

Penilaian Atasan Terhadap Kinerja Room Attendant di Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali

Emanuel Ternileanto Rato¹⁾, I Nyoman Jamin Ariana²⁾, I Nyoman Tri Sutaguna³⁾
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana^{1,2,3)}
E-mail: trisutaguna@unud.ac.id

Abstrak

Kebersihan kamar merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh sebuah hotel agar bias memberikan kenyamanan bagi tamu yang datang menginap. Seorang room attendant diwajibkan untuk membersihkan kamar sesuai dengan operasional standar prosedur yang ada di sebuah hotel, agar keadaan kamar menjadi bersih dan nyaman serta kinerja dari seorang *room attendant* juga mendapat penilaian yang baik dari tamu maupun dari atasan. Hotel Four Points by Sheraton Kuta menjadi tempat penelitian dengan tujuan untuk mengetahui penilaian atasan terhadap kinerja room attendant di Hotel Four Points By Sheraton Kuta Bali. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat beberapa standar operasional prosedur yang tidak dijalankan oleh *room attendant* yaitu membersihkan debu dan keadaan lantai yang lengket yang tentunya berpengaruh terhadap kinerja *room attendant* itu sendiri. Dalam memberikan penilaian terhadap kinerja *room attendant* terdapat tiga aspek yaitu kuantitas atau jumlah kamar yang bisa diselesaikan oleh *room attendant*, kualitas atau hasil yang dicapai oleh *room attendant* serta ketepatan waktu yang digunakan oleh *room attendant* untuk menyelesaikan kamar. Adapun beberapa program dari hotel sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja *room attendant* seperti: *briefing* pagi, evaluasi kinerja serta pemberian penghargaan kepada *room attendant* terbaik. Penelitian ini menghasilkan bahwa kinerja *room attendant* sudah sesuai dengan prosedur yang ada di hotel

Kata Kunci : Operasional Standar Prosedur, Kinerja

Abstract

Room cleanliness is very important to be noticed by a hotel in order to provide comfort to guests who come to stay. Room attendant is required to clean the room in accordance with the existing to standard operating procedure in hotel, so that the condition of the room is clean and comfortable and performance of room attendants got good ratings from guests and superiors. Hotel Four Points by Sheraton Kuta becomes a place of this research with the aim of knowing the superior's assessment of the performance of room attendants in Four Points by Sheraton Kuta Bali Hotels. The data analysis method used in this research is descriptive qualitative method. The results of this research that there are several standard operating procedures that are not implemented by room attendants such as dusting and sticky floor conditions which of course affect the performance of the room attendant itself. In providing an assessment of the performance room attendant there are three aspects: quantity of room or number of rooms that can be resolved by the room attendant, quality of the room or the result achieved by the room attendant and the timeliness used by the room attendant to complete the room. As for some of the programs from the hotel in an effort to improve the room attendant performance, such as: morning briefing, performance evaluation, and award to the best room attendant. The research results that the performance of the room attendants is in accordance with the existing procedures in the hotel.

Key Word : Operating Standard Prosedures, Performance

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu industry yang sangat menjanjikan bagi kelangsungan hidup ekonomi masyarakat. Maka oleh karena itu, masyarakat berusaha untuk mengembangkan pariwisata yang ada di daerah masing-masing agar menarik dan banyak dikunjungi oleh wisatawan. Bali merupakan daerah yang menjadi tujuan utama wisatawan yang datang ke Indonesia. Bali memiliki ciri khas tersendiri jika dibandingkan dengan daerah lain yang ada di Indonesia. Bali memiliki adat istiadat yang sangat unik, tradisi hingga daya tarik wisata alam yang menarik dan memberikan kenyamanan bagi wisatawan. Dengan adanya daya Tarik yang sudah dimiliki, maka diperlukan juga sarana dan prasarana untuk menunjang keberhasilan industry pariwisata di Bali seperti hotel, vila, restoran, SPA, ataupun

fasilitas penunjang lainnya yang bisa memberikan kenyamanan kepada tamu yang datang berwisata.

Hotel merupakan sarana yang sangat penting untuk kegiatan pariwisata. Perkembangan hotel di Bali baik berbintang maupun non bintang sangat berdampak untuk kegiatan pariwisata itu sendiri. Dampak positif dengan adanya banyak hotel di Bali adalah bisa memberikan kenyamanan bagi wisatawan dengan beranekaragaman pelayanan yang tentunya berbeda-beda antara hotel yang satu dengan hotel lainnya. Selain itu dampak positif bagi masyarakat Bali adalah bisa memberikan lapangan pekerjaan dan juga bisa meningkatkan perekonomian Bali pada umumnya. Salah satu hotel yang ada di Bali adalah Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali.

Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali berlokasi di kawasan Kuta. Hotel ini berbintang empat yang berada di bawah naungan Marriot Internasional. Hotel ini merupakan salah satu tempat penginapan yang cukup berhasil dalam mendatangkan tamu untuk menginap. Kunci keberhasilan hotel dalam mendatangkan tamu tentunya tidak terlepas dari peran berbagai department yang ada di dalam hotel tersebut. *Housekeeping* departemen merupakan salah satu departemen yang ada di hotel ini yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian dan nyaman hotel tersebut. Departemen ini memiliki 17 orang karyawan yang terdiri dari 1 orang eksekutif manager, 1 orang asisten manager, 3 orang supervisor, 10 orang *room attendant*, dan 2 orang *linen attendant*, serta di bantu oleh *daily worker* dan *trainer*.

Kebersihan kamar hotel merupakan salah satu hal yang sering kali mendapat complain dari tamu. Maka oleh karena itu, *room attendant* harus membersihkan kamar sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di hotel ini agar tidak mendapat complain dari tamu. Ada beberapa complain yang muncul di situs pemesanan kamar mengenai kebersihan kamar di hotel ini misalnya: *room floor is sticky, the bathroom is always in bad smell, locker and AC was broken* dan masih ada beberapa complain yang berumunculan. Hal ini artinya *room attendant* di hotel ini belum menjalankan prosedur pembersihan kamar dengan baik sehingga berpengaruh terhadap kinerja dalam menyelesaikan sebuah kamar.

Dalam membersihkan kamar, seorang *room attendant* harus mengikuti prosedur pembersihan kamar yang ada di hotel sehingga tidak ada complain yang berasal dari tamu yang menginap karena pada dasarnya kebersihan kamar hotel tergantung pada kinerja dari seorang *room attendant* maka dari itu menyadari pentingnya kinerja *room attendant* untuk keberhasilan dalam penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali dengan judul: Penilaian Atasab terhadap Kinerja Room Attendant di Hotel Four Points By Sheraton Kuta Bali.

2. METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling* dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sejarah Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali

Hotel Four Points by Sheraton Kuta merupakan hotel bintang 4 (****) yang dibuka tanggal 15 Juli 2015. Four Points by Sheraton Kuta adalah hotel brand Four Points pertama yang ada di Indonesia. Four Points by Sheraton merupakan sebuah merk hotel *mid-market* yang berasal dari Starwood Hotels Group yang telah merger dengan Marriot Internasional. Four Points di bentuk oleh ITT Sheraton sebelum Starwood mengelola firma ini tahun 1998. Starwood Hotels Group mempromosikan sebuah program di Four Points dengan menawarkan program *bestbrew* dan *four pies* agar bisa memberikan pengalaman lebih untuk tamu yang

datang menginap.

3.2 Fasilitas Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali

1) Kamar

Kamar yang dimiliki Hotel Four Points by Sheraton Kuta berjumlah 185 kamar. Di dalam kamar memiliki fasilitas-fasilitas seperti televisi berukuran besar, internet dengan akses kecepatan tinggi, pemandangan di depan balkon yang menyejukan mata dan juga ada akses menuju kolam renang khususnya kamar yang berada di lantai satu. Kamar di hotel ini juga dilengkapi dengan *fitur signature bed* yang nyaman serta memiliki bantal yang empuk dan juga duvet dengan kualitas terbaik. Kamar-kamar yang ada di hotel ini terdiri atas 9 leisure suite, 13 family suite, 27 deluxe pool access dan 136 deluxe room.

2) Restoran dan Bar

Terdapat satu restoran dan tiga bar yang dimiliki oleh Hotel Four Points by Sheraton Kuta, yakni: The Eatery, Wrapped Bar, Bestbrew Bar, Vertigo Rooftop pool dan Bar

3) Fasilitas penunjang lainnya seperti Darshana Room, Board Room, Kids Club, Fitness Center, Gamelan SPA

3.3 Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Four Points by Sheraton Kuta.

A. Menata Perlengkapan dan Trolley

Dalam menata perlengkapan dan menyiapkan *trolley* ada hal-hal yang perlu diperhatikan oleh *room attendant* yaitu:

1) Melakukan Persiapan diri, baik fisik maupun mental

Dalam melakukan persiapan fisik, *room attendant* harus memiliki waktu yang cukup untuk bersitirahat pada malam hari, membiasakan makan teratur dan memperbanyak minum air putih. Berhubungan dengan waktu istirahat yang cukup, hal ini kembali pada diri masing-masing *room attendant*. Berdasarkan hasil observasi, peneliti tidak menemukan *room attendant* yang mengantuk ketika melakukan persiapan di pagi hari hal ini dapat dipastikan bahwa, *room attendant* bersitirahat dengan cukup dan sudah siap untuk bekerja. Sebelum memulai bekerja di pagi hari, *room attendant* selalu sarapan pagi di *housekeeping office* serta minum air putih. Sebelum bekerjapun *room attendant* sudah membersihkan diri dan berpenampilan rapih agar menarik serta percaya diri dalam bekerja.

