



Strategi Manajemen Waktu Room Attendent Dalam Menyiapkan Kamar di Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang

*Shindy Octaviani*¹, *Musparni*²

¹ *Akademi Pariwisata Bunda*

² *Akademi Pariwisata Bunda*

Corresponding email : Shindyoctaviani.so@gmail.com, musparnimurab@gmail.com

Abstrak

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melkakukan perjalanan dan mampu membayar tanpa adanya perjanjian khusus. Suatu hotel memiliki berbagai departement antara lain : (1) *Front Office Department* yang langsung berhubungan dengan tamu, (2) *Housekeeping Department* yang bertugas untuk menyelesaikan semua kebersihan atau kelengkapan atas kamar tamu, (3) *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk mengolah dan menyiapkan serta memberikan pelayanan atas makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu hotel, (4) *Accountiong Department* yang bertugas untuk membuat laporan pemasukan dan pengeluaran yang dibutuhkan hotel, (5) *Sales and Marketing Department* yang menjual produk yang disediakan oleh hotel dengan calon tamu yang akan mempergunakannya, (6) *Engineering Department* yang bertugas memelihara dan perbaikan segala kerusakan listrik dan mesin di hotel, dan (7) *Security Deapartment* yang menjaga keamanan hotel agar tamu hotel merasa aman tinggal di hotel. Jumlah department yang ada di setiap hotel tidaklah sama. *Department* dan *section* yang ada pada hotel-hotel tersebut akan bertambah banyak, seiring dengan kebutuhan dari hotel masing-masing. Untuk menyiapkan kamar tamu yang bersih untuk ditempati dengan waktu yang singkat, seorang room attendant harus memiliki strategi atau trik untuk mengatur waktu yang bisa digunakan dalam mebantu pekerjaan mereka.

Kata kunci : Strategi, Manajemen Waktu, *Room Attendent*

PENDAHULUAN

Pariwisata banyak memberikan peluang terhadap pertumbuhan dan perkembangan kegiatan wisata yang menarik minat banyak wisatawan. Beragam aktivitas penunjang kegiatan wisata yang banyak diciptakan baik untuk kegiatan jenis *indoor* (luar ruangan). Keduanya memiliki daya tarik tersendiri bagi masing-masing kelompok wisatawan. Terlebih lagi, kegiatan wisata kian hari kian dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat wilayah perkotaan yang penat dengan kegiatan dan hiruk pikuk yang padat. Dalam melakukan kunjungan wisata, seorang wisatawan membutuhkan tempat penginapan yang layak yaitu hotel. [1] Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melkaukan perjalanan dan mampu membayar tanpa adanya perjanjian khusus.

Suatu hotel memiliki berbagai departement antara lain : (1) *Front Office Department* yang langsung berhubungan dengan tamu, (2) *Housekeeping Department* yang bertugas untuk menyelesaikan semua kebersihan atau kelengkapan atas kamar tamu, (3) *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk mengolah dan menyiapkan serta memberikan pelayanan atas makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu hotel, (4) *Accounting Department* yang bertugas untuk membuat laporan pemasukan dan pengeluaran yang dibutuhkan hotel, (5) *Sales and Marketing Department* yang menjual produk yang disediakan oleh hotel dengan calon tamu yang akan mempergunakannya, (6) *Engineering Department* yang bertugas memelihara dan perbaikan segala kerusakan listrik dan mesin di hotel, dan (7) *Security Department* yang menjaga keamanan hotel agar tamu hotel merasa aman tinggal di hotel. Jumlah department yang ada di setiap hotel tidaklah sama. *Department* dan *section* yang ada pada hotel-hotel tersebut akan bertambah banyak, seiring dengan kebutuhan dari hotel masing-masing. [2]

Berdasarkan definisi hotel tersebut, yang menyatakan bahwa hotel menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam suatu hotel terdapat beberapa departement yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan ruang lingkup kerja salah satunya adalah *Housekeeping Department*. [3] *Department* ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada diluar maupun dalam area hotel seperti, kamar-kamar tamu yang disewakan, area parkir, kebun, kolam renang, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel tersebut. Salah satu *section* yang berperan penting dalam operasional hotel adalah *room section*. [4] “manajemen waktu adalah cara kemampuan untuk memprioritaskan, menjadwalkan dan melaksanakan tanggung jawab individu demi kepuasan individu tersebut”.

