

---

## **Peranan *housekeeping department* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar**

**Tita Juwita**

Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

[titaj2200@gmail.com](mailto:titaj2200@gmail.com)

---

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Housekeeping Department dalam meningkatkan tingkat hunian kamar. Untuk mengetahui cara meningkatkan tingkat hunian kamar. Dan Untuk mengetahui kerjasama yang terjalin antara Housekeeping Department dengan Department lainnya misalnya Front Office, Food and Beverage dan lain-lain. Desain penelitian yang dilakukan penulis yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Hasil penelitian didapatkan Peranan Housekeeping Department dalam peningkatan tingkat hunian kamar, harus memegang erat tugas dan tanggung jawab atas pemeliharaan kamar yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan kamar dan juga seluruh area di Asmila Boutique Hotel. Tingkat Hunian Kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel Meningkat 10-15%. Pihak hotel menerapkan strategi sebagai berikut 1. Bangunan yang masih mengandung nilai history & mirip kraton Mangkunegaran. 2. Pihak hotel mengadakan strategi dengan memberikan potongan harga. 3. Membuat dekorasi kamar yang menarik baik in & out door. Tiap-tiap Department tidak dapat berdiri sendiri-sendiri dan bekerja sendiri-sendiri tanpa bantuan Department lain sehingga Housekeeping Department dan Department lainnya misalnya Front Office, Food and Beverage saling membutuhkan, saling bekerja sama. Petugas hotel khususnya Housekeeping dalam hal ini harus selalu siap memberikan pelayanan kepada tamu sewaktu-waktu dibutuhkan, dengan terjualnya kamar yang banyak, itu berarti peningkatan jumlah tamu yang menginap juga banyak, dan pendapatan hotel juga meningkat. Dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Asmila Boutique Hotel maka kualitas dan kedisiplinan kerja Housekeeping harus senantiasa diperhatikan dan ditingkatkan. Paling tidak, tetap berusaha menjaga kebersihan, keindahan, kerapian, kedisiplinan, keramah tamahan, kesopanan dalam melayani para tamu yang baru maupun yang sudah menjadi pelanggan sehingga timbul image yang baik dari para tamu. Untuk pihak hotel peralatan kerja yang sudah tua/ tidak layak pakai semestinya harus diganti. Karena Kusuma Sahid Prince Hotel sudah mendapat kenaikan bintang lima maka juga harus dibarengi dengan Equitment yang bertaraf bintang lima.

**Kata kunci:** *Housekeeping, Hunian Kamar, Hotel*

### **Abstract**

*The purpose of this research is to determine the role of the Housekeeping Department in increasing room occupancy rates. To find out how to increase room occupancy rates. And to find out about the collaboration that exists between the Housekeeping Department and other departments, for example the Front Office, Food and Beverage and others. The research design carried out by the author used descriptive qualitative research. The data sources used are primary and secondary data. The type of research used is field research and library research. The research results showed that the role of the Housekeeping Department in increasing room occupancy levels is that it must strictly adhere to the duties and responsibilities for room maintenance which includes cleanliness, tidiness, beauty and comfort of the rooms and also all areas in the Asmila Boutique Hotel. Room Occupancy Rate at Kusuma Sahid Prince Hotel Increases by 10-15%. The hotel implements the*

---

---

*following strategy 1. Buildings that still contain historical values & resemble the Mangkunegaran palace. 2. The hotel is implementing a strategy by providing discounts. 3. Create attractive room decorations both in & out door. Each department cannot stand alone and work independently without the help of other departments, so the Housekeeping Department and other departments, for example the Front Office, Food and Beverage, need each other and work together. Hotel staff, especially housekeeping, in this case must always be ready to provide services to guests whenever needed. By selling a large number of rooms, it means an increase in the number of guests staying overnight, and the hotel's income also increases. In increasing the room occupancy rate at the Asmila Boutique Hotel, the quality and work discipline of Housekeeping must always be considered and improved. At the very least, keep trying to maintain cleanliness, beauty, neatness, discipline, friendliness and politeness in serving new guests and existing customers so that a good image of the guests emerges. For hotels, work equipment that is old/unfit for use should be replaced. Because the Kusuma Sahid Prince Hotel has received a five star increase, it must also be accompanied by five star equipment.*