Sedangkan dalam persiapan mental, seorang *room attendant* harus memiliki kondisi batin yang tidak memiliki beban-beban atau tekana. Karena dengan adanya persiapan mental yang baik maka bisa dengan mudah memecahkan masalah jika ditemukan dalam membersihkan kamar. Berdasarkan hasil observasi, semua *room attendant* selalu semangat dan tentunya bahagia ketika menjalankan tugasnya masing-masing dalam membersihkan kamar.

2) Melakukan persiapan cleaning

Sebelum melakukan pembersihan kamar, *room attendant* di hotel Four Points by Sheraton Kuta selalu mempersiapkan peralatan kebersihan atau *cleaning equipment, chemical*, persediaan kamar seperti *guest supplies* dan *guest amenities, linen* yang dibutuhkan di setiap kamar, serta formulir kerja. *Room attendant* melakukan persiapan *cleaning* di *housekeeping office*.

3) Menata Trolley

Berdasarkan hasil observasi, *trolley* yang ada di hotel Four Points by Sheraton Kuta memiliki tiga tingkatan rak dan rak paling atas biasa digunakan untuk menyimpan *double sheet, single sheet* dan *pillow case*. Rak kedua biasanya diisi *bath towel, hand towel* dan *face towel*. Rak ketiga diisi dengan *bath mat*, dan *slipper*. Bagian kiri dan kanan *trolley* terdapat *garbage humper* dan *linen humper*. Pada bagian *garbage humper* diselipkan dengan *broom, dust pan*, dan *mop*. Pada bagian *linen humper* dibawahnya diisi dengan air putih kemasan yang akan dibagi di setiap

kamar. Di atas *trolley* digunakan untuk menyimpan *guest amenities* dan *guest supplies* dan diberikan penutup sehingga penutupnya itu dijadikan tempat untuk menyimpan *carry cady*.

B. Membersihkan dan Merapihkan Kamar

1) Mengetuk Pintu Kamar

Dalam menjalankan prosedur ini, ada hal-hal yang perlu diperhatikan oleh *room attendant* yakni mengetuk pintu secara perlahan sambil mengucapkan “*housekeeping service please*”, lalu menunggu kurang lebih 5 sampai 10 detik, apabila tamu belum menjawab maka *room attendant* harus mengulangi lagi seperti cara di atas. Namun apabila dalam tiga kali ketukan tidak ada jawaban dari dalam maka *room attendant* silahkan memasuki kamar dan secara perlahan membuka pintu kamar.

Berdasarkan hasil observasi, *room attendant* sudah cukup baik dalam menjalankan prosedur mengetuk pintu. Namun, dalam beberapa kesempatan *room attendant* langsung membuka pintu jika sudah mengetahui bahwa tamu sudah keluar kamar. Hal ini adalah sebuah kesalahan. Walaupun *room attendant* melihat tamu meninggalkan kamar, harus tetap menjalankan prosedur mengetuk kamar untuk memastikan lagi bahwa tamu sudah benar-benar meninggalkan kamar.

2) Memasuki Kamar Tamu

Dalam memasuki kamar tamu, hotel ini memiliki beberapa ketentuan yaitu: Ketika di dalam kamar masih terdapat tamu, maka seorang *room attendant* memberikan salam lalu mengucapkan “*may I clean your room*”? yang kemudian mendapat jawaban tamu sebagai penentu untuk membersihkan atau tidak membersihkan kamar tersebut. Jika di dalam kamar terdapat tamu namun tamu sementara tertidur pulas maka seorang *room attendant* meninggalkan kamar tersebut dan menutup pintu secara perlahan agar tidak mengganggu tamu yang sedang tidur.

Jika tamu berada di kamar mandi maka *room attendant* juga harus meninggalkan kamar tersebut dengan menutup pintu secara perlahan, dan apabila tamu mendengar suara *room attendant* sedangkan tamu masih berada di kamar mandi maka *room attendant* harus meminta maaf dan katakana akan Kembali lagi nanti. Apabila di kamar tidak ada tamu maka *room attendant* dipersilahkan untuk membersihkan kamar sesuai dengan prosedur yang ada. Jika ditemukan tanda “*don't disturb*” maka *room attendant* memberi laporan kepada atasan jika sampai siang hari tanda tersebut belum di angkat oleh tamu.

3) Cek kamar untuk jenis kasurnya. Ambil linen yang bersih, tempatkan di kursi terdekat.

