

**PERAN *HOUSEKEEPING* DALAM MENJAGA KUALITAS
PELAYANAN KAMAR DI GRAND PERMATA HATI
BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
yang Diperlukan untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh:

RIKI IRWANSYAH
NPM. 1806010006



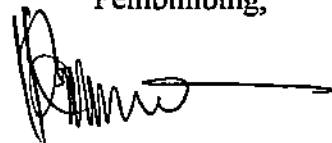
**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

**PERAN *HOUSEKEEPING* DALAM MENJAGA KUALITAS
PELAYANAN KAMAR DI GRAND PERMATA HATI
BANDA ACEH**

Banda Aceh, 11 Agustus 2021
Pembimbing,

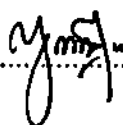
A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

Riska Nanda, S.Pd., M.Sc

Telah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal 13 Agustus 2021

Panitia Penguji:

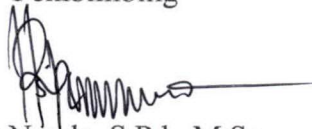
Penanggung Jawab	: Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak, CA	()
Ketua	: Riska Nanda, S.Pd., M.Sc	()
Penguji I	: Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak, CA	()
Penguji II	: Yusliana, S.E., M.Si	()

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

Judul : Peran *Housekeeping* Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan
Kamar Di Grand Permata Hati Banda Aceh
Nama Mahasiswa : Riki Irwansyah
NPM : 1806010006
Fakultas : Vokasi
Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Riska Nanda, S.Pd., M.Sc
NIK. 19940725 2020072 001

Diketahui/ Disahkan Oleh:

Program Studi D3 Perhotelan
Ketua,



Faisal, S.E., M.Par
NIK. 19780630 201404 1 001

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan,



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak, CA
NIK. 19590217 199101 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Menyatakan bahwa Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan hasil karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan dalam KTA ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021
Yang menyatakan,



Riki Irwansyah
NPM. 1806010006

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap rasa puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini. Penyusunan Karya Tulis Akhir ini sebagai bukti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma 3 (D3) Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh dengan judul **“Peran *Housekeeping* dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Kamar di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Karya Tulis ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis, baik dalam segi isi, penulisan maupun kata katanya yang tidak tersusun secara baik, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya Karya Tulis Akhir Ini dapat diselesaikan. Dengan hati yang tulus dan ikhlas, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga sedalam dalamnya kepada :

1. Yang Mulia Ayahanda dan yang tersayang Ibunda yang telah membesarkan, mendidik, memberikan perhatian dan dorongan doa restu yang tidak hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak, CA selaku Dekan Fakultas Vokasi yang banyak memberikan memeberikan arahan serta masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Akhir ini.
3. Ibu Riska Nanda. S.Pd.,M. Sc selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pengarahan dan saran saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan penulis berbagai disiplin ilmu khususnya di bidang perhotelan.

5. Seluruh staf Hotel Grand Permata Hati yang telah memberikan ilmu secara langsung pada saat Praktek Kerja Lapangan.
6. Teruntuk teman baik yang pernah memberikan Doa dan Dorongan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
7. Dan Kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan dan dorongan Serta kerja sama yang baik, sehingga Karya Tulis Akhir ini selesai dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah, Dan mudah mudahan Karya Tulis Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan berfikir serta sebagai bahan referensi dan informasi yang bermanfaat bagi pengetahuan, khususnya bidang perhotelan.

Banda Aceh, 11 Agustus 2021
Penulis

Riki Irwansyah

ABSTRAK

PERAN *HOUSEKEEPING* DALAM MENJAGA KUALITAS PELAYANAN KAMAR DI GRAND PERMATAHATI HOTEL BANDA ACEH

Riki Irwansyah

Riska Nanda. S.Pd.,M. Sc

1806010006

Hotel adalah perusahaan atau badan yang memberikan layanan penginapan berupa kamar yang biasanya lengkap dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum lainnya. Hotel juga merupakan sebuah organisasi besar yang memiliki beberapa bagian atau department, salah satunya *Housekeeping Department*. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui peran *Housekeeping Department* dalam menjaga kualitas pelayanan, serta dapat mengatasi kendala *Housekeeping Department* dalam menjaga kualitas pelayanan, dan mengetahui upaya *supervisor* dalam mengatasi kendala yang menyebabkan turunnya kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu *observasi* di tempat penelitian dan wawancara kepada karyawan *housekeeping* serta menganalisis data dari beberapa tamu dengan *guest card*. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa peran *Housekeeping* dalam menjaga kualitas pelayanan kamar adalah mengetahui dan mewujudkan serta dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh tamu. Dalam mengatasi kendala yang menyebabkan turunnya kualitas pelayanan kamar seorang *supervisor* harus dengan cepat dan tegas dalam memberikan arahan kepada tamu serta memberikan kepercayaan agar karyawan dapat bekerja dengan bebas tanpa adanya keraguan.

Kata kunci : Hotel, Peran *Housekeeping*, kualitas

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR TANDA TANGAN.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Landasan Teoritis	4
1.6 Metode Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian <i>Housekeeping Department</i>	9
2.2 Pengertian Kualitas	9
2.3 Pengertian Pelayanan	10
2.4 Tugas dan Tanggungjawab <i>Housekeeping Department</i>	11

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Grand Permatahati Hotel	13
3.2 Peran <i>Housekeeping Department</i> dalam menjaga kualitas pelayanan Kamar di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh.	16
3.3 Kendala yang dihadapi <i>Housekeeping Department</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan kamar di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh.	17
3.4 Usaha yang dilakukan <i>Supervisor Housekeeping Department</i> dalam mengatasi Kendala yang menyebabkan turunnya kualitas pelayanan Kamar di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh	17

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	19
4.2 Saran	19

DAFTAR PUSTAKA.....	20
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	21
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 : Tipe kamar dan harga kamar Grand Permatahati Hotel	
Banda Aceh	13

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1 : Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> Grand Permatahati Hotel Banda Aceh	15
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel adalah perusahaan atau badan yang memberikan layanan penginapan berupa kamar yang biasanya lengkap dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum lainnya. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Rumekso (2001) menunjukkan bahwa hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial.

Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh hotel, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan. Hotel juga merupakan sebuah organisasi besar yang memiliki beberapa bagian atau *department*, salah satunya *Housekeeping Department*. Menurut Jayanto (2009) bahwa *Housekeeping* merupakan suatu bagian di hotel yang mempunyai peran penting dalam hal menjalankan program *hygiene* dan *sanitasi* hotel dengan baik dan benar, menjalankan prosedur keselamatan dan keamanan pada tempat kerja serta selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi tamu hotel. *Housekeeping Department* mempunyai tugas dan tanggungjawab atas seluruh area hotel, baik yang berada didalam bangunan gedung, serta memberikan pelayanan yang memuaskan.

Housekeeping mengerjakan kerumahtanggaan yang dibutuhkan, seperti misalnya tugas-tugas pembersihan ruangan kamar, memindahkan tempat-tempat tidur, mengatur kamar dan ruangan dan sebagainya. Didalam suatu hotel pekerjaan ini biasanya dilakukan oleh petugas *Housekeeping Department* atau yang biasa disebut dengan *Room Section* di bawah pengawasan seorang *Executive* atau *Head Housekeeper*. Seksi inilah yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, serta memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh *Room Boy*. Dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu di Grand Permatahati Hotel, seorang *Room Boy* harus mengetahui dan mampu menjalankan *Standart*

Operating Prosedur (SOP) yang menjadi standar pembersihan kamar selama bertugas, sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak mengundang komplain tamu dari hasil kerjanya. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan produk dari hotel tersebut harus dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/di inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Hotel Grand Permatahati adalah hotel pertama yang memiliki sertifikasi hotel syariah di Aceh saat ini. Sertifikasi tersebut dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional pada 20 Januari 2018. Hotel Grand Permatahati saat ini memiliki kamar dengan beragam type kamar yaitu *superior, deluxe, VIP, suite* dan beragam harga dari 550.000 s/d 1.400.000. Fasilitas yang dimiliki Hotel Grand Permatahati yaitu *convention hall, bussines center, mushalla*, Grand Permatahati (2015). Dengan demikian fasilitas serta kenyamanan harus selalu terjaga dengan baik sehingga tamu yang datang merasakan kepuasan dengan apa yang ia dapatkan selama menginap di hotel Grand Permatahati. Ada beberapa kendala yang menyebabkan kualitas atau pelayanan yang diterima oleh tamu tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga berpengaruh pada pendapatan hotel sendiri.

Maka dari itu *Housekeeping Department* yang bertugas menjaga dan membersihkan area kamar, *koridor*, toilet, hingga menjaga kebersihan *lobby* lebih memperhatikan dan mengutamakan kenyamanan bagi tamu. *Housekeeping Department* membagi tugas untuk tidak hanya terpaut menjaga kebersihan kamar saja juga harus menjaga kebersihan publik area dan selalu memberikan keramahan pada setiap tamu maupun rekan kerja lainnya. Dengan demikian penulis tertarik meneliti judul **“Peran *Housekeeping* Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Kamar di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana peran *Housekeeping Department* dalam menjaga kualitas pelayanan di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *Housekeeping Department* dalam menjaga kualitas pelayanan di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh?
3. Bagaimana upaya *Supervisor Housekeeping Department* dalam mengatasi kendala yang menyebabkan turunnya kualitas pelayanan di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui peran *Housekeeping Department* dalam menjaga kualitas pelayanan di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh.
2. Mengetahui kendala *Housekeeping Department* dalam menjaga kualitas pelayanan di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh.

3. Mengetahui upaya *Supervisor* dalam mengatasi kendala yang menyebabkan turunnya kualitas pelayanan di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat *Teoritis*

Bermanfaat sebagai bahan referensi untuk kajian penelitian yang sejenis atau penelitian selanjutnya.

2. Manfaat *Praktis*

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perbaikan Grand Permatahati Hotel, khususnya *Housekeeping Department*.

1.5 Landasan Teoritis

Menurut Bagyono (2008:17) *Housekeeping* merupakan bagian yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu yang dilakukan melalui kebersihan. Sebab *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan keamanan serta kelengkapan kamar tamu hotel. *Housekeeping Department* memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah hotel. Untuk dimengerti bahwa, *Housekeeping Department* tidak berdiri sendiri untuk mendapat pemasukan (*income*) hotel, kerja sama yang baik dan lancar akan memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini bagian *Housekeeping Department* mempunyai hubungan kerja dengan bagian Depan Hotel (*Front Office Department*). Pertumbuhan hotel yang cepat tidak diimbangi dengan pertumbuhan konsumen tentu saja akan menimbulkan persaingan. Oleh karena itu, masing-masing hotel harus meningkatkan kualitasnya, baik itu berupa *service* maupun kualitas kerja dari seluruh karyawan hotel agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal terhadap hotel tersebut.

Kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu, Argiantopo (2014) berpendapat bahwa berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik. Definisi kualitas secara internasional adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu, mencakup penentuan standart kualitas dari produk dan penerapan metode tertentu untuk menjamin *performance staf* dan fasilitas dalam level tertentu. Penentuan kualitas sangat krusial dalam menciptakan *reputasi* yang baik bagi produk dan pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pitana & Diarta (2009) menunjukkan hasil yang sama bahwa hal ini berimbas pada pemebentukan *reputasi* perusahaan yang baik dan menghindari persepsi resiko pada tamu. Penyedia produk dan layanan pariwisata akan lebih berhasil dalam usahanya jika mampu memeberikan produk dan layanan yang memiliki kualitas lebih baik dari kompetitor.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan. Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut Moenir (2005) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan meelalui aktivitas orang lain secara langsung.

1.6 Metode Penelitian

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif adalah metode yang menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan

dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus pada penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

a. Housekeeping Department

Pelayanan kebersihan kamar pada Grand Permatahati Hotel tidak akan maksimal tanpa adanya penanganan yang baik dari petugas. Agar pelayanan kebersihan kamar dapat berjalan dengan maksimal *Housekeeping Department* pada Grand Permatahati memiliki teknis pelayanan kamar yang berasal dari keterampilan dan kemampuan seorang *Room boy* setiap *department* didalam hotel memiliki *Standart operasional prosedur(SOP)* masing masing, yang berguna sebagai pedoman setiap petugas dalam menjalankan tugasnya.

b. Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan yang terdiri dari 5 aspek kualitas pelayanan yaitu :

Reliability (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Emphaty* (empati), *Assurance* (kepastian), *Tangible* (keberwujudan) dan diukur dengan menggunakan metode analisis.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Grand Permatahati Hotel yang berlokasi di Jl. Sultan Iskandar Muda No.217, Blang Oi, Kec. Meuraxa, Kota Banda Aceh.

3. Subjek Penelitian

- a. Karyawan *Housekeeping*: 2 orang
- b. Supervisor *Housekeeping*: 2 orang

- c. Manager: 1 orang
- d. Tamu: 20 orang

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian ini adalah metode penelitian *deskriptif* dengan pendekatan *kualitatif*. Untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan pengumpulan data dengan cara *observasi*, wawancara dan menganalisis data

a. *Observasi*

Adalah kegiatan yang biasa dilakukan dalam penelitian/sebuah penelitian dengan suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu obyek.

b. Wawancara

Adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara.

c. *Document Analisis*

- d. Adalah kegiatan yang dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan data beberapa tamu yang pernah menginap di Grand Permatahati Hotel dengan cara memeberikan kartu saran atau *Guest Card*, sehingga tamu dapat menjelaskan kepuasan maupun keluhan tentang apa yang mereka dapatkan selama menginap.

5. Jenis Data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui wawancara langsung dan mengajukan pertanyaan kepada *responden* dan *informan* sehingga didapat data yang diperlukan.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara penelaah teori kepustakaan dengan mempelajari konsep yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

6. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah secara deskriptif dan disusun secara sistematis sehingga siap untuk dianalisis secara *deskriptif*. Pendekatan deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau kejadian yang sedang diteliti. Sehingga metode penelitian satu ini fokus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya. Sehingga menjawab apa peristiwa atau apa permasalahan yang terjadi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian *Housekeeping Department*

Housekeeping adalah salah satu bagian atau departemen yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar dan juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu, *Housekeeping Department* merupakan bagian dari rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan atau pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby terrace*, *koridor*, *lift/elevator*, toilet umum, *public space*, *lockers room*, *linen* dan *uniform room*, halaman, taman, kolam renang, dan ruang parkir. Dalam sebuah hotel, kebutuhan setiap tamu berbeda-beda sehingga dalam pemenuhan kebutuhannya juga berbeda. Dalam menyampaikan kebutuhan dan keinginan tersebut ada kalanya tamu menyampaikan saat mereka melakukan pemesanan kamar. *Housekeeping Department* memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah hotel. Untuk dimengerti bahwa, tidak berdiri sendiri untuk mendapat pemasukan (*income*) hotel, kerja sama yang baik dan lancar akan memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini menurut Agus Sulistiyono dalam Fajar (2018) bagian *Housekeeping Department* mempunyai hubungan kerja dengan bagian (*Department*) Depan Hotel (*Front Office Department*).

2.2 Pengertian Kualitas

Merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya

pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain. Beberapa pengertian mengenai kualitas menurut para ahli yaitu:

1. Standar Nasional Indonesia dalam Ariani (2008), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.
2. Tjiptono (2004), mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
3. Menurut Sunyoto (2012), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki ataudengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.
4. Kotler (2005), beranggapan bahwa kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan.

2.3 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

1. Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurusapa yang diperlukan orang lain.

2. Istilah pelayanan berasal dari kata “*layan*” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu :

1. *Responsiviness*(daya tanggap) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
2. *Reliability*(kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. *Assurance*(jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
4. *Emphaty*(perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.

2.4 Tugas dan Tanggungjawab *Housekeeping Department*

Setelah dilakukan *interview* langsung dengan *Asst Housekeeper* Grand permatahati hotel Banda aceh mengatakan bahwa Tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Department* diantaranya yaitu :

- a. Menjaga kebersihan, kenyamanan, keindahan, dan keamanan kamar tamu.
- b. Membersihkan dan melengkapi kamar tamu.

- c. Malayani tamu atas keperluan tamu yang mereka butuhkan selama menginap dihotel
- d. Melakukan kerjasama dengan sesama teman dalam satu section
- e. Melakukan kerjasama dengan section lain dalam satu *department* misalnya, dengan *linen section* dalam penukaran *linen supplies*, *laundry section* penanganan cucian.
- f. Melakukan kerjasama dengan seksi lain dan department lain seperti dengan : *Front office Chasier* pada saat tamu *check out*, *Bell Boy* pada saat tamu *check in*, *Waiter waitress Room service* ketika akan memasukan *fruit basket* untuk kamar-kamar yang dihuni tamu VIP, memasang *dinner set di suite room*, mengambil ala-alat makan / minum yang habis dipakai oleh tamu di dalam kamar, (*Enginering Department*) untuk perbaikan kerusakan dalam kamar, *Security* untuk keamanan diseluruh *floor area*.

Dari hasil wawancara tersebut diatas penulis dapat melihat bahwa dalam menciptakan kamar yang bersih, nyaman dan rapi diperlukan kerjasama yang baik, baik antar sesama teman dalam satu seksi, antar seksi dalam satu department, maupun antar seksi dalam department lain. Sehingga akan mempermudah/ memperlancar dalam pengerjaan kamar dengan hasil yang memuaskan bagi tamu.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Grand Permatahati Hotel

Pada tahun 2014 s/d 2015 Permatahati kembali merenovasi gedung *Training Center* sebelumnya yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No. 17 Gampong Blang Oi Kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh untuk menjadi sebuah hotel yang bernama Grand Permatahati Hotel and *Convention Center* yang mulai beroperasi pada tanggal 20 Juli 2015 dan tergabung dalam Permatahati Group (Permatahati Hotel and *Convention Center*). Grand Permatahati Hotel saat ini terdapat 89 kamar dengan tipe kamar yaitu : (*Superior Room, Deluxe room, 2 VIP Room, dan 2 Suite Room*)

Terdapat 6 ruangan meeting dengan kapasitas terbesar sementara ini 80-100 orang, saat ini juga kami sedang merenovasi ruangan dengan kapasitas hingga 300 orang. Hotel Grand Permatahati juga dilengkapi dengan 1 Restaurant, yang bersertifikasi halal, 1 *Blang Oi Arabica Coffee lounge, mushala, free access wifi, laundry dan shuttle service airport.*

- a. Untuk Grand Permatahati Hotel kita menyediakan paket meeting antara lain:
1. *Coffee Break Meeting (1x coffee break)*
 2. *Half Day Package (1x coffee break dan 1x lunch or 1x dinner)*
 3. *Full Day Package (2x coffee break dan 1x lunch or 1x dinner)*
 4. *Residential Package (2x coffee break, 1x breakfast, 1x lunch, 1x dinner, 1 room accommodation)*

Tabel 3.1
Tipe Kamar dan Harga Kamar di Grand Permatahati Hotel

TIPE KAMAR	HARGA KAMAR
1. <i>Superior Room</i>	Rp. 650.000 /night
2. <i>Deluxe Room</i>	Rp. 750.000 /night
3. <i>Vip Room</i>	Rp. 1.200.000 /night
4. <i>Suite Room</i>	Rp. 1.500.000 /night

Sumber : *Housekeeping Department* Grand Permatahati hotel (2021)

1. Fasilitas Kamar (*Room Facilities*)

- a. Televisi dengan Vidio Program dan Internasional TV channel
- b. *Double, Twin and Extra bed room*
- c. *Hairdrayer (suite dan vip)*
- d. *Minibar (Tea, Coffe, Sugar dan mineral water)*
- e. *Guest amenities kamar tidur, terdiri dari facial tissue, roll tisue, laundry bag, slipper*
- f. *Guest amenities kamar mandi, soap, shampoo, shower cup, roll tisue, cutton bad*

2. Food and Beverage Outlet

- a. *Blang Oi Arabica Coffee launge*

Menyediakan berbagai minuman dan juga roti, Blang oi *arabica coffee launge* ini berada di lantai satu tepat sebelah kanan pintu masuk hotel Grand permatahati.

Blang Oi *Arabica Coffee launge* buka mulai jam 08:00 pagi sampai jam 17:00 sore, dan terbuka untuk umum.

- b. *Meeting room*

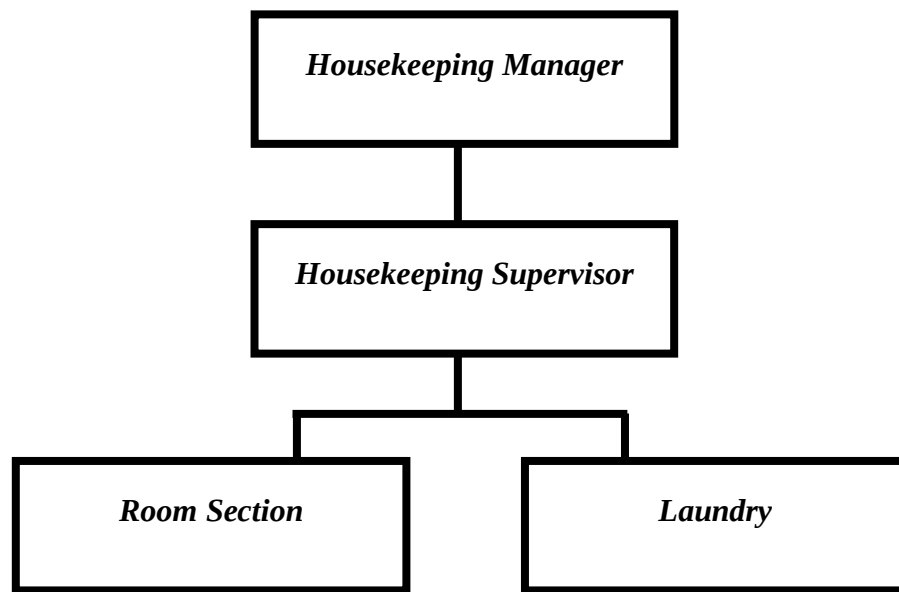
Grand permatahati hotel mempunyai 6 *Meeting room*. Tiap ruangan memiliki *sound system* dan perlengkapan meeting lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan tamu dengan kapasitas 80 sampai 90 pcs.

Adapun peralatan dan perlengkapan di ruang *meeting* , diantaranya :

- a. *Sound system* sebagai alat untuk mengatur tinggi rendahnya suara.
- b. *Projector screen* adalah layar untuk memperlihatkan gambar pada suatu presentasi
- c. Air putih 600 ml dan permen 6 butir disediakan didalam *candy ball*
- d. *Memo pad* dan *pencil* digunakan untuk peserta yang ingin membuat catatan kecil pada saat rapat dan lain lain.
- e. *Flip chart* digunakan pada saat rapat, seminar, dan lainnya sebagai gambaran kecil yang ditulis langsung dihadapan peserta.

c. Struktur *housekeeping department*

Gambar 2.1 Struktur Organisasi *Housekeeping Department* Grand Permatahati Hotel



Sumber: *Housekeeping Department* Grand Permatahati Hotel (2015)

1. *Housekeeping manager* adalah seseorang yang bertugas menangani kinerja seluruh bawahannya.
2. *Housekeeping supervisor* adalah seseorang yang bertugas mengawasi seluruh pekerjaan bawahan dan bertanggungjawab pada *housekeeping manager*.
3. *Room Section* adalah karyawan yang bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kamar tamu serta kebersihan koridor setiap lantai.
4. *Laundry* adalah karyawan yang bertugas menangani kebersihan linen linen yang diperlukan oleh *room section*.

3. Fasilitas penunjang lainnya

Terdiri dari :

- a. *Room service* yaitu melayani pemesanan makanan dan minuman ke kamar melalui Grand Permatahati *Restaurant*.

- b. *Laundry and Dry Cleaning Service*
- c. *Welcome drink* untuk tamu yang *check in* ke hotel
- d. *Free internet, wifi*, akses di area hotel, *restaurant* dan seluruh kamar
- e. *Swimming pool*
- f. *ATM center* yang terdapat di area parkir roda 4

3.2 Peran *Housekeeping* dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Kamar di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh

Berdasarkan hasil penelitian, *Housekeeping Department* memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah hotel, *Housekeeping* tidak berdiri sendiri untuk mendapat pemasukan (*income*) hotel, kerja sama yang baik dan lancar akan memberikan hasil yang memuaskan. *Housekeeping* berperan menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keamanan kamar tamu seperti :

- a. Mengecek kebersihan bed:

Mulai dari membersihkan bed tanpa adanya debu serta mengecek tidak adanya rambut atau bekas noda di bed, dan menjaga keharuman bed.
- b. Mengecek kebersihan kamar mandi

Membuang sampah yang ada didalam kamar mandi, mengganti handuk lama dengan handuk yang baru, mengganti *amenities*, serta membersihkan lantai dan memeriksa lubang pembuangan air agar tidak tersumbat dan bersih.
- c. Menjaga aroma kamar agar tetap wangi

Setelah membersihkan kamar dan bed sudah terpasang dengan rapi, karyawan *housekeeping* selalu menyemprotkan pewangi ruangan agar tamu yang kembali ke kamar merasakan kesegaran seperti waktu masuk pertama kalinya.
- d. Menyediakan air mineral serta teh dan kopi

Selalu menyediakan 2 botol air mineral untuk setiap kamar superior dan deluxe, 4 botol air mineral untuk setiap kamar VIP, dilengkapi dengan alat

untuk memanaskan air serta dengan teh dan kopi di semua kamar yang ada di hotel Grand permatahati.

3.3 Apa Saja Kendala yang Dihadapi *Housekeeping* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh

Kendala-kendala yang ditemukan selama penelitian muncul dari karyawan *Housekeeping* itu sendiri, biasanya ketika karyawan *Housekeeping* membersihkan kamar hampir dari semua karyawan menggunakan barang tamu seperti minyak wangi, minyak rambut, bahkan ada yang memakan makanan tamu sehingga adanya keluhan-keluhan yang muncul karena kecerobohan karyawan *Housekeeping Department*. Kendala juga muncul karena adanya karyawan yang istirahat di waktu jam kerja, dan bahkan ada yang merokok di dalam kamar tamu. Disamping itu, terdapat pula kendala yang muncul dari kurangnya sikap kepemimpinan seorang manager yang tidak memperdulikan jam kerja karyawan (lembur) sehingga mengakibatkan kerja yang tidak efektif.

3.4 Upaya *Supervisor Housekeeping* Dalam Mengatasi Kendala Yang Menyebabkan Turunnya Kualitas Pelayanan Kamar di Grand Permatahati Hotel Banda Aceh

1. Supervisor selalu memberikan kepercayaan terhadap bawahannya dalam melakukan pekerjaan.
2. selalu berbagi informasi dan pengalaman serta selalu memberikan pengarahan kerja.
3. Selalu mengawasi bawahan dalam bekerja
4. Memberikan contoh kerja yang disiplin dan tegas
5. memberikan *Feedback* yang Jelas, Sebelum *supervisor* menegurbawahan atas pekerjaannya, berikan *feedback* terhadap kinerjanya sebanyak mungkin. Beritahukan kebawahan bagian mana yang berubah, apa yang harus diperbaiki dan berapa lama yang dibutuhkan untuk hasil yang lebih baik.

Terkadang setiap orang membutuhkan teguran halus agar tetap berada di arah yang benar.

6. Menjalin hubungan pertemanan yang baik tanpa membedakan satu sama lain.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa :

1. peran *Housekeeping* dalam menjaga kualitas pelayanan kamar adalah mengetahui dan mewujudkan serta dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh tamu. *Housekeeping Department* mempunyai tugas dan tanggungjawab atas seluruh area hotel, baik yang berada didalam bangunan gedung, serta memberikan pelayanan yang memuaskan.
2. Kendala yang muncul diakibatkan oleh kelalaian serta ketidak profesional nya karyawan dalam bekerja, yang berdampak pada turunnya kualitas layanan kamar Grand Permatasari Hotel
3. Setiap kendala yang muncul harus di hadapi dengan sikap kepemimpinan, serta upaya yang dilakukan *supervisor* adalah harus selalu memberikan arahan, berkomunikasi serta selalu memotivasi dan memahami keinginan karyawan, agar mendapatkan hasil kerja yang maksimal dan tercapainya tujuan untuk memenuhi keinginan tamu.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan-pembahasan pada karya tulis ini, serta penarikan kesimpulan penulis menyarankan beberapa hal yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak hotel khususnya *Housekeeping Department*. Beberapa saran di antaranya :

1. Karyawan *housekeeping* harus mempunyai sikap yang lembut, santun, dan ramah kepada setiap tamu yang datang ke hotel, serta memiliki sifat untuk memenuhi kebutuhan tamu.
2. Memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan pelanggaran kerja seperti memakan makanan tamu, merokok didalam kamar, dan yang tidur disaat jam kerja.

3. Setiap atasan harus mempunyai sikap kepemimpinan yang baik dan selalu adil kepada karyawan, untuk *supervisor* lebih sering berkomunikasi serta selalu memberikan arahan kerja yang baik, serta harus tegas dalam memberikan teguran bagi karyawan yang melakukan pelanggaran kerja seperti : istirahat di jam kerja dan merokok di dalam kamar tamu. Pihak atasan harus memahami keinginan-keinginan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Argiantopo, AJ, 2014. Managemen bisnis Akomodasi. *Journal Uajy*, Vol. 7, No.1 (diakses tanggal 10 Juli 2021) <http://e-journal.uajy.ac.id>
- Bagyono, 2008. Peranan Housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di hotel. *Jurnal khasalah ilmu*, Vol. 6 No.2 (diakses tanggal 9 Agustus 2021)
- Emmita & Fajar, 2015. Peran Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu. *Journal Khasanah Ilmu*, Vol. 6 No.2 (diakses pada 11 Agustus 2021)
- Fajar,2018. Peran *Housekeeping* dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu. *Jurnal Ilmiah kepariwisataan*(diakses pada 12, Agustus 2021)
- Grand Permatahati Hotel, 2015. Brosur Grand Permatahati Hotel. PT : Banda Aceh
- Jayanto, Tri. 2009. *Peranan Housekeeping Department* : Surakarta
- Kotler, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks,Jakarta.
- Pitana I Gde & I Ketut Surya Diarta, 2009. *Pengantar ilmu pariwisata*. Andi : Jakarta.
- Rumekso, 2001. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Andi : Yogyakarta.
- Sunyoto, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal. Uajy* (diakses tanggal 29 Agustus 2021) <http://e-journal.uajy.ac.id>.
- Tjiptono,2004. Strategi Pemasaran. *Journal.uajy* (diakses tanggal 29 Agustus 2021) <http://e.journal.uajy.ac.id>.

LAMPIRAN

Grand Permatahati hotel Banda Aceh



Sumber: Dokument pribadi (2021)

Superior Twin Room



Sumber: Dokument pribadi (2021)

Dokumentasi saat menjadi *Roomboy*



Sumber: Dokument pribadi (2021)



Sumber: Dokument pribadi (2021)

Meeting Room Grand Permatahati hotel



Sumber: Dokument Pribadi (2021)