakan briefing dan evaluasi

Untuk mengoptimalkan kerja dan dalam acara-acara khusus sebelum bekerja diadakan briefing untuk menyampaikan hal-hal yang harus dikerjakan atau ada hal khusus yang berbeda dan juga dalam pembagian tugas masing-masing karyawan dan departemen yang terkait. Biasanya briefing dilakukan 3 kali di setiap awal akan memulai shift baru. Tidak lupa housekeeping department selalu mengadakan uvaluasi setiap bulannya untuk mengetahui kekurangan apa saja yang belum terpenuhi setiap bulannya agar tercipta kinerja yang epektiv di bulan kedepannya.

6. Mengadakan pendidikan dan training
Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan diadakan pendidikan dan training terutama bagi karyawan baru atau peserta magang baru, pembekalan tentang fasilitas dan pelayanan yang dimiliki hotel secara umum, standar pelayanan hotel dan lainnya. Pihak owner sendiripun juga mendatangkan trainer yang terkenal juga karena pihak owner sangat menginginkan karyawannya bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Training sendiri biasanya dilakukan setiap akhir bulan dan akan ada evaluasi tahunan setiap akhir tahunnya.
7. Menyeleksi secara ketat bagi pemohon peserta magang
Untuk dapat ikut dan diterima menjadi peserta magang setiap orang harus dites dan diseleksi terlebih dahulu yaitu seperti kemampuan bahasa Inggris, pengetahuan umum tentang hotel dan bidang yang dipilih, dan yang tidak lupa yaitu penampilan.
8. Mencari masukan, kritik dan saran dari tamu baik secara lisan maupun tulisan.
Yang dilayani oleh hotel adalah tamu oleh karena itu sangat perlu hotel mengetahui apa yang diinginkan dan diperlukan tamu. Oleh karena itu hotel memerlukan masukan dari tamu melalui kritik dan saran. Masukan ini bisa secara lisan atau langsung kita meminta dan bertemu dengan tamu, biasanya diminta ketika acara sudah selesai.
9. Memberi pelayanan yang berbeda bagi pelanggan tetap
Tamu yang menjadi pelanggan tetap merupakan keuntungan bagi kita. Selain kita mencari pelanggan baru kita juga harus berusaha untuk menjaga untuk tetap mempertahankan pelanggan yang telah ada.
10. Menangani keluhan dan complain tamu dengan baik

Dalam memberi pelayanan kepada tamu, tidak selamanya semuanya berjalan dengan lancar. Ada kalanya housekeeping mendapat masalah atau complain dari tamu. Dalam menangani complain dari tamu kita harus hati-hati dan ditangani dengan baik karena kalau tidak pelanggan tidak akan datang kembali atau pindah ke tempat lain. Oleh karena itu disarankan jika karyawan tidak bisa menangani sebaiknya diserahkan pada seniornya atau atasannya.

11. Menjaga kerjasama dan komunikasi yang baik dengan departemen lain

Housekeeping section bekerja tidak sendirian tetapi berhubungan dengan departemen dan section lain untuk itu perlu adanya komunikasi dan kerjasama baik dengan yang terkait, membangun keakraban, rasa kekeluargaan.

D. Prosedur Housekeeping dalam Melayani Tamu Complaint

Fasilitas yang mewah dan pelayanan yang diberikan kepada para tamu mempunyai peran yang sangat penting bagi sebuah hotel. Dan yang paling utama bahwa peran tamu sangat tinggi di dalam membangun bisnis perhotelan. Setiap operasional public area section, pasti ada berbagai macam sifat tamu. Ada tamu yang senang dengan pelayanan yang diberikan, tetapi ada pula tamu yang mengeluh karena pelayanan yang tidak menyenangkan. Oleh karena itu, yang akan penulis bahas adalah:

1. Penyebab keluhan

Ada tiga tipe penyebab yang dapat memunculkan keluhan tamu (guest complaint), yaitu :

- a) Hal-hal yang bersifat mekanis
Yang termasuk dalam tipe ini adalah adanya kerusakan pada hotel, misalnya : Penerangan, AC, interior ruangan, kunci kamar, pesawat TV, video, computer, dan lain-lain.
- b) Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan
Hal ini biasanya disebabkan oleh :
 - 1) Tamu harus menunggu lama
 - 2) Kamar yang kurang bersih
 - 3) Pelayanan di bagian makanan dan minuman
- c) Sikap pegawai
Disebabkan oleh sikap pegawai seperti : Kasar, kurang hati-hati, tidak ramah, kurang sopan, malas, lamban, dan lain-lain.