Berdasarkan hasil observasi, setiap *room attendant* yang ada di hotel sudah mengetahui semua jenis kasur yang ada di kamar jadi ketika memasuki kamar *room attendant* langsung membawa linen bersih sesuai dengan kebutuhan kamar tersebut dan meletakkannya di sofa ataupun dikursi yang ada hotel

4) Buka tirai dan pintu balkon, kamar-kamar disiarakan saat dibersihkan

Membuka tirai dan pintu balkon adalah hal pertama yang dilakukan oleh *room attendant* ketika memasuki kamar supaya bisa membersihkan ruang untuk sirkulasi udara. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Semara Putra, beliau menjelaskan bahwa semua *room attendant* menjalankan prosedur ini dengan baik. Selain kamar membutuhkan udara segar *room attendant* juga pasti membutuhkannya jadi pintu dan tirai balkon selalu dibuka ketika *room attendant* membersihkan kamar

5) Keluarkan baki/troli layanan kamar (jika tersedia) dari kamar tamu

Terdapat dua (2) indikator dalam prosedur ini yaitu meletakkan *tray* di rak dapur dan troli harus diletakan di area layanan yang tidak menghalangi lalu lintas. Berdasarkan hasil observasi, *room attendant* tidak membawanya di dapur namun meletakkannya disudut koridor agar tidak mengganggu lalu lintas di koridor dan kemudian akan diambil oleh petugas *room service* untuk mengembalikannya ke *kitchen*.

6) Kosongkan sampah dan asbak (jika tersedia)

Terdapat tiga indikator yakni, kumpulkan semua sampah dari kamar tidur dan

kamar mandi di dalam kantong plastic, bersihkan tempat sampah dengan lap basah dan cuci asbak di wastafel dan kembalikan ke tempatnya. Berdasarkan hasil observasi, semua *room attendant* mengosongkan sampah dan juga membersihkan asbak. Sampah di angkat dan menyimpannya di *garbage humper* yang ada di *trolley*. Asbak yang dibersihkan dikembalikan ke tempat sebelumnya.

7) Bersihkan Tempat Tidur

Memeriksa kondisi bantal dan meletakkan di kursi/sofa, memastikan seprai di cek untuk melihat apakah ada barang milik tamu di dalam spre, lalu melucuti seprai satu demi satu dan letakkan di lantai, mengumpulkan handuk beserta seprei dan membawa seprei dan handuk kotor dan letakkan di trolley. Serta menandai linen yang bernoda, sobek atau rusak secara terpisah dan letakkan ditempat khusus di pantry.

Berdasarkan hasil observasi, dalam membersihkan tempat tidur, *room attendant* sudah melakukan dengan baik. Misalnya ketika ada bantal yang terkena noda atau kotor maka *room attendant* akan melaporkan ke atasan lalu segera menggantinya dengan bantal lain yang sudah disiapkan di pantry. Semua linen kotor dibawa keluar dan diletakan di *linen humper* yang ada di *trolley* yang kemudian akan diambil oleh *linen attendant* di masing-masing *trolley room attendant*. linen yang bernodapun dipisah dan dilaporkan ke *linen attendant* untuk mengamankannya.

8) Merapihkan Tempat Tidur

Merapihkan tempat tidur merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh seorang *room attendant*. dalam merapihkan tempat tidur ada dua (2) indicator yang perlu diperhatikan oleh *room attendant*.

Indikator pertama adalah tidak menaruh seprai bersih dilantai. Berdasarkan hasil observasi, semua *room attendant* menjalankan prosedur ini dengan baik. Semua meletakkan seprai atau *linen* pada umunya di sofa ataupun di atas meja. Indicator yang kedua adalah seprai yang bersih adalah seprai tanpa noda, bolong dan bernoda. Indicator ini seringkali *room attendant* mendapat teguran karena memasang *sheet* dengan tidak memperhatikan secara detail sehingga masih ada noda atau keadaan *sheet* yang kurang bagus. hal inipun mendapat *complain* dari tamu.

9) Membersihkan Kamar Mandi

Adapun prosedur membersihkan kamar mandi yakni: membersihkan meja rias dan wastafelnya, membersihkan cermin, tray dan kotak tissue, membersihkan toilet, membersihkan area shower, menggosok bak mandi, menggosok lantai dan dinding shower serta membersihkan pintu shower.

Dalam membersihkan kamar mandi, semua *room attendant* melakukan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, semuanya di perhatikan secara detail karena akan sangat jelas jika kamar mandi tidak bersihkan. Maka dari itu, *room attendant* membersihkan semuanya dengan baik dan sudah sesuai dengan prosedur.

10) Membersihkan Balkon

Prosedur Membersihkan Balkon adalah: membersihkan rail balkon, membersihkan kaca balkon, membersihkan pintu kaca balkon dan menutup pintu balkon setelah dibersihkan. Dalam membersihkan balkon, *room attendant* tidak memerlukan banyak waktu karean balkon yang ada di setiap kamar berukuran kecil. Kurang lebih membutuhkan waktu 2 menit dalam membersihkan balkon dan semua *room attendant* sudah melakukan prosedur dengan benar.

11) Membersihkan debu di kamar mulai dari pintu masuk

Mulai dusting menggunakan metode arah jarum jam sekaligus memeriksa lampu, merapihkan barang barang tamu, lipat piyama, dan letakkan ditempat tidur. Jangan buka drawer atau safety deposite box dan membersihkan hairdryer. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Eka Mahardika, beliau menjalaskan bahwa seringkali *room attendant* terburu-buru dalam membersihkan kamar sehingga lupa membersihkan debu di area-area tertentu misalnya di atas tv, di tempat pelindung lampu dan hal ini membuat atasan harus turun tangan untuk membersihkan debu tersebut atau memanggil kembali *room attendant* untuk membersihkannya.

Indikator lainnya dijalankan dengan benar oleh *room attendant*. dalam hal ini ketika membersihkan kamar *room attendant* juga memeriksa lampu, merapihkan barang-barang tamu serta membersihkan dan merapihkan *hairdrayer* yang dipakai tamu.

12) Mengganti handuk dan mengisi *guest supplies* dan *guest amenities bathroom*

Berdasarkan hasil observasi, semua *room attendant* menggantikan semua handuk yang sudah dipakai. Namun terkadang persediaan handuk di *linen room* kurang sehingga ada kamar yang tidak langsung diisi handuk ketika membersihkan kamar. Hal ini terjadi karena handuk masih ada di *laundry* dan berbagai macam alasan lainnya. Mengenai hal ini *room attendant* akan menjelaskan keadaan tersebut ke tamu lalu memberikan handuk jika handuk sudah tersedia di *linen room*.

Guest supplies dan *amenities* yang ada di setiap kamar mandi adalah *bath towel* yang digantung di dekat *shower*, *hand towel* yang diletakan dekat *washtafel*, serta *bath mat* yang diletakan di bawah lantai dekat toilet duduk dan juga depan pintu masuk kamar mandi. Adapun perlengkapan lainnya seperti *toilet paper*, *tissue box*, *shower cup*, *shampoo*, *conditioner*, *hair drayer*, *bath soap*, *soap dish*, *bath foam*, *cotton bud*, pasta gigi, *tooth brush*, *comb*, *sanitary can*, *sanitary bag*, dan *glass*.

13) Vacuum atau mop lantai mulai dari ujung sampai pintu masuk, termasuk lantai balkon dan kamar mandi.

Prosedur mop lantai pernah mendapat complain dari tamu mengenai keadaan lantai yang lengket.berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Eka Mahardika, beliau menjelaskan bahwa *room attendant* tidak mencuci lagi pembersih lantainya maka Ketika digunakan lagi lantainya akan licin seperti yang di complain oleh tamu. Namun complain mengenai hal ini hanya terjadi satu kali dan *room attendant* sudah menjalankan dengan baik.

14) Mengisi kembali persediaan kamar tidur tamu, barang yang perlu d check: Menu knop pintu,tag privasi, notepad, pulpen, daftar harga telpon, daftar saluran TV, konpendium,dll. Adapun persediaan kamar tidur tamu atau *guest supplies* dan *guest amenities* yang ada di kamar tidur tamu sebagai berikut: *DD Sign and Make Up Sign*, *Slipper*, *hanger*, *laundry list*,*laundry bag*, *drinking glass*, *glass cover*, *tea set*, *minibar and glasses*, *guest notice and termos*.

15) Pengecekan Kembali

Memastikan pintu balkon terkunci ,sheer ditutup dengan benar, sejajarkan tirai, memastikan perlengkapan buat tamu diatur dengan rapi, perlengkapan mandi disusun rapi pada tempatnya, mematikan tombol make up room jika menyala, serta mematikan saklar lampu. Sebelum meninggalkan kamar, semua *room attendant* mengecek kembali segala hal yang ada di kamar mengenai hasil kinerjanya.lalu memastikan segala perlengkapan sudah tersedia dan diatur secara rapih, pintu balkon dan tirai ditutup, perlengkapan mandi terisi dan tertata rapih serta mematikan lampu. Berdasarkan hasil observasi, *room attendant* meninggalkan kamar jika sudah yakin bahwa kamar yang dibersihkan sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

16) Meninggalkan Kamar

Menutup pintu dan pastikan terkunci lalu mengambil kembali tag “service in progress” Berdasarkan hasil observasi, semua *room attendant* sudah menjalankan prosedur meninggalkan kamar dengan baik dalam hal ini sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

C. Merapihkan Trolley dan Perlengkapan

Setelah kamar selesai dibersihkan *room attendant* kemudian merapihkan perlengkapan yang ada di *trolley* sehingga memudahkan untuk pekerjaan di hari berikutnya. Setelah merapihkan *trolley* dilanjutkan dengan merapihkan *pantry* penyimpanan *trolley* serta membuang sampah pada tempatnya setelah semuanya selesai dikerjakan.

