

**PERAN SUPERVISOR *HOUSEKEEPING* DEPARTEMEN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA ROOM BOY DI
KYRIAD MURAYA ACEH HOTEL**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
yang diperlukan untuk Memperoleh
Ijazah Ahli Madya Pariwisata

Oleh

SANDI FEBRIAWAN
NPM. 1706010013



**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
LUENG BATA – BANDA ACEH
2020**

Telah Dipertahankan Didepan Team Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan dan
Telah diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal : 15 Agustus 2020

Panitia Penguji :

Penanggung jawab : Dr. H. Aliamin. SE, M.Si, Ak, CA.


(.....)

Ketua : Marlina, S.Pd., M.Pd.


(.....)

Penguji-1 : Dr. Fadhlullah, S.H., M.S.


(.....)

Penguji-2 : Ira Damayanti. S.T, M.T.

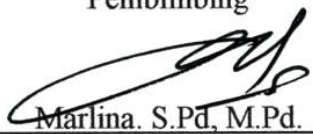

(.....)

Pengesahan Karya Tugas Akhir

Judul : Peran Supervisor Housekeeping Departement dalam Upaya
Meningkatkan Kualitas Kinerja Room Boy di Kyriad
Muraya Aceh Hotel

Nama Mahasiswa : Sandi Febriawan
NPM : 1706010013
Fakultas : Vokasi
Program Studi : Perhotelan

Banda Aceh, 15 Agustus 2020
Disetujui Oleh :
Pembimbing

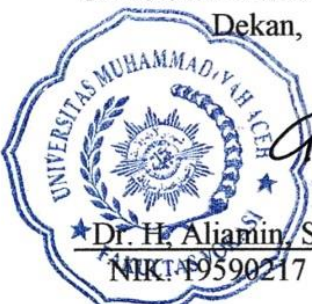

Marlina. S.Pd, M.Pd.
NIK. 19710307 200608 2 001

Diketahui Disahkan Oleh ,

Prodi D3 Perhotelan
Universitas Muhamadiah Aceh
Ketua ,


Faisal S.E, M.Par
NIK. 19780630 201404 1 00 1

Fakultas Vokasi
Universitas Muhamadiah Aceh
Dekan,



★Dr. H. Aliamin, S.E, M.Si.AK.CA.
NIK. 19590217 199101 1 00 1

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sandi Febriawan

NPM : 1706010013

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Di dalam Karya Tulis Akhir (KTA) saya tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari KTA yang saya kutip dari karya orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan.
2. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri.
3. Apabila ternyata terdapat dalam Karya Tulis Akhir (KTA) saya bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebagian atau seluruhnya atas gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 6 Agustus 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Sandi Febriawan

NIM. 1706010013

Kata Pengantar

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadirah Allah SWT. Dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini, sebagai salah satu persyaratan untuk melengkapi tugas tugas akhir dalam penulisan karya tulis ini. Penulis memilih judul **“Peran Supervisor *Housekeeping* departemen dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Kinerja *Room Boy* di Kyriad Muraya Aceh Hotel”**. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah merubah dan memperbaiki akhlak umat manusia di permukaan bumi ini.

Adapun penulisa Karya Tulis Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna menyelesaikan studi pada D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Pariwisata Universitas Muhammadiyah Aceh. Dalam usaha menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moral maupun material. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ayahanda Sabari dan ibunda Milawati yang saya cintai dan telah membesarkan juga mendidik, serta keluarga yang telah membantu moral, material dan doa serta jerih payah mereka untuk mewujudkan cita-cita penulis.

2. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si. Ak. AC selaku Dekan Fakultas Vokasi D3 Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh.
 3. Ibu Riska Nanda S.Pd., M.Sc. yang senantiasa membimbing dan meluangkan waktu untuk memberi pengarahan sejak dimulainya penulisan sampai selesai.
 4. Manager dan Staff Kyriad Muraya Aceh Hotel yang telah memberikan fasilitas dan ilmu sehingga penulisan KTA ini dapat berjalan dengan baik.
 5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
 6. Susi Utami, Khairul Anwar Walidin, Fenny Jhon, T, Delvie Gemilang, Agusriman Waruhu, Nanda Aprilyana, Tia Mauliza Sitepu dan semua sahabat terbaik yang selalu memberikan doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Akhirnya kepada Allah SWT memohon Taufiq dan hidayah-Nya semoga KTA ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak terutama bagi pribadi penulis sendiri. *Amin Yarabbal`alamin.*

Banda Aceh 10 Agustus 2020

Penulis

Sandi Febriawan
(1706010013)

**PERAN SUPERVISOR *HOUSEKEEPING* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA *ROOMBOY* DI KYRIAD
MURAYA ACEH HOTEL**

Sandi Febriawan
NPM : 1706010013

Pembimbing : Marlina S.Pd., M.Pd

ABSTRAK

Room Boy selalu mendapat perhatian yang sangat besar, baik dari pihak manajemen hotel maupun tamu. Sudah menjadi kewajiban hotel untuk menyediakan fasilitas yang memadai demi kepuasan para tamu, dengan adanya fasilitas yang lengkap maka akan mempermudah petugas *room boy* dalam menjalankan tugasnya sehingga terlaksana dengan baik. Permasalahan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Supervisor housekeeping* departemen dalam meningkatkan kualitas kinerja *room boy* di Kyriad Muraya Aceh Hotel. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara langsung dengan responden dan informan. Data sekunder diperoleh dari perpustakaan, buku, dan sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini diketahui bahwa fasilitas yang ada di kamar Kyriad Muraya Aceh Hotel sudah lengkap. Namun para karyawan Kyriad Muraya Aceh hotel tetap berusaha untuk memberikan kepuasan atau pelayanan yang baik bagi para tamu yang menggunakan fasilitas hotel. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran *Supervisor housekeeping* departemen dalam meningkatkan kualitas kinerja di Kyriad Muraya Aceh. Pihak departemen *housekeeping* melakukan upaya-upaya antara lain, melengkapi peralatan kamar yang dibutuhkan oleh petugas *room boy*, menambah karyawan *room boy*, memperhatikan pembagian worksheet dan pasokan barang, memberikan fasilitas kamar kepada *room boy* dan mengadakan pelatihan tentang standar operasional prosedur kerja khususnya *room boy*. Departemen *housekeeping* juga harus saling bekerja sama dengan departemen lainnya, agar tujuan yang diinginkan bisa terpenuhi.

Kata Kunci : Peran *Housekeeping*, *room boy*, kualitas kinerja

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

ABSTRA.....

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....

1.2. Rumusan Masalah.....

1.3. Tujuan Penelitian

1.4. Manfaat penelitian

1.5. Metode Penelitian

1.6. Lokasi Penelitian

1.7. Jadwal Penelitian

1.8. Sistematika Penulisan

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Peran *Housekeeping*.....

2.2. Pengertian Kualitas kinerja

2.3. Pengertian *Roomboy*

BAB III. PEMBAHASAN

3.1. Gambaran umum Kyriad Muraya Aceh.....

3.2. Peranan *Housekeeping* dalam upaya meningkatkan
kualitas kinerja *room boy*.....

3.3. kendala-kendala peranan <i>Housekeeping</i> dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja <i>room boy</i> di Kyriad Muraya Aceh.....	
3.4. Upaya untuk menangani solusi kendala yang di hadapi <i>housekeeping</i> dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja <i>roomboy</i> di Kyriad Muraya Aceh	

BAB IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan	
4.2. Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu sektor industri pariwisata yang mendatangkan pendapat bagi negara adalah industri perhotelan. Hotel merupakan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil. Hotel merupakan salah satu penunjang yang tidak dapat dipisahkan dengan dunia pariwisata, namun dalam mengembangkan sektor pariwisata tersebut, pemerintah sering mendapatkan hambatan-hambatan terhadap perkembangan dunia pariwisata itu sendiri. Selain dengan mempromosikan dan memasarkan objek dan atraksi yang ada, juga dapat dilakukan dengan cara memberikan jaminan mutu pelayanan yang profesional. Jaminan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel tidak tergantung pada ukuran besarnya bangunan maupun tipe yang dimilikinya, kualitas pelayanan juga termasuk salah satu hal yang penting dalam memenuhi kebutuhan tamu hotel. Salah satunya adalah *housekeeping department*..