Selama penulis melakukan *observasi awal* di Kyriad Hotel Bumiminang, *occupancy* kamar cukup tinggi dan menerima reservasi dalam jumlah banyak. Sehingga hal ini menyebabkan *room attendant* harus cepat dalam melakukan pembersihan kamar agar tamu bisa masuk ke kamar tepat waktu. Rata-rata jumlah kamar yang didapat *room attendant* perharinya adalah 20 sampai 25 kamar, yang mana melebihi standar kamar yang didapat *room attendant*. Tidak terukurnya waktu dalam membersihkan kamar mandi, yang disebabkan karena tingkat kebutuhan kebersihan kamar mandi. Kekurangan persediaan *linen* membuat *room attendant* lambat dalam melakukan *making bed*, dan juga menghambat *floor supervisor* untuk me-VC kan (*Vacant Clean*) kamar agar kamar siap dijual dan tamu bisa masuk kedalam kamar. Agar kendala dan hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik maka para *room attendant* harus memiliki trik atau strategi dalam mengatur waktu pembersihan kamar tamu. Bahkan seringkali *room attendant* melakukan pembersihan kamar tidak mengikuti *prosedur* yang semest dan terlihat bersih agar tamu bisa masuk ke kamar. Strategi Room Attendant Dalam Manajem Waktu Untuk Menyiapkan Kamar Tamu Agar Kamar Siap di Jual untuk menyiapkan kamar tramu yang bersih untuk ditempati dengan waktu yang singkat, seorang *room attendant* harus memiliki strategi atau trik untuk mengatur waktu yang bisa digunakan dalam mebantu pekerjaan mereka. [5].

METODOLOGI

Metode penelitian *deskriptif analisis* yaitu dengan cara melakukan *survey* langsung kelapangan yang didasari dengan pengumpulan data untuk bahan pertimbangan sebagai bahan penelitian.[6]

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah [7] :

a. Observasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *observasi*, yaitu pengamatan terhadap sesuatu yang sedang diteliti. Dalam *observasi* ini penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari yang orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam penelitian ini, penulis mengamati dibagian *housekeeping department* khususnya tentang kamar tamu.

b. Wawancara

Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan sesi tanya jawab yang berhubungan dengan penelitian pada orang-orang yang berkaitan. Disini penulis telah melakukan wawancara dengan *room attendant* Kyriad Hotel Bumiminang tentang strategi yang dilakukan untuk mengatur waktu ketika membersihkan kamar-kamar tamu dengan waktu yang terbatas.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu membaca literatur dan sumber daya lainnya di perpustakaan juga melalui jurnal, dan yang diperoleh dari metode ini adalah data sekunder, yaitu data yang pengumpulannya dilakukan oleh pihak lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel memiliki *standar waktu* masing-masing dalam membersihkan area hotel yang bertujuan untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keindahan, dan keamanan hotel. Agar tamu yang menginap merasa nyaman, aman dan tidak memberikan *complaint*. Tetapi di Kyriad Hotel Bumiminang *room attendant* tidak semua *prosedur* dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan penulis pada saat *room attendant* membersihkan kamar tamu pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Pengamatan Tentang Cara Kerja *Room Attendant* Dalam Membersihkan Kamar Tamu Di Kyriad Hotel Bumiminang