3.4 Penilaian Atasan terhadap Kinerja *Room Attendant*.

Kuantitas, Kualitas dan Ketepatan Waktu merupakan tiga aspek yang digunakan untuk menilai kinerja *room attendant* berdasarkan teori seorang ahli yang bernama Dharma.

1) Kuantitas kinerja *room attendant*.

Room attendant di Hotel Four Points by Sheraton Kuta berjumlah 10 orang. Hotel ini memiliki 185 kamar yang kemudian akan dibagi kepada 10 orang *room attendant* untuk dibersihkan. Ketika occupancy hotel sedang tinggi maka seorang *room attendant* akan dipercayakan untuk membersihkan kamar berjumlah 22 kamar. Apabila keadaan hotel biasa saja maka *room attendant* dipercayakan untuk membersihkan 12 sampai 13 kamar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer *housekeeping* menyatakan bahwa: “Mengenai kuantitas pembersihan kamar berdasarkan jumlah occupancy kamar yang diisi tamu. Jika sedang dalam occupancy tinggi maka seorang *room attendant* bisa membersihkan 22 kamar sesuai dengan pembagian pada saat briefing pagi. Kebetulan hotel ini juga menerima trainer dan juga daily worker untuk membantu *room attendant* jadi *room attendant* bisa menyelesaikan 22 kamar tersebut sesuai dengan kuantitas kamar yang dipercayakan, namun seringkali melewati jam kerja. Ketika occupancy hotel biasa saja maka seorang *room attendant* dipercayakan untuk membersihkan kamar sekitar 12 sampai 13 kamar dan semua mereka bisa menyelesaikan semua kamar tersebut.”

2) Kualitas kinerja *room attendant* hotel four points by Sheraton Kuta

Kebersihan kamar merupakan aspek yang dinilai untuk melihat seberapa baiknya kualitas kinerja seorang *room attendant*. Kebersihan kamar yang dimaksudkan di sini adalah kamar yang dibersihkan oleh *room attendant* yang sudah sesuai dengan prosedur pembersihan kamar yang ada di hotel Four Points by Sheraton Kuta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Eka, beliau menjelaskan bahwa sebagian besar kualitas kebersihan kamar yang dihasilkan oleh *room attendant* sudah cukup baik namun seringkali karena terburu-buru ada bagian-bagian yang dilupakan oleh *room attendant* seperti membersihkan debu di sekitar televisi atau lemari dan juga lantai yang tidak di pel dengan bersih. Maka dengan itu biasanya *room attendant* diminta untuk membersihkan ulang kamar tersebut.

3) Ketepatan waktu bekerja *room attendant* hotel four points by Sheraton Kuta.

Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk menilai kinerja seorang *room attendant*. Adapun waktu yang diperlukan dalam membersihkan kamar di hotel Four Points by Sheraton Kuta yakni: kamar *vacant dirty* dibutuhkan waktu bersih selama 20 sampai dengan 30 menit. Waktu yang diperlukan untuk membersihkan *occupied dirty room* adalah 15 sampai dengan 20 menit.

Bapak Semara Putra selaku eksekutif manager menjelaskan bahwa keadaan kamarlah yang menjadi penentu seberapa lama waktu yang diperlukan oleh seorang *room attendant* untuk membersihkan kamar. Semua *room attendant* sudah membersihkan kamar sesuai dengan waktu yang diberikan. Ketika keadaan kamar dalam keadaan kamar sangat kotor maka seorang *room attendant* lebih membutuhkan banyak waktu untuk membersihkan kamar tersebut demikianpun sebaliknya. Namun tetap membutuhkan waktu selama 8 jam dalam membersihkan semua kamar dalam sehari.

3.5 Upaya meningkatkan kinerja *Room Attendant* Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali

Housekeeping department bekerja sama dengan *human resource departement* untuk mengadakan program-program sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja *room attendant* sebagai berikut:

1) *Briefing* pagi

Departemen housekeeping di hotel ini mengadakan *briefing* pagi hari kurang lebih menggunakan waktu selama 15 menit. Dalam *briefing* dijelaskan mengenai

occupancy hotel pada hari itu. Selain itu adapun pembagian kamar kepada *room attendant* untuk dibersihkan sambil membaca status kamar dan juga prioritas pembersihan kamar yang ada pada hari itu. Dalam *briefing* juga diisi dengan senam pagi untuk perenggan otot agar bisa semangat dalam bekerja lalu ditutup dengan berdoa. Secara tidak langsung *briefing* pagi memberikan dampak yang baik kepada *room attendant* untuk meningkatkan kinerjanya seperti membangkitkan semangat kerja, menyatukan tujuan yang ingin dicapai pada hari itu, ataupun membina komunikasi yang baik.

2) Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja di hotel Four Points by Sheraton Kuta biasanya diadakan pada saat selesai bekerja. Para atasan akan memberikan evaluasi melalui media grup *whatsapp*. Hal-hal yang dibahas adalah mengenai kinerja *room attendant* pada hari itu. Para atasan seringkali mengakui kinerja *room attendant* yang berdedikasi tinggi dalam bekerja dan juga ada yang memperbaiki jika pada hari itu terdapat kesalahan yang dilakukan oleh *room attendant*. Evaluasi kinerja merupakan salah satu upaya agar bisa meningkatkan dan atau memperbaiki kinerja seorang *room attendant* agar lebih baik lagi di hari berikutnya.

3) Penghargaan bagi *room attendant* terbaik.

Hotel ini memiliki program untuk memberikan penghargaan bagi karyawan terbaik dan departemen terbaik. *Room attendant* yang sudah bekerja dengan keras untuk perusahaan layak diberikan penghargaan. Penghargaan yang diberikan akan mengingatkan *room attendant* akan keberhasilan yang sudah dicapai. sehingga hal ini dengan sendirinya bisa meningkatkan kinerja seorang *room attendant*.

Penghargaan yang didapat akan dipajang di papan informasi yang ada di hotel dan juga dimuat di halaman instagram hotel Four Points by Sheraton Kuta, Bali sehingga hal ini menjadi kebanggaan tersendiri untuk *room attendant* yang mendapatkan penghargaan tersebut dan juga bisa membuat *room attendant* lainnya bisa semangat untuk bisa mendapatkan penghargaan yang sama maka dari itu kinerja *room attendant* pasti akan meningkat.

4) Memberikan pelatihan atau *training*

Pelatihan karyawan atau dalam hal ini *room attendant* sangat diperlukan. Dengan adanya pelatihan seorang *room attendant* bisa mengembangkan kmpetensi kerjanya, megetahui keahlian baru, mempelajari berbagai inovasi baru, meningkatkan kedisiplinan dan juga meningkatkan kinerja dari *room attendant* itu sendiri.

Hotel Four Points by Sheraton Kuta juga mengadakan program pelatihan untuk karyawan yang ada di hotel termasuk *room attendant*. Berdasarkan hasil observasi penulis adapun beberapa program pelatihan yang diadakan oleh hotel yakni:

a. *Team Training*

Seorang *room attendant* tidak hanya dituntut untuk bekerja secara mandiri namun harus bisa bekerja dalam tim di dalam sebuah divisi, bagian, dan bahkan dituntut untuk bisa bekerja dalam keseluruhan tim organisasi hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali. *Team training* ini biasanya dilakukan di luar ruangan ataupun di *darshana room* dengan menerapkan beberapa permainan.

b. Pelatihan Bahasa

Pelatihan Bahasa juga menjadi salah satu program yang sangat penting mengingat pangsa pasar dari hotel Four Points by Sheraton Kuta adalah intenasional maka penguasaan akan Bahasa asing sangat diperlukan dalam hal ini Bahasa inggris. *Human Research Deapartement* memberikan pelatihan terhadap karyawan dengan cara meminta karyawan untuk mendownload aplikasi *duolingo* karena aplikasi tersebut bisa membantu untuk melatih keterampilan berbahasa inggris yang baik dan benar.

c. *Safety Training* (APAR)

Alat pemadam api ringan (APAR) merupakan alat yang sangat dibutuhkan oleh semua hotel. Tentunya hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali juga memiliki alat ini. Hotel ini biasa mengadakan pelatihan sebulan sekali yang biasanya dipimpin langsung oleh pihak keamanan. Dalam pelatihannya pertama alarm akan dibunyikan lalu yang

berada dekat dengan sumber api bisa langsung bergegas mengambil APAR untuk disemprot sedangkan yang lainnya bergegas untuk berlari menuju keluar hotel. Bagi karyawan yang ada di office harus menyelamatkan berkas-berkas hotel dan membawanya keluar hotel.

d. Pelatihan Ulang

Pelatihan ulang merupakan pelatihan terhadap karyawan untuk menghadapi tuntutan kerja yang semakin berkembang atau adanya perubahan mekanisme dalam bekerja. Dengan adanya perkembangan dunia memaksa semua orang untuk tetap terus maju dan menyesuaikan diri sesuai dengan perkembangan zaman.

Berdasarkan hasil observasi di hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali, *housekeeping department* mengadakan pelatihan dengan *engineering department* mengenai perubahan mekanisme penanganan kamar. Dalam hal ini kedua departemen melakukan pelatihan ulang mengenai tata cara penanganan kamar yang dipimpin langsung oleh kedua manajer department.