Menurut (Hermawan, H. dkk : 2018.) *Housekeeping Department* (bagian tata graha) dari suatu hotel memegang peran yang sangat penting, karena tugasnya adalah memelihara kebersihan, kenyamanan, kelengkapan, daya tarik dan persyaratan sanitasi baik didalam gedung maupun diluar gedung."The

Housekeeping in a hotel is responsible for the cleanliness, maintenance and aesthetic upkeep of the hotel. Just as the nomenclature signifies, the role of Housekeeping is to keep a clean, comfortable and safe house." Mari kita tinjau tentang tanggung jawab seorang *Executive Housekeeper* (Pimpinan *Housekeeping*) Seorang *Room Boy* harus memenuhi Syarat sebagai : 1) *Public Relationship*, 2) *Interdepartmental Relation*, 3) *Personal Management*, 4.) *Security*, 5) *Training*, 6) *Quality Control*, 7) *Fungsi Controller*, 8) *Motivator*, 9) *Leader* : *An example*, dan 10) *Learner*.

Hotel Kyriad Muraya Aceh dalam meningkatkan kualitas kerja dibutuhkan keahlian dan kebiasaan dan juga pelatihan tentang kecakapan pekerjaan itu sendiri ataupun tentang hal-hal yang menyangkut pengetahuan secara umum yang dilakukan oleh Hotel Kyriad Muraya Aceh. Kualitas kinerja *room boy* terhadap penjualan kamar Hotel Kyriad Muraya Aceh untuk meningkatkan kualitas kinerja *housekeeping* diadakan pengarahan dan pembinaan setiap hari pada saat *morning briefing* sehingga dapat diketahui kekurangan dan masalah-masalah yang timbul dari tamu maupun dari karyawan itu sendiri. Peningkatan kualitas kinerja karyawan *housekeeping* dalam operasionalnya sehari-hari, menyediakan segala fasilitas perlengkapan yang dibutuhkan bagi para tamu, memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu bersikap ramah tamah terhadap tamu dan memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh tamu untuk meningkatkan penjualan kamar Kyriad Muraya Aceh Hotel.

Adapun strategi dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan *housekeeping* dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pendidikan. Supervisor Membuat jadwal kerja pengelolaan *time management*' yaitu cara memanfaatkan waktu yang merupakan bagian yang terpenting dari proses kontrol, faktor produktifitas dan kualitas kerja yang juga merupakan sumber daya pribadi yang harus dikelola untuk mencapai keseimbangan prestasi.

Selain memberikan pelatihan training, motivasi juga dianggap penting dapat memberi semangat dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan memberi motivasi dan pengarahan kepada karyawan hotel setiap pagi dapat memberikan kesempatan kepada karyawan untuk tumbuh berkembang, meluaskan, atau mengembangkan kapasitas mereka dan memperluas wawasan dalam pekerjaan mereka. *Housekeeping Department* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapia, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga area umum. Departmen ini termasuk departemen yang sangat penting, karena dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar untuk tidur tetapi juga memerlukan pelayanan untuk membersihkan kamar dan juga untuk mencuci pakaiannya.

Di dalam *Department Housekeeping* terdapat beberapa seksi yaitu, *room boy*, *room section*, *public area section*, *laundry section*, *gardener*, dan lain-lain. Salah satu seksi yang sangat diperlukan di kamar adalah *room section*, yang

merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel. Seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut. *Room boy* ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room boy* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat (Wijaya. T.2011:11). Selain unsur unsur itu pihak tata graha khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu melalui *room boy* sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan di harapkan menjadi pelanggan hotel. Menurut pengamatan permasalahan yang sering dihadapi oleh *room boy* seperti dalam pembagian *worksheet*, kekurangan amenitis yang membuat *room boy* terlambat dalam menjalankan operasional dikamar sehingga timbulnya *complain* dari tamu. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “ **Peran Supervisor *housekeeping* Departemen dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Kinerja *Room Boy* di Kyriad Muraya Aceh Hotel**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *housekeeping* dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja *room boy* di Kyriad Muraya Aceh Hotel ?

2. Apa saja kendala yang dihadapi *room boy* dalam menangani kamar tamu dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja *room boy* di Kyriad Muraya Aceh Hotel?
3. Bagaimana upaya housekeeping dalam mengatasi kendala yang di hadapi *room boy* untuk meningkatkan kualitas kinerjanya. Di Kyriad Muraya Aceh

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis paparkan, maka adapun tujuan penulisan karya tulis ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui peran *Housekeeping* dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja *room boy* di Kyriad Muraya Aceh Hotel.
- 2) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *room boy* dalam membersihkan kamar tamu di Kyriad Muraya Aceh Hotel
- 3) Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan *housekeeping* dalam mengatasi kendala yang dihadapi *room boy* untuk meningkatkan kualitas kinerjanya di Kyriad Muraya Aceh Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perhotelan dan dapat menambah kajian ilmu perhotelan terutama pada bagian *Housekeeping Department*. Mengetahui seberapa penting peran *Housekeeping* dalam meningkatkan *kualitas kinerja room boy*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis, untuk dapat memberikan masukan yang positif dan terarah dalam upaya peningkatan pendidikan khususnya di bidang peran *Housekeeping* dalam meningkatkan kualitas kinerja *room boy*.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Data yang dinyatakan dalam bentuk kategori (hasil bukan angka). Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, dan pada akhirnya dirumuskan suatu kesimpulan yang mengacu pada analisis data tersebut. (Sugiyono : 2017)

1.5.1. Definisi Operasional variabel - variabel penelitian

- a. Peranan adalah bagian dari tugas yang harus di laksanakan bagian yang di mainkan seorang pemain dan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa. (Fajar wicaksana.vol.6 no 2 .2015)
- b. *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* (*to keep*) yang berarti memelihara, menjaga , dan merawat. *Housekeeping* adalah orang yang bertugas menjaga , merawat, serta memelihara. *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh kamar juga seluruh areal umum

lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

(Pajar wicaksana.vol.6 no 2.2015)

- c. Kualitas kinerja merupakan suatu kondisi yang harus di ketahui dan konfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi di hubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengtahu dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan oprasional.

(Prabu,A : 2016.)

- d. *Room boy* merupakan bagian yang berugas untuk pemeliharaan kamar kamar hotel. Seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan selama tamu berada di hotel tersebut. *Room boy* secara spesifik merupakan petugas *floor section* yang menjaga kebersiha, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar kamar tamu .

(Nia Audina jom fisip vol 5, 1 april 2018.hal.7)

1.5.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kriyad Muraya Aceh Hotel yang beralamat di Jalan.Tengku H. Moh. Daud No.5, Kuta Alam, Kota Banda Aceh Indonesia

1.5.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini diambil dari sebagian karyawan yang bekerja di departemen *housekeeping* untuk di jadikan sebagai informan yakni :

1. *Head department housekeeping* : 1 orang
2. *Supervisor housekeeping* : 1 orang
3. Karyawan *room boy* : 3 orang

1.5.4. Metode Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara :

a) Observasi

Metode dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang bertujuan mengumpulkan data.

Wawancara

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab pada manajemen yang terkait yang ada di Kyriad Muraya Aceh Hotel mengenai masalah yang akan dibahas oleh penulis. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat juga dilakukan melalui tatap muka maupun menggunakan telepon.

b) Dokumentasi

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan foto-foto, gambar, tulisan, buku, monografi, sketsa dan lain sebagainya agar hasil *observasi* dan *interview* akan lebih *kredibel* atau dapat dipercaya.

1.5.5. Teknik Analisa Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas (Sugiono. 2017).

1.5.6. Sumber Data

Data yang diperlukan oleh peneliti untuk penelitian ini bersumber dari:

- 1) Data Sekunder (*Library Research*) yaitu data yang diperoleh melalui media perantara berupa buku-buku, catatan atau laporan historis.
- 2) Data Primer (*Field Research*) yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan dikumpulkan oleh peneliti lapangan

1.6. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan berdasarkan jadwal yang disusun sebagai berikut:

I. Tahapan pengumpulan data	: 15 hari
II. Tahapan pengolahan data	: 15 hari
III. Tahapan penulisan	: 16 hari
Jumlah	: 46 hari

1.7. Sistematika penulisan

BAB I : Merupakan pendahuluan yang mengemukakan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup, tujuan penulisan, metode penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini menjelaskan tentang peranan *housekeeping* dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja *room boy*.

