

PELATIHAN PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KARYAWAN HOUSEKEEPING DI KING ROYAL HOTEL BREBES

Puput Dewi Anggraeni

Prodi DIII Perhotelan Politeknik Harapan Bersama Tegal
puput.dewi@poltektegal.ac.id

Abstract

The hotel business is currently very promising, because many new hotels have appeared in various regions. As in the city of Brebes, there is a new hotel called King Royal Hotel Brebes. hotel facilities are very complete but need to be supported by good service, this is very important because it can increase sales, besides that the experience of visitors who stay also has a major role to promote the hotel. This community service activity uses survey methods, data collection and training. The problems that occur with hotel employees, especially the housekeeping department, do not have the knowledge of excellent service and there is no coordination between hotel departments, so that some guests complain about room cleanliness, lack of service and so on. Therefore it is necessary to have training to improve service quality for employees of the King Royal Brebes Hotel, with the aim that hotel employees gain knowledge about excellent service and can be applied during their daily work so that guests feel satisfied with the services provided and return to stay at King Royal Hotel Brebes again.

Keywords: hotel, housekeeping, excellent service.

Abstrak

Bisnis hotel saat ini sangat menjanjikan, karenanya banyak hotel-hotel baru muncul di berbagai wilayah. Dari hotel berbintang hingga hotel melati atau sekelas guest house/homestay pun semuanya menjamur dengan rata. Seperti halnya di Kota Brebes terdapat hotel baru bernama King Royal Hotel Brebes. fasilitas hotel sangat lengkap namun perlu didukung dengan adanya pelayanan yang baik, hal ini sangat penting karena dapat meningkatkan penjualan, selain itu pengalaman dari pengunjung yang menginap juga memiliki peran utama untuk mempromosikan hotel tersebut. Kegiatan PKM ini menggunakan metode survei, pengumpulan data dan pelatihan. Permasalahan yang terjadi karyawan hotel khususnya bagian housekeeping belum memiliki pengetahuan tentang pelayanan prima dan tidak adanya koordinasi antar bagian hotel, sehingga beberapa tamu hotel komplain mengenai kebersihan kamar, pelayanan yang kurang dan lain sebagainya. Oleh karena itu perlu adanya pelatihan peningkatan mutu pelayanan kepada karyawan Hotel King Royal Brebes, dengan tujuan karyawan hotel mendapatkan ilmu dan pengetahuan tentang pelayanan prima serta dapat diterapkan pada saat bekerja sehari-hari sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kembali lagi menginap di King Royal Hotel Brebes.

Kata kunci: hotel, housekeeping, pelayanan prima.

PENDAHULUAN

Bisnis hotel saat ini sangat menjanjikan, karenanya banyak hotel-hotel baru muncul di berbagai wilayah. Dari hotel berbintang hingga hotel melati atau sekelas guest house/homestay pun semuanya menjamur dengan rata. Apalagi di

kota-kota yang terkenal dengan objek wisatanya, pasti banyak penginapan yang dibangun karena kebutuhan wisatawan melonjak. Selain itu untuk mendongkrak perekonomian masyarakat setempat dan membuka lowongan pekerjaan baru bagi lulusan di bidang perhotelan/pariwisata.

Pembangunan hotel baru tidak bisa dianggap remeh, karena harus sesuai dengan standar hotel yang sudah ditentukan oleh Surat Keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988 tentang usaha dan pengelolaan hotel. Semua sudah dibagi menurut jenis dan klasifikasinya serta jumlah kamar yang dibangun juga harus sesuai dengan ketentuan yang sudah ada (Putra, 2020).

Dalam bisnis hotel keuntungan yang didapat sangat menggiurkan, namun hal ini harus diimbangi dengan operasional 24 jam dan karyawan yang memiliki *soft skill* dan *hard skill* di bidang perhotelan. Sebagian besar karyawan yang bekerja di hotel adalah lulusan sekolah atau kampus perhotelan, karena sudah dibekali dengan ketrampilan, pengetahuan perhotelan secara lengkap dan mempunyai pengalaman di lapangan selama magang pada saat masa perkuliahan. Dan juga dilengkapi dengan sertifikat kompetensi pendukung sesuai dengan minat lulusannya.