4. KESIMPULAN

Menata perlengkapan dan trolley merupakan prosedur pembersihan kamar yang pertama dilakukan oleh *room attendant* pada pagi hari. Dalam prosedur ini hal yang diperhatikan adalah persiapan diri yang mencakup fisik dan mental dan juga menyiapkan peralatan yang digunakan untuk membersihkan ruangan. Standar Operasional Prosedur yang kedua adalah membersihkan dan merapikan kamar yang dimulai dari mengetuk pintu kamar, membuka pintu balkon dan tirai, mengeluarkan troli layanan kamar, mengosongkan sampah dan membersihkan asbak, membersihkan tempat tidur, merapikan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, membersihkan balkon, *dusting*, melengkapi *guest supplies* dan *guest amenities*, mop lantai, mengecek peralatan yang ada di kamar, pengecekan kembali dan meninggalkan kamar. Standar Operasional Prosedur yang ketiga adalah merapikan *trolley* dan perlengkapan yaitu merapikan *trolley* setelah selesai bekerja serta merapikan pantry tempat penyimpanan *trolley* dan membuang sampah pada tempatnya. Standar operasional prosedur di atas merupakan ketentuan yang ada di hotel agar bisa dijalankan oleh para *room attendant* karena hal inilah yang mempengaruhi kinerja seorang *room attendant*. Ada tiga aspek yang digunakan untuk menilai kinerja seorang *room attendant*. Aspek pertama adalah kuantitas. Jika *occupancy* hotel sedang tinggi maka seorang *room attendant* bisa membersihkan kamar berjumlah 22 kamar namun terkadang melewati jam bekerja yang artinya dalam sehari waktu membersihkan kamar 8 jam maka jika *occupancy* tinggi bisa menghabiskan waktu 8 jam lebih. Namun jika sedang *low occupancy* maka seorang *room attendant* bisa menyelesaikan kamar berjumlah 12 sampai 13 kamar dan semuanya bisa di selesaikan dengan waktu 8 jam. Aspek kedua adalah kualitas kinerja. Sebagian besar *room attendant* membersihkan kamar dengan baik namun kurang maksimal atau terburu-buru sehingga ada bagian yang lupa untuk dibersihkan hal ini seringkali membuat *room attendant* harus kembali ke kamar tersebut untuk membersihkan ulang. Aspek ketiga adalah ketepatan waktu. Keadaan kamar yang menjadi penentu bagi seorang *room attendant* untuk menyelesaikan kamar tersebut. Ketika keadaan kamar sangat kotor maka waktu yang diperlukan oleh *room attendant* lebih banyak namun tetap memperhatikan waktu yang digunakan untuk membersihkan sebuah kamar. Ada juga program-program yang diadakan oleh pihak hotel sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja *room attendant* seperti *briefing* pagi, evaluasi kerja *room attendant*, penghargaan yang diberikan kepada *room attendant* terbaik dan program pelatihan.

Ucapan Terimakasih

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat bimbingannya yang berlimpah penulis bisa menuntaskan jurnal ini yang berjudul “Penilaian Atasan Terhadap Kinerja Room Attendant Di Hotel Four Points By Sheraton Kuta Bali” terdapat banyak pihak yang ikut membantu penulis untuk menyempurnakan laporan ini. Oleh

karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu yakni: Dekan Fakultas Pariwisata, Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, dan Bapak I Nyoman Tri Sutaguna SST. Par. M.Par yang sudah membimbing penulis dalam menyelesaikan jurnal ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen Hotel Four Points by Sheraton Kuta, khususnya kepada *housekeeping department* yang sudah banyak memberikan data yang sesuai dengan isi dari jurnal ini, kepada teman-teman penulis yang dengan cara mereka masing-masing membantu dan memberikan dukungan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan jurnal ini. Serta kepada kedua orang tua dan keluarga penulis ucapkan terima kasih karena sudah mendukung penulis dengan berbagai cara dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga berkat Tuhan melimpah dan Tuhan kiranya membalas kebaikan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Baatafi, 2006. *Housekeeping Departement Floor and Public Area*. Bandung: Penerbit ALFABETA INDONESIA
- Bagyono, 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Penerbit ALFABETA, CV
- Dharma, Surya, 2010. *Manajemen Kinerja, Falsafah teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- <https://www.marriot.com/default.mi?program=spg> di akses pada tanggal 12 Desember 2020
- <https://www.agoda.com/id-id/four-points-by-sheraton-bali-kuta/hotel/bali-id>. Di akses pada
- <https://www.marriot.com/hotels/travel/four-points-by-sheraton-kuta-bali> di akses pada tanggal 12 Desember 2020
- Kusumayadi, Endar Sugiarto, 2001. *Metode Penelitian Bidang Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Gramedia
- Putra, Semara, Eka Mahardika, 2020. " *Interview of Penilaian Atasan terhadap Kinerja Room Attendant di Hotel Four Points by Sheraton Kuta* ". Bali
- Rumesko, 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Penerbit ANDI CV
- Sujarweni V Wiratna, 2020. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Penerbit PUSTAKABARUPRESS
- Yoeti, Oka A, 1997. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Penerbit Angkasa
- tanggal 12 Desember 2020