

Strategi *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Kebersihan Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Grand Antares Medan

Rona Hotmian Gultom¹, Cece^{2*}

^{1,2}Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *housekeeping* dalam meningkatkan kebersihan kamar pada Hotel Grand Antares Medan dan kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar. Populasi dari penelitian ini adalah 15 karyawan *housekeeping* dan Sampel penelitian ini yaitu 20 tamu yang sedang menginap dan pernah menginap di Hotel Grand Antares Medan. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dapat disimpulkan bahwa strategi dan kinerja seorang *housekeeping* sangat berpengaruh terhadap kebersihan kamar. Adapun hasilnya adalah, karyawan *housekeeping* seharusnya dapat melakukan training terhadap strategi *housekeeping* dalam menerapkan *standar operational procedure make up room* dan penggunaan *chemical* yang baik dan tepat guna meningkatkan kebersihan kamar.

Kata Kunci: strategi *housekeeping*, kebersihan kamar dan kepuasan tamu

Abstract

The purpose of this research is to know housekeeping strategies in improving room cleanliness at the Grand Antares Hotel Medan and guest satisfaction with room cleanliness. The population of this study is 15 housekeeping employees and the sample for this study is 20 guests who are currently staying or have stayed at the Grand Antares Hotel Medan. Based on the results of data processing and analysis, it can be concluded that the strategy and performance of a housekeeper greatly influences room cleanliness. The results are that housekeeping employees should be able to carry out training on housekeeping strategies in implementing standard operational procedures for make up rooms and the use of good and appropriate chemicals to improve room cleanliness.

Keywords: *housekeeping strategies, room cleanliness and guest satisfaction*

Copyright (c) 2019 Nama Penulis

²Corresponding author :

Email Address : harahapcece@gmail.com

PENDAHULUAN

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan menginap, makan, minum dan jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial dan dibuka selama 24 jam untuk umum (Zala, 2018). Salah satu departemen yang ada di hotel dan mampu memberikan pelayanan dalam kamar yaitu *Housekeeping Department*, departemen ini memberikan pelayanan jasa dengan tugas yang berkaitan dengan keindahan dan kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh area yang

ada di hotel serta bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual. Adapun bagian dalam *housekeeping* yaitu *floor section*, *public area*, dan *laundry*.

Pendekatan yang dilakukan oleh Housekeeping dalam meningkatkan kebersihan kamar dapat diukur dengan membandingkan persepsi tamu tentang kebersihan yang diterima terhadap layanan tersebut. Jika kebersihan kamar yang dirasakan tamu sesuai dengan yang diharapkan, maka kebersihan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Apabila kebersihan kamar melampaui harapan tamu, maka akan dianggap sangat baik dan berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika kebersihan kamar di bawah ekspektasi tamu, maka akan dianggap buruk. Kepuasan tamu akan mendorong pengunjung untuk kembali dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Untuk menciptakan kepuasan tamu, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik. Dengan pelayanan ini, pengunjung dapat membandingkan antara kepuasan yang mereka rasakan dengan kualitas produk atau jasa yang mereka terima. Ketika pengunjung merasa puas, pengunjung cenderung untuk kembali dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan pentingnya memberikan pelayanan yang baik, karena hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang merupakan faktor penting untuk bertahan dalam persaingan bisnis.

Hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Grand Antares Medan menunjukkan bahwa karyawan *housekeeping* tidak melakukan strategi *housekeeping* dalam menerapkan *standard operating procedure* dengan baik dan benar dan tidak melakukan pemakaian *chemical* dengan baik sehingga berpengaruh pada kepuasan tamu. Hasil penelitian ini juga menyatakan bahwa hasil kebersihan kamar sebagai faktor penentu untuk kepuasan tamu dalam memilih menginap di Hotel Grand Antares Medan (Wulanto & Hadi, 2014), (Zala, 2018). Faktor penelitian yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu yaitu tingkat kebersihan kamar seperti kondisi rapi tempat tidur, *area bathroom*, faktor fasilitas didalam kamar dan juga pelayanan karyawan *housekeeping* dengan tamu karena itu merupakan bagian strategi *housekeeping* yang harus ditingkatkan karna mempengaruhi tingkat pendapatan hotel (Suprpto, 2019).

Beberapa fenomena yang didapat dari penelitian awal bahwa Hotel Grand Antares belum cukup bersih di bagian kamar sehingga tamu masih kurang nyaman, walau hotel ini sudah lama berdiri, selain itu kondisi bangunannya ditengah kota yang ditawarkan menurut sebagian masyarakat cukup besar dibandingkan dengan hotel lainnya yang ada di Kota Medan, namun pengamatan tempat yang berbeda ada juga ditemukan beberapa hotel yang menawarkan kamar lebih bersih dan nyaman.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa STIM Sukma, pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dari karyawan *housekeeping* Hotel Grand Antares Medan. Dalam penelitian ini terