|  |  |
| --- | --- |
|  | **Peranan Room Attendant Dalam Memberikan Pelayanan Kamar Sesuai Sop**  **Boby Akbar**  Akademi Pariwisata Nasional Indonesia  [bobyakhbar8@gmail.com](mailto:bobyakhbar8@gmail.com) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Abstrak**  Untuk itu guna menjaga Standard kebersihan kamar-kamar tamu maka diperlukan adanya Standard Operating Procedure. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya peranan Room Attendant yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kamar sesuai dengan Standard Operational Procedure di Hotel Luxton Bandung. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif observasional. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 20 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil penulisan ini menunjukan bahwa Housekeeping Departemen mempunyai peran yang sangat penting terhadap kenyamanan para tamu , dengan berbagai upaya pelayanan pembersihan kamar yang telah dilakukan Room Attendant, semua Room Attendant, Hotel Luxton Bandung mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang sudah diterapkan dengan maksimal, dan para tamu mengatakan puas dengan pelayanan dan kebersihan kamar yang ada di Hotel tersebut. Sehingga disarankan Hotel Luxton Bandung harus mempertahankan standard pelayanan SOP yang ada guna meningkatkan pelayanan kepada tamu yang ada di Hotel Luxton Bandung sehingga, Hotel Luxton Hotel Bandungtetap menjadi hotel budget pilihan di Kawasan Bandung  **Kata kunci:** *Room Attendant, SOP, Hotel*  ***Abstract***  *For this reason, in order to maintain the standard cleanliness of guest rooms, a Standard Operating Procedure is required. The purpose of this research is to find out the role that the Room Attendant must play in providing room service in accordance with the Standard Operational Procedure at the Luxton Hotel Bandung. In this research, researchers used descriptive observational research methods. The sample in this study was 20 respondents. The data used are primary and secondary data. The results of this writing show that the Housekeeping Department has a very important role in the comfort of guests, with various room cleaning service efforts that have been carried out by Room Attendants, all Room Attendants, Hotel Luxton Bandung are able to provide services in accordance with the SOP that has been implemented to the maximum, and Guests said they were satisfied with the service and cleanliness of the rooms at the hotel. So it is recommended that the Luxton Hotel Bandung must maintain existing SOP service standards in order to improve service to guests at the Luxton Hotel Bandung so that the Luxton Hotel Bandung remains the budget hotel of choice in the Bandung area*  ***Keywords:*** *Room Attendant, SOP, Hotel* |

**PENDAHULUAN**

Dunia pariwisata di Indonesia dewasa ini, menunjukan perkembangan yang semakin meningkat. Pariwisata merupakan penghasil devisa negara terbesar ke dua setelah minyak dan gas. Oleh karenanya pemerintah menaruh perhatian yang sangat besar pada perkembangan pariwisata, mengingat potensi yang ada di Indonesia memang sangat memungkinkan untuk memperoleh hasil yang bermutu seperti apa yang diharapakan.

Salah satunya adalah kota Bandung, Bandung merupakan kota dengan perkembangan bisnis yang pesat dan cukup signifikan. Pembangunan infrastruktur yang terkait dengan sarana dan prasarana penunjang perekonomian juga berkembang dengan cepat. Pembangunan yang pesat tersebut meliputi pembangunan akses transportasi yang baik, pembangunan gedung bertingkat, kemudahan akses pendidikan dan banyak pelaku bisnis yang menjalankan bisnis di Bandung.

Bandung merupakan kota terbesar kedua di Indonesia sehingga banyak usaha yang berjalan dan berkembang, seperti: kuliner, properti, dan perhotelan, sehingga usaha paling banyak yang dirintis adalah mendirikan hotel.