N= 6

| No | Prosedur dalam membersihkan kamar | Hasil Pengamatan | | | Waktu Rata-rata | |
|----|--|------------------|---------------|--------|------------------|--------------|
| | | Selalu | Kadang kadang | Jarang | Hasil pengamatan | Yang Dicapai |
| 1 | Proses awal : | | | | 34 Detik | 20 Detik |
| | a. Meletakkan <i>trolley</i> didepan pintu kamar | 6 | | | | |
| | b. Ketuk pintu kamar 3 kali dan menyebutkan identitas | 6 | | | | |
| | c. Membuka pintu perlahan sambil kembali menyebutkan identitas | 6 | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|----------------------|---------|
| 2 | Masuk kamar : | | | | 2 Menit 8 Detik | 2 Menit |
| | a. Masuk ke dalam kamar sambil membawa <i>cleaning supplies</i> | 6 | | | | |
| | b. Menghidupkan lampu, serta peralatan elektronik yang ada di dalam kamar untk memastikan tidak adanya kerusakan. | 6 | | | | |
| | c. Membuka <i>curtain</i> agar cahaya matahari masuk dan menerangi kamar | 6 | | | | |
| | d. Memeriksa kelengkapan kamar | | 3 | 3 | | |
| | e. Mengeluarkan barang-barang <i>room service (plate, glass)</i> , jika di dalam kamar terdapat barang-barang tersebut. Lalu menghubungi <i>Room Service</i> untuk mengambilnya. | 6 | | | | |
| | f. Mengumpulkan semua sampah didalam kamar (<i>stripping</i> sampah). | 6 | | | | |
| | g. Mengumpulkan guest amenities yang kotor (<i>cuttle jug, tea cup, tea spoon, asbak, dan tumbler</i>). Rendam didalam <i>wash basin</i> . | 6 | | | | |
| 3 | <i>Making bed</i> : | | | | 4 Menit | 3 Menit |
| | a. Mengganti semua <i>linen</i> yang kotor | | 4 | 2 | | |
| | b. Angkat semua linen kotor kedalam <i>trolley</i> dan membawa linen bersih sesuai kebutuhan. | | 2 | 4 | | |
| | c. emasang <i>sheet</i> dan <i>duve</i> | 6 | | | | |
| | d. Mengganti <i>pillow case</i> dan meletakkan diatas <i>bed</i> sesuia dengan standar hotel | 6 | | | | |
| 4 | Membersihkan kamar mandi : | | | | 11 Menit 15 Detik | 8 Menit |
| | a. Membuang semua sampah yang ada di kamar mandi | 6 | | | | |
| | b. eletakkan <i>towel</i> kotor kedalam <i>trolley</i> | 6 | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|--|----------------------|----------------------|
| c. Mencuci semua <i>guest supplies</i> dan mengeringkannya dengan kain. | 6 | | | | |
| d. Membersihkan <i>wash bashin</i> dan kaca | 6 | | | | |
| e. embersihkan <i>toilet bowl</i> | 6 | | | | |
| f. Membersihkan <i>shower</i> | | 6 | | | |
| g. Membersihkan dinding dan lantai kamar mandi | 4 | 2 | | | |
| h. Mengisi kembali <i>guest amenities</i> | 6 | | | | |
| <i>Finishing :</i> | | | | 7 Menit 30 Detik | 7 Menit |
| a. Melengkapi <i>guest amenities</i> | 6 | | | | |
| b. <i>Dusting</i> semua <i>furniture</i> menggunakan <i>dusting cloth</i> dan <i>chemical</i> yang sesuai. | | 6 | | | |
| c. <i>Lobby duster</i> dan <i>moping</i> semua lantai kamar | 2 | 4 | | | |
| d. enhidupkan lampu, AC, dan televisi dalam keadaan <i>stand by</i> sesuai dengan standar hotel | 6 | | | | |
| e. Mengecek ulang kamar | 1 | 5 | | | |
| f. Menyemprotkan <i>air freshner</i> | 6 | | | | |
| g. Mengisi <i>room attendant control sheet</i> . | 6 | | | | |
| Total membersihkan kamar sampai kamar siap di jual | | | | 25 Menit 27 Detik | 20 Menit 20 Detik |

