

Planning dan Kualitas Pelayanan Departement Housekeeping Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel

M. Febriyan Pratama
STIEPARI Semarang

Dyah Palupiningtyas
STIEPARI Semarang

***Abstract.** Planning & Quality of Housekeeping Department services to guest satisfaction at Nirwana Hotel, Pekalongan. This research was conducted at the Nirwana Hotel in Pekalongan. There are several factors that can support your satisfaction, one of which is department housekeeping service. This research aims to provide alternatives in solving problems related to the housekeeping department in Nirwana Hotel, Pekalongan. This research was conducted with a descriptive qualitative method. Data collection techniques using the interview method by obtaining the necessary data and facts, observation, and study documentation. Researchers used 13 respondents, with details of 10 respondents, 1 executive housekeeper respondent, 1 housekeeping supervisor respondent, and 1 assistant front office manager respondent. From the results of this study discussed several factors that housekeeping can provide to support the comfort and satisfaction of guests while staying at the Nirwana Pekalongan Hotel. Because housekeeping departments have a large role, not only in comfort and satisfaction.*

***Keywords:** Planning, service quality, guest satisfaction.*

Abstrak. Planning & Kualitas pelayanan Departement Housekeeping terhadap kepuasan tamu di Hotel Nirwana Pekalongan. Penelitian ini dilakukan di Hotel Nirwana Pekalongan. Terdapat beberapa faktor yang dapat menunjang kepuasan tamu, salah satunya yaitu pelayanan department housekeeping. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan alternatif dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan housekeeping departement di Hotel Nirwana Pekalongan. Penelitian ini dilakukan dengan penelitian bermetode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan memperoleh data dan fakta yang diperlukan, observasi, dan studi dokumentasi. Peneliti menggunakan responden sebanyak 13 orang, dengan rincian 10 responden tamu, 1 responden executive housekeeper, 1 responden housekeeping supervisor, dan 1 responden assistant front office manager. Dari hasil penelitian ini dibahas beberapa faktor yang dapat housekeeping berikan untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan tamu saat tinggal di Hotel Nirwana pekalongan. Karena housekeeping department memiliki peranan besar, tidak hanya dalam kenyamanan dan kepuasan.

Kata kunci: Perencanaan, kualitas pelayanan, kepuasan tamu.

PENDAHULUAN

Hotel Nirwana Pekalongan adalah salah satu hotel dengan bangunan yang terletak di Jalan Dokter Wahidin Pekalongan. Hotel Nirwana Pekalongan dinilai kurang memuaskan, hal ini dapat dilihat dalam mempromosikan usaha jasa perhotelannya melalui *Online Travel Agent* seperti Traveloka, pegi-peggi, dan tiket.com, selain itu juga menggunakan media brosur, melalui *Travel Agent* tersebut diinformasikan fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan tamu sesuai dengan kamar yang disewa. Namun ada yang ditawarkan di *Travel Agent* pada Hotel Nirwana Pekalongan tidak sesuai dengan kenyataan yang dilihat.

Untuk membuat dan mencapai keadaan kamar dan area hotel yang *standard*, maka harus dengan persediaan peralatan dan perlengkapan serta bahan pembersih yang memadai sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya. Serta didukung dengan perencanaan dan efisiensi kerja maka akan meningkatkan kinerja dan produktifitas *staff* yang ada di *Departement Housekeeping* itu sendiri. Tamu-tamu yang akan menginap di hotel biasanya akan memilih hotel-hotel yang mempunyai kamar-kamar yang bersih, rapih, indah, nyaman, dan aman serta pelayanan pelayan staff Housekeeping yang baik.