BAB III : Penulisan membahas tentang pokok permasalahan yang telah dirumuskan pada bab II yaitu peranan *housekeeping* dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja *room boy*

BAB IV : Kesimpulan

Saran

BAB II

PERAN SUPERVISOR *HOUSEKEEPING* DEPARTEMEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA *ROOM BOY*

A. Pengertian Supervisor Housekeeping

Mulianto Ruddy Cahyadi dan Widjajakusuma (Indro Susilo, Siti Sofro Sidiq, 2018:5) berpendapat bahwa supervisor adalah usaha mencapai hasil yang diinginkan dengan cara menggunakan bakat atau kemampuan alami manusia dan sumber-sumber yang memfasilitasi, yang ditekankan pada pemberian tantangan dan perhatian yang sebesar-besarnya terhadap bakat atau kemampuan alami manusia.

Wijono yang dikutip Yusstanto (Indro Susilo, Siti Sofro Sidiq, 2018: 5) berpendapat bahwa supervisi adalah sebagai kegiatan yang merencanakan, mengarahkan, membimbing, mengajar, mengobservasi, mendorong, memperbaiki, mempercayai dan mengevaluasi secara berkesinambungan anggota secara menyeluruh sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan yang di miliki anggota.

Peran Supervisor housekeeping dapat diartikan dengan kemampuan dalam menggerakkan maupun pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan pengawasannya untuk mencapai tujuan atau hasil yang menyeluruh. Dalam hal ini, George R. Terry (Indro Susilo, Siti Sofro Sidiq, 2018:5) mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha mengerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggotaanggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut. Dari pengertian diatas, pelaksanaan (*Actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi

kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran tugas dan tanggung jawabnya. Dalam hal ini peran supervisor housekeeping merupakan indikator keberhasilan suatu pekerjaan.

2.1 Pengertian *Housekeeping*

Menurut Bagyono (Emmita Devi Hari Putri, 2015: .48) *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara . *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya *Housekeeping* departemen juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung , termasuk kamar kamar tamu, ruangan ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, offices* serta *toilet*.

Menurut Nawar, A, (Emmita Devi Hari Putri, 2015: 48) *Departemen Housekeeping* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Petugas *housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kerapian dan pemeliharaan seluruh area hotel. Mereka selalu siap untuk mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu tamu hotel. *Housekeeping* dibagi dalam beberapa seksi. Ada pun seksi- seksi yang berada di bawah *Housekeeping Departement* yaitu:

1. Floor Section Floor Section atau Room Section merupakan bagian housekeeping yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan kamar tamu. Dalam beberapa hotel, pengaturan tanggung jawab floor ini termasuk kepada area koridor setiap lantai. Petugaspetugas yang berada dalam seksi ini adalah :

- a) *Floor Housekeeper/Floor Section Manager Floor Housekeeper/Floor Section Manager* adalah manajer yang bertanggung jawab di floor area atau kamar.
- b) *Floor Supervisor Floor supervisor* adalah *supervisor* yang bertanggung jawab mengawasi serta mengecek pekerjaan room attendant.
- c) *Room Attendant Room attendant* adalah seksi yang bertugas menjaga dan membersihkan kamar.

2. *Houseman Section/Public Area Section Houseman Section* atau *Public Area Section* merupakan bagian Housekeeping yang bertanggung jawab terhadap kebersihan , perawatan, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel. Dalam beberapa hotel memiliki kebijakan dengan memberikan area koridor lantai dalam tanggung jawab public area. Fasilitas tersebut bervariasi tergantung kriteria dalam setiap hotel. Fasilitas itu antara lain :

a. Lobby Area

Lobby area adalah suatu ruangan hotel dimana tingkat kunjungan tamu sangat tinggi. Karena disinilah area dimana tamu memulai Check in ataupun Check out. Lobby sendiri bisa dipersepsikan sebagai gerbangnya sebuah hotel.

b. Public Toilet

Public toilet adalah toilet umum yang dipergunakan oleh para tamu hotel yang menginap ataupun berkunjung di hotel.

c. Restourant

Restourant adalah outlet dari food & beverage yang di gunakan makan untuk tamu dan juga tempat dimana para tamu bisa memesan makanan melalui room service.

d. Bar

Bar adalah outlet dari food & beverage yang di pergunakan untuk menjual minuman baik yang bersifat alkohol maupun non-alkohol.

e. Meeting/Conference

Room Meeting/ Conference Room adalah tempat yang diperuntuhkan oleh para tamu untuk di gunakan sebagai tempat pertemuan ataupun meeting.

f. Ballroom

Ballroom adalah ruangan yang luas yang biasanya digunakan tamu untuk melakukan konferensi, seminar, pernikahan atau konser.

g. Back Office

Back Office adalah kantor tiap dari setia departemen di hotel, yang letak dan tempatnya tidaklah sama.

h. Parking area

Parking area adalah tempat parkir sepeda motor dan mobil untuk tamu dan karyawan hotel.

Housekeeping dengan tugasnya masing masing terdapat bagian yang termasuk kedalam *Public* area merupakan seksi yang mempunyai tugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel. Seksi *room* (kamar) yang mempunyai tanggung jawab dalam kebersihan kamar kamar tamu. Seksi *laundry* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam membersihkan dan menyiapkan linen linen yang di butuhkan hotel. *Gardener* petugas yang memelihara tanaman tanaman baik di dalam hotel maupun diluar hotel . Beberapa bagian inilah yang bertanggung jawab dalam menjaga, memelihara, dan memberikan kenyamanan bagi hotel. adapun tugas dan tanggung jawab masing masing section sebagai berikut Tugas dan tanggung jawab seorang *executive housekeeping*.

- a. Melakukan rekrutment karyawan, mewawancarai melatih, mengawasi melakukan penilaian, dan evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala.
- b. Menyiapkan *job description* dan standart operating prosedur *housekeeping*
- c. Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas tugas yang harus dilakukan oleh petugas *housekeeping*.
- d. Membantu *room division* manager dan jeneral manager terhadap program perawatan atau perbaikan yang bersangkutan dengan area *housekeeping* terutama di kamar tamu dan *public area*.

Dalam segala kegiatannya kualitas sebuah pekerjaan harus sangat diperhatikan malah seharusnya dinomor satukan , karena dengan kualitas yang bagus baik dari segi pelayanan, kualitas kinerja petugas, kualitas sebuah produk dan lain sebagainya itu merupakan sebuah kewajiban yang harus di penuhi, jika tidak di laksanakan dengan baik maka sering terjadinya *complaint*.

2.2. Pengertian *Room Boy*

Menurut Rumekso (Nia Audina, 2018: 2) *Room Boy* (Pramugraha) ialah petugas *Floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan , kenyamanan dan kelengkapan kamar- kamar tamu. Seorang *Room Boy* harus berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu , atasan maupun teman sejawat.

Dalam membersihkan dan memelihara kamar hotel agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, *Room boy* mempunyai peranan penting dalam menjaga kelancaran, kebersihan, dan pemasukan hotel, dengan kata lain hidup matinya suatu hotel tidak menerima pelayanan yang memuaskan. Oleh sebab itu peranan *Room boy* sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan kamar hotel agar tamu-tamu merasa senang dan puas akan pelayanan hotel tersebut.

Tugas dan tanggung jawab *Room boy*

Untuk menjaga mutu pelayanan setiap *Roomboy* dituntut agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dalam membersihkan kamar, melengkapi kamar dan menata kamar. Untuk itu sebelum melaksanakan tugasnya dengan baik seorang *Roomboy* harus memperhatikan

hal-hal sebagai:

1. Persiapan diri dengan memakai seragam yang rapi dan bersih.
2. Potong rambut harus rapi.
3. Tepat waktu.
4. Harus mengenakan seragam saat bertugas.
5. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
6. Mengelola kamar-kamar dalam arti menjaga kebersihan, kebersihan, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas kamar.
7. Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar jangan sampai hilang atau rusak.
8. Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuatkan *Work Order (WO)* kepada *Engineering Department* untuk segera diperbaiki.
9. Membuat laporan *Room Attendant Report*.
10. Menjaga kebersihan kamar tamu.
11. Melayani permintaan tamu mengenai *Supplies* kamar.

Petugas *Room boy* di Kyriad Muraya Aceh Hotel dibagi ke dalam 3 shift:

1. *Morning Shift* dengan jam kerja:
 - Mulai jam 06.00-14.00, atau
 - Jam 07.00-15.00
 - Jam 08.00-16.00

2. *Evening Shift* dengan jam kerja:

- Mulai jam 14.00-22.00
- Jam 15.00-23.00
- Jam 16.00-24.00

3. *Night Shift* dengan jam kerja:

- Mulai jam 22.00-06.00
- jam 23.00-07.00
- Jam 24.00-08.00

B. Prosedur pembersihan kamar

Persiapan atau prosedur pembersihan kamar meliputi hal-hal berikut

Peralatan kebersihan kamar, bahan pembersih dan obat pembersih

- a) Linen linen untuk kamar, *sheet*, *Pillow case*, *towel-towel* untuk kamar mandi
- b) Perlengkapan tamu (*guest supplies*) semua perlengkapan ini di tempatkan dan di tata pada *roomboy cart* (*roomboy trolley*)
- c) Alat tulis dan formulir laporan roomboy sheet, peralatan untuk menulis dan mencatat keadaan kamar serta penggunaan kelengkapan kamar
- d) Kunci kamar tamu untuk membuka kamar tamu saat di bersihkan
- e) Mengetuk pintu, masuk kamar tamu dan mengecek

Setelah mempersiapkan linen dan peralatan pembersihan kamar pada *Roomboy Cart*, *Roomboy* menempatkan *Trolley* di koridor, didepan kamar yang akan dibersihkan. Penempatan trolley yang baik agar praktis saat penempatan linen kotor, mengambil linen bersih dan perlengkapan lainnya.

C. Usaha *Room boy* dalam usaha meningkatkan mutu pelayanann

kamar

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kamar, pihak tata graha Hotel Emerald Garden Internasional Medan melaksanakan beberapa upaya antara lain:

1. *Efisiensi Room boy*

Efisiensi adalah penggunaan waktu dan tenaga dengan tepat sesuai dengan tujuan yang akan dicapai (Penghematan). Jadi *Efisien Roomboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu sangatlah penting, sebagai aset meningkatkan pelayanan di Hotel.

2. *Efektifitas Room boy*

Efektifitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target itu tercapai, baik dari kualitas maupun waktu. Maka efektifitas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam tata graha adalah mempergunakan waktu kerja dengan menyelesaikan semua pekerjaan yang telah di tentukan pihak Hotel.

3. Komunikasi antar *Room boy*

Komunikasi antar *Roomboy/Maid* sangatlah penting agar tercapai kerja sama yang harmonis dan kerja yang sangat efisien dalam menyelesaikan tugas yang diberi pihak hotel.

4. Keamanan kamar tamu

Keamanan kamar tamu merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu. Bila tamu puas dia akan

merasa betah tinggal di hotel dan akan kembali berkunjung apabila datang ke daerah tersebut hal- hal yang perlu diperhatikan *Roomboy* menyangkut keamanan kamar tamu adalah sebagai berikut:

- a) Jangan meninggalkan kamar yang *Occupied*.
- b) Jangan meninggalkan kunci kamar pada *Trolley* atau station.
- c) Jangan memberikan kunci kepada pegawai yang tidak berwenang.
- d) Jangan membuka kamar tamu bila tidak yakin orang itu penyewa kamar.
- e) Segera melapor pada atasan jika ada yang mencurigakan di koridor atau kamar.
- f) Perhatikan dan laporkan kepada atasan bila ada tamu yang sakit, mabuk.
- g) Jangan memberitahukan identitas tamu kepada tamu lain.

D. Pengertian (SOP)

(SOP) menurut Baatafi Al 2006:88 (Azalya mandey, dkk. 1 januari 2016,H 01-113) merupakan panduan prosedur pelaksanaan menjalankan tugas secara standard bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan. Beberapa gambaran tentang *standard operating procedur* bagi *floor section* menurut sebagai berikut:

Kerapian penampilan setiap staf harus menjaga *grooming*, atau tata cara kebersihan badan dan kerapain pakaian kerja serta penampilan setiap saat selama bertugas. Kesopanan adalah unsur yang sangat penting dalam melakukan

jasa pelayanan. Pelayanan Tata cara pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada tamu hendaklah memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap waktu. Perilaku Petugas *Housekeeping* hendaklah menjaga sikap dan perilaku yang baik dan profesional. *Trolley* harus diperlengkapi dengan peralatan kerja, baik linen, *guest supplies* maupun *cleaning supplies, equipment* dan ditata dengan rapi juga teratur

E. Pengertian *Make Up Room*

Pengertian membersihkan kamar atau *make up room* antara lain yaitu melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu *check-out* maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman. *Room* adalah tempat atau ruangan yang diberikan kepada tamu untuk menginap dan beristirahat beberapa malam yang diberikan dengan fasilitas dan perlengkapan yang disediakan dari pihak hotel di dalam kamar untuk tamu”. *Room boy* adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu. Langkah langkah yang harus dilakukan antara lain yaitu : ketuk pintu sebelum masuk kamar, buka gorden jendela, *striping, making bed, cleaning the bath room, dusting, vacuum clean*

2.3. Pengertian Kualitas kinerja

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang dipelihara dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja. Walaupun berbeda dalam tekanan rumusnya, namun menurut Della Rahmi Pratiwi (2017:4) secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga menurut Mangkunegara (Della Rahmi Pratiwi, 2017:4) didefinisikan kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Kasmir, (Della Rahmi Pratiwi, 2017:4) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

- a) Kemampuan dan keahlian Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- b) Pengetahuan Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.
- c) Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter berbeda satu sama lainnya.
- d) Motivasi Kerja. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- e) Kepemimpinan. Perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengajarkan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

- f) Gaya Kepemimpinan Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.
- g) Kepuasan kerja Merupakan perasaan seseorang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum atau setelah melakukan suatu pekerjaan.
- h) Budaya organisasi Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.
- i) Lingkungan Kerja Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana.

Kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dapat di ukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang di lakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. dan pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam satu perusahaan tersebut.

Untuk dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerjaan yang handal melainkan juga suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerjaan yang produktif sesuai dengan yang di harapkan seperti pada penetapan pada jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai harapan perusahaan. Pengukur kinerja atau prestasi pegawai perusahaan menggunakan penilaian kualitas kerja kinerja bagi para pegawainya dengan maksud sebagai langkah administratif dan pengembangan. Secara administratif, perusahaan dapat menjadi kualitas kerja sebagai acuan atau setandar di dalam membuat keputusan yang berkenaan dengan kondisi kerja pegawai, termasuk

untuk promosi pada jenjang karir yang lebih tinggi, perhentian, dan penghargaan atau penggajian.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Hotel Kyriad Muraya Aceh

Kyriad Hotel Louvre Hotels Group operator merupakan Hotel internasional terbesar ke-2 di Eropa dan terbesar ke-5 di dunia. Beberapa Hotel yang bergabung di jajaran Kyriad Hotel adalah Kyriad Villa and Hotel Siminyak Bali, Kyriad Sadurengas- Kabupaten Paser Kalimantan Timur, Kyriad Hotel Airport Jakarta, Kyriad bumi Minang-Padang, Kyriad Muraya Hotel Aceh, dan Kyriad Grand Master Purwodadi. Kyriad Hotel-Louvre Hotels Group jaringan internasional terbesar memiliki lebih dari 1200 hotel yang terbesar di 47 negara dengan hotel brand yang berbeda, yaitu Royal Tulip, Golden Tulip, Golden Tulip Essential, Kyriad, Companile, Premiere Classe dan x2. Sejak di kembangkan November 2014 Kyriad Hotel Indonesia sudah memiliki lebih dari 32 hotel di sluruh Indonesia. Hotel tersebut sedang dalam tahap pembangunan dan tersebar di beberapa wilayah seperti Jakarta, Bekasi, Tangerang, Anyer, Serang, Puncak, Bogor, Bandung, Subang, Tegal, Purwokerto, Purbalingga, Pekalongan, Semarang, Yogyakarta, Gresik, Balikpapan, Makasar, Baubau, Pekan Baru, Nusa dua Balikpapan, Kuta Bali, Legian Bali, Sirelombok, Jayapura, dan akan terus berkembang di beberapa kota besar lainnya

Di Aceh, Kyriad Muraya Hotel itu sendiri dilengkapi berbagai fasilitas bertaraf internasional, antara lain Kyriad Muraya Hotel Aceh memiliki 126 kamar tamu yang terdiri dari kamar *Supperior Room, Deluxe Queen Bed, Deluxe Holywood Bed, Family Room, Bussines Suite, Honeymoon Suite, dan President Suite*, selain itu Kyriad Muraya Hotel Aceh di lengkapi pula dengan 7 Meeting Room yang berkapasitas hingga 200 orang, Restaurant Al Hambra Lobby Lounge Daud Terrace Caffè, Room Servise 24 jam, *Resepsionis* 24 jam, *Security* 24 jam Took Cindra Mata dan berbagai gerai lainnya.

Kyriad Muraya Hotel Aceh memiliki konsep yang sangat unik dan menarik bergaya mediteranian minimalis, dilengkapi dengan fasilitas, sehingga sangat cocok untuk kegiatan *bussines* dan berahir pekan. Kyriad Muraya Hotel Aceh telah melakukan Soft opening pada tanggal 16 November 2017 lalu oleh Wakil Gubenur Provinsi Aceh, Bapak IR.H.Nova Iriansyah, MT. Kehadiran Hotel Kyriad Muraya Aceh di harapkan dapat mendorong dan menjadi stimulasi perekonomian daerah sehingga dapat memberikan kontribusi nyata dalam proses pemulihan Aceh paska Tsunami 2004 silam.

Hotel Kyriad Muraya Aceh terdiri dari sembilan lantai kamar dan satu lantai untuk fasilitas pendukung, seperti : *Room Service, Coffe Shop dan Meeting Room*. Adapun rincian fasilitas yang ditawarkan oleh hotel kepada pengunjung diantaranya :

31. 1. Kamar

Kyriad Muraya Aceh memiliki jumlah 126 kamar keseluruhan mencapai kamar dengan jenis tipe kamar yaitu, 6 tipe seperti *Superior Room* 38 kamar, *Deluxe Queen Bed* 40 kamar, *Deluxe Holywood* 30 kamar, *Bed, Family Room* 7 kamar, *Bussines Suite* 3 kamar, *Honeymoon Suite* 7 kamar, dan *President Suite* 1 kamar, Untuk penghubung antar lantai, hotel ini juga memiliki *lift* sebagai akses menuju ke kamar tidur dan mempermudah tamu. Setiap tipe kama rmemiliki fasilitas dan harga berbeda.

Sebagai rinciannya dapat dilihat pada table 2 berikut:

Tabel 1. Jenis dan harga kamar

No	Jenis Kamar	Harga Kamar
1	<i>Superiorior room</i>	1.215.000
2	<i>Deluxe room</i>	1.320.000
3	<i>Family room</i>	2.035.000
4	<i>Bussines suite</i>	2.335.
5	<i>Honeymoon suite</i>	2.540.000
6	<i>President suite</i>	5.100.000

Adapun fasilitas lain yang dapat dijual terpisah di Kyriad Muraya Aceh Hotel tanpa harus menginap di hotel itu sendiri.

31.2. *Food and Beverage Outlet*

a. AL Hambra Restoran

Restoran terletak dilantai satu dilengkapi dengan pelayanan *Buffet Service* dimana makanan diletakkan dimeja makan, Susana restoran yang nyaman dan sejuk karena disamping restoran terdapat taman membuat suasana makan lebih santai Al Hambra Restoran memiliki kapasitas 400 pax. Dan disebelah lain restoran ini terdapat taman untuk *Smooking area*.

31.3. *Meeting room*

Kyriad Muraya Aceh Hotel memiliki beberapa ruangan pertemuan dengan daya tampung yang berbeda-beda di antaranya yaitu :

Table 2. klasifikasi ruang pertemuan kafasitas dan fasilitas rusng pertemuan

Room	SQM	Class Room	TheAtre	u- shape	Round Table	Board Room	Cocktail
Sigli	156	100	150	50	90	40	200
Tamiang	74	45	42	50	43	30	100
Banda	99	45	42	50	40	30	110
Langsa	49	20	42	20	20	20	60
Lamno	42	20	42	20	20	20	60
Jantho	42	20	42	20	20	20	60
Pidie	42	20	42	20	20	20	60

Fasilitas fasilitas yang ada di Kyriad Muraya Aceh Hotel :

- a) Business Centre With Internet Broadband
- b) Wi-Fi Interned Access At Lobby Area And Restaurant
- c) Concierge
- d) Breakfast
- e) 24-Hour Receptionist
- f) Bar
- g) Parking Area
- h) Elevator (Lift)
- i) Laundry And Dry Cleaning
- j) 24-Hour Room Service
- k) Baby Sitting Service (On Request)
- l) Banquet Facilities
- m) Lobby Lounge
- n) Restaurant
- o) Praying Room
- p) 24-Hour Security System
- q) Spa
- r) Ballroom

31.4. Departemen yang ada di Hotel Kyriad Muraya Aceh

1) *Front Office Department*

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu (Ratu receptiont. Wawancara 25 juni 2020). Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in.

Adapun bagian-bagian di *Front Office Departement* adalah sebagai berikut :

a. Reservation

- b. Reception*
- c. Telephone Operator*
- d. Front Office Cashier*
- e. Uniform Service/Concierge*
- f. Information section*
- g. Guest Relation Officer*

2) *(F&B) Department* adalah departemen bertanggung jawab untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*.

3) *(F&B) Product* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

4) *(F&B) Service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *(F&B) Service* dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu:

- a. Food Service*
- b. Beverage Service.*

5) *Accounting Department* adalah departemen hotel yang memiliki bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

6) *(HRD) Human Resources Department* adalah singkatan dari *Human Resources Department*. Dalam ilmu terapan, HRD biasa disebut sebagai “Personalia” atau “Kepegawaian”s. HRD dalam manajemen juga biasa

disebut dengan “*Human Capital*” atau “*Human Resources Management*”. Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.

7) *Engineering Department*

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

8) *Sales And Marketing Department*

Sales And Marketing departement adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

9) *Security Department*

Security Department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap. Selain itu *security* juga harus memeriksa para karyawan hotel *body checking* baik itu saat masuk kerja maupun saat pulang bekerja. Adanya *security* akan membuat tamu merasa aman dalam menginap di hotel

10) *Housekeeping Department*

Dalam studi/penelitian ini departemen yang menjadi fokus penulisan adalah *Housekeeping department* hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain :

- a. *Floor Section*
- b. *Public Area Section*
- c. *Linen/uniform Section*
- d. *Laundry section*
- e. *Gardener section*

3.2. Peranan Supervisor *Housekeeping* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Kinerja *Roomboy* Di Kyriad Muraya Aceh Hotel

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Kyriad Muraya Aceh Hotel, *housekeeping* departemen secara umum melakukan perannya sesuai dengan fungsinya yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, kebersihan, perawatan, penataan, keindahan yang ada di hotel, baik secara menyeluruh maupun administrasi. *Housekeeping Department* bertugas menjaga kebersihan area kamar dan *public area* setiap hari baik *Low Season and High Season*.

A. Tugas dan Tanggung jawab *Room boy* pada hotel Kyriad Muraya Aceh :

- a) Menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan serta kelengkapan fasilitas hotel.

- b) Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuatkan *Work Order* (WO) kepada *Engineering Department* untuk segera diperbaiki.
- c) Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar jangan sampai rusak.
- d) Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
- e) Melakukan kerjasama dengan lain seksi dan *department* lain.

Ex: Hasil wawancara : dengan karyawan *room boy*

Menurut (Sumekso, 2001 :9). Kebersihan dan kenyamanan ruang kamar hotel akan membawa dampak tersendiri bagi tamu. Untuk itu petugas *Housekeeping* harus selalu meningkatkan kualitas kerjanya. Sistem kerja di Kyriad Muraya Aceh Hotel adalah enam hari kerja dan satu hari libur. Untuk melaksanakan semua tugas itu, jam dinas *room boy* dibagi menjadi 3 shift yaitu :

- *Morning shift* pukul 08.00 – 16.00
- *Evening shift* pukul 15.00 – 23.00
- *Night Shift* pukul 23.00 – 07.00

3.3. Kendala-kendala Room Boy dalam Menangani Kamar Tamu

Dalam melaksanakan kegiatan membersihkan kamar, *room boy* seringkali dihadapkan dengan beberapa hambatan, berdasarkan hasil pengamatan dan

wawancara yang dilakukan di Hotel Kyriad Muraya Aceh hambatan yang dihadapi oleh petugas *Room boy* antara lain sebagai berikut

1. Kurangnya petugas *Roomboy*

Untuk menjaga dan memelihara kebersihan kamar dan *public area*. Dengan jumlah kamar sekitar 126 kamar serta beberapa fasilitas Kyriad Muraya Aceh Hotel hanya memiliki 9 orang petugas *roomboy* masing masing harus membersihkan 20 kamar perharinya dengan jumlah *roomboy* yang relatif sedikit merekapun mengalami kendala saat bekerja karena hanya dengan 3 shif saja yaitu 6 orang bertugas pada waktu pagi hari dan 2 orang pada waktu sore hari dan 1 orang pada waktu malam hari, hal tersebut tentu tidak efektif untuk dilakukan Oleh karena itu, apabila hal ini tidak diantisipasi maka akan berakibat kepada kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel sehingga tamu tidak merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan akan menimbulkan *complaint*.

2. Adapun masalah yang sering terjadi ialah dalam pembagian *worksheet*, atau pembagian kamar yang akan dibersihkan. Kurangnya amenitis atau perlengkapan yang ada di trolly, dan juga kurangnya *team work*/ kerjasama *team* antar karyawan *roomboy* sehingga sering menimbulkan *compliant*
3. Kurangnya pengetahuan tentang ilmu perhotelan khususnya di bagian *housekeeping departemen*. Kenyataan ini juga menjadi suatu hambatan yang di hadapi oleh petugas *Roomboy* berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan karyawan yang bekerja di Kyriad Muraya Aceh Hotel rata-rata bukan berasal

dari lulusan perhotelan, tetapi mereka bekerja sesuai dengan pengalaman kerja sebelumnya, karyawan yang bekerja di Kyriad Muraya Aceh hotel kebanyakan tamatan SLTA/SMU, sehingga keadaan ini sangat berpengaruh pada kualitas kinerja *Roomboy* tersebut yang juga dapat berimbas pada kepuasan tamu

3.4. Upaya yang dilakukan Superviso *Housekeeping* dalam meningkatkan Kualitas Kinerja *Roomboy*

Petugas *housekeeping* sering mengikuti briefing atau meeting di waktu pagi hari, semua karyawan dikumpulkan sekaligus termasuk petugas *roomboy*. Di dalam *briefing head department housekeeping* akan memberitaukan tentang cara kerja perhotelan yang baik sesuai dengan (SOP). Ini termasuk salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas kinerja *room boy* dalam menjalankan tugasnya

1. Selain pengalaman, Pendidikan juga sangat penting untuk karyawan khususnya *housekeeping department* untuk bagian *roomboy*. Agar pekerjaan dapat dikerjakan sebaik mungkin dan berkualitas, dapat di lakukan pelatihan kepada petugas *roomboy* agar lebih dapat menguasai pekerjaannya. Selain itu, pihak hotel juga harus mempertimbangkan penambahan karyawan yang mempunyai pengalaman dan pemahaman serta *skill* di bagian *roomboy* agar dalam menjalankan tugasnya berjalan dengan baik.
2. Selain itu masalah pembagian *worksheet*, seorang *supervisor* membagikan kamar yang akan di bersihkan oleh petugas *roomboy* dengan tidak adilnya ada sebagian *roomboy* yang mendapatkan kamar sedikit dan sebagian karyawan *roomboy* mendapatkan kamar yang banyak, sehingga *roomboy*

yang mendapatkan kamar yang banyak membuat *roomboy* tergesa-gesa dalam melakukan tugasnya. Selain itu juga OT atau *order taker* harus sering mengecek pasokan barang gunanya untuk menjaga perlengkapan yang di butuhkan oleh petugas *roomboy* agar tidak terjadinya kekurangan amenitis. Kepada petugas *room boy* lebih ditingkatkan lagi Kerjasama *team* saling membantu sesama karyawan *roomboy* untuk mempermudah saat melakukan tugasnya.

3. Seorang karyawan harus memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja serta perilaku yang baik sehingga dapat bekerja dengan baik, dan tidak membawa masalah pribadi pada saat bekerja di hotel. Selain itu, pihak hotel juga harus mempertimbangkan penambahan karyawan yang mempunyai pengalaman dan pemahaman serta *skill* di bagian *roomboy* agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Hotel Kyriad Muraya Aceh

Kyriad Hotel Louvre Hotels Group operator merupakan Hotel internasional terbesar ke-2 di Eropa dan terbesar ke-5 di dunia. Beberapa Hotel yang bergabung di jajaran Kyriad Hotel adalah Kyriad Villa and Hotel Siminyak Bali, Kyriad Sadurengas- Kabupaten Paser Kalimantan Timur, Kyriad Hotel Airport Jakarta, Kyriad bumi Minang-Padang, Kyriad Muraya Hotel Aceh, dan Kyriad Grand Master Purwodadi. Kyriad Hotel-Louvre Hotels Group jaringan internasional terbesar memiliki lebih dari 1200 hotel yang terbesar di 47 negara dengan hotel brand yang berbeda, yaitu Royal Tulip, Golden Tulip, Golden Tulip Essential, Kyriad, Companile, Premiere Classe dan x2. Sejak di kembangkan November 2014 Kyriad Hotel Indonesia sudah memiliki lebih dari 32 hotel di seluruh Indonesia. Hotel tersebut sedang dalam tahap pembangunan dan tersebar di beberapa wilayah seperti Jakarta, Bekasi, Tangerang, Anyer, Serang, Puncak, Bogor, Bandung, Subang, Tegal, Purwokerto, Purbalingga, Pekalongan, Semarang, Yogyakarta, Gresik, Balikpapan, Makassar, Baubau, Pekan Baru, Nusa dua Balikpapan, Kuta Bali, Legian Bali, Sirelombok, Jayapura, dan akan terus berkembang di beberapa kota besar lainnya

Di Aceh, Kyriad Muraya Hotel itu sendiri dilengkapi berbagai fasilitas bertaraf internasional, antara lain Kyriad Muraya Hotel Aceh memiliki 126 kamar tamu yang terdiri dari kamar *Supperior Room, Deluxe Queen Bed, Deluxe Holywood Bed, Family Room, Bussines Suite, Honeymoon Suite, dan President Suite*, selain itu Kyriad Muraya Hotel Aceh di lengkapi pula dengan 7 Meeting Room yang berkapasitas hingga 200 orang, Restaurant Al Hambra Lobby Lounge Daud Terrace Caffè, Room Servise 24 jam, *Resepsionis* 24 jam, *Security* 24 jam *Took Cindra Mata* dan berbagai gerai lainnya.

Kyriad Muraya Hotel Aceh memiliki konsep yang sangat unik dan menarik bergaya mediteranian minimalis, dilengkapi dengan fasilitas, sehingga sangat cocok untuk kegiatan *bussines* dan berahir pekan. Kyriad Muraya Hotel Aceh telah melakukan Soft opening pada tanggal 16 November 2017 lalu oleh Wakil Gubenur Provinsi Aceh, Bapak IR.H.Nova Iriansyah, MT. Kehadiran Hotel Kyriad Muraya Aceh di harapkan dapat mendorong dan menjadi stimulasi perekonomian daerah sehingga dapat memberikan kontribusi nyata dalam proses pemulihan Aceh paska Tsunami 2004 silam.

Hotel Kyriad Muraya Aceh terdiri dari sembilan lantai kamar dan satu lantai untuk fasilitas pendukung, seperti : *Room Service, Coffe Shop dan Meeting Room*. Adapun rincian fasilitas yang ditawarkan oleh hotel kepada pengunjung diantaranya :

31. 1. Kamar

Kyriad Muraya Aceh memiliki jumlah 126 kamar keseluruhan mencapai kamar dengan jenis tipe kamar yaitu, 6 tipe seperti *Superior Room* 38 kamar, *Deluxe Queen Bed* 40 kamar, *Deluxe Holywood* 30 kamar, *Bed, Family Room* 7 kamar, *Bussines Suite* 3 kamar, *Honeymoon Suite* 7 kamar, dan *President Suite* 1 kamar, Untuk penghubung antar lantai, hotel ini juga memiliki *lift* sebagai akses menuju ke kamar tidur dan mempermudah tamu. Setiap tipe kama rmemiliki fasilitas dan harga berbeda.

Sebagai rinciannya dapat dilihat pada table 2 berikut:

Tabel 1. Jenis dan harga kamar

No	Jenis Kamar	Harga Kamar
1	<i>Superiorior room</i>	1.215.000
2	<i>Deluxe room</i>	1.320.000
3	<i>Family room</i>	2.035.000
4	<i>Bussines suite</i>	2.335.
5	<i>Honeymoon suite</i>	2.540.000
6	<i>President suite</i>	5.100.000

Adapun fasilitas lain yang dapat dijual terpisah di Kyriad Muraya Aceh Hotel tanpa harus menginap di hotel itu sendiri.