**Keywords:** *Housekeeping, Room Occupancy, Hotel*

---

## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki berbagai jenis dan ragam budaya yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Daerah-daerah yang dinilai mempunyai potensi wisata mulai diperhatikan dan dimanfaatkan untuk menarik kedatangan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Tujuan dari semua itu adalah meningkatkan pendapatan devisa negara dari sektor non migas (Karyono, A Hari 1997 :20)

Semakin besar perkembangan industri pariwisata di Indonesia telah memberikan pengaruh besar bagi pertumbuhan sosial dan industri pariwisata. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyak perkembangan industri pariwisata di Indonesia dengan terpadunya kerja sama antara pengusaha di dunia kepariwisataan, pemerintah, dan masyarakat. Meningkatkan usaha pengembangan pariwisata, dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan domestik maupun mancanegara untuk mendukung Visit Indonesia 2009

Fasilitas pelayanan dalam memberikan kemudahan bagi para wisatawan adalah berdirinya hotel, dari tingkat melati sampai hotel berbintang. Dalam sebuah hotel karyawan harus dapat berkomunikasi dan berinteraksi agar tamu yang menginap dapat merasakan kepuasan. Karyawan yang melayani tamu tidak saja di *Front Office Department* dan *Food and beverage department housekeeping department di Asmila Boutique Hotel* juga memberikan pelayanan kepada tamu di hotel. Untuk itu, agar dapat berkembang di dunia industri perhotelan yang modern dan maju maka perlu kerjasama yang bagus.

Tugas dan tanggungjawab *Housekeeping Department* adalah menjaga, memelihara, merawat kebersihan ruangan hotel baik bagian *Publik Area, Room, Office*, dan bagian *Administrasi, Toilet, Meeting room, Restaurant*, tempat khusus karyawan serta keindahan dan kenyamanan seluruh *area* tersebut. Saat tamu masuk *room* yang dilihat pertama kali adalah *bed* kemudian fasilitas yang tersedia di *room* serta, kebersihan kamar mandinya juga berpengaruh penting Pekerjaan *Housekeeping* khususnya *Roomboy* membersihkan *Room* setiap hari pada saat kamar ditempati tamu *Check In* maupun *Check Out* dan dalam keadaan kamar kosong (*Vacant*) biar selalu bersih dan indah. Kepuasan tamu merupakan tujuan yang paling utama dan perlu diperhatikan dengan baik agar tamu merasa nyaman dan puas selama tinggal di hotel.

Dengan alasan tersebut maka penulis mengambil judul Peranan *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di *Asmila Boutique Hotel*.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dilakukan penulis yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu fenomena secara detail untuk menggambarkan yang terjadi (Sugiyono, 2011:6).

Persepsi dari judul diatas merupakan suatu bentuk untuk mengetahui peranan *housekeeping* dalam meningkatkan hunian kamar di *Asmila Boutique Hotel*. Data kualitatif adalah data yang disajikan berupa kata-kata atau kalimat baik secara tertulis

maupun lisan dari orang-orang yang dapat diamati. Jenis data yang dipergunakan penulis berupa data hasil wawancara kepada informan. Dalam penulisan laporan ini penulis telah mengumpulkan sumber data baik primer maupun sekunder. Metode pengambilan data dengan penelitian lapangan dan literatur. Pada penelitian lapangan adalah dengan melakukan observasi dan wawancara, sedangkan pada penelitian literatur adalah menerapkan teori yang sudah ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peran Housekeeping Departement Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar

Housekeeping department adalah bagian dari suatu hotel yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan, kebersihan, perawatan, penataan, keindahan yang ada di hotel, baik secara menyeluruh maupun administrasi. Housekeeping department dibagi dalam beberapa section dan masing-masing section dikepalai Supervisor.