Pengertian Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Hotel Oroprietors et all dalam Sulastiyono : 2001- 5)

Salah satu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu adalah *Housekeppin*g departemen, menurut Rumekso *(2002:1)* dalam Nawar *Housekepping* departemen juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar- kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, office* serta *toilet.*

Salah satu petugas yang langsung melakukan *contact* dengan tamu adalah *Room Attendant / Room Boy* , Menurut Rumekso *(2001:35) Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. definisi tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* sangat berjasa dalam operasional hotel.

Untuk itu guna menjaga Standard kebersihan kamar-kamar tamu maka diperlukan adanya *Standard Operating Procedure* atau S.O.P dimasing masing hotel. Dengan adannya *Standard Operating Procedure* diharapkan nantinya mutu pekerjaan yang dihasilkan akan sesuai dengan hasil yang diharapkan , dari segi tamu merasa puas dan nyaman , sedangkan dari segi petugas *Room Attendant* dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan S.O.P yang telah dibuat dan ditentukan Dari hasil secara langsung petugas hotel harus benar- benar memperhatikan *Standard Operating Procedure* yang sudah ditetapkan guna meningkatkan kepuasan tamu dan pelayanan kepada tamu, ketika banyak tamu sudah percaya pada hotel Luxton Bandung maka para tamu tersebut harus diberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur *Standard Operating Procedure* yang telah ditentukan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin membahas Tentang “Peranan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan kamar sesuai dengan Standard Operational Procedure Di Hotel Luxton Bandung.”

**METODE PENELITIAN**

Desain penelitian merupakan rencana penelitian yang disusun sedemikian rupa sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Desain penelitian mengacu pada jenis atau macam penelitian yang dipilih untuk mencapai tujuan tersebut. Desain penelitian merupakan bentuk rancangan yang digunakan dalam melakukan prosedur penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif observasional untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan dengan mengamati kondisi-kondisi yang terjadi melalui observasi langsung. Observasi ini menggunakan desain cross sectional untuk melihat factor resiko atau pajanan di tempat tertentu pada waktu tertentu. Peneliti menggunakan metode observasi ini karena lebih mudah dilaksanakan, tidak membutuhkan jangka waktu yang lama, dan dapat memberijan factor resiko suatu pajanan yang ada di tempat kerja.

Pada penelitian studi kasus ini peneliti mendeskripsikan tentang kelengkapan equipment kitchen dalam menunjang kelancaran pelaksanaan operasional pada hotel di Luxton Hotel Bandung pada Tahun 2019. Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana untuk melihat variabel independent (kelengkapan equipmen pada kitchen) peneliti menggunakan metode kuantitatif karena variabel yang diukur dinilai berdasarkan ketentuan yang sudah ada sedangkan untuk melihat variabel dependen (kelancaran operasional) peneliti menggunakan metode kualitatis dengan melakukan wawancara kepada staff kitchen. Pengambilan data ini di bagian kitchen dengan melihat fasilitas peralatan kecil dan peralatan besar

Lokasi yang dipilih dalam melakukan penelitian ini adalah di Luxton Hotel Bandung. Waktu pengambilan data penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pekerja di bagian kitceh Hotel Luxton Bandung. Sampel dalam penelitian ini sama dengan populasi yaitu pekerja di sector kitchen Hotel Luxton Bandung berjumlah 20 orang. Teknik pengumpulan data dengan data primer dan sekunder.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

The Luxton Bandung adalah hotel bintang 4 eksklusif dengan Standar Internasional, berlokasi strategis di jantung kota Bandung dalam jarak berjalan kaki ke factory outlet, pusat perbelanjaan & kompleks hiburan dengan akses mudah ke pusat bisnis dan tempat bersejarah di Bandung.

Dengan keanggunan kota dan sentuhan modernnya, The Luxton Bandung menghadirkan 114 kamar, masing-masing menampilkan pemandangan kota dan pegunungan yang indah. Selain kamar deluxe dan eksekutif, tiga suite mewah yang unik juga tersedia – The Honeymoon Suite, The Suite, dan The Luxton Suite.