Sumber: Hasil pengamatan penulis di Kyriad Hotel Bumiminang

Dari tabel diatas dapat dilihat perbedaan waktu pengerjaan kamar oleh *room attendant* yang membutuhkan waktu 25 menit 27 detik di lapangan, sedangkan dalam *standar operasional prosedur* maksimal waktu pengerjaan kamar adalah 20 menit 20 detik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak housekeeping Kryad Bumiminang di dapat hasil sebagai berikut :

1. Apa rencana kerja atau strategi yang digunakan *room attendant* pada proses awal pengerjaan kamar agar bisa mencapai waktu yang diinginkan ?

Dengan hanya memberikan jeda beberapa detik pada saat mengetuk pintu kamar tamu. Biasanya pada saat mengetuk pintu kamar tamu kita akan menunggu beberapa saat, tetapi untuk menghemat waktu setelah beberapa detik kami akan mengetuk ulang kembali. Waktu

menurut *standar operasional prosedur* hotel yaitu 20 detik, tetapi pada kenyataannya kami tidak bisa menggunakan waktu 20 detik tersebut jika kita menggunakan waktu menurut *standar operasional prosedur* hotel maka itu akan mengganggu tamu karena jeda waktu yang terlalu sedikit dan membuat kita seolah-olah mendesak tamu agar segera membuka pintu. Pada proses awal memasuki kamar yang mana urutannya adalah meletakkan *trolley* di depan kamar, mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali sambil menyebutkan identitas, dan membuka pintu kamar tamu secara perlahan sambil menyebutkan identitas, *room attendant* memakan waktu selama 34 detik yang mana memiliki selisih waktu 14 detik dari standar waktu yang digunakan oleh hotel.

2. Apa rencana kerja atau strategi yang digunakan pada saat proses masuk ke dalam kamar tamu agar tidak memakan waktu terlalu lama ?

Kadang-kadang kami melewatkan proses pemeriksaan kelengkapan kamar dikarenakan pada tamu *check-out floor supervisor* sudah melakukan pemeriksaan pada kamar tersebut.

3. Apa rencana kerja atau strategi pada saat melakukan *making bed* untuk menghemat waktu ?

Untuk menhemat waktu biasanya kami melihat dari tingkat kebersihan *linen*. Jika *linen (sheet dan duve)* bersih maka kami hanya akan merapikan *bed* tersebut. Tetapi jika ada kotoran maka kami akan mengganti dengan linen yang bersih. Selama penulis melakukan praktek kerja lapangan penulis sering menemukan hal diatas *room attendant* beralasan membuka dan memasang *sheet* dan *duve cover* yang baru akan memakan waktu yang lama sehingga jika *sheet* dan *duve cover* dalam keadaan bersih *room attendant* hanya akan merapikannya.

4. Apa rencana kerja / strategi waktu yang digunakan pada saat membersihkan kamar mandi ?

Pada pembersihan kamar mandi kami tidak menyikat toilet, lantai dan dinding setiap hari kami akan membersihkan secara mendetail disaat kamar sedang sepi. Jadi pada saat membersihkan kamar setiap harinnya kami hanya akan membersihkan toilet, lantai dan dinding dengan kain untuk menghilangkan lumut lalu mengeringkannya dengan handuk OO atau handuk yang sudah rusak. Di kyriad hotel bumiminang pembersihan lanati dan dinding kamar mandi secara mendetail menjadi *weekly project*, yang mana pada pembersihan lantai dan dinding kamar mandi di bersihkan dan disikat menggunakan *chemical*.

