

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1 Manajemen Departemen Housekeeping di Singhasari Resort

Sebagai section yang menangani kamar, maka room section dan public area section harus dapat membuat hotel tersebut nyaman untuk ditempati ataupun dinikmati karena tamu yang berkunjung di Singhasari Resort tidak hanya menikmati pariwisata yang ada di kota Batu tetapi juga menggunakan hotel sebagai tempat untuk menginap dan beristirahat.

Roomboy dan public area sebagai petugas kamar ataupun petugas yang membersihkan area hotel dituntut untuk mampu bekerja dengan baik, untuk menyelesaikan tugasnya tersebut tepat pada waktunya dan menghasilkan sesuatu yang berkualitas dan nyaman untuk ditempati oleh tamu yang akan menginap dan beristirahat di hotel tersebut. Hal ini ditujukan agar tamu dapat merasa nyaman dan betah selama tinggal dan beristirahat di hotel tersebut dan tidak merasa kecewa atas kebersihan ataupun keindahan pada hotel tersebut.

Untuk mewujudkan tuntutan atau harapan hotel tersebut, maka housekeeping department dituntut untuk bertanggung jawab dalam menyelesaikan seluruh tugas yang diberikan oleh manajemen hotel kepada seluruh section yang ada di departemen housekeeping. Hal ini merupakan faktor utama untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu.

Selama penulis melakukan praktek kerja di departemen housekeeping Singhasari Resort, ternyata masih banyak kendala dan masalah yang dialami dalam setiap operasional hotel dalam tingkat hunian hotel yang sangat tinggi. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut.

1. Pengaturan Beban Kerja

Kuantitas dan kualitas kerja yang menjadi tanggung jawab seorang staff housekeeping harus dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik oleh staff itu sendiri. Namun kuantitas atau beban kerja yang ada di housekeeping terutama dibagian room section belum sesuai dengan jumlah roomboy yang ada. Hal ini terlihat jelas pada shift 1 (pagi), khususnya apabila mengalami high season/back to back, karena pada saat itu tingkat hunian kamar meningkat. Kamar yang digunakan adalah hampir keseluruhan apabila jika hotel mengadakan event-event tertentu. 1 orang roomboy seharusnya bertanggung jawab atas kebersihan 15 sendirian, tetapi yang terjadi roomboy yang bertugas pada saat itu harus handle 24 hingga 27 kamar, sehingga dalam pengerjaannya menjadi tergesa-gesa dikarenakan tamu akan segera check-in atau menempati kamar tersebut, akibatnya hasil kerja yang dihasilkan tidaklah sempurna dan maksimal dan sering menimbulkan keluhan atau komplain dari tamu karena kualitas kamar yang kurang baik atau kurang bersih. Selain itu juga timbul keluhan dari roomboy terbatasnya jam istirahat, yang seharusnya seorang roomboy mendapat waktu istirahat selama 1 jam bisa menjadi tidak mendapatkan waktu istirahat sama sekali.

2. Tanggung Jawab Serta Disiplin Karyawan

Beratnya beban dan tanggung jawab seorang roomboy dalam menyelesaikan tugasnya, terkadang mereka melupakan dan melalaikan kedisiplinan yang telah ditetapkan pihak hotel. Tidak sedikit roomboy

melakukan beberapa pelanggaran, seperti jarangya roomboy mengganti duvet yang digunakan pada bed (tempat tidur), harus dibantu supervisor dalam mengerjakan kamar, dan jarangya membersihkan under bed. Hal ini dilakukan oleh karyawan karena minimnya waktu yang diberikan Front Office kepada housekeeping

4.2 Analisa Hubungan House Keeping Dengan Divisi Lain.

Guna mencapai target yang telah ditentukan, housekeeping department tidak dapat bekerja sendiri. Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari housekeeping harus bekerjasama dengan departemen lain. Hubungan kerja tersebut meliputi

1. Front Office Department
7. Saling memberikan informasi perihal kedatangan tamu
8. kesiapan kamar
9. permintaan pelayanan khusus
10. pemindahan kamar

Housekeeping yang menyediakan kamar dan front office merupakan bagian yang terpenting yang menjual kamar secara langsung. Selalu meberikan info kepada front office jika ada barang tamu yang tertinggal ataupun tamu yang membawa barang hotel

2. Sales dan Marketing Department

- Departemen ini bekerja dalam hal pemasaran produk-produk housekeeping, seperti kamar dan laundry.

3. Food & Beverages Department

- Housekeeping menjaga kebersihan semua ruangan restaurant, lounge, serta ruang meeting dan hall.
- Laundry menyediakan linen yang bersih untuk kebutuhan operasional Food & Beverages ini
- Housekeeping menyediakan dekorasi dan mini garden jika ada event-event tertentu yang dibutuhkan oleh Food & Beverages

4. Accounting Department

- Khusus bekerja sama dengan bagian pembelian untuk pengadaan kebutuhan operasional housekeeping.
- Memberikan laporan semua data operasional housekeeping baik pengeluaran maupun pemasukan dalam pembuatan inventory bulanan.

5. Engineering Department

- Memberikan informasi perihal kerusakan dan perbaikan, perlengkapan, peralatan ataupun fasilitas yang ada di housekeeping dan hotel

6. Human Resources Department

- Bekerja sama dalam hal penyiapan kebutuhan tenaga kerja serta pelatihannya

- Bekerja sama dalam hal penyiapan untuk tenaga kerja casual selama ada event tertentu
- Bekerja sama dengan bagian security untuk menjaga keamanan bagi tamu yang menginap di hotel

4.3 Peran Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Yang Menginap

Selama melakukan Kerja Praktek (KP) disini, peneliti ikut terjun dalam kegiatan housekeeping, terutama di section roomboy. Disini peneliti diajarkan untuk menata kamar sesuai dengan set-up yang sudah ditentukan oleh hotel sehingga tamu bisa merasa nyaman selama menginap di hotel tersebut. Dalam jangka waktu 2 bulan praktek, peneliti mengetahui jika pelayanan yang diberikan pihak roomboy kepada tamu sudah membuat tamu yang menginap merasa nyaman karena hal yang diinginkan tamu sudah terpenuhi saat menginap dan juga karena fasilitas hotel yang lengkap dengan adanya pemandangan yang menarik juga membuat tamu merasa nyaman selama berada di Singhasari Resort. Namun ada beberapa hal yang masih kurang memuaskan kenyamanan tamu yang menginap disini, seperti lantai kamar yang masih kotor sehingga menimbulkan komplain dari tamu yang menggunakan kamar tersebut, kamar sangat berisik, tidak kedap terhadap suara dari luar. Beberapa komplain dari tamu bisa ditangani dengan meminta bantuan room boy, seperti keadaan lantai yang kurang bersih atau tamu meminta barang untuk keperluan pribadi seperti extra bed atau sajadah, namun untuk kasus seperti keadaan kamar yang kedap suara atau adanya suara gaduh dari kamar tamu yang lain sehingga tamu merasa tidak nyaman itu bukan tanggung jawab roomboy, karena roomboy tidak punya kuasa untuk memnita tamu lain untuk tidak berisik.