Selain kamar tamunya yang mewah, The Luxton Bandung menawarkan berbagai pilihan bisnis dan liburan, termasuk 6 ruang konferensi dengan 2 breakout dengan kapasitas hingga 375 orang; restoran dan bar; spa, pusat kebugaran, kolam renang semi outdoor dan fasilitas klub anak. Restoran santapan sepanjang hari, Xquisite Resto, menyajikan berbagai penutup, kue kering, dan roti dapat dinikmati di Sugar & Spice. Nikmati makanan ringan hidangan lokal otentik serta pameran internasional di lingkungan gourmet. X Lounge menyajikan pilihan teh, kopi, mocktail, dan makanan ringan, sedangkan Sky Bar & Lounge menawarkan berbagai macam minuman termasuk koktail dan minuman beralkohol dengan pertunjukan musik live. Makanan yang menenangkan dan jus sehat sambil bersantai di tepi kolam renang atau beristirahat dari olahraga seharian di gym di Poolside Corner kami. Menu makan dalam kamar kami tersedia 24 jam sehari. Makanan Anda disajikan di kamar Anda, persis seperti yang Anda inginkan.

Fasilitas yang tersedia diantaranya:

1. 114 kamar tamu
2. Enam ruang serbaguna + 2 Breakout
3. Ruang merokok & 1 lantai bebas rokok
4. Akses internet broadband dalam kamar
5. Koneksi WiFi di area public
6. Restoran, lounge & outlet
7. Layanan kamar 24 jam
8. Pusat bisnis
9. Gym & pusat kebugaran
10. Kolam renang semi outdoor
11. Klub Hippo Kidz
12. Spa & Salon
13. Lift dengan akses aman
14. Layanan laundry & dry cleaning
15. Dokter jaga 24 jam
16. Tempat tidur bayi & tempat tidur tambahan berdasarkan permintaan
17. Toilet umum yang dinonaktifkan
18. Parkir valet & layanan pramu tamu
19. Layanan keamanan 24 jam

Tugas dan tanggung jawab:

* 1. Operational Supervisor

Bertanggung jawab menjaga kualitas dan pengoperasian hotel sesuai dengan standard yang telah ditetapkan sehingga dengan memberikan patok utama semua staff dapat bekerja sesuai dengan standard , serta mengawasi dan mengontrol jalannya operational Hotel tersebut.

* 1. HK Leader

Bertanggung Jawab:

1. Membuat schedule kegiatan atau jadwal kegiatan pekerjaan.
2. Memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan tenaga ahli.
3. Bertanggung jawab dalam melaksanakan supervisi langsung dan tidak langsung kepada semua karyawan yang berada di bawah tanggung jawabnya, antara lain memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat mencapai tingkat batas minimum kemampuan yang diperlukan bagi timnya dan dapat menerapkan sikap disiplin kepada karyawan sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.
4. Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama team yang solid.
5. Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target pekerjaan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aturan.
6. Mengkoordinir seluruh aktifitas tim dalam mengelola seluruh kegiatan baik dilapangan maupun dikantor.
7. Bertanggung jawab terhadap Pemberi Pekerjaan yang berkaitan terhadap kegiatan tim pelaksana pekerjaan.
8. Membimbing dan Mengarahkan anggota tim dalam mempersiapkan semua laporan yang diperlukan.
9. Melakukan pengecekan hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan
10. Melaksanakan presentasi dengan direksi pekerjaan dan instansi terkait.
    1. Houseman

Bertanggung jawab:

1. Melaksanakan kebersihan setiap *public area, Offices, Lobby, Restaurant, toilet, Meeting Room* dan lain-lain.
2. Mengecek dan melaksanakan kebersihan di luar area gedung hotel (garder, corridor depan Arcade/tempat yang disewakan setiap salon, tangga menuju *swimming pool*) dan sebagainya.
3. Menjaga, merawat, menempatkan dan mengganti tanaman pot yang ditemaptkan atau dileketakkan di *Public Area* tersebut di atas pada point pertama untuk keindahan dan kenyamanan tamu yang datang dan melihatnya
   1. Room Attendant

Bertanggung Jawab:

1. Melaksanakan Kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya
2. Melaksanakan kebrsihan Roomboy Station dan Roomboy Trolley berikut kelengkapannya
3. Melaksanakan kebersihan setiap koridor setelah End Shift

**Pembahasan**

Sorang *Room Attendant* dituntut untuk :

1. Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi.
2. Menguasai bahasa asing, terutama bahasa inggris.
3. Memiliki pengetahuan dan informasi-informasi yang berhubungan dengan

*housekeeping.*

1. Cekatan dan bergerak cepat
2. Memiliki memori yang baik.
3. Memiliki fisik yang kuat dan sehat
4. Kegiatan operasional yang berhubungan dengan *Room Attendant,* berlangsung di dalam kamar *check out ( vacant dirty )* maupun *stay over( occupied dirty )*, meskipun jarang bertemu langsung dengan tamu tetapi perlu diperhatikan beberapa hal yang penting untuk memberikan kesan yang baik pada tamu.

Dalam melaksanakan tugas sebagai, *Room Attendant* penulis selalu menerapkan *Standar Operasional* yang ada di Hotel Luxton Bandung di mulai dengan:

1. **Persiapan diri Seorang *Room Attendant ( Standard Grooming )***

Upaya *Room Attendant* dalam melaksanakan tugas ini langsung berhubungan dengan tamu , dan *contact* mata dengan tamu secara langsung oleh karena itu menjaga kebersihan adalah hal wajib dilakukan dari ujung kepala sampai ujung kaki karena untuk memberikan kesan yang *impressive* dan yakin bahwa kamar yang mereka tempati dibersihkan oleh seorang *Room Attendant* yang berpenampilan menarik dan bersih.

* 1. Rambut
     1. Rambut harus selalu disisir rapi dan harus menggunakan Pomade atau minyak rambut
     2. Rambut tidak boleh terlihat berantakan di depan tamu
     3. Panjang rambut harus sesuai standard yaitu tidak melebihi kerah baju dan tidak boleh gondrong
  2. Kebersihan secara pribadi
     1. Mandi sehari hari dan wajib menggunakan deodorant
     2. Sering gosok gigi dan bagi perokok wajib menghilangkan bau rokok itu sebelum kembali bekerja lagi
     3. Cuci muka secara teratur agar tetap tampil fresh dan segar
  3. Kebiasaan yang harus dihindari
     1. Bersendawa secara keras
     2. Mengorek kotoran hidung atau telinga di depan tamu
     3. Menguap di depan tamu
     4. Makan dengan mulut terbuka dan teriak teriak di area kamar tamu.

1. **Persiapan peralatan pembersih , *chemical* dan *Guest supplies***

Upay*a Room Attendant* dalam membersihkan kamar kamar tamu supaya bersih yaitu dengan memepersiapkan bahan atau chemical yang digunakan sehingga kamar kamar tamu tersebut tetap terjaga kebersihan nya sesuai dengan standard yang telah ditetapkan, dengan demikian maka kamar kamar tamu akan tetap terasa bersih dan nyaman.

* + - * 1. *Cleaning Equipment*

*Carry caddy* adalah kotak atau tempat yang berisi dengan alat dan chemical yang akan digunakan untuk membersihkan kamar kamar tamu

1. *Carry Caddy*

Yaitu tempat untuk meletakkan jenis jenis chemical dan peralatan yang akan digunakan nantinya.



