

Jurnal fiks(Arsya)Rr.docx

 Yayasan Vitka

Document Details

Submission ID

trn:oid::7704:69640921

Submission Date

Oct 29, 2024, 5:02 PM GMT+7

Download Date

Oct 29, 2024, 5:04 PM GMT+7

File Name

Jurnal fiks(Arsya)Rr.docx

File Size

62.7 KB

10 Pages

4,298 Words

27,973 Characters

11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 5%  Publications
- 8%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 10% Internet sources
- 5% Publications
- 8% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Submitted works	Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan on 2023-02-16	3%
2	Internet	geloraciptanusantara.org	1%
3	Internet	jurnal.btp.ac.id	1%
4	Internet	binapatria.id	1%
5	Submitted works	Unika Soegijapranata on 2015-08-13	1%
6	Submitted works	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2023-10-05	0%
7	Internet	journal.unimar-amni.ac.id	0%
8	Submitted works	vitka on 2023-11-21	0%
9	Internet	repository.upi.edu	0%
10	Submitted works	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2016-01-28	0%
11	Submitted works	Universitas Muslim Indonesia on 2024-10-29	0%

12	Internet	text-id.123dok.com	0%
13	Publication	Kadar Nurjaman. "Analysis of the Effect of External Environment and Marketing S...	0%
14	Publication	Budiharjo Budiharjo. "PENDIDIKAN PENGASUH PADA PANTI SOSIAL ASUHAN ANA...	0%
15	Internet	docplayer.info	0%
16	Internet	repository.unhas.ac.id	0%
17	Publication	Devi Sartika, Deri Wanto, Murni Yanto. "The Head of Madrasa's Leadership Strate...	0%
18	Internet	eprints.undip.ac.id	0%
19	Internet	jei.uniss.ac.id	0%
20	Internet	ojs.uho.ac.id	0%
21	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2018-11-29	0%
22	Internet	archive.umsida.ac.id	0%
23	Internet	journal.umpo.ac.id	0%
24	Internet	jurnal.akparda.ac.id	0%
25	Internet	www.scribd.com	0%

26

Submitted works

Universitas Pendidikan Indonesia on 2021-10-27

0%

27

Submitted works

Universiti Putra Malaysia on 2020-05-13

0%



PERAN HOUSEKEEPING DALAM MENCIPTAKAN SUASANA NYAMAN DAN AMAN DI HOTEL PLANET HOLIDAY BATAM

Oleh

Muhammad Arsyah Gibran¹, Devid Simatupang², Nensi Lapotulo³, Okki Kurnia Sitanga⁴

^{1,2}Jurusan Pariwisata Perhotelan, Politeknik Pariwisata Batam

e-mail: *¹arsyagibran132@gmail.com, *²devid.simatupang@gmail.com, *³nenl04@gmail.com, *⁴okki.kurnia@yahoo.com

Abstrak

Industri pariwisata tidak hanya mencakup destinasi wisata tetapi juga hotel, seperti pengelolaan hotel dan pengelolaan pariwisata. Hotel adalah suatu usaha penginapan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya, baik sebagian maupun seluruhnya, kepada masyarakat umum dan dioperasikan secara komersial. Housekeeping tidak hanya menjaga kebersihan dan ketertiban, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan dan keselamatan para tamu. housekeeping atau tata graha merupakan aspek penting dalam banyak bidang, khususnya dalam industri perhotelan. Tujuan dari penulisan ini ialah memberikan hasil analisis terkait dengan peran housekeeping dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di Hotel Planet Holiday Batam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif. Hasil yang diperoleh ialah *housekeeping* memiliki peran yang sangat vital dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di hotel. Berikut adalah beberapa aspek penting dari peran *housekeeping* diantaranya adalah pada aspek kebersihan dan ketertiban, keselamatan dan keamanan, serta pemberian layanan yang ramah dan profesional. Hasil riset menyimpulkan bahwa pada Hotel Planet Holiday Batam sudah memberikan suatu pelayanan yang sangat baik terhadap para tamu. Selain itu, ditinjau dari hotel sendiri juga menyediakan layanan training *housekeeping* untuk meningkatkan keterampilan dari para pegawai di Hotel Planet Holiday Batam

Kata Kunci: hotel, housekeeping, pariwisata

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor penting yang mendukung pertumbuhan ekonomi yang pesat dan penciptaan lapangan kerja [1]. pariwisata telah menjadi fenomena global yang memberikan dampak signifikan terhadap perekonomian, masyarakat, budaya, dan lingkungan di berbagai negara. Salah satu hal yang dapat mendorong pertumbuhan dan berkembangnya industri pariwisata di suatu tempat adalah industri perhotelan [2]. Industri pariwisata tidak hanya mencakup destinasi wisata tetapi juga hotel, seperti pengelolaan hotel, pengelolaan pariwisata, pemasaran pariwisata, dan pengembangan destinasi pariwisata berkelanjutan. Misalnya saja hotel

yang menjadi salah satu tulang punggung penunjang berkembangnya sektor pariwisata. Untuk membantu meningkatkan perkembangan pariwisata, industri perhotelan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan pariwisata, baik sebagai tolak ukur maupun pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.

Bidang pariwisata memiliki keterhubungan dengan berdirinya dan berkembangnya bisnis dalam bidang perhotelan. Hotel adalah suatu usaha penginapan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya, baik sebagian maupun



seluruhnya, kepada masyarakat umum dan dioperasikan secara komersial [3]. Berdasarkan pengertian hotel di atas yang menyatakan bahwa suatu hotel menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya [4], maka kita dapat menyimpulkan bahwa suatu hotel mempunyai beberapa departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing tergantung pada ruang lingkup usahanya. Sedangkan menurut Simatupang et al (2022) hotel merupakan sarana akomodasi yang memenuhi kebutuhan industri pariwisata khususnya kebutuhan penginapan, makanan dan minuman wisatawan dalam dan luar negeri [5]. Sedangkan hotel memiliki beberapa departemen seperti *food and beverage*, *kitchen* dan juga *room division* [6].

Room division sendiri saling berhubungan dengan kantor depan dan tata graha atau biasa disebut *housekeeping*. adapun *housekeeping* memiliki beberapa area kerja yang selalu dijaga kebersihan dan keindahannya demi kenyamanan para tamu. Area tersebut meliputi area publik seperti kamar tamu, ruang rapat, lobi, *corridor*, dan area restoran [7]. Kunci sukses menciptakan kamar yang baik adalah dengan mempraktikkan standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh masing-masing hotel. Standar operasional prosedur adalah standar yang menetapkan aturan, prinsip, atau tindakan tertentu yang membantu karyawan ataupun staff melakukan pekerjaannya secara konsisten [8].

Selain pentingnya standar operasional prosedur yang diterapkan di hotel, faktor lain yang menentukan operasional pembersihan adalah peran sumber daya manusianya. sejumlah orang yang sangat berperan penting untuk memastikan bahwa standar berjalan dengan standar yang ditetapkan. adapun Sumber daya manusia yang terlibat diantaranya *Room Attendant*, *linen Attendant*, *supervisor*, *Executive Housekeeper*, dan bidang lainnya yang terkait dalam organisasi hotel. Room

Attendant atau yang disebut juga puramgraha, adalah anggota staf lantai yang menjamin kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan dan mengurus semua kebutuhan tamu. Dalam pekerjaannya sehari-hari, *room attendant* harus bersikap sopan, jujur, dan mempunyai sikap ramah terhadap rekan kerja dan tamu. Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu merupakan hal yang sangat penting bagi *room attendant* untuk menjamin kenyamanan dan keamanan tamu.

Melalui pemaparan diatas, penulis mengambil judul “Peran *Housekeeping* Dalam Menciptakan Suasana Nyaman dan Aman di Hotel Planet Holiday Batam”. Tujuan dari penulisan ini ialah memberikan hasil analisis terkait dengan peran *housekeeping* dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di Hotel Planet Holiday Batam.

LANDASAN TEORI

Peran *housekeeping* departemen dalam suatu hotel sangatlah penting. bahwa jika departemen *housekeeping* tidak dapat berkerja dengan baik dan juga tidak dapat berkerja sama dengan departemen yang lain, maka tidak akan membuahkan hasil yang maksimal [9]. Kerjasama yang baik, erat dan lancar akan membuahkan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini departemen *Housekeeping* menjalin hubungan kerjasama dengan departemen (departemen) lain, termasuk (*front office Department*), menurut (Agus Sulistiyono et al, 2010). *Housekeeping* tidak hanya menjaga kebersihan dan ketertiban, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan dan keselamatan para tamu. *housekeeping* atau tata graha merupakan aspek penting dalam banyak bidang, khususnya dalam industri perhotelan. Menurut (Putri et al, 2015) Departemen *housekeeping* merupakan bagian dari sebuah hotel dan bertanggung jawab atas kebersihan, ketertiban, keamanan kamar dan seluruh area hotel, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu hotel. Dengan demikian



departemen housekeeping merupakan departemen yang penting sehingga membantu dalam memberikan kepuasan kepada para tamu [10].

Bahkan ini tercermin dari seringnya para tamu dan konsumen mengeluh dan mengeluhkan kebersihan, ketertiban, dan kesejahteraan kamarnya yang tidak sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu, housekeeping department harus senantiasa meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya dengan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu. Meningkatkan kualitas layanan tidak semudah membalikkan tangan atau menekan tombol lampu. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga memerlukan pertimbangan yang cermat [11]. Peran housekeeping pada sebuah hotel sangatlah penting karena housekeeping adalah landasan utama dalam penjualan kamar. yang dimaksud adalah prinsip dasar tata graha dijunjung tinggi dengan menjaga kebersihan hotel. Apabila pertumbuhan hotel yang pesat yang tidak diimbangi dengan pertumbuhan konsumen tentu saja menciptakan persaingan. Oleh karena itu, setiap hotel harus meningkatkan kualitas pelayanannya maupun kualitas kerja seluruh karyawan hotel agar pelanggan puas dan tetap loyal terhadap hotel [12].

Dengan kata lain, hidup matinya sebuah hotel bergantung pada ada tidaknya tamu. Jika seorang tamu tidak mendapat pelayanan yang memuaskan atau semakin kecewa atau Marah (*Complaint*), maka ia akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain, yang mungkin akan berdampak pada penjualan kamar hotel tersebut semakin menurun. Namun jika para tamu hotel mendapatkan kamar yang bersih, terawat dan nyaman, fasilitas yang lengkap, dan pelayanan yang penuh perhatian dari seluruh staf pasti akan merasa senang dan puas, dan masing-masing akan merasa terharu dan puas kenangan

kembali. Setelah para tamu meninggalkan hotel. Kamar yang bersih, rapi dan nyaman, fasilitas yang baik dan pelayanan yang prima menjadi prioritas utama para tamu hotel. Kepuasan tamu ditentukan oleh penilaian hotel terhadap kualitas pekerjaan dan pelayanannya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di *Housekeeping Department* Hotel Planet Holiday Batam, sebagian besar pengunjung merasa tidak puas dengan kamarnya, terutama dengan kebersihan kamar dan lambatnya peralatan yang diperlukan. Hal ini dapat dilihat pada komentar tamu dan komentar langsung dari para tamu. Dari pernyataan tersebut dapat kita simpulkan bahwa kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan kepada tamu masih paling rendah. Jika kita melihat tugas dan tanggung jawab bagian kebersihan, bagian ini terbagi menjadi beberapa bagian, bagian lantai atau biasa disebut dengan bagian ruangan. seksi (*Section*) ini bertugas menjaga kebersihan, ketertiban, kenyamanan, keindahan, dan keutuhan kamar tamu serta melayani tamu. Tugas ini ditangani langsung oleh *Room Boy* [13].

Dalam meningkatkan kepuasan para tamu Hotel Planet Holiday Batam, *Room Boy* harus mengetahui prosedur atau SOP (*Standard Operating Procedures*) khusus yang mewakili standar pembersihan kamar dan segala aturan yang harus dipatuhi selama pelayanan. Beliau mampu meningkatkan kepuasan tamu dalam menjalankan tugasnya dan tidak pernah mengeluh kepada tamu atas hasil pekerjaannya. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan produk hotel. Persyaratan ini harus dipenuhi agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang ada di hotel. jika kegagalan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan tidak baik akan mengakibatkan tamu menyampaikan keluhan dan mengungkapkan kekecewaannya terhadap pelayanan room attendant. Keadaan ini seringkali berdampak pada menurunnya pendapatan hotel, karena sering kali tamu yang



.....
merasa kecewa bercerita tentang ketidakpuasannya kepada orang lain. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen hotel untuk memastikan bahwa staf mereka mengikuti standar operasional prosedur dengan benar.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif. Menurut Sugiyono et. al. (2019) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari obyek yang alamiah [14]. Dimana peneliti sebagai instrumen utama, pengambilan sampel sumber data tepat sasaran, yang dilakukan dengan cara metode purposive, analisis data dilakukan

secara induktif atau kualitatif, dan diperoleh hasil penelitian kualitatif berfokus pada makna daripada generalisasi. Dengan menggunakan metode dan pendekatan tersebut, penelitian ini dilakukan secara natural (alamiah) dalam konteks yang utuh melalui observasi, wawancara, dan inferensi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Perolehan data primer diperoleh dari observasi lapangan serta wawancara terhadap beberapa beberapa pihak terkait. Sedangkan data sekunder didapat dari analisis beberapa sumber yang relevan dengan judul penelitian dan mendukung temuan hasil dari data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

.....
Bidang pariwisata memiliki keterhubungan dengan berdirinya dan berkembangnya bisnis dalam bidang perhotelan. Hotel adalah fasilitas akomodasi yang menyediakan kamar dan layanan kepada para tamu. Hotel biasanya menawarkan fasilitas seperti tempat tidur dan kamar mandi, serta akses ke layanan tambahan seperti restoran, kolam renang, dan pusat kebugaran. Salah satunya di Batam, Batam memiliki berbagai jenis hotel yang memenuhi kebutuhan wisatawan baik dari segi budget, fasilitas dan konsep. contohnya hotel Planet Holiday Batam, Planet Holiday Hotel & Residence adalah hotel bintang 4 yang terletak di pulau Batam, Indonesia. Hotel ini telah menjadi ikon Batam sejak dibuka pada tahun 2004 dan dikenal sebagai tempat pertemuan dan acara yang tak terlupakan. hotel ini terletak di Jalan Raja Ali Haji - Sei Jodoh, Batam, 29432 Nagoya, Indonesia. Lokasi ini berlokasi strategis hanya 2,6 km dari Nagoya Hill Shopping Mall sehingga tamu dapat dengan mudahnya untuk berbelanja. Bagi wisatawan yang mengutamakan

kenyamanan, lokasi ini terletak strategis, hanya 25 menit dari bandara dan dekat dengan pelabuhan.

Planet Holiday Hotel & Residences memiliki 282 kamar tamu, termasuk 42 suite yang elegan, Kamar-kamar tersebut dirancang dengan furnitur yang dibuat khusus dan suasana hangat, menciptakan nuansa retreat di Batam. Planet Holiday Hotel juga memiliki beberapa fasilitas diantaranya:

1. Kolam renang
2. Restoran
3. Pusat kebugaran (Gym)
4. Ruang pertemuan (Ball Room)

Untuk memastikan tamu merasa aman dan nyaman setiap departemnt staff harus memenuhi apa yang diinginkan tamu. Dalam menciptakan suasana aman dan nyaman housekeeping sangat berperan penting untuk menjalankannya, housekeeping memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif serta Kamar yang bersih, rapi dan nyaman menjadi faktor utama kepuasan tamu, housekeeping juga bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan keamanan area



hotel, termasuk membersihkan area berbahaya, mengidentifikasi potensi bahaya, dan melaporkan setiap kerusakan atau masalah yang ditemukan.

Housekeeping memiliki peran yang sangat vital dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di hotel. Berikut adalah beberapa aspek penting dari peran *housekeeping*:

1. Kebersihan dan Ketertiban

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan narasumber terkait dengan peranan *housekeeping* pada aspek kebersihan dan ketertiban, yaitu:

“housekeeping departement memastikan kebersihan dan ketertiban di seluruh area hotel, termasuk kamar tamu, ruang publik dan area umum. Setiap hari kita harus mengontrol area mengontrol kamar kamar yang dikerjakan oleh rumah denden level cek area double cek kamar kamar tamu tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa untuk mewujudkan suatu kebersihan dan ketertiban yang maksimal, pihak dari *housekeeping* Hotel Planet Holiday Batam menerapkan sistem pengontrolan yang dilakukan setiap hari di seluruh kamar hotel dengan melakukan double cek.

“Sesuai standar kebersihannya harus di double check. Kita memastikannya yaitu kita harus ada kontrol dari supervisornya yang sudah dikerjakan oleh room attendant seperti di room. Apakah sudah sesuai yang kita lihat, sudah bersih sudah sesuai standar. Kalau belum ya kita pastikan untuk dibersihkan kembali dan di ulangi lagi oleh rumah tendernya agar bisa mengasah kualitas yang masih dengan”.

Selanjutnya menurut wawancara yang dilakukan tersebut diketahui bahwa dalam menjalankan kebersihan dan ketertiban diperlukan peranan dari supervisor, sehingga proses pengerjaan selalu dalam pantauan supervisor. Supervisor dalam hal ini memiliki peran dalam proses pengecekan apakah ruangan ataupun kamar sudah sesuai dengan

standar kebersihan, ketertiban, nyaman untuk dilihat, dan lain sebagainya. Namun, jika pihak atasan mengharuskan untuk membersihkan ulang kamar ataupun ruangan tertentu, maka pihak *housekeeping* memiliki kewajiban dalam membersihkan semaksimal mungkin ruangan tersebut.

“Kalau untuk tugas tugasnya langkahnya ya kita menyiapkan alat alat yang menunjang untuk kebersihan tersebut. Ya contohnya. Ruangan. Pembersih toilet dan sebagainya lah mungkin sebentar satu untuk memberikan rasa nyaman untuk kebersihan lebih profit ya kita mempunyai anak buah yang kita bisa atur. Dan bisa kita kontrol setiap waktu”.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan tersebut dapat diketahui bahwa dalam menciptakan suatu kebersihan pada Hotel Planet Holiday maka diperlukan beberapa alat penunjang kebersihan, misalnya pembersih toilet untuk menjaga kebersihan toilet dan lain sebagainya. Selain itu, peranan SDM dalam bidang kebersihan juga memiliki peranan yang cukup penting. Para pegawai ataupun karyawan kebersihan di Hotel Planet Holiday memiliki pengalaman yang cukup baik dalam bidang kebersihan dan bisa dikontrol setiap saat atau setiap waktu.

Hasil penelitian yang dilakukan tersebut senada dengan Victori & Sugiman (2022) yang memaparkan kebersihan serta ketertiban yang terdapat di hotel merupakan bagian utama yang harus dijaga. Sedangkan peranan dari *housekeeping* sendiri dalam sebuah instansi khususnya hotel ialah memberikan sebuah pelayanan sebaik mungkin terhadap para tamu. Adapun *housekeeper* sendiri bertindak sebagai penyedia ataupun memberikan layanan terhadap para tamu yang cukup kompleks. Pada hasil penelitian tersebut juga memberikan pemaparan terkait dengan beberapa tanggungjawab *housekeeping departement* diantaranya adalah menjaga kebersihan tata graha seperti mengelola kain gordien, bantal, seprei, meja, dan lain sebagainya.



2. Keselamatan

Berikut ini ialah hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan narasumber terkait dengan peranan *housekeeping* pada aspek keselamatan, yaitu:

“Keselamatan kita harus ada exit tulisan lampu exit. Lampu emergency terus. Pasti kita memberikan aman untuk tamu tamu kita di hotel Contohnya, kita enggak sembarangan ngasih ngasih requestan tamu termasuk benda benda tajam”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa keselamatan merupakan salah satu poin yang harus diperhatikan terkait dengan kenyamanan tamu di Hotel Planet Holiday. Saat terjadi tindakan kedaruratan, maka tamu dapat mengikuti tanda emergency serta arah tanah panah yang menuju ruangan exit. Selain itu, ditinjau dari staff dan pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan larangan baik terhadap tamu, pegawai, ataupun beberapa orang yang terdapat di lingkungan Hotel Planet Holiday untuk melakukan berbagai macam bentuk aktivitas dengan menggunakan beberapa senjata tajam. Sebab, hal tersebut akan memberikan peluang dalam menimbulkan tindak kejahatan disekitar Hotel Planet Holiday Batam.

“Kita juga udah menyediakan kalau ada terjadi insiden di hotel kita sudah ada menyediakan kayak di area di koridor dekat room yaitu alat apar dan kita juga udah melakukan training, jadi setiap tim kita ataupun staf kita sudah tahu cara memakainya, apa yang harus digunakan yang dilakukan. Lanjut pertanyaan berikutnya”

Melalui hasil wawancara bersama dengan salah satu narasumber menjelaskan bahwa pegawai ataupun staff dari Hotel Planet Holiday Batam sudah memiliki pengetahuan dasar terkait dengan tindakan yang harus dilakukan saat terjadi kecelakaan ataupun sebuah insiden. Menurut hasil wawancara juga memaparkan bahwa pada Hotel Planet Holiday telah menyediakan beberapa alat APAR yang bisa

dimanfaatkan ketika terjadi kecelakaan. Selain itu, saat ada waktu luang, beberapa dari staff mengikuti kegiatan training untuk meningkatkan keterampilan dalam proses penyelamatan saat terjadi sebuah kecelakaan ataupun marabahaya lainnya.

“Jika terjadi insiden pada karyawan misalnya. Otomatis kita juga pasti melakukan tindakan pertama, misalnya kayak. Membawanya ke klinik terdekat”.

Melalui kegiatan wawancara tersebut memaparkan bahwa tindakan pertama yang dapat dilakukan oleh para staff ataupun karyawan yang terdapat di Hotel Planet Holiday Batam saat terjadi kecelakaan ialah dengan membawa ke klinik terdekat. Hal tersebut bertujuan agar tamu atau pasien mendapatkan tindakan medis secepat mungkin dan dapat menyelamatkan nyawa dari pasien ataupun tamu Hotel Planet Holiday.

Hasil penelitian yang dilakukan senada dengan Nugraha & Nurhayati (2019) yang menjelaskan bahwa peranan dari *housekeeping* pada instansi perhotelan mencakup beberapa aspek, seperti penggunaan beberapa bahan kimia baik yang terdapat pada makanan, minuman, ruangan dan lain sebagainya.

3. Keamanan

Berikut ini ialah hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan narasumber terkait dengan peranan *housekeeping* pada aspek keamanan, yaitu:

“Yang paling utama itu kita memastikan alat tersebut berfungsi dengan baik, bebas dari rusak”.

Keamanan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan terkait dengan peran *housekeeping* yang terdapat di Hotel Planet Holiday Batam. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan memaparkan dalam memenuhi aspek keamanan ialah memastikan beberapa alat yang memiliki keterhubungan dengan aspek keamanan tersebut dapat berfungsi dengan baik dan bebas dari kerusakan. Misalnya pada saat adanya insiden kemalingan pada hotel, maka senjata seperti pemukul



ataupun pistol dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan peranan dari senjata tersebut.

“Pertama tama kita periksa dahulu untuk masalah sepi pemadam kebakaran apakah masih layak atau tidak, maka sudah expired atau tidak dan kita harus mengecek juga untuk semua kondisi kondisi pintu pintu yang untuk bila berada di lantai tinggi ya jendela yang bisa dijangkau anak anak ya harus kita kita. Tutup rapat kalau lihat tidak bisa dibuka oleh jangkauan anak anak tersebut”

Melalui kegiatan wawancara yang dilakukan bersama dengan salah satu narasumber tersebut memberikan penjelasan bahwa beberapa fasilitas yang terdapat di Hotel Planet Holiday Batam tentu harus berada dalam kondisi yang baik. Misalnya pintu ataupun jendela yang terdapat pada hotel tersebut dapat dibuka ataupun ditutup dengan rapat. Sebagai contoh jika jendela tidak dapat ditutup dengan rapat pada suatu kamar yang berada pada ketinggian tertentu dapat menciptakan kekhawatiran adanya tamu yang membawa anak kecil dan terjatuh dari jendela pada ketinggian tertentu yang disebabkan jendela yang tidak bisa ditutup dengan rapat. Berdasarkan hal tersebut, pihak dari Hotel Planet Holiday Batam tentu melakukan recheck terhadap beberapa fasilitas yang terdapat pada hotel tersebut.

“Satu aja sih sebenarnya harus kita setting itu di keamanan. Ya kita harus pintu masuk dan pintu keluar terkontrol setiap detik setiap waktu dan harus kita cek”.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan tersebut memaparkan bahwa untuk menerapkan aspek keamanan salah satunya adalah mengontrol dan menjaga pada pintu masuk maupun pada pintu keluar terkait dengan beberapa barang mencurigakan yang dibawa oleh tamu. Kegiatan pengecekan tersebut tentu dilakukan setiap saat, setiap waktu, dan setiap detik. Jika dalam hal ini pihak keamanan menemukan beberapa barang yang mencurigakan, maka pihak Hotel Planet

Holiday Batam memiliki kewenangan dalam menyita ataupun merampas barang-barang tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan senada dengan Cen & Kurnia (2022) yang memaparkan pada hotel haruslah diperhatikan terkait dengan sistem keamanan. Salah satu fasilitas yang dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan keamanan pada hotel ialah dengan menerapkan CCTV.

4. Layanan Ramah dan Professional

Berikut ini ialah hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan narasumber terkait dengan peranan *housekeeping* pada aspek layanan yang ramah dan profesional, diantaranya adalah:

“Ya kita juga sudah memastikan ke room attendant yang termasuk di room dan area publik. SOP nya bagaimana pelayanan tamu yaitu kita harus merespon apa keluhannya terus kita apa permintaan tamu kita harus memberikan sesuai standar hotel. Dia butuh apa dan kita wajib mendengarkan apa yang diinginkan dan itu pun sesuai standarnya hotel”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tersebut dapat diketahui bahwa sikap ramah dan profesional harus dimiliki oleh *housekeeping* Hotel Planet Holiday Batam. Dalam hal ini pihak staff dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap tamu seperti beberapa hal yang dibutuhkan tamu, mendengarkan serta memberikan solusi terkait dengan apa yang menjadi permasalahan ataupun keluhan dari tamu, memenuhi permintaan dari tamu, dan lain sebagainya. Pelayanan yang diberikan tersebut juga harus disesuaikan dengan standar Hotel Planet Holiday Batam.

“Langkah langkahnya ya kita memberikan itu sebagai friendly lah, tapi jangan terlalu dekat juga maksudnya seperti kita menyapa saya iya karena tamu itu kan ibarat kata adalah raja jadi kita berikan. Kehormatan yang terbaik lah untuk nama tersebut akan mereka merasa



dihargai. Ya mungkin suasana nanti mereka akan datang kembali. Kalau mereka udah cukup dihargai di hotel tersebut gitu loh”.

Pelayanan ramah serta professional melalui hasil wawancara yang dilakukan tersebut dapat diketahui dari cara menyampaikan ataupun berkomunikasi kepada pihak hotel dengan *friendly*. Adapun kata *friendly* disini tentu memiliki keterbatasan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada beberapa tamu yang terdapat di Hotel Planet Batam. Selain itu, dari pihak staff juga dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin, sehingga tamu puas dengan pelayanan yang diberikan dan bisa menciptakan kesan yang indah bagi tamu. Adapun tujuan dari tindakan tersebut ialah agar tamu bisa berkunjung kembali ke Hotel Planet Holiday Batam.

“Ya kita juga kadang melakukan training untuk setiap semua staf. Terkhususnya bagi yang membersihkan kamar karena bertemu dengan tamu secara langsung juga”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan keterampilan sikap ramah serta professional yang dilakukan oleh para pegawai ataupun staff dari Hotel Planet Holiday Batam ialah dengan melakukan kegiatan training.

Hasil penelitian yang dilakukan senada dengan Abdullah & Achmad (2015) yang memaparkan bahwa bentuk sikap ramah dan professional merupakan salah satu sikap yang harus dimiliki oleh pegawai hotel. Beberapa contoh tindakan yang dilakukan saat menjalankan pekerjaan dengan sikap ramah dan professional ialah dengan mengangkat telepon masuk dan menjawab dengan menggunakan nada yang sopan dan lemah lembut. Selain itu, keterampilan berkomunikasi tersebut dapat dimiliki oleh setiap pegawai saat mereka mengikuti training, workshop, ataupun seminar dalam mengembangkan keterampilan yang dimilikinya [19].

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang diambil berdasarkan paparan diatas ialah *housekeeping* memiliki peran yang sangat vital dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di hotel. Berikut adalah beberapa aspek penting dari peran *housekeeping* diantaranya adalah pada aspek kebersihan dan ketertiban, keselamatan dan keamanan, serta pemberian layanan yang ramah dan professional. Hasil riset menyimpulkan bahwa pada Hotel Planet Holiday Batam sudah memberikan suatu pelayanan yang sangat baik terhadap para tamu. Selain itu, ditinjau dari hotel sendiri juga menyediakan layanan training *housekeeping* untuk meningkatkan keterampilan dari para pegawai di Hotel Planet Holiday Batam.

Saran

Melalui penulisan jurnal ini disarankan terhadap peneliti selanjutnya untuk melanjutkan kegiatan peneliti lebih lanjut dengan menambahkan beberapa data yang bersifat kuantitatif dalam penelitian, sebab keterbatasan dalam penelitian ini hanya sebatas kualitatif. Selanjutnya disarankan bagi *housekeeper* untuk memahami tugas serta tanggung jawab yang harus dijalankannya. Selain itu, disarankan pula untuk mengikuti kegiatan pengembangan ataupun keterampilan diri, seperti seminar, workshop, maupun kegiatan pelatihan lainnya. Direkomendasikan bagi Hotel Planet Holiday Batam untuk memberikan fasilitas yang baik dan layak terhadap para tamu, sehingga dapat memberikan kesan positif dan baik pada diri tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Kurniawan, “Potensi wisata kuliner dalam pengembangan pariwisata di Yogyakarta,” Universitas Negeri Semarang, 2020.
- [2] L. M. Andhalia and E. W. Rintis, “Analisis Faktor Kunjungan Wisatawan



- Mancanegara dan Tingkat Penginapan Hotel Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sub Sektor Pariwisata pada Industri Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Tahun 2007-2018,” *J. Ilm. Pariwisata*, vol. 25, no. 3, pp. 157–165, 2020, [Online]. Available: <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/1413>.
- [3] S. Ramayanti, “Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Latansa Kota Bengkulu,” Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017.
- [4] E. Soewarno, A. Hudiyani, F. Fitriana Sugiarti, P. Manajemen, and F. Ekonomi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun,” *Magenta*, vol. 9, no. 2, pp. 93–100, 2021.
- [5] D. Simatupang and Mulyadi, “Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh Pramugraha Di Hotel Naripan Bandung,” *J. Mekar*, vol. 1, no. 1, pp. 21–27, 2022, doi: 10.59193/jmr.v1i1.21.
- [6] I. G. A. T. Yanti, “Pembuatan Tasmanian Salmon With White Wine Sauce oleh Commis di Main Kitchen Discovery Kartika Plaza Hotel Bali,” Politeknik Negeri Bali, 2022.
- [7] R. Astiana and B. Murdomo, “Peranan houseman dalam penataan dan pembersihan area umum di asmila boutique hotel,” *J. Ris. Manaj.* ..., vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/181%0Ahttps://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/download/181/180>.
- [8] E. C. Hidayana, “Evaluasi Kebijakan Tentang Standar Operasional Prosedure Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Sekretarat Daerah Kabupaten Tasikmalaya,” *JAK PUBLIK (Jurnal Adm. Kebijak. ...)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2021, [Online]. Available: <http://administrasiku.com/index.php/jakp/article/view/50>.
- [9] Y. Diana, “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort,” *J. Manaj. Tools*, vol. 11, no. 2, pp. 193–205, 2019.
- [10] I. K. Suardana and N. Nurhayati, “Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta),” *J. Nusantara. (Jurnal Ilm. Pariwisata dan Perhotelan)*, vol. 2, no. 2, pp. 13–19, 2019.
- [11] A. Budiono, “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19,” *SEGMENT J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 17, no. 2, pp. 223–247, 2021, doi: 10.37729/sjmb.v17i2.6868.
- [12] T. Waluyo, “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali: Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan,” *J. Ilmu dan Budaya*, vol. 41, no. 71, pp. 8463–8494, 2020, [Online]. Available: <https://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/view/963>.
- [13] S. M. Humaera and R. T. M. Cipta, “Upaya Meningkatkan Kinerja Room Boy Untuk Mendukung Operasional Housekeeping Departement Di Hotel New Saphir Yogyakarta,” *J. Nusantara. (Jurnal Ilm. Pariwisata dan Perhotelan)*, vol. 4, no. 1, pp. 2597–5323, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.akparda.ac.id/>.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2019.



- [15] H. Diyati and M. Muhyadi, "Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Pengembangan Budaya Sekolah Di SDN Kwayuhan, Kecamatan Minggir, Sleman," *J. Akuntabilitas Manaj. Pendidik.*, vol. 2, no. 1, pp. 28–43, 2019, doi: 10.21831/amp.v2i1.2407.
- [16] A. Victori and S. Sugiman, "Peranan Room Attendant Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di The Alana Hotel & Convention Center Solo," *Pop. J. Penelit. Mhs.*, vol. 1, no. 3, pp. 209–226, 2023, doi: 10.58192/populer.v1i3.566.
- [17] R. A. Nugraha and Nurhayati, "Upaya Keselamatan, Dan Keamanan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Di Hotel Millennium Jakarta," *J. Pesona*, vol. 9, no. 2, pp. 1–8, 2019.
- [18] O. B. Cen and O. Kurnia, "Implementasi Kualitas Pelayanan Assurance Karyawan Housekeeping Department Di Harmoni Suites Hotel Batam," *J. Mata Pariwisata*, vol. 1, no. 2, pp. 41–47, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mata-btp/article/view/52%0Ahttps://jurnal.btp.ac.id/index.php/mata-btp/article/download/52/33>.
- [19] R. Abdullah and S. H. Achmad, "Tinjauan Penanganan Tamu Oleh Order Taker Di Grand Hotel Lembang," *e-Proceeding Appl. Sci.*, vol. 1, no. 3, pp. 2480–2487, 2015, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/4229>.