Hotel Nirwana merupakan salah satu hotel berbintang tiga dan merupakan hotel lama yang ada di Kota Pekalongan ini terus memperbaiki dan meningkatkan produknya demi pelanggannya yang setia. Hotel Nirwana yang berdiri sejak 20 tahun lebih ini telah banyak mendapatkan pelanggan yang loyal terhadap perusahaan, juga tidak menutup kemungkinan pelanggan Hotel Nirwana yang loyal berpindah ke hotel pesaing dikarenakan iming-iming fasilitas yang lebih, harga yang kompetitif. Hotel pesaing melakukan hal tersebut demi mendapatkan pangsa pasarnya dan mendapatkan konsumen untuk menjadi pelanggan loyalnya, meskipun nama Hotel Nirwana sudah dibenak para pelanggan akan tetapi Hotel Nirwana tidak berdiam diri dalam menghadapi pesaing-pesaingnya, selain meningkatkan kualitas baik produk, fasilitas, maupun sumber daya manusianya. Namun tetap memprioritaskan kebersihan hotel.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Tamu

Menurut (Kotler, 2000) metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan tamu ada 3 yaitu:

1. Loyal terhadap produk konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Komunikasi dari mulut kemulut yang bersifat positif yaitu merekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal yang baik mengenai produk perusahaan.
3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merk lain ketika konsumen ingin membeli produk yang lain. Maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

Perencanaan Pekerjaan Housekeeping

Berikut ini diberikan langkah-langkah kerja yang harus dilakukan dalam membuat suatu pekerjaan di Housekeeping :

1. *Area Inventory List*

Pembuatan *area inventory list* merupakan langkah awal dalam perencanaan, karena dengan daftar tersebut akan diketahui semua pekerjaan yang harus dilakukan oleh housekeeping. *Inventory list* merupakan suatu daftar yang panjang dan harus ditulis secara terperinci. Hal tersebut disebabkan karena beragamnya karakteristik ruang dan area yang menjadi bidang tugas *housekeeping*. Untuk pembuatan *inventory list* sebuah *guestroom*, cara yang paling baik adalah dengan mengikuti tata cara atau urutan pemeriksaan kamar oleh penyedia.

2. *Frequency Schedules*

Pengertian *frequency schedule* adalah berapa kali sebuah item yang tercantum dalam *inventory list* harus dibersihkan atau dimaintained. Frekuensi pembersihan sebuah item dapat saja setiap hari atau setiap minggu tergantung pada prosedur standard pelaksanaan pekerjaan sebuah hotel, sedangkan waktu pemeriksaannya dapat saja harian atau mingguan, tetapi secara berkala harus tetap dilaksanakan *general (deep) cleaning*.

3. *Productivity Standards*

Productivity standards atau standar produktivitas, dapat diartikan, “jumlah” pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh setiap karyawan. Pembuatan standard produktivitas dimulai dengan menjawab pertanyaan : berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan (sesuai dengan *performance standards* yang telah ditetapkan) yang dibebankan kepadanya. Standar produktivitas harus ditentukan bagi setiap karyawan dengan mengacu pada rencana biaya operasional yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Sebagai tolak ukur Parasuraman menjelaskan kualitas pelayanan ada 5 (lima) dimensi pokok yang perlu dipahami dan dikelola dalam seluruh bagian organisasi pelayanan / jasa, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung / nyata)
2. *Realibility* (keandalan)
3. *Respesiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. Empati

Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses pemilihan dan penetapan tujuan , strategi, metode, anggaran, dan standar (tolak ukur) keberhasilan suatu kegiatan.” (Nawawi, H. 2003).

METODE PENELITIAN

Data-data yang kami peroleh adalah dengan terjun langsung dalam industri perhotelan.Hotel Nirwana Pekalongan yang berlokasi di Jl. Dr. Wahidin No.11 adalah tempat kami bekerja di bagian Housekeeping. Dengan pekerjaan kami di bagian Housekeeping. Data primer yang kami peroleh adalah berdasarkan tugas-tugas dan pekerjaan yang kami lakukan sehari-hari di Hotel Nirwana Pekalongan. data sekunder ini berfungsi sebagai penunjang apabila data primer kurang lengkap.Kami mendapatkan data-data sekunder ini dari brosur-brosur Hotel Nirwana, struktur organisasi hotel, dan dari job description bagian housekeeping dan buku-buku penunjang.