2. Penanganannya

Penanganan masalah seperti di atas sangat tergantung pada situasi saat itu. Adapun beberapa cara-cara untuk menyelesaikan keluhan adalah :

- a) Dengarkan semua keluhan tamu dengan penuh perhatian. Perhatikan setiap ucapan tamu dengan seksama dan jangan membagi perhatian dengan tamu lain.
- b) Usahakan untuk menerimanya secara langsung. Dapat dilakukan dengan cara :
 - 1) Usahakan untuk tidak menjawab secara tidak sopan atau dengan gaya membela diri.
 - 2) Ingat bahwa tamu selalu merasa dirinya benar.
- c) Rasakan posisi tamu saat itu
Usahakan untuk mengerti dengan benar bagaimana perasaan tamu tersebut.
- d) Ingat selalu bahwa tamu merupakan sumber penghasilan bagi hotel. Selalu jaga harga diri tamu. Tunjukkan perhatian secara pribadi dan gunakan kata-kata seperti "Terima kasih, saya sangat mengerti posisi bapak" dan lain-lain.
- e) Konsentrasikan perhatian anda pada pokok masalah
Apapun yang terjadi, jangan menghina tamu dan tetapkan konsentrasi pada pokok masalah.
- f) Buatlah catatan
Catatlah pokok masalahnya. Gunakan buku catatan bila harus menyampaikan hal itu kepada orang lain. Disamping itu, dengan mencatat maka hal itu akan memberikan kesan bahwa kita benar-benar memperhatikannya.
- g) Berikan gambaran waktu yang diperlukan
Terangkan kepada tamu akan waktu penyelesaiannya. Jangan terlalu cepat dan jangan juga terlalu lama.
- h) Penyelesaiannya
Laksanakan penyelesaiannya dan beritahukan kepada tamu bahwa masalah telah diusahakan penyelesaiannya, ucapkan kata maaf dan terima kasih kepada tamu atas keluhan tersebut, dan laporkan semua itu termasuk bagaimana penyelesaiannya kepada atasan.

E. Kendala Public Area Housekeeping dan penyelesaiannya

1. Kendala – kendala pada saat event besar berlangsung
 - a) Pada saat event akan berlangsung biasanya kekurangan tenaga kerja karena staff yang masih sedikit
 - b) Peralatan yang masih minim untuk operasional di public area section seperti tool, chemical dan lain-lain.
2. Kendala saat Big Season
 - a) Kurangnya stock linen, dikarenakan laundry masih memakai jasa laundry di luar hotel.
 - b) Jumlah bed tambahan yang masih minim, sehingga tidak mencukupi untuk semua kamar.
3. Kendala saat masih tahap penambahan kamar dan fasilitas lain
 - a) Banyaknya debu yang berserakan karna pembangunan untuk penambahan kamar baru
4. Penyelesaiannya
 - a) Saat event besar berlangsung:
 - (1) Dengan banyaknya kegaitan operasional yang harus dikerjakan dari pada saat banyak event dan kekurangan tenaga kerja maka pihak hotel mencari tenaga daily worker atau tenaga casual untuk melengkapi itu semua, biasanya tenaga casual diminta untuk bekerja dari saat prepration, acara berlangsung sampai tahap finishing. Untuk pembayaran tenaga kerja daily worker diberikan setiap hari setelah selesai bekerja untuk menghindari kesalahan – kesalahan untuk pencatatan jumlah kedatangan casual masuk kerja.
 - (2) Berhubung The Sahid Rich Jogja Hotel masih dalam masa pre-opening maka masih banyak kekurangan yang ada. Salah satunya adalah apabila didalam event terdapat kekurangan fasilitas maka pihak hotel menyewa keluar hotel yang sudah ada kerjasama untuk melengkapi itu semua. Dan juga tak lupa pihak owner juga selalu menyakan fasilitas apa saja yang kurang untuk setiap meghadapi event – event yang ada kemudian pihak owner memfollow up dan membelikannya.
 - b) Pada saat big season
 - (1) Karena masih menggunakan jasa laundry dari luar, biasanya pihak hotel menyewa tambahan linen dari hotel/perusahaan lain.

- (2) Untuk mengatasi kurangnya stok bed tambahan, biasanya pihak hotel menyewa tambahan bed dari hotel/perusahaan lain.

V.a. Kesimpulan

1. Sebagai salah satu section di hotel, housekeeping dituntut untuk menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengikuti sesuai standar SOP yang ada. Serta mampu memberi pelayanan yang baik terhadap tamu agar tamu merasa betah untuk tinggal di hotel dan tidak melakukan komplain.
2. Dari hasil pengamatan selama penelitian, penulis menyimpulkan bahwa dalam menyikapi suatu komplain housekeeping di latih untuk mencari penanganan yang tepat atau sesuai dari tamu yang complain agar tidak terjadi komplain yang berkepanjangan.
3. Kelengkapan fasilitas peralatan dan banyaknya tenaga kerja yang sebanding dengan event yang ada di Housekeeping Section akan memperlancar operasional kerja di public area housekeeping. Sehingga pembagian tugas kerja akan lebih mudah dan akan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur.

V.b. Saran

1. Perlunya mengikuti SOP yang ada agar terciptanya pekerjaan yang maksimal.
2. Perlunya meningkatkan pengetahuan tentang tata cara menghadapi complain dan penyelesaiannya.
3. Perlunya mengantisipasi segala kendala-kendala yang ada sebelum adanya event agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan tidak terabaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bagyono. 2008. Housekeeping Hotel Problem Solving & Terminologi. Bandung: Alfabeta.
- [2] Bagyono. 2006. Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung: Alfabeta.
- [3] Moleong Lexy J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [4] Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [5] Wardiyanta. 2006. Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset.
- [6] Wisnu. HS. 2006. Housekeeping Department Floor and Public Area. Edisi I. Bandung: Alfabeta