Seksi-seksi tersebut yaitu :

1. Housekeeping Office Section  
Mengurus administrasi dan komunikasi seluruh kegiatan Housekeeping department.
2. Floor/ Room Section  
Memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar tamu dan sekitarnya.
3. Linen and uniform section  
Menyediakan linen uniform bagi karyawan dalam keadaan bersih dan siap pakai.
4. Gardener section  
Memelihara dan mengurus tanaman dan taman-taman di hotel.
5. Houseman Section commit to user  
Memelihara kebersihan dan kerapian public area
6. Swimming Pool Section
  - a. Memelihara kebersihan, keindahan dan kerapian area kolam renang.
  - b. Melayani, menjaga keselamatan perenang dan tamu lain di area kolam renang.
  - c. Membantu Food & Beverage Department dalam mengorder makanan dan minuman dari perenang dan tamu lain.
  - d. Melakukan test kualitas air setiap hari (Karyono, A. Hari 1997, 28

7. Florist section
  - a. Mengadakan program penggantian bunga Front Office, Bar & restaurant dan lobby.
  - b. Menyiapkan tanaman pot untuk penggantian di Lobby.
  - c. Membuat bunga untuk event, corsage dan kalung melati.
  - d. Clear up bunga yang sudah selesai untuk event.
8. Roomboy/ maid  
Petugas yang bertanggung jawab melaksanakan penataan, perawatan dan sekaligus melengkapi kebutuhan kamar-kamar tamu sesuai standar supplies yang telah ditentukan.

Upaya yang dilakukan oleh Housekeeping department dalam upaya peningkatan hunian kamar di Asmila Boutique Hotel, diantaranya meliputi :

Peningkatan kualitas dan kuantitas kerja para karyawan Housekeeping dalam operasionalnya sehari-hari, menyediakan segala fasilitas kelengkapan yang dibutuhkan bagi para tamu, memberikan service yang terbaik dan selalu bersikap ramah tamah terhadap tamu khususnya para Roomboy dan Houseman, juga memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

Housekeeping Department bertugas membersihkan kamar dan public area setiap hari baik Low Season and High Season. Cara membersihkan kamar Low Season karena tingkat hunian kamar yang sedikit maka roomboy bertugas untuk mengecek kamar dan melengkapi amenitis.

Cara membersihkan kamar yang High Season tingkat hunian kamar yang penuh oleh tamu yang menginap, roomboy harus membersihkan BedRoom & BathRoom dalam waktu 20 menit, setiap kamar, karena setiap roomboy ditugaskan membersihkan kamar minimal 14 kamar, agar cepat selesai roomboy dibantu TRAINEE biasanya tugas dibagi menjadi 2:

1. TRAINEE bertugas membersihkan bed room dan melengkapi amenitis.
2. Roomboy bertugas membersihkan bath room.

### Tugas dan Tanggung jawab Roomboy adalah :

1. Menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan serta kelengkapan fasilitas hotel.

2. Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuatkan Work Order (WO) kepada Engineering Department untuk segera diperbaiki.
3. Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar jangan sampai rusak.
4. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
5. Melakukan kerjasama dengan lain seksi dan department lain seperti Front Office, Waiter (Sumekso, 2001 :9).

Kebersihan dan kenyamanan ruang kamar hotel akan membawa dampak tersendiri bagi tamu. Karena itu petugas Housekeeping harus selalu meningkatkan kualitas kerjanya. Sistem kerja di Kusuma Sahid Prince Hotel adalah lima hari kerja dan satu hari libur. Untuk melaksanakan semua tugas itu, jam dinas roomboy dibagi menjadi 3 shift yaitu :

1. Morning shift pukul 07.00 – 15.00
2. Evening shift pukul 15.00 – 23.00
3. Night Shift pukul 23.00 – 07.00

1. Proses cara kerja roomboy antara lain :
  - a. Masuk absen melalui time keeping (mesin absen)
  - b. Datang 15 menit sebelum jam kerja
  - c. Membaca log book dan menyiapkan alat-alat dan obat pembersih
  - d. Trolley didorong ke depan pintu kamar yang akan dibersihkan
  - e. Tekan tombol bel tiga kali sambil mengucapkan identitas
  - f. Jika tamu ada ucapkan greeting dan minta izin
  - g. Membuka jendela dan tirai
  - h. Keluarkan barang-barang food and beverage service
  - i. Keluarkan linen yang kotor
  - j. Menyiapkan linen yang bersih
  - k. Membersihkan kotoran dan sampah
  - l. Making bed
  - m. Melengkapi amenitis
  - n. Membersihkan kamar mandi
  - o. Vacuming kamar

## 2. Making bed

Mempersiapkan tempat tidur merupakan satu bagian pekerjaan roomboy pada saat make up room, karena kerapian

kamar menunjukkan identitas hotel. Cara-cara mempersiapkan tempat tidur dengan menggunakan teknik standar SOP (Standard Operating Procedure) adalah sebagai berikut :

- a. Tarik bed terlebih dahulu
  - b. Ambil kertas bekas/ hanger yang bekas dipakai tamu
  - c. Lepaskan sheet yang kotor dan letakkan secara terpisah
  - d. Tebarkan sheet pertama sampai seluruhnya membungkus matrass
  - e. Tebarkan sheet kedua dengan posisi jahitan menghadap ke atas
  - f. Tebarkan blanket dengan tepian atas turun  $\pm 40$  cm
  - g. Tebarkan top sheet hingga menutup blanket dan kemudian lipatlah masuk ke dalam blanket
  - h. Selanjutnya lipat sisa sheet kedua kebawah hingga menutup blanket dan sheet ketiga
  - i. Masukkan sheet, sisa kanan dan kiri bed dan kemudian bagian bawah matrees
  - j. Pasangkan pillow case
  - k. Tutup bed cover
  - l. Dorong dan kembalikan seperti semula (Sumekso 2001, 64).
3. Membersihkan kamar mandi (Bath room)

Yang harus dibersihkan dalam cleaning bathroom antara lain :

- a. Wash basin (tempat mencuci muka dan tangan)  
Cara membersihkan :
    - Gelas-gelas yang dipakai dicuci dengan air panas kemudian dikeringkan.
    - Wash basin diberi obat pembersih, digosok, dibilas, kemudian dikeringkan dengan OO towel (kain yang telah rusak)
  - b. Bath Tub (bak untuk mandi)
  - c. Toilet bowl
  - d. Shower
  - e. Pembersihan dinding dan lantai kamar mandi
  - f. Melengkapi facetowel, bath towel, handtowel, bathmatch & amenitis
4. Amenitis & Fasilitas.
    - a. Room Fasilitas : Fasilitas yang disediakan untuk tamu tetapi tidak boleh dibawa pulang.
      - Bed table & radio
      - Telephon

- Night table lamp
  - Dressing chair
  - Waste basket
  - Coffe table
  - Sofa and table sofa
  - Dekorasi lukisan
  - Refrigerator &
  - Television
  - AC
- b. Bathroom Fasilitas : Fasilitas yang ada di kamar mandi
- Shower, bath tub, toilet, water flusher
  - Soap, shampo, shower cap, bath foam, tooth brush & comb,
  - sewing kit,
  - Facetowel, bathtowel, handtowel, bathmatch
- c. Guest Supplies : Fasilitas yang disediakan untuk tamu dan bisa di bawa pulang.
- Daftar menu
  - Envelope & paper
  - Room rate
  - Map (stiker, postcard)
  - Laundry list
  - Slipper
  - Shoes polis paper
  - Al Quran
  - Ballpoint
  - Tea & Sugar

#### 5. Lost and Found (Penemuan barang-barang milik tamu)

Pada saat make up room, roomboy kadang-kadang menemukan barang milik tamu yang tertinggal. Barang-barang itu akan menjadi tanggung jawab Executive Housekeeper. Oleh sebab itu setiap penemuan barang milik tamu yang tertinggal di area hotel harus diserahkan kepada Housekeeper Office.

Adapun keterangan-keterangan yang harus dicatat dalam daftar penemuan barang tersebut adalah :

- a. Nama barang yang ditemukan
- b. Tanggal ditemukan
- c. Nama yang menemukan
- d. Tempat barang ditemukan
- e. Keterangan
- f. Telah dikembalikan kepada
- g. Nama yang menerima
- h. Tanggal penerima
- i. Tanda tangan

Jika dalam 3 bulan tidak ada yang mengambil maka barang tersebut menjadi

milik roomboy yang menemukan. Tergantung kadar barang tersebut emas dan perhiasan berharga lainnya minimal 1 tahun dari hari yang ditemukan.

#### 6. Housekeeping Report

Laporan tentang status kamar yang dibuat supervisor yang akan diserahkan kepada Front Office dengan tujuan mempermudah penjualan kamar, istilah-istilah/ kode-kode kamar dalam Housekeeping report:

- a. (Occupied)  
Status kamar yang dijual dan sudah ditempati tamu.
- b. V (Vacant)  
Status kamar kosong.
- c. VD (Vacant Dirty)  
Status kamar kosong yang belum siap dijual/ belum dibersihkan.
- d. VC (Vacant Clean)  
Status kamar yang siap dijual.
- e. OO (Out of Order)  
Status kamar dalam keadaan rusak.
- f. SO (Sleep Out)  
Status kamar yang tamunya tidur di luar hotel.
- g. DD (Don't disturb)  
Status kamar yang tamunya tidak mau diganggu.
- h. DL (Double Lock)  
Status kamar yang pintunya bisa dikunci dua kali.
- i. CO (Check Out)  
Status kamar yang tamunya sudah meninggalkan hotel.
- j. CI (Check In)  
Status kamar yang baru disewa tamu.
- k. HU (House Use)  
Kamar yang ditempati staff kantor karena tugas.

#### Tugas dan tanggung jawab Houseman

a. Tugas pokok dari houseman ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh areal hotel.

Area yang harus selalu dibersihkan oleh Houseman adalah :

1. Lobby  
Merupakan pintu gerbang bagi para tamu hotel serta merupakan tempat pertemuan antara tamu.
2. Toilet  
: Semua toilet yang ada di hotel baik untuk karyawan

dan khusus untuk tamu.

3. Coridor : Gang diantara kamar-kamar, kantor dengan kantor

4. Salasar : Gang paling luar yang ada di dalam hotel

5. Locker : Tempat ganti pakaian khusus karyawan

6. Office tempat kerja karyawan

7. Membersihkan lantai-lantai karpet cukup di vacuum. Bila lantai porselen maka harus disapu terlebih dahulu, kemudian di pel dengan mop yang dicelupkan ke dalam ember berisi air yang dicampur obat pembersih. Kadang-kadang jika lantai yang terbuat dari marmer ingin mengkilap di kristalisasi dengan buffing.

b. Chemical (bahan-bahan yang digunakan Housekeeping department)

1. VIM ( Vitre Independ Marmer)

Obat pembersih berupa sabun cair untuk membersihkan bak mandi.

2. Go Getter

Obat pembersih cair untuk membersihkan toilet.

3. Sign Up

Pembersih furniture, berupa cairan putih dan kental untuk memelihara kebersihan furniture tetap mengkilap.

4. Glass Cleaner

Obat cair untuk membersihkan kaca

5. Forward

Untuk dinding dan lantai yang bisa dibersihkan dengan air.

2. Cara meningkatkan tingkat hunian kamar di Asmila Boutique Hotel Industri perhotelan tidak terlepas dari yang namanya kamar. Hotel adalah suatu akomodasi yang berfungsi sebagai penginapan dan restaurant.

Income hotel yang paling besar adalah kamar, makanan dan minuman (food and beverage) (Sumekso 2001:192)..

Untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan diadakan pengarahan dan pembinaan setiap hari pada saat morning breafing sehingga diketahui kekurangan dan masalah-masalah yang timbul baik dari tamu maupun dari karyawan itu sendiri. Selain itu setiap peringatan hari ulang tahun hotel diadakan event atau kegiatan-kegiatan.

**Asmila Boutique Hotel memiliki beberapa keunggulan antara lain**

- Bangunan yang berarsitektur Joglo mirip bangunan kraton, sehingga mempunyai keunikan dan ciri khas tersendiri.

- Diarea lobby ada seperangkat gamelan yang dibunyikan setiap sore untuk menghibur tamu yang berkunjung di Kusuma Sahid Prince Hotel dan itu menambah nilai tambah bagi hotel.

- Juga ada Area Hot Spot di lobby juga Exstensen tetapi ada rencana setiap kamar akan dipasang hot spot biar lebih memudahkan tamu.

- Keanekaragaman tamu yang berbeda suku, bahasa, negara dan karakter sehingga bisa memahami keinginan dan memberikan pelayanan sesuai sifat tamu tersebut. Asmila Boutique Hotel sangatlah mengutamakan kepuasan tamu, karena tamu merupakan income bagi hotel. Dengan pelayanan yang baik maka tamu akan merasa puas sehingga terciptalah kesan yang baik dan membuat tamu berkeinginan untuk datang dan menginap lagi. Housekeeping Departement berperan pokok untuk menjaga, memelihara kebersihan, kerapian serta keindahan dari hotel. Dengan kata lain peran

Housekeeping Departement adalah :

a. Sebagai kepala rumah tangga. Denagan tujuan mencari keuntungan/ income. Apabila Housekeeping dapat bekerja dengan baik maka tingkat hunian kamar akan semakin meningkat.

b. Tujuan pelayanan ini berguna untuk kepuasan tamu yang datang menginap atau hanya sekedar untuk makan atau juga melakukan pertemuan/ rapat di salah satu bagian hotel yang ada. Melayani tamu dapat dilakukan dengan cara menjaga kebersihan, kenyamanan, bersikap sopan, memberikan service/ pelayanan dengan baik serta mengetahui keadaan tamu hotel yang chek in maupun check out.

Kemudian untuk meningkatkan tingkat pelayanan Housekeeping Department dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Asmila Boutique Hotek. Usaha-usaha yang perlu diperhatikan dan dikerjakan yaitu dengan mengetahui hal-hal yang membuat/ menyebabkan tamu datang kembali ke hotel. Karena dengan mengetahuinya maka seorang petugas akan lebih mudah untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab secara maksimal sehingga tamu pun akan merasa puas selama menginap di hotel. Hal-hal tersebut dapat diklasifikasikan (Sumekso 2001 : 73)yaitu :

- a. Kebersihan atau penampilan Kebersihan adalah merupakan faktor yang dapat diraba, dirasa dan dilihat. Ini merupakan suatu keharusan, karena kebersihan adalah pangkal kesehatan. Kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan. Bila kebersihan terjaga maka tamu akan menjadi tenang karena hygiene dan sanitasi terjamin. Dalam hal ini juga dijadikan oleh para tamu sebagai langkah pertama mereka menilai suatu hotel.
- b. Pelayanan yang baik  
Pelayanan yang baik sifatnya intangible (tak dapat diraba) ini adalah suatu hal yang paling utama dan paling penting dengan pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan hati/perasaan dan batin yang melalui sentuhan manusia. Sopan santun, ramah tamah dan melayani dengan ketulusan hati yang keluar dari sanubari merupakan kunci sukses suatu pelayanan.
- c. Kenyamanan  
Lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.
- d. Fasilitas  
Fasilitas yang lengkap akan membuat tamu/ pelanggan menjadi semakin luas tentunya juga dibarengi dengan pelayanan yang baik.
- e. Ketenangan Privasi  
Faktor penting yang selalu didambakan oleh tamu atau pengunjung adalah ketenangan, keamanan atau privasi selama tamu berkunjung atau menginap di hotel meliputi ketenangan, keamanan pribadi dari pencurian, kebakaran dan bahaya lainnya.

### **Strategi untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Asmila Boutique Hotel**

- Membuat dekorasi kamar agar kelihatan menarik, yaitu selalu menjaga kebersihan, keindahan, kenyamanan agar para tamu merasa puas dan pada akhirnya besok akan menginap lagi di hotel.
- Front Office bekerja sama dengan Housekeeping memberikan strategi memberikan potongan harga kepada pelanggan hotel.

- Memperbaiki jalur saluran air agar, sehingga roomboy tidak kesulitan dalam membersihkan bathroom.

- Kecepatan dalam menanggapi komplain atau keluhan dari para tamu. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, apabila keluhan para tamu tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap pelayanan akan menjadi permanent dan tidak dapat diubah lagi dengan demikian tamu tidak mau menginap di hotel.

- Kemudahan bagi para tamu untuk menghubungi petugas, karyawan, ataupun pihak hotel hal ini sangat penting untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Dalam hal ini Asmila Boutique Hotel menyediakan media seperti telepon khusus (hot line service) atau memanfaatkan E-mail yang ada di jaringan internet. Dengan mengambil strategi seperti ini Asmila Boutique Hotel akan memperoleh manfaat lain seperti :

1. Pihak hotel memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa
2. Asmila Boutique Hotel dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanan sekarang ini.
3. Asmila Boutique Hotel akan mengetahui sumber masalah operasinya.
4. Karyawan di Asmila Boutique Hotel dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

Hasil diatas maka tingkat hunian kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel meningkat 10-15% dari tahun ke tahun, hal. Bahkan tamu yang menginap mengungkapkan ekspresi kegembiraan kepada pihak hotel terhadap service yang diberikan.

3. Hubungan Housekeeping Departement dengan Departemen lainnya Untuk mencapai target yang ditentukan, pihak Housekeeping tidak dapat bekerja sendiri. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari Housekeeping harus bekerjasama dengan department lain. Hubungan kerja tersebut meliputi dengan berbagai departemen lain dalam hotel:

- a. Housekeeping dengan Front Office  
Komunikasi dengan Front Office Department adalah kunci sukses Housekeeping Department. Kamar harus segera dibersihkan dan diperiksa sebelum Front Office bisa

menjual kamar-kamar tersebut kepada tamu. Status kamar harus akurat dan tepat waktu apakah kamar tersebut siap untuk dijual, dibersihkan atau sedang diperiksa. Untuk itu, petugas front desk setiap malam membuat sebuah occupancy report (laporan tingkat hunian kamar). Laporan ini menunjukkan kamar-kamar yang dihuni tamu yang akan di check-out hari berikutnya. Dengan daftar laporan ini Executive Housekeeping membuat jadwal kamar-kamar mana saja yang harus dibersihkan. Di akhir jam kerja Housekeeping, khususnya roomboy mempersiapkan sebuah room status report yang menunjukkan status kamar masing-masing. Maka system komunikasi dan pengawasan antara Housekeeping dengan front office harus berjalan dengan baik demi kelancaran operasional hotel.

b. Housekeeping dengan Sales and Marketing

Melalui sales and marketing department, hotel berusaha menarik dan mendapatkan tamu sebanyak mungkin melalui pengiklanan dan pemasaran. Housekeeping department membuat kontribusi yang besar dan penting untuk kebersihan dengan menyediakan kamar-kamar yang dibersihkan serta menjaga dan merawat seluruh bangunan hotel agar tetap indah bagi para tamu.

c. Food and beverage Department dengan Housekeeping Department

Housekeeping department bertanggung jawab terhadap kebersihan setiap bagian food and beverage department agar department ini dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya kepada tamu sebagai department yang memberikan pelayanan makan dan minuman juga untuk memenuhi makanan bagi Housekeeping. Housekeeping bertugas menjaga kebersihan, keindahan dan juga menyuplai kebutuhan linen ke food and beverage department sesuai kebutuhan.

d. Housekeeping dengan Accounting Department

Seorang Executive Housekeeping harus selalu bekerja sama dengan accounting department untuk memantau keperluan yang dibutuhkan. Sehingga keadaan keuangan hotel tidak terganggu serta operasional hotel tetap berjalan dengan semestinya.

e. Housekeeping dengan Engineering Department

Engineering department bertanggung jawab mengenai perawatan bangunan hotel dan memelihara peralatan operasionalnya. Pegawai Housekeeping department harus selalu memeriksa seluruh fasilitas yang ada di hotel mulai dari public area hingga kamar tamu. Apabila ada kerusakan dan perlu segera diperbaiki maka harus segera dilaporkan kepada Engineering department agar supaya diperbaiki sehingga fasilitas tersebut dapat segera dipakai oleh tamu.

f. Housekeeping dengan Security Department

Keamanan merupakan tujuan hotel untuk meyakinkan tamu, pengunjung para pegawai aman dan terjaga saat berada di hotel. Roomboy dapat membantu menjaga keamanan hotel dengan selalu menjaga dan mengikuti prosedur. Penggunaan kunci master serta selalu memastikan bahwa pintu kamar selalu terkunci sehabis dibersihkan dan diperiksa.

g. Housekeeping dengan Human Resources Department

Human Resources Department bertanggung jawab mengenai perekrutan pelatihan dan orientasi pegawai-pegawai hotel. Housekeeping Department harus selalu bekerjasama dengan department yang begitu besar serta mengadakan cross training pelatihan silang, antara Housekeeping dengan Front Office sehingga meningkatkan pengetahuan semua karyawan didalam Housekeeping Department.

## KESIMPULAN

Dari uraian pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Peranan Housekeeping Department dalam peningkatan tingkat hunian kamar, harus memegang erat tugas dan tanggung jawab atas pemeliharaan kamar yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan kamar dan juga seluruh area di Asmila Boutique Hotel.
2. Tingkat Hunian Kamar di Kusuma Sahid Prince Hotel Meningkat 10-15%. Pihak hotel menerapkan strategi sebagai berikut 1. Bangunan yang masih mengandung nilai history & mirip kraton Mangkunegaran. 2. Pihak hotel

- mengadakan strategi dengan memberikan potongan harga. 3. Membuat dekorasi kamar yang menarik baik in & out door.
3. Tiap-tiap Department tidak dapat berdiri sendiri-sendiri dan bekerja sendiri-sendiri tanpa bantuan Department lain sehingga Housekeeping Department dan Department lainnya misalnya Front Office , Food and Beverage saling membutuhkan, saling bekerja sama. Petugas hotel khususnya Housekeeping dalam hal ini harus selalu siap memberikan pelayanan kepada tamu sewaktu-waktu dibutuhkan, dengan terjualnya kamar yang banyak, itu berarti peningkatan jumlah tamu yang menginap juga banyak, dan pendapatan hotel juga meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta
- Christanti Tampubolon, Belinda. 2015. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash pada PT Telkomsel, TBK di Grapari Mitra Natar
- Concepción Varela-Neira Rodolfo Vázquez-Casielles Víctor Iglesias. (2010). "Explaining customer satisfaction with complaint handling". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 28 Iss 2 pp. 88 – 112
- Hart, C.W.L. Heskett. J.L. & Sasser. W. E. J. (1990). The Profitable of Art of service recovery. *Harvard Business Review*. 68 (july-August). 148-156
- Hill, Robin. (1998). "Interpersonal Computing And Technology An Electronic " *Journal for the 21<sup>st</sup> Century*". Vol 6 No 3-4
- Hoffman KD dan Bateson JE (2002). *Essentials of Services Marketing: Concepts, Strategies, and Cases*. 2nd ed. Harcourt College Publishers.
- Karatepe and Ekiz. 2004. "The effects of organizational responses to complaints on satisfaction and loyalty: a study of hotel guests in Northern Cyprus" *Journal of Service Theory and Practice* Vol. 14 Number 6 pp. 476-486
- Kotler, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip. 2014. *Principles of Marketing*. Edisi 14. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher. 2010. *Principles of Service Marketing*. Seven Edition. New Jersey: Lupton dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Norwell, N. 2005. *Top tips for handling complaints*. London : G.P.
- Prashanth U, Nyer. 2000. "An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction". *Journal of Consumer Marketing*. Vol. 17 Iss 1 pp. 9 - 19. Printice Hall Internasional
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1 Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sulastiyono. Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Yogyakarta : Ust Press.
- Tjiptono. 2003. *Strategi Pemasaran*.Edisi 2 Penerbit Andi Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*.Edisi 2 Penerbit Andi Yogyakarta
- Nugraha, Yandi 2012. *Pengaruh Complaint*

Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006:219) Service Marketing. Fourth Edition.

Prentice Hall; exclusive right by Mc Grawl Hill

Zulganef. 2006. Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya menggunakan AMOS 5.

Bandung : Pustaka