



Pelaksanaan Kinerja *Roomboy* di Best Western Premier Panbil Batam

Musparni¹, Deko Samira²

^{1,2} Program Study Perhotelan Akademi Pariwisata Bunda Padang

* penulis korespondensi: musparnimurab@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 1 Desember 2021

Received in revised 15
Desember 2021

Accepted 25 Januari 2022

ABSTRAK

Akomodasi perhotelan merupakan salah satu bagian dari sarana dan Prasarana dari pariwisata serta tumbuh pesat di Batam, yang termasuk jenis akomodasi adalah hotel, motel, *bungalow*, wisma, pondok wisata, *cottage*, vila, apartemen, karavan, perkemahan, dan kapal pesiar. Batam merupakan kota industri dan pembangunan, sehingga hotel-hotel disini dapat berkembang dengan pesat, termasuk Best Western Premier Panbil Batam, yang ikut berperan dalam dunia pariwisata dan akomodasi di Indonesia. Hotel Best Western Premier Panbil Batam memiliki beberapa *department*, yaitu: (1) Front Office Department (2) Food And Beverage Department (3) Housekeeping Department, (4) Accounting Departement, (5) Personalia / Hrd Department, (6) Engineering Department, (7) Marketing Department, (8) Security Department. Dari penjelasan di atas penulis memfokuskan pada Housekeeping Department, Housekeeping merupakan salah satu *department* yang terdapat pada sebuah hotel yang mempunyai fungsi dan peranan penting untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Ditemukan beberapa masalah yaitu, kurangnya kerja sama *roomboy* dalam melakukan pekerjaan khususnya dalam membersihkan kamar tamu, *roomboy* tidak saling membantu dalam pekerjaannya, di tambah Dengan efektivitas *skill* yang kurang dari *roomboy*, sehingga menyebabkan waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar menjadi lebih lama, karyawan bekerja tidak sesuai standar operasional prosedur, pemakaian *aminities* yang berlebihan yang menyebabkan *over budget* di *housekeeping departement*, terjadinya kecelakaan kerja pada saat menggunakan obat pembersih ketika membersihkan kamar mandi, dikarenakan kurangnya perhatian karyawan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja. Seperti di dalam hal membersihkan kamar tamu. Hal-hal inilah yang menjadi penyebab adanya komplain dari tamu karena kinerja *roomboy* yang kurang memuaskan dalam pelayanan kamar tamu hotel.

Keyword:

Efektivitas *Skill*, *Room*

Attendent, Kinerja, *Good Service*

PENDAHULUAN

Kepariwisata adalah sekumpulan kegiatan, pelayanan dan industri-industri yang dapat memberikan pengalaman-pengalaman perjalanan (Sulastiyono, 2011). Wisatawan bukan hanya orang yang memasuki negara asing melainkan juga orang yang bepergian dari satu daerah ke daerah lain di satu negara. Oleh karena itu kita mengenal wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik. Orang yang bepergian memerlukan berbagai kemudahan seperti prasarana dan sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan lebih dari 24 jam yaitu akomodasi

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sedangkan dalam SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Housekeeping merupakan salah satu *department* yang terdapat pada sebuah hotel yang mempunyai fungsi dan peranan penting untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Bagian *Housekeeping* yang bertugas untuk melayani kebersihan kamar yang ada di hotel *Best Western Premier Panbil Batam* adalah *Roomboy*. Salah satu tugas bagian *Housekeeping* adalah mempersiapkan kamar-kamar yang akan di jual kepada tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan

produk utama hotel yang harus di berikan kepada tamu yang menginap dan merupakan sumber penghasilan utama dari hotel. Petugas *housekeeping* yang bertugas dan bertanggung jawab untuk mempersiapkan kamar kamar tamu di sebut *roomboy*. *Roomboy* sendiri di awasi oleh seorang supervisor. Untuk meningkatkan kualitas kerja, *roomboy* harus mengetahui standar dalam membersihkan kamar beserta segala peraturan yang harus mereka taati selama bertugas. Begitu juga dengan supervisor yang menjadi atasan langsung *roomboy*. Supervisor akan dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan benar apabila memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup, serta perlu di berikan pelatihan dan pengembangan secara baik dan sempurna. Supervisor merupakan seseorang yang di beri wewenang atau mempunyai jabatan untuk mengawasi, mengarahkan suatu tata cara yang mengendalikan suatu pelaksanaan pekerjaan. (Isnanda & Della Sari, 2020)

Menurut Byars dan Rue (2004) (adalah proses pembelajaran yang melibatkan penguasaan keterampilan konsep, aturan-aturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan adalah proses pembelajaran keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh karyawan baru untuk melaksanakan pekerjaannya. Secara prinsip kedua pengertian tersebut adalah sama yaitu pelatihan merupakan proses pembelajaran yang di tunjukan kepada karyawan agar pelaksanaan pekerjaannya memuaskan.

Pelatihan yang di berikan kepada *roomboy* bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas kerja dan mengembangkan sikap dan penampilan *roomboy* dalam membersihkan kamar tamu dan melayani kebutuhan tamu, adapun program yang sudah di berikan *training coordinator* tidak berjalan dengan

baik. Dan masih belum terlihat, karena masih adanya komplain dari tamu hotel.

Adapun program pelatihan yang di berikan oleh *Training Coordinator* kepada karyawan *Best Western Premier* Panbil Batam sebagai berikut :

1. Pelatihan *Attitude* kepada karyawan *housekeeping department*.
2. Pelatihan mengenai standar operasional prosedur kerja karyawan *housekeeping department*.
3. Pelatihan perawatan *furniture* dan perlengkapan kerja karyawan *housekeeping*.
4. Pelatihan pemakaian *aminities* dan *chemical* yang di gunakan saat bekerja di *housekeeping department*.
5. Pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja di *housekeeping department*

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi yang penulis lihat selama 6 (enam) bulan di Hotel *Best Western Premier* Panbil Batam di *Housekeeping departement*. Penulis menemukan beberapa masalah yaitu, kurangnya kerja sama *roomboy* dalam melakukan pekerjaan, *roomboy* tidak saling membantu dalam pekerjaannya di tambah Dengan efektivitas *skill* yang kurang dari *roomboy*, sehingga menyebabkan waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar menjadi lebih lama, karyawan bekerja tidak sesuai standar operasional prosedur, pemakaian *aminities* yang berlebihan yang menyebabkan over *budget* di *housekeeping departement*, terjadinya kecelakaan kerja pada saat menggunakan obat pembersih membersihkan kamar mandi, dikarenakan kurangnya perhatian karyawan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja. Seperti di dalam hal membersihkan kamar tamu. Hal-hal inilah yang menjadi penyebab adanya komplain dari tamu karena kinerja *roomboy* yang kurang memuaskan dalam pelayanan kamar.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka penulis dalam melakukan

penelitian ini mengidentifikasi masalah, yaitu sebagai berikut :*Bagaimana Pelaksanaan Kinerja Roomboy di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.*

Adapun program pelatihan yang di berikan *Training Coordinator* kepada karyawan *Housekeeping* di *Best Western Premier* Panbil Batam adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Acction*)
6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif adalah dengan cara melakukan survei langsung kelapangan yang didasari dengan pengumpulan data dan fakta di lapangan untuk bahan pertimbangan sebagai bahan penelitian. (Sugiyono, 2019)

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Observasi (Pengamatan Langsung)

Suatu cara pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan dan mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengamati kerja karyawan di Hotel *Best Western Premier* Panbil Batam.

2. Kuesioner (Angket)

Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian pada orang-orang yang berkaitan. (Sugiyono, 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tentang Kinerja Roomboy Di Hotel Best Western Premier Panbil Batam

Salah satu faktor yang meningkatkan kinerja *Roomboy* adalah pelatihan. Pelatihan merupakan salah satu Intervensi pengembangan sumber daya manusia yang paling sering di gunakan dan merupakan pilar serta tahapan yang ada di program pemberdayaan karyawan. Program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan karyawan merupakan tujuan utama organisasi dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Tanpa pelatihan yang tepat karyawan tidak menerima informasi dan pengembangan keterampilan ke potensi maksimal yang di gunakan untuk menyelesaikan tugasnya. (Hamsal & Abdinagoro, 2021)

Pelatihan yang di berikan kepada karyawan bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas kerja, mengembangkan sikap dan penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Akan tetapi hasil dari pelatihan yang di berikan oleh *Roomboy* di Best Western Premier Panbil Batam masih belum terlihat, karena masih adanya complaint dari tamu dan sering terjadinya Over Budget di *Housekeeping Department*.

Dari hasil analisis penelitian tanggapan Supervisor tentang kinerja *Roomboy* untuk meningkatkan pelayanan yang adadi Hotel Best Western Premier Panbil Batam, maka dengan ini penulis menganalisis dengan permasalahannya sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor satu bahwa "Apakah *Roomboy* mampu menyiapkan kamar tamu yang dengan cekatan, teliti, bersih, rapi, indah, dan nyaman di Best Western Premier Panbil Batam? Jawabannya 33% ya, 66% kadang-kadang, 0 % tidak. Hal ini membuktikan bahwa *Roomboy* masih kurang mampu menyiapkan

kamar tamu yang dengan cekatan, teliti, bersih, rapi, indah, dan nyaman. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya pelatihan yang diberikan kepada petugas *Roomboy* mengenai Prosedur pembersihan kamar, agar kerja *Roomboy* lebih baik lagi..

2. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor dua bahwa "Apakah *Roomboy* mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif ketika melayani tamu di Best Western Premier Panbil Batam? Jawabannya 66% ya, 33% kadang-kadang, 0% tidak. Hal ini membuktikan bahwa *Roomboy* sudah cukup bisa berkomunikasi dengan baik ketika melayani tamu, hanya saja perlu di tingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan yang mengesankan kepada tamu tersebut.
3. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor tiga bahwa "Apakah *Roomboy* bersikap ramah, sopan, santun, dan *Greeting* kepada tamu? Jawabannya 100% ya, 0% kadang-kadang, 0% tidak. Hal ini membuktikan bahwa *Roomboy* yang ada di Hotel Best Western Premier Panbil Batam sangat ramah, sopan, santun, dan pastinya selalu *Greeting* pada saat bertemu dengan tamu agar tamu terkesan dengan pelayanan yang ada di hotel tersebut.
4. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor empat bahwa "Apakah *Roomboy* disiplin waktu dalam bekerja (15 menit sebelum jam kerja)? Jawabannya 100% ya, 66% kadang-kadang, 33% tidak. Hal ini membuktikan bahwa *Roomboy* masih kurang disiplin terhadap waktu dalam bekerja, seperti datang tidak tepat waktu yang menyebabkan kurangnya kinerja terhadap *Roomboy* tersebut. Seharusnya *Executive Housekeeper* lebih mengingatkan karyawan untuk lebih menghargai waktu agar

- pekerjaan dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
5. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor lima bahwa “Apakah *Roomboy* Best Western Premier Panbil Batam menggunakan seragam (Uniform) yang rapi, bersih, dan serasi. Serta tidak menggunakan *Accecoris* yang berlebihan selama bekerja? Jawabannya 66% ya, 33% kadang-kadang, 0% tidak. Hal ini membuktikan bahwa petugas *Roomboy* sudah cukup baik dalam menaati Prosedur yang ada di hotel seperti memakai seragam serta tidak menggunakan *Accecoris*, karena jika menggunakan banyak *Accecoris* dapat memperlambat kerja dari seorang *Roomboy*.
 6. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor enam bahwa “Apakah *Roomboy* menggunakan *Chemical* dan *Aminities* sesuai dengan kebutuhan? Jawabannya 0% ya, 66% kadang-kadang, 33% tidak. Hal ini membuktikan bahwa masih kurangnya kesadaran *Roomboy* terhadap kebersihan yang ada, karena tidak selalu menggunakan *Chemical* dan *Aminities* yang ada di kamar, hal tersebut disebabkan karena kamar yang selalu ramai dan keadaan hotel yang sering *Back To Back*. Untuk menghindari kebiasaan *Roomboy* yang kurang kesadaran terhadap kebersihan tersebut, seharusnya pengawasan *Supervisor Housekeeping* lebih ditingkatkan lagi agar hasil kerja dari seorang *Roomboy* dapat maksimal.
 7. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor tujuh bahwa “Apakah *Roomboy* selalu merespons kebutuhan dan keinginan tamu di Best Western Premier Panbil Batam? Jawabannya 100% ya, 0% kadang-kadang, 0% tidak. Hal ini membuktikan bahwa seorang *Roomboy* selalu merespons apa pun kebutuhan tamu pada saat tamu berada di hotel, hal tersebut dilakukan agar tamu merasa puas pada saat menginap di hotel tersebut.
 8. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor delapan bahwa “Apakah *Roomboy* menerima dan melaporkan setiap keluhan, kritikan serta saran yang di berikan oleh tamu di Best Western Premier Panbil Batam? Jawabannya 66% ya, 33% kadang-kadang, 0% tidak. Hal ini membuktikan bahwa sudah cukup baik dalam penanganan keluhan tamu, seorang *Roomboy* melaporkan masalah yang dirasa berat kepada atasan agar dapat diselesaikan dengan baik, akan tetapi apabila masalah kecil biasanya diselesaikan langsung oleh petugas *Roomboy* tanpa memberitahu kepada atasan mengenai masalah tersebut. Seharusnya seorang *Roomboy* selalu melaporkan apa pun masalah yang di temui kepada atasan agar selalu dapat menjalin komunikasi yang baik serta agar tidak adanya Miss komunikasi.
 9. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor sembilan bahwa “Apakah *Roomboy* selalu membersihkan dan memelihara setiap area yang ada di hotel Best Western Premier Panbil Batam Jawabannya 66% ya, 33% kadang-kadang, 0% tidak. Hal ini membuktikan bahwa seorang *Roomboy* sudah cukup baik menjalankan tugasnya yaitu membersihkan dan memelihara setiap area yang ada di hotel, hal tersebut dilakukan karena seorang *Roomboy* memiliki kesadaran dan niat dalam hati dalam bekerja menjaga Area, fasilitas, dan hotel tersebut.
 10. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor sepuluh bahwa “Apakah *Roomboy* selalu memelihara peralatan dan perlengkapan yang ada

di *Housekeeping Departement*, maupun yang ada di Best Western Premier Panbil? Jawabannya 0% ya, 100% kadang-kadang, 0% tidak. Hal ini membuktikan bahwa masih kurangnya petugas *Roomboy* dalam memelihara peralatan dan perlengkapan yang ada di hotel, karena mereka terlalu Fokus dalam membersihkan kamar tamu untuk menghindari terjadinya keterlambatan waktu *Check In* yang telah di tentukan selain itu untuk menghindari Komplain yang akan terjadi.

11. Dari hasil analisis angket pada pertanyaan nomor sebelas bahwa “Apakah *Roomboy* bertanggung jawab atas pelayanan kepada tamu di Best Western Premier Panbil Batam, baik bersifat Positif maupun bersifat Negatif? Jawabannya 66% ya, 33% kadang-kadang, 0% tidak. Hal ini membuktikan bahwa peran seorang *Roomboy* juga sangat penting dalam melakukan pelayanan kepada tamu yang ada di hotel, Seorang *Roomboy* tidak boleh membeda-bedakan tamu, semua tamu diperlakukan atau diberikan pelayanan yang sama baik itu positif maupun tanggapan Negatif.

Berdasarkan hasil analisa di atas, dapat disimpulkan bahwa seorang petugas *Roomboy* masih kurang memberikan pelayanan yang baik dan belum maksimal dalam menerapkan program pelatihan yang di berikan *Training Coordinator* yang mengacu pada Standar operasional Prosedur di Best Western Premier Panbil Batam, seperti pada pertanyaan no 1 *Roomboy* belum mampu menyiapkan kamar tamu dengan cekatan, teliti, bersih, rapi, indah, dan nyaman, pertanyaan no. 4 *Roomboy* tidak disiplin waktu dalam bekerja (15 menit sebelum jam kerja), pertanyaan no. 10 *Roomboy* tidak selalu memelihara peralatan dan perlengkapan yang ada di *Housekeeping Departement*, selain itu petugas *Roomboy* tidak

menggunakan *Chemical* dan *Aminities* sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut terjadi karena masih kurangnya penerapan Prosedur yang ada di hotel serta kurangnya pengawasan *Supervisor* terhadap pemeliharaan dan penggunaan *Chemical* oleh *Roomboy*.

SIMPULAN

Dari uraian dan pembahasan pada Bab-Bab sebelumnya tentang program pelatihan kerja karyawan di Hotel Best Western Premier Panbil Batam dan pengawasan Supervisor terhadap hasil kerja karyawan *Housekeeping* di Hotel Best Western Premier Panbil Batam dapat ditarik kesimpulan bahwa pelatihan yang diberikan oleh pihak hotel kepada *Roomboy* masih belum terlihat perkembangannya, karena masih sering terjadinya Complaint dari tamu, seperti kamar yang kurang bersih, rapi, indah dan nyaman, maka kamar yang dijual kepada tamu semakin menurun karena kamar kurang nyaman di tempati oleh tamu, kurangnya kedisiplinan dan perhatian dari *Roomboy* dalam bersikap, *Roomboy* kurang bertanggung jawab atas peralatan, perlengkapan dan *Chemical* yang di gunakan pada saat membersihkan kamar tamu di Best Western Premier Panbi Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamsal, M., & Abdinagoro, S. B. (2021). *Sustainable Tourism Pariwisata Wisata di Era Normal Baru*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- Isnanda, A. P., & Della Sari, W. (2020). ANALISIS PENERAPAN STANDAR GROOMING ROOM ATTENDANT DI BEST WESTERN PREMIER PANBIL BATAM. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 1(1), 7-17.
- Rue, L. W., & Byars, L. L. (2004). *Supervision: Key link to productivity*. Irwin/McGraw-Hill.

Sugiyono, P. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*(A. Nuryanto. Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel.*