**Gambar 1** Standard  *Set up Cary Caddy* Hotel Luxton Bandung

**Standard set up Carry caddy**

Nama alat dan Chmical

1. *Hand Glove*

Digunakan untuk melindungi tangan dari bahan bahan kimia yang akan digunakan

1. *Sponge / scoth brite*

Digunakan untuk area wash basin , Toilet bowl , wall bathroom serta shower glass

1. *Hand brush*

Digunakan untuk menggosok noda kotoran pada lantai kamar mandi

1. *Toilet Bowl Brush*

Digunakan untuk menggosok area toilet bowl

1. *Squezze*

Digunakan untuk mengeringkan permukaan air yang ada dikamar mandi

* + - 1. Chemical pembersihan kamar

1. *Glass cleaner*

Digunakan untuk membersihkan kaca pada kamar mandi

1. *MPC ( Multi Purpose Cleaner )*

Digunakan untuk membersihkan *wash basin* , *Toilet Bowl* serta *shower glass*

1. *Bathklin*

Digunakan untuk membersihkan permukaan lantai yang sudah timbul kerak dan kotoran yang sudah hilang

1. *Cream polish*

Cream yang digunakan untuk membersihkan kerak pada stainless yang susah untuk dihilangkan.

* + - 1. Guest Supplies

Berikut ini jenis jenis supplies yang digunakan untuk kebutuhan *Guest* atau tamu antara lain :

1. ***Linen supplies***
2. *Sheet Holywood* ( sheet double)
3. *Duvet Holywood* ( duvet holywood)
4. *Sheet Single* (sheet single)
5. *Duvet Single* (duvet single)
6. *Pillow Case* (sarung bantal)
7. *Bath Towel* (handuk mandi)
8. *Bath Mat* ( alas kaki )
9. ***Guest* Supplies**
10. Shampoo *and soap* ( sampoo dan sabun )
11. *Tisuee Roll*
12. *Amanities set* (Didalamnya sudah terisi *Sliper* dan *Toothbrush*)
13. *Memopad* ( buku kecil untuk menulis )
14. *Pencil*
15. *DND sign* ( tanda atau sign mohon tidak diganggu )
16. *Mug* ( gelas untuk minum )
17. *Dental glass*
18. *Mineral (water**)*
19. *Facial tisuee*
20. *Astray* ( asbak *)*
21. *Matchess* ( korek api )
22. *Hanger*
23. *Room service menu*
24. **Standard operasional prosedur pelayanan pembersihan kamar menurut Hotel Luxton Hotel Bandung**
25. Langkah langkah sebelum membersihkan kamar
26. Mempersiapkan diri dengan menggunakan *uniform* yang rapi,bersih dan berhias seperlunya sesuai dengan persyaratan karyawan hotel
27. Mengambil dan mengisi *Roomboy Control Sheet* yang telah dibagikan pada pagi hari
28. *Linen, Towel* serta *amanities* disusun rapi di *trolley Room Attendant*
29. Mempersiapkan *trolley dan set up* sesuai total *credit* kamar yang didapat pada hari itu yang sudah terisi penuh dengan *linen* antara lain:
30. Sheet Holywood ( sheet double )
31. Sheet Twin ( sheet single )
32. Pillow case ( sarung bantal )
33. Jika semua linen sudah penuh lanjutkan mengisi *towe*l antara lain :
34. Baath towel ( handuk mandi )
35. Bath mat ( alas kaki/ keset )
36. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata “housekepping” jika status kamar Occupied sebutkan identitas diri Contoh : “housekepping, dengan Rendy ,mungkin bisa saya bersihkan kamarnya bapak/ibu ??
37. Dan jika status kamar Vacant dirty , tetap tekan bel, ketuk pintu dan berkata “housekepping” serta tetap sebutkan identitas diri , lalu buka pintu secara perlahan untuk memastikan bahwa tersebut dalam keadaan kosong.
38. *Standard operasional Make Up Vacant Dirty*
39. Jika ada info Dari *Front Office* C/O Dari *housekeeping* harus segera mengecek semua kelengkpan kamar antara lain *hanger, remot* TV, *towel* dan pastikan semua dalam keadaan lengkap
40. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata “housekepping” serta sebutkan identitas diri “ lalu buka pintu secara perlahan untuk memastikan bahwa kamar tersebut sudah dalam kondisi kosong
41. Letakkan posisi *trolley* di depan kamar ,dengan jarak sekitar 30 cm dari depan kamar , dan usahakan posisi *trolley* tidak menghalangi jalan tamu di area *corridor*
42. Buka semua *curtain , take out garbage* dan *take out room service* jika ada di dalam kamar
43. Jika ada *Lost and Found* infokan segera ke *Front Office*, jika tamu tersebut masih di *Lobby* infokan kepada tamu bahwa ada barang yang tertingga
44. *Striping* semua linen baik yang ada di *bedroom* maupun yang ada di *bathroom*
45. Ambil dan bawa *linen* yang kotor dan letakkan di *linen humper*
46. Ambil *linen* yang bersih dan letakkan diatas *night table* supaya tidak tercampur dengan linen yang kotor
47. Ambil gelas gelas dan mug yang kotor dan bawa ke *bathroom* untuk dicuci
48. Tuangkan chemical ke semua area *bathroom* yang akan dibersihkan searah jarum jam mulai *wash basin, toilet bowl, Shower glass*
49. Sambil menunggu *chemical* bereaksi dan bekerja , kita dapat lakukan proses *Making The Bed*
50. Tebar *sheet I* kemudian bentuk sudut segitiga di sudutya membentuk 45 derajat
51. Jika sudah selesai tebar *duvet cover* , masukan *duvet inner* ke dalam *duvet cover* kemudian tebar sampai semua permukaan rata, jika sudah bentuk lipatan sabuk dan lipat semua sisi sisi
52. Pasang *pillow case* yang bersih dan letakkan secara berhadapan
53. Jika proses *Making The Bed* selesai , kembali ke bathroom kemudian gosok semua permukaan kaca dan yang lainnya dan bilas dengan air lalu keringkan dengan Out of order towel (*oo towel )*
54. Lengkapi *amanities* Dan *towel* yang sudah digunakan tamu dan ganti dengan yang baru
55. Letakkan kembali mug dan gelas yang sudah dicuci ke tempat semula
56. Lengkapi semua amanities yang ada di area *bedroom* dan lakukan proses *Dusting* searah jarum jam mulai arah pintu sampai area *bed*
57. Setelah semua selesai *lobby duster* permukaan lantai dan lakukan proses *moping* dan pastikan Ac dalam kondisi menyala
58. *Check* semua kelengkapan dan kebersihan kamar secara ulang dan kemudian tulis ke dalam *Roomboy Control sheet*
59. *Standard Operasional Make up Occupied Dirty*

Dalam proses *make up Occupied room* sebenarnya hampir sama dengan *make up vacant Dirty* , hanya saja perbedaan nya jika *occupied* ada barang, sedangkan *vacant diry* kosong tidak ada barang. Untuk proses *make up Occupied room* sebagai berikut :

1. Buka *Curtain* supaya penerangan lebih jelas , kemudian t*ake out room service* dan take out garbage yang ada di dalam kamar
2. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata “housekepping” serta sebutkan identitas diri “housekepping ,dengan Rendy ,mungkin bisa saya bersihkan kamarnya bapak/ibu ??
3. Letakkan posisi *trolley* di depan kamar dengan jarak sekitar 30 cm dari depan kamar , dan usahakan posisi *trolley* tidak menghalangi jalan tamu di area *corridor*
4. Pasang tanda *housekeeping on progress* ( kamar sedang dibersihkan ) supaya tamu mengetahui jika ada pembersihan kamar didalam kamar tersebut
5. Lihat kondisi *linen* dan lihat *sign Ecogreen* atau tanda penggantian *linen b*iasanya di letakkan di atas *bed*
6. Jika ada *laundry* infokan ke *FO* untuk *di follow* up lebih lanjut , jika sudah ada info maka *Room attendant* yang membersihkan kamar tersebut akan membawa dan mengambil *laundry* tersebut
7. Kemudian berikan pada admin / *order taker HK* untuk diproses *laundry* tersebut
8. Rapikan kondisi *bed* dengan cara angkat *duvet* , s*heet* kemudian tebar ulang satu per satu dengan tujuan apabila ada barang tamu tertinggal diatas tempat tidur dapat diambil dan disisihkan terlebih dahulu
9. Ganti *pillow case* yang kotor dengan *pillow case* yang bersih
10. Lanjutkan dengan melengkapi *amanities* yang telaah digunakan oleh tamu seperti *mineral water ,notepad* dan *pensil*
11. Setelah selesai bersihkan *bathroom* dengan cara semprotkan *chemical* dan gosok pada permukaan yang kotor,bilas dengan air dan keringkan dengan *Out of order towel atau oo towel yang sudah ada*
12. Ganti *towel* yang kotor dengan *towel* yang bersih
13. Lengkapi *amanities* yang digunakan oleh tamu dan ganti dengan yang baru
14. Setelah semua selesai lanjutkan dengan proses *dusting* , jika ada barang tamu yang banyak cukup angkat dan *dusting* , jangan sekali sekali memindah barang barang tamu yang sudah diletakkan ditempat nya
15. Lanjutkan dengan proses *lobby duster* dan *moping* pada semua area lantai dan kemudian isi *Room Boy control sheet*

Selanjutnya penulis akan membahas dan mengambil teknik data yang digunakan antara lain :

1. Melalui Guest Comment slip
2. Melalui media online yaitu Traveloka dan Pegi pegi
3. Checklist SOP Pembersihan kamar VD Dan OD

Dan dari semua penggunaan data yang dilakukan menunjukan bahwa peranan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan sesuai SOP sangatlah penting untuk menunjang dan meningkatkan Occupancy Hotel dan para Tamu menyatakan setuju bahwa Hotel Amaris Margorejo adalah hotel dengan kebersihan diatas nilai rata rata , hal tersebut dapat dilihat dari data Tabel III.I, Melalui Media Online , dan Checklist Make up Room.

Tabel I Recapitulation Guest Comment Slip

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Topic Comment** | **Sangat baik** | **Baik** | **Cukup** | **Kurang** |
| 1. | Kebersihan kamar / Cleanlines | 8 | 7 |  |  |
| 2. | Kebersihan kamar Mandi / Cleanlines  Bathroom | 8 | 7 |  |  |
| 3. | Penyejuk ruangan /Air Conditioner | 9 | 6 |  |  |
| 4. | Air panas / Hot Water | 8 | 6 | 1 |  |
| 5. | Televisi / Television | 8 | 7 |  |  |
| 6. | Lampu penerangan / Lighting | 7 | 7 | 1 |  |
| 7. | Perlengkapan kamar Mandi / Bathroom | 7 | 8 |  |  |
| 8. | Tempat tidur / Bed | 8 | 7 |  |  |
| 9. | Handuk dan Linen / Towel & Linen | 8 | 6 | 1 |  |
| 10. | Sambungan internet / internet  connection | 8 | 7 |  |  |

Total dari 15 Guest comment dan *review* dari media online yang ada seperti traveloka dan pegi pegi dan lain lain para tamu menyatakan setuju, jika Hotel Luxton Bandung adalah hotel *budget* terbaik dengan pelayanan yang sesuai dengan standard hotel berbintang di Bandung.