HASIL PEMBAHASAN

Sejarah Hotel Nirwana

Sejarah berdirinya Hotel Nirwana Pekalongan berawal dari 2 pengusaha putra daerah Pekalongan yang pada tahun 1960 telah sukses menjadi pedagang kain dan konveksi baju batik. 2 Pengusaha tersebut adalah Bapak H.Kastolani Abdulbari dan Bapak H.Sachur Mukmin. Pada awal era orde baru yaitu tahun 1966 dengan keberhasilan usahanya beliau berdua bertekad untuk mendirikan hotel di kotanya, dan pada tanggal 26 Mei 1966 membangun hotel yang diberi nama “HOTEL NIRWANA” dengan jumlah kamar sebanyak 29 kamar. Kemudian pada tahun 1968 membangun 2 kamar tipe Family Room, selanjutnya pada tahun 1980 menambah 20 kamar tipe Deluxe dan swimmingpool, kemudian pada tahun 1982 menambah 19 kamar lagi, sehingga Hotel Nirwana mempunyai 70 kamar yang dilengkapi dengan fasilitas hotel bintang 3 seperti restaurant, *swimmingpool*, dan juga *meetingroom*.

Setelah meninggalnya 2 pendiri Hotel Nirwana, kepemilikan beralih kepada generasi kedua putra dan putri Alm.H.Kastolani Abdulbari dan Alm.H.Sachur Mukmin, yang terdiri dari 12 orang dan pada tahun 2015 terjadi alih kepemilikan Hotel Nirwana dengan pemilik baru 2 orang pengusaha dari Pekalongan juga yaitu Bapak Minarto Untaryo dan Ibu Anggraeni Meliana.

Planning Housekeeping Operation

1. *Area Inventory List*

Perencanaan pekerjaan di *Departement Housekeeping* dimulai dengan pembuatan *Inventory List*. Dari semua area yang menjadi tanggung jawab *Departement Housekeeping*.

2. *Frequency Schedule*

Pengertian *Frequency Schedule* yaitu berapa kali sebuah item yang tercantum dalam *Inventory List* harus dibersihkan atau dirawat.

3. *Productivity Standards*

Productivity Standards atau standar produktivitas, dapat diartikan jumlah pekerjaan yang dapat dilakukan atau diselesaikan oleh setiap karyawan.

Peran Housekeeping Departement terhadap kepuasan tamu di Hotel Nirwana

1. Kebersihan

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa “Kebersihan sangat menunjang dalam kenyamanan tamu saat berada di suatu hotel.”

2. Melegakan / Menyenangkan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa “fasilitas keluasaan ruangan dan fasilitas kamar yang serasi menjadikan tamu merasa lebih senang dan nyaman.”

3. Menarik

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa “Design serta keselarasan warna hotel yang harmonis akan menjadi daya tarik serta kenyamanan bagi para tamunya.”

4. Keamanan Pribadi

Dan dari hasil observasi “Keamanan saya dan barang bawaan sayaterjamin aman saat di Hotel Nirwana, belum pernah saya merasa dirugikan saat berada di Hotel Nirwana” Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa “Keamanan pribadi dan barang bawaan tamu yang terjamin baik saat berada di hotel akan menjadikan tamu merasa nyaman berada di hotel tersebut”

5. Keandalan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa “Keandalan seorang petugas hotel dalam melaksanakan tugasnya sangat mempengaruhi kenyamanan tamu saat berada di hotel”.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan housekeeping terhadap kepuasan tamu selama tinggal di Hotel Nirwana Pekalongan

1. Kebersihan

Peningkatan kebersihan kamar dan khususnya pada kamar mandi karena masih adanya keluhan bahwa kamar masih kotor bahkan masih ada kecoa mati di dalam kamar. Sebaiknya pembersihan dilakukan dengan teliti agar kotoran tidak tertinggal sedikitpun.

2. Melegakan / Menyenangkan

Pembenahan penataan fasilitas kamar, karena masih adanya keluhan bahwa kamar superior terlalu sempit dan kurang melegakan. Sebaiknya fasilitas kamar lebih diminimalis lagi mengingat kamar superior yang tidak terlalu luas.

3. Menarik

Perlu adanya renovasi pada bangunan-bangunan yang telah berusia tua, seperti mushola dan fasilitas-fasilitas hotel lainnya, karena masih adanya keluhan bahwa dengan adanya bangunan yang berusia tua menjadikan pemandangan kurang menarik.

4. Keamanan Pribadi

Perlu adanya training bagi karyawan baru dan pendampingan karyawan baru oleh senior agar tidak terjadi kesalahan dalam kinerja tugas saat pembersihan kamar tamu. Pada indikator keamanan pribadi telah memenuhi mayoritas karena manajemen Hotel Nirwana menerapkan pelatihan atau training bagi karyawan baru untuk menunjang kecakapan serta kejujuran staf dalam melayani tamu, sehingga kesalahan dalam operasional pelayanan pada tamu dapat diminimalisir.

5. Keandalan

Berkaitan dengan waktu tamu dalam menunggu kamarnya dibersihkan. Setidaknya petugas roomboy dapat memberikan penjelasan terhadap tamu mengenai fasilitas hotel maupun tempat-tempat wisata di daerah tersebut, sehingga tamu tidak merasa jenuh dalam menunggu di dalam kamar saat kamarnya dibersihkan. Hal ini telah diterapkan di Hotel Nirwana Pekalongan dalam melakukan make-up room, roomboy diharapkan aktif dalam berkomunikasi, suasana tidak tegang

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

a. **Tentang Bagaimana Upaya Staff Departement Housekeeping Dalam Mewujudkan Planning Kerja di Departement Housekeeping**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka, dapat disimpulkan bahwa perencanaan kerja yang baik akan memberikan dampak positif bagi pekerjaan kita nantinya, pekerjaan yang terencana akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi setiap tamu yang berkunjung ke hotel Nirwana Pekalongan.

b. **Tentang Bagaimana Kualitas Pelayanan Housekeeping Terhadap Kepuasan Tamu Selama Tinggal Di Hotel Nirwana Pekalongan ?**

Dari penelitian yang telah dilakukan maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan housekeeping yang memiliki dampak terhadap kepuasan tamu, kualitas

pelayanan housekeeping yang baik akan memenuhi kepuasan tamu. Namun tamu yang merasa puas belum tentu loyal terhadap hotel Nirwana. Sedangkan konsumen yang puas dan loyal belum tentu kualitas pelayanan housekeeping terpenuhi.

c. Tentang Bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Housekeeping Terhadap Kepuasan Tamu Selama Tinggal Di Hotel Nirwana Pekalongan ?

1. Melakukan morning briefing guna memecahkan persoalan dari beberapa complain dari tamu tentang pelayanan housekeeping terhadap kepuasan tamu.
2. Melakukan penyemprotan hama minimal 1 minggu sekali guna meminimalisir adanya kecoa dan nyamuk di dalam kamar.
3. Saling berkoordinasi antar petugas agar tidak terjadi miss komunikasi
4. Meningkatkan kerja sama dalam bekerja guna mengefektifkan waktu pembersihan kamar saat tamu berada di dalam kamar.
5. Mengupgrade alat-alat dan chemical yang dibutuhkan
6. Belajar berkomunikasi dengan baik agar tamu tidak.

SARAN

1. Hotel Nirwana segera melakukan peningkatan pelayanan housekeepingnya.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu selama berada di Hotel Nirwana, agar tamu yang pindah ke hotel lain supaya bisa kembali ke Hotel Nirwana lagi.
3. Petugas Housekeeping agar bekerja lebih teliti dan cermat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta, Graha Ilmu
- Kotler. 2006. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, PT. Indeks Gramedia
- Kotler. 2000. *Metode Mengukur Kepuasan Tamu*. Jakarta, PT. Indeks Gramedia
- Kuncoro. 2009. *Data Primer dan Data Sekunder*. Jakarta, Erlangga
- Nawawi, H 2003. *Pengertian Perencanaan*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. 2013. *Trianggulasi teknik, Trianggulasi Sumber*. Bandung, Alfabeta
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta
- Tjiptono. 2005. *Manfaat Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta, Andi Offset
- <https://docplayer.info>, Pengertian Housekeeping
- <https://wikipedia.co>, Pengertian Planning

<https://wikipedia.co>, Subjek Penelitian atau Responden