31.2. *Food and Beverage Outlet*

a. AL Hambra Restoran

Restoran terletak dilantai satu dilengkapi dengan pelayanan *Buffet Service* dimana makanan diletakkan dimeja makan, Susana restoran yang nyaman dan sejuk karena disamping restoran terdapat taman membuat suasana makan lebih santai Al Hambra Restoran memiliki kapasitas 400 pax. Dan disebelah lain restoran ini terdapat taman untuk *Smooking area*.

31.3. *Meeting room*

Kyriad Muraya Aceh Hotel memiliki beberapa ruangan pertemuan dengan daya tampung yang berbeda-beda di antaranya yaitu :

Table 2. klasifikasi ruang pertemuan kafasitas dan fasilitas rusng pertemuan

Room	SQM	Class Room	TheAtre	u- shape	Round Table	Board Room	Cocktail
Sigli	156	100	150	50	90	40	200
Tamiang	74	45	42	50	43	30	100
Banda	99	45	42	50	40	30	110
Langsa	49	20	42	20	20	20	60
Lamno	42	20	42	20	20	20	60
Jantho	42	20	42	20	20	20	60
Pidie	42	20	42	20	20	20	60

Fasilitas fasilitas yang ada di Kyriad Muraya Aceh Hotel :

- a) Business Centre With Internet Broadband
- b) Wi-Fi Interned Access At Lobby Area And Restaurant
- c) Concierge
- d) Breakfast
- e) 24-Hour Receptionist
- f) Bar
- g) Parking Area
- h) Elevator (Lift)
- i) Laundry And Dry Cleaning
- j) 24-Hour Room Service
- k) Baby Sitting Service (On Request)
- l) Banquet Facilities
- m) Lobby Lounge
- n) Restaurant
- o) Praying Room
- p) 24-Hour Security System
- q) Spa
- r) Ballroom

31.4. Departemen yang ada di Hotel Kyriad Muraya Aceh

1) *Front Office Department*

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu (Ratu receptiont. Wawancara 25 juni 2020). Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in.

Adapun bagian-bagian di *Front Office Departement* adalah sebagai berikut :

a. Reservation

- b. Reception*
- c. Telephone Operator*
- d. Front Office Cashier*
- e. Uniform Service/Concierge*
- f. Information section*
- g. Guest Relation Officer*

2) *(F&B) Department* adalah departemen bertanggung jawab untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*.

3) *(F&B) Product* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

4) *(F&B) Service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *(F&B) Service* dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu:

- a. Food Service*
- b. Beverage Service.*

5) *Accounting Department* adalah departemen hotel yang memiliki bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

6) *(HRD) Human Resources Department* adalah singkatan dari *Human Resources Department*. Dalam ilmu terapan, HRD biasa disebut sebagai “Personalia” atau “Kepegawaian”s. HRD dalam manajemen juga biasa

disebut dengan “*Human Capital*” atau “*Human Resources Management*”. Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.

7) *Engineering Department*

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

8) *Sales And Marketing Department*

Sales And Marketing departement adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

9) *Security Department*

Security Department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap. Selain itu *security* juga harus memeriksa para karyawan hotel *body checking* baik itu saat masuk kerja maupun saat pulang bekerja. Adanya *security* akan membuat tamu merasa aman dalam menginap di hotel

10) *Housekeeping Department*

Dalam studi/penelitian ini departemen yang menjadi fokus penulisan adalah *Housekeeping department* hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain :

- a. *Floor Section*
- b. *Public Area Section*
- c. *Linen/uniform Section*
- d. *Laundry section*
- e. *Gardener section*

3.2. Peranan Supervisor *Housekeeping* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Kinerja *Roomboy* Di Kyriad Muraya Aceh Hotel

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Kyriad Muraya Aceh Hotel, *housekeeping* departemen secara umum melakukan perannya sesuai dengan fungsinya yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, kebersihan, perawatan, penataan, keindahan yang ada di hotel, baik secara menyeluruh maupun administrasi. *Housekeeping Department* bertugas menjaga kebersihan area kamar dan *public area* setiap hari baik *Low Season and High Season*.

A. Tugas dan Tanggung jawab *Room boy* pada hotel Kyriad Muraya Aceh :

- a) Menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan serta kelengkapan fasilitas hotel.

- b) Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuatkan *Work Order* (WO) kepada *Engineering Department* untuk segera diperbaiki.
- c) Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar jangan sampai rusak.
- d) Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
- e) Melakukan kerjasama dengan lain seksi dan *department* lain.

Ex: Hasil wawancara : dengan karyawan *room boy*

Menurut (Sumekso, 2001 :9). Kebersihan dan kenyamanan ruang kamar hotel akan membawa dampak tersendiri bagi tamu. Untuk itu petugas *Housekeeping* harus selalu meningkatkan kualitas kerjanya. Sistem kerja di Kyriad Muraya Aceh Hotel adalah enam hari kerja dan satu hari libur. Untuk melaksanakan semua tugas itu, jam dinas *room boy* dibagi menjadi 3 shift yaitu :

- *Morning shift* pukul 08.00 – 16.00
- *Evening shift* pukul 15.00 – 23.00
- *Night Shift* pukul 23.00 – 07.00

3.3. Kendala-kendala Room Boy dalam Menangani Kamar Tamu

Dalam melaksanakan kegiatan membersihkan kamar, *room boy* seringkali dihadapkan dengan beberapa hambatan, berdasarkan hasil pengamatan dan

wawancara yang dilakukan di Hotel Kyriad Muraya Aceh hambatan yang dihadapi oleh petugas *Room boy* antara lain sebagai berikut

1. Kurangnya petugas *Roomboy*

Untuk menjaga dan memelihara kebersihan kamar dan *public area*. Dengan jumlah kamar sekitar 126 kamar serta beberapa fasilitas Kyriad Muraya Aceh Hotel hanya memiliki 9 orang petugas *roomboy* masing masing harus membersihkan 20 kamar perharinya dengan jumlah *roomboy* yang relatif sedikit mereka pun mengalami kendala saat bekerja karena hanya dengan 3 shif saja yaitu 6 orang bertugas pada waktu pagi hari dan 2 orang pada waktu sore hari dan 1 orang pada waktu malam hari, hal tersebut tentu tidak efektif untuk dilakukan Oleh karena itu, apabila hal ini tidak diantisipasi maka akan berakibat kepada kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel sehingga tamu tidak merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan akan menimbulkan *complaint*.

2. Adapun masalah yang sering terjadi ialah dalam pembagian *worksheet*, atau pembagian kamar yang akan dibersihkan. Kurangnya amenitis atau perlengkapan yang ada di trolley, dan juga kurangnya *team work*/ kerjasama *team* antar karyawan *roomboy* sehingga sering menimbulkan *complaint*
3. Kurangnya pengetahuan tentang ilmu perhotelan khususnya di bagian *housekeeping departemen*. Kenyataan ini juga menjadi suatu hambatan yang di hadapi oleh petugas *Roomboy* berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan karyawan yang bekerja di Kyriad Muraya Aceh Hotel rata-rata bukan berasal

dari lulusan perhotelan, tetapi mereka bekerja sesuai dengan pengalaman kerja sebelumnya, karyawan yang bekerja di Kyriad Muraya Aceh hotel kebanyakan tamatan SLTA/SMU, sehingga keadaan ini sangat berpengaruh pada kualitas kinerja *Roomboy* tersebut yang juga dapat berimbas pada kepuasan tamu

3.4. Upaya yang dilakukan Superviso *Housekeeping* dalam meningkatkan Kualitas Kinerja *Roomboy*

Petugas *housekeeping* sering mengikuti briefing atau meeting di waktu pagi hari, semua karyawan dikumpulkan sekaligus termasuk petugas *roomboy*. Di dalam *briefing head department housekeeping* akan memberitaukan tentang cara kerja perhotelan yang baik sesuai dengan (SOP). Ini termasuk salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas kinerja *room boy* dalam menjalankan tugasnya

1. Selain pengalaman, Pendidikan juga sangat penting untuk karyawan khususnya *housekeeping department* untuk bagian *roomboy*. Agar pekerjaan dapat dikerjakan sebaik mungkin dan berkualitas, dapat di lakukan pelatihan kepada petugas *roomboy* agar lebih dapat menguasai pekerjaannya. Selain itu, pihak hotel juga harus mempertimbangkan penambahan karyawan yang mempunyai pengalaman dan pemahaman serta *skill* di bagian *roomboy* agar dalam menjalankan tugasnya berjalan dengan baik.
2. Selain itu masalah pembagian *worksheet*, seorang *supervisor* membagikan kamar yang akan di bersihkan oleh petugas *roomboy* dengan tidak adilnya ada sebagian *roomboy* yang mendapatkan kamar sedikit dan sebagian karyawan *roomboy* mendapatkan kamar yang banyak, sehingga *roomboy*

yang mendapatkan kamar yang banyak membuat *roomboy* tergesa-gesa dalam melakukan tugasnya. Selain itu juga OT atau *order taker* harus sering mengecek pasokan barang gunanya untuk menjaga perlengkapan yang di butuhkan oleh petugas *roomboy* agar tidak terjadinya kekurangan amenitis. Kepada petugas *room boy* lebih ditingkatkan lagi Kerjasama *team* saling membantu sesama karyawan *roomboy* untuk mempermudah saat melakukan tugasnya.