King Royal Hotel Brebes merupakan hotel baru di Kota Brebes, yang diresmikan pada tanggal 8 Desember 2022. Hotel yang dibangun dengan bernuansa klasik Eropa ini memiliki 40 kamar lebih, kolam renang dan meeting room. Hotel ini terletak di jalan Ahmad Yani dan berada di jalur pantura (Riri, 2022). Dengan fasilitas yang sangat lengkap tidak lepas dengan pelayanan yang baik, hal ini sangat penting karena untuk meningkatkan penjualan, selain itu pengalaman dari pengunjung yang menginap juga memiliki peran utama untuk mempromosikan hotel tersebut.

Namun kenyataan yang terjadi di King Royal Hotel Brebes tidak seindah dengan teori yang ada, sebagian karyawan di hotel tersebut

bukan dari lulusan sekolah perhotelan. Khususnya yang dibagian *Housekeeping* atau tata graha, padahal bagian housekeeping ini adalah bagian paling vital di hotel karena mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pelayanan tamu pada kebersihan dan kenyamanan kamar (Lagarensen et al., 2022), sedangkan dibagian housekeeping hanya ada 2 karyawan yang sesuai dengan bidangnya. Hal ini sangat mempengaruhi kinerja yang dilakukan oleh mereka. Misalnya dalam membersihkan kamar (*make up room*) dan lingkungan hotel (*public area*), semua yang dikerjakan harus sesuai dengan SOP yang ada di hotel. Karena untuk menghindari terjadinya komplain dari tamu dan ketidakpuasan tamu selama menginap di hotel tersebut.

Dengan karyawan dari lulusan sekolah perhotelan, tidak menjamin kinerja karyawan hotel sudah baik karena masih harus diberikan pelatihan dan ketrampilan bekerja. Maka dari itu untuk karyawan yang bukan dari lulusan sekolah perhotelan masih harus diberikan pelatihan dan ketrampilan khusus di bidang perhotelan supaya dalam bekerja tidak terjadi kesalahan yang fatal dan mendapat komplain dari tamu. Seperti halnya yang pernah terjadi sebelumnya, ada beberapa tamu yang komplain untuk kamar tamu banyak semut dan tidak ada mat (keset) (Maturbongs, 2023).

Selain itu juga pernah terjadi ketika ada tamu yang sudah check-in, namun pada saat tamu tersebut ke kamar, kondisi kamar masih kotor dan belum dibersihkan. Dan pada saat karyawan hotel membersihkan *public area*, tidak menunjukkan raut wajah yang ceria, dan ketika ada tamu yang lewat tidak ada senyum atau sapaan dari karyawan tersebut. Padahal kepuasan tamu terletak pada *service*

quality dari karyawan hotel tersebut (Nugeroho et al., 2023), dan menurut (Munawar & Bachriani, 2018) pelayanan prima perlu diperhatikan karena pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan tamu.

Dari latar belakang tersebut diatas, maka karyawan housekeeping King Royal Hotel Brebes perlu diberikan pelatihan peningkatan mutu pelayanan dalam bidang housekeeping supaya karyawan hotel mendapatkan ilmu dan pengetahuan tentang pelayanan prima serta dapat diterapkan pada saat bekerja sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kembali lagi menginap di King Royal Hotel Brebes.

METODE

Kegiatan PKM ini menggunakan metode survei, pengumpulan data dan pelatihan. Pertama kali yang dilakukan adalah survei, yaitu berkoordinasi dengan HR Manager King Royal Hotel Brebes untuk mengadakan kegiatan pelatihan peningkatan mutu karyawan *housekeeping* di King Royal Hotel Brebes dan menetapkan tempat untuk kegiatan pelatihan PKM tersebut.

Dalam kegiatan ini ada 2 mahasiswa yang dilibatkan dan peserta dari kegiatan ini adalah karyawan housekeeping di King Royal Hotel Brebes, yang ditunjuk oleh HR Manager dan didata pada saat pengumpulan data.

Kegiatan pelatihan yang diberikan yaitu tentang pelayanan prima termasuk perilaku dan sikap *housekeeping*, tata cara dan teknik membersihkan kamar Hotel dan peralatan yang digunakan. Pelatihan ini dilakukan secara tatap muka di salah satu ruang meeting yang ada di King Royal Hotel Brebes untuk pembekalan teori dan dilanjutkan dengan praktik di salah satu kamar hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM ini diawali dengan survei ke King Royal Hotel Brebes dan berkoordinasi dengan HR Manager King Royal Hotel Brebes, serta menanyakan bagaimana kondisi hotel baru di Kota Brebes sampai saat itu, apakah ada kendala? Dari informasi yang didapat dari HR Manager tersebut, menyatakan ada beberapa komplain mengenai pelayanan, salah satunya adalah pada saat tamu check-in, ketika tamu ke kamar kondisi kamar masih kotor dan kamar banyak semutnya, serta pada saat membersihkan *public area*, karyawan *housekeeping* tidak ada raut wajah ceria atau menyapa tamu yang lewat dan sebagainya.

Dari hasil survei dapat diketahui bahwa sebagian karyawan *housekeeping* masih belum maksimal dalam melayani tamu, khususnya koordinasi antar bagian didalam hotel, misalnya housekeeping dengan *front office* terkait tamu check-in, selain itu karyawan hotel belum mengetahui etika melayani tamu atau lebih tepatnya pelayanan prima yang harus dimiliki oleh karyawan hotel.

PKM ini dilakukan secara langsung tatap muka di salah satu meeting room hotel untuk pembekalan materi, kemudian dilanjutkan dengan praktik di salah satu kamar hotel. Kegiatan ini diikuti oleh karyawan hotel bagian *housekeeping*.

Kegiatan ini diawali dengan perkenalan panitia PKM kepada seluruh peserta, dilanjutkan dengan sambutan dari HR Manager King Royal Hotel Brebes. Selanjutnya sambutan oleh Ketua PKM dan pemaparan materi yang pertama tentang pelayanan prima. Dimana pelayanan prima atau yang biasa disebut dengan *excellent service* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada tamu sesuai dengan

SOP yang ditetapkan (Premana, 2022). Selain itu pelayanan prima juga dapat dijadikan sebagai alat promosi secara tidak langsung, karena jika dengan adanya pelayanan yang baik tamu pasti akan merasa puas dan dengan tidak langsung akan mempromosikan kepada rekan/teman sekitarnya bahwa hotel yang pernah disinggahi mempunyai pelayanan yang baik.

Tabel 1. Materi Kegiatan Pelatihan Pelayanan Prima

No	Materi	Keterangan
Teori		
1.	Fungsi Pelayanan Prima	Diskusi tanya jawab
2.	Manfaat Pelayanan Prima	
3.	Tips Memberikan Pelayanan Prima	
4.	Hubungan antar bagian departemen hotel	
Praktik		
1.	Membersihkan kamar hotel	Praktik secara langsung
2.	Merapikan tempat tidur	
3.	Peralatan yang digunakan	

Tips memberikan pelayanan prima kepada tamu juga diberikan kepada karyawan hotel, seperti memberikan sapaan ramah, membuat pelanggan puas dan senang, tidak rasial, jujur dan sebagainya. Untuk menghindari terjadinya komplain dari tamu seperti ketika tamu *check-in* tetapi kamar masih kotor, disarankan untuk karyawan hotel agar rutin melakukan *morning briefing*, khususnya bagian *housekeeping* dan *front office*, supaya informasi dari bagian *front office* dapat tersampaikan secara keseluruhan kepada bagian *housekeeping*, seperti jumlah kamar yang *check-out*, tamu yang *in-house*, dan terakhir harus dicek ulang oleh *leader* dari departemen tersebut. Selanjutnya karyawan bagian *Housekeeping* diarahkan menuju kamar hotel untuk memulai praktik

membersihkan kamar termasuk didalamnya adalah merapikan tempat tidur (*making bed*) dan peralatan yang digunakan. Pelaksanaan *making bed* meliputi persiapan, pelaksanaan dan hasil, harus disesuaikan dengan SOP yang ada di hotel, misalnya untuk satu kamar diberi waktu *making bed* 5 menit dan sebagainya (Rohaeni et al., 2019).

Pada saat *making bed*, sebagian besar karyawan *Housekeeping* khususnya *Room Attendant* belum lancar dalam *making bed*, dari sebar *sheet* (sprei) dan memasukkan *inner duvet* kedalam *duvet case*, maka dari itu karyawan hotel diajak berlatih secara detail untuk mengikuti tahapan dalam *making bed* yang baik dan benar, karena *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang mempunyai tugas membersihkan kamar, menjaga kerapian dan kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu (Handayani & Iman, 2021). Selanjutnya dijelaskan bagaimana tahapan dari *make up room*, dimana *make up room* sendiri mempunyai arti membersihkan kamar setelah tamu *check-out* dari hotel karena akan ditempati oleh tamu yang baru supaya bersih, nyaman dan aman (Pramuja & Prastowo, 2021). Tahapan untuk *make up room* yaitu mulai dari ketuk pintu kamar tamu, mengucapkan permissi dan memasuki kamar tamu. Langkah selanjutnya adalah membuka jendela kamar, kemudian melakukan *making bed*. Setelahnya membersihkan area kamar dengan menggunakan peralatan dan cairan (*chemical*) yang sesuai dengan fungsi dan area yang dibersihkan.

Evaluasi dilakukan setelah peserta menyelesaikan pelatihan, seluruh peserta menyampaikan beberapa kendala yang ada selama pelatihan, seperti peralatan yang belum lengkap dan juga *chemical* yang digunakan. Semua peralatan yang digunakan serba terbatas jadi menghambat proses kinerja karyawan hotel. Hal ini menjadi masalah baru yang harus

dipikirkan oleh pihak hotel dan dengan adanya kegiatan ini pihak hotel akhirnya mengetahui permasalahan baru dan berikut Tindakan atau solusi yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah baru tersebut dengan konsultasi ke tim PKM terkait peralatan dan chemical yang baik digunakan dan sesuai dengan fungsinya.

Dari hasil setelah mengikuti pelatihan ini, karyawan hotel mendapatkan ilmu yang bermanfaat terkait pelayanan yang baik dan benar dalam menghadapi tamu hotel, selain itu juga dapat menerapkan secara langsung teknik *making bed* yang baik dan benar ketika bekerja sehari-hari sehingga membersihkan kamar menjadi lebih cepat dan tepat.



Gambar 1 Pembekalan materi pelayanan prima



Gambar 2 Peserta mempraktikkan tebar sheet



Gambar 3 Peserta praktik memasukan inner duvet

SIMPULAN

Kegiatan PKM ini berjalan dengan lancar dan peserta antusias mengikuti kegiatan ini, dengan diskusi tanya jawab secara aktif. Diharapkan dengan adanya kegiatan pelatihan ini peserta mendapatkan ilmu yang bermanfaat terkait pelayanan yang baik dan benar dalam menghadapi tamu hotel, selain itu juga dapat menerapkan secara langsung teknik *making bed* yang baik dan benar ketika bekerja sehari-hari sehingga membersihkan kamar menjadi lebih cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu, di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38–42.
- Lagarens, S., Jonzon, & Pangemanan, J. R. (2022). Sirkulasi Linen Room Dalam Sistem Kerja Housekeeping Di Hotel Four Points By Seraton Manado. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2(5), 276–282.
- Maturbongs, B. D. A. P. (2023, April 11). *Review by guest from tiket.com*. Tiket.Com. https://en.tiket.com/review?product_type=TIXHOTEL&searchType=INVENTORY&inventory_id=king-royal-hotel-512001671616170883
- Munawar, H., & Bachriani, Hj. R. S. (2018). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mayasi Kota Banjar. *Jurnal ABDIS*, 2(2), 223–234.
- Nugeroho, A. A. U., Perdana, S., & Hunusalela, Z. F. (2023).

- Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Gama UI Cabang Pondok Labu. *Jurnal PkM (Pengabdian Kepada Masyarakat) Unindra*, 06(01), 48–54.
- Pramuja, D. W., & Prastowo, I. (2021). Pelaksanaan Standar Operating Procedure Make Up Room Dalam Meningkatkan Kinerja Room Boy Di Solia Hotel Yosodipuro Solo. *Hotelier Journal Politeknik Indonusa Surakarta*, 7(2), 57–69.
- Premana, I. K. D. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Puri Gangga Resort . *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*, 01(07), 1732–1749.
- Putra, T. D. (2020). Hotel Universitas Tanjungpura. *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*, 8(1), 461–470.
- Riri. (2022, December 8). *King Royal Hotel Milik Kader Banteng Diresmikan, Diharapkan Dongkrak Perekonomian Brebes*. Derapjuang.Id. <https://derapjuang.id/featured/king-royal-hotel-milik-kader-banteng-diresmikan-diharapkan-dongkrak-perekonomian-brebes/>
- Rohaeni, N., Jubaedah, Y., & Rahmah, A. A. (2019). Competency Based Assessment Pada Perancangan Alat Penilaian Kinerja Praktik Di Housekeeping Department . *JKKP: Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan*, 06(01), 16–24.