Dapat dikatakan sebagai pilihan hotel *budget* terbaik karena para tamu memberikan review dan penilaian mereka selama stay dan muncul hasil sebagai berikut :

1. Review pengguna traveloka terhadap
2. Kebersihan : 8,76
3. Kenyamanan : 8,56
4. Makanan : 8,05
5. Lokasi : 8,63
6. Pelayanan : 8,52
7. Review pengguna pegi pegi terhadap Hotel Luxton Bandung
8. Kamar hotel : 8,6
9. Kebersihan kamar : 9,0
10. Pelayanan staff hotel : 8,0\
11. Makanan : 8,0
12. Kamar mandi : 8,8
13. Lokasi : 8,2
14. Harga : 8,8

Peranan yang Dilakukan *Room Attendant* dikatakan berhasil karena para tamu merasa nyaman dan tamu mengisi Guest Comment dengan comment yang sangat baik terutama untuk kebersihan kamar, Itu semua berkat dukungan dari Leader dan Supervisor yang ikut membantu kelancaran operasional *Room Attendant.*

Penulis sebagai *Room Attendant* di Hotel Luxton Bandung memberikan Peranan pelayanan kamar sesuai *Standard Operational Procedure*, beberapa hal yang dilakukan antara lain :

1. Adanya progam ASP ( Amaris Service Plus )

Yaitu suatu bentuk kerjasama antara *Housekeeping* Departemen dengan *Engineering* Departemen untuk menciptakan dan memberikan rasa nyaman yang lebih kepada tamu dengan memberikan kamar yang bersih. Dari Departement *Engineering* memastikan Kamar yang bebas dari spot atau noda , bebas dari problem dan trouble seperti Wi-fi dengan kecepatan rata rata, Exhouse yang selalu menyala , Ac yang dingin , Televisi tidak bermasalah dan memastikan kondisi kamar dalam keadaan bersih dan layak digunakan Dari Departement *Housekeeping* memastikan Pelayanan Make up Room sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dan telah disetujui , dan jika ada Permintaan Guest Request dari tamu harus segera dan secepat mungkin untuk merespon supaya tamu tidak terkesan menunggu terlalu lama

1. Menerapkan *standard operational procedure* ( SOP )

Menjalankan dan melaksanakan *Standard operational procedure* yang sudah dibuat dan diterapkan dengan tujuan tercapainya mutu dan kualitas kerja sehingga service yang diberikan kepada tamu dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan Jika *Standard operational procedure* sudah dilakukan maka akan berpengaruh terhadap *occupancy* hotel dan tingkat hunian kamar serta pelayanan yang diberikan kepada tamu nantinya.

1. Memberikan pelayanan yang Efisien cepat dan Tidak bertele tele. Bisa dipastikan bahwa untuk memberikan pelayanan dalam bentuk apapun harus cepat , efisien dan tidak bertele tele , sehingga tamu tidak terkesan menunggu lama dan berusaha untuk meminimalis compalin yang muncul, oleh karena itu sikap semua karyawan harus mempunyai sikap siap memberi pelayanan secara cepat dan tidak bertele tele serta disertai dengan standard operational procedure yang sudah dibuat.. Contoh seorang tamu meminta tambahan *extra amanities* untuk ditambahkan ke kamarnya , maka dengan sigap dan cepat seorang *Room Attendant* akan menanganinya sesuai dengan *standard operational procedure* yang sudah dibuat.

**KESIMPULAN**

Hasil penulisan ini menunjukan bahwa *Housekeeping Departemen* mempunyai peran yang sangat penting terhadap kenyamanan para tamu , dengan berbagai upaya pelayanan pembersihan kamar yang telah dilakukan *Room Attendant*, semua *Room Attendant*, Hotel Luxton Bandung mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang sudah diterapkan dengan maksimal, dan para tamu mengatakan puas dengan pelayanan dan kebersihan kamar yang ada di Hotel tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Nawar, Agus. 2000. Operasional Tata Graha. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Rumekso, 2005. Housekeeping Hotel Floor Section. Yogyakarta: Andi

Rumekso. 2002. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi

Sulastiyono, A. 1994. Teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel. Yogyakarta: Andi