3. Seorang karyawan harus memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja serta perilaku yang baik sehingga dapat bekerja dengan baik, dan tidak membawa masalah pribadi pada saat bekerja di hotel. Selain itu, pihak hotel juga harus mempertimbangkan penambahan karyawan yang mempunyai pengalaman dan pemahaman serta *skill* di bagian *roomboy* agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Baatafi. 2006:88.Hlm.01-113. *Politehnik Negri Manado volume 3, nomor 1*, Januari 2016. Azalya Mandey.Dkk,*Analisis Penerapan Stndart Operaioanal Prosedur (SOP)*.
- Fajar Wicakono2.2015.vol.6.no.2.IPPM3.Bsi. *Jurnal Peranan Housekeeping dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di Sahid Rich Yogyakarta*.
- Hermawan, H. Brahmanto. E. Dan Faizal, H. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan. Penerbit , NEM.
- Jom fisip vol 5: Edisi 11 Juli-Desember 2018 *Pelakosanaan Tugas Supervisor Housekeeping dalam Pengawasan Room Boy Hotel Pesona*. Pekan Baru Indro Susilo,Siti Softo Sidiq.
- Jom Fisip vol.4 no 2. Oktober 2017 Della Rahmi Pratiwi, *Kinerja Waiters Lingg Restaurant di Hotel Ladiva Pekan Baru*.
- Jurnal Kualitas Pelayanan Room Boy di Hotel Grand Zuhri Pekan Baru*. Nia Audina Jom Fisip vol.5 1.April.2018.hal.2
- Sulastiono Agus 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Bandung*: Alfabeta
- Prabu Anwar. Mangku Negara AA.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosda.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif. Dan R&D* : Bandung. Alfabet. CV.
- Tony, Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Edisi Pertama*. Jakarta : PT Indeks.h.11.

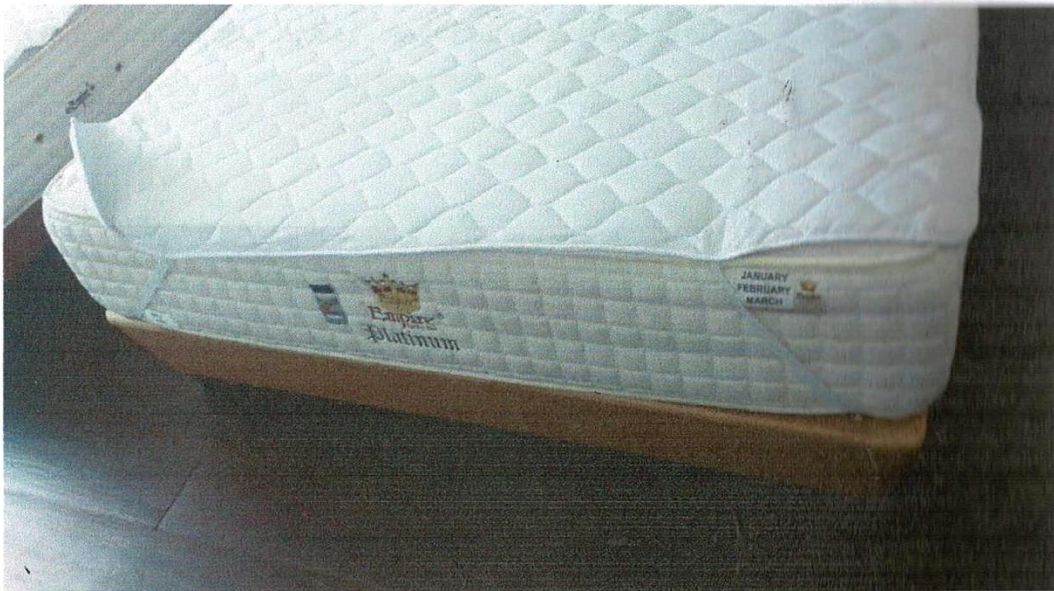
<http://www.sarjanaku.com/2012/09/pengertian-hotel-dan-housekeeping.html>

LAMPIRAN

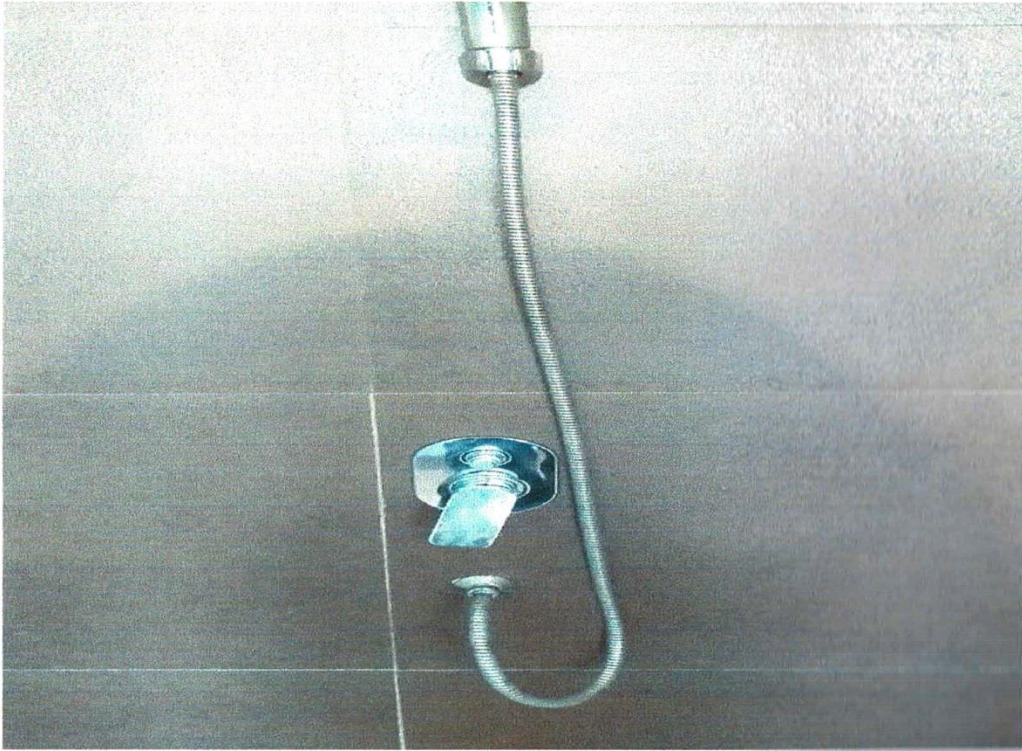
Tempat tidur harus terlihat bersih dan rapi



Harus memakai matras



Shower selalu dibersihkan



Setiap tamu yang sudah *check out* sheet wajib diganti



Bed up harus selalu kering



Bed room harus selalu rapi dan bersih



Dibawah tempat tidur juga harus selalu dibersihkan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP CURRICULUM VITAE



Data pribadi

Nama : Sandi Febriawan
Tempat /Tanggal Lahir : Sediejadi 28 01 1999
Jenis Kelamin : laki laki
Agama : Islam
Email : sandiwirawan.1998 @gmail.com
Telepon / Hp : 082266329689
Alamat : Desa, Sediejadi. Kec. Bukit . Kab Bener Meriah. Prov. Aceh

Orang Tua

Ayah : Sabari
Pekerjaan : wiraswasta
Ibu : Milawati
Pekerjaan : Wiraswasta

Riwayat Pendidikan

2004 - 2010 : SD Sediejadi
2010 – 2013 : SMP N Semayoen Nusantara
2013 – 2016 : MAN 1 Janarata
2017 – 2020 : D-3 Perhotelan Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja

2020 : Daily Work Kyriad Muraya Aceh