5. Apa rencana kerja atau strategi yang digunakan pada saat *finishing* kamar tamu ?

Pada saat *moping* lantai kami melihat dari tingkat kekotoran lantai, apabila lantai kotor maka kami akan moping semua lantai, jika lantai masih bersih maka kami hanya akan menyapu kamar dan hanya *moping* lantai keramik yang ada di dekat pintu masuk.

Secara keseluruhan hasil dari wawancara diatas *room attendant* mengatakan untuk menyelesaikan kamar tamu tepat waktu mereka menggunakan beberapa rencana kerja atau strategi pada saat pembersihan kamar tamu. Seperti pada saat melakukan *making bed* untuk menghemat waktu mereka tidak mengganti *sheet* dan *duve cover*. Pada saat pengerjaan kamar mandi mereka tidak membersihkan kamar mandi secara teliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa pengamatan, wawancara, dan angket yang dikemukakan pada bab III, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar waktu untuk menyelesaikan kamar tamu sampai kamar siap untuk dijual yang digunakan kyriad hotel bumiminang yakni selama 20 menit tidak bisa digunakan pada saat bekerja dilapangan, dikarenakan jumlah kamar yang didapat *room attendant* melebihi dari standar yang semestinya dan tidak sesuai dengan waktu kerja *room attendant* yakni 8 jam per hari. Hal lain yang menyebabkan standar waktu hotel tidak bisa digunakan yaitu kurangnya

stok *linen* hotel seperti *sheet*, *duve cover* dan *pillow case*, karena kurangnya stok *linen* membuat *room attendant* terhambat dalam melakukan pekerjaannya.

2. Strategi yang digunakan *room attendant* untuk menyelesaikan kamar tamu tepat waktu juga masih kurang efektif, dikarenakan pada saat *floor supervisor* melakukan pengecekan kamar *floor supervisor* terkadang menemukan *sheet* dan *duve cover* yang digunakan *room attendant* tidak bersih, sampah yang masih tertinggal, *furniture* yang masih berdebu, serta lantai kamar mandi yang belum sepenuhnya kering hal ini membuat *room attendant* harus kembali lagi ke kamar tersebut.

Untuk kebersihan kamar tamu agar menjadi lebih maksimal dan *room attendant* tidak mengerjakan kamar melebihi standar kamar yang seharusnya, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Melakukan penambahan karyawan pada bagian *room section* sangat diperlukan, terutama pada saat kamar dalam keadaan ramai untuk mencapai tingkat kebersihan kamar yang lebih optimal.
2. Penambahan Par stok untuk *linen* agar pada saat proses pengerjaan kamar *room attendant* tidak perlu menunggu *linen* kering terlebih dahulu, mencari-cari *linen* dikamar yang belum terjual atau meminjam *linen* ke *room attendant* yang lain. jika menambah par stok maka pekerjaan *room attendant* akan berjalan lebih mudah dan lebih mempersingkat waktu pada saat pengerjaan kamar.
3. *Floor supervisor* harus melakukan pengawasan yang lebih *ekstra* dan lebih teliti agar *room attendant* melakukan pekerjaan lebih bersih dan lebih teliti untuk mencapai tingkat kebersihan kamar yang optimal.
4. Memberikan *reward* dan motivasi kepada *room attendant* agar mereka bisa bekerja lebih semangat dan lebih teliti

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Sulastiyono, "Manajemen penyelenggaraan hotel: seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi," *Bandung Alf.*, 2011.
- [2] C. Guégnard and S. A. Mériot, "Housekeepers in French hotels: Cinderella in the shadows," in *Low-Wage Work in France*, 2008.
- [3] Tutorialspoint, "Hotel housekeeping," in *Organizational Behavior*, 2016.
- [4] A. D. Timpe, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Mengelola Waktu The Management of Time*. 2002.
- [5] T. P. H. Atmoko, "STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA," *J. Indones. Tour. Hosp. Recreat.*, vol. 1, no. 2, 2018, doi: 10.17509/jithor.v1i2.13769.
- [6] J. Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. 2017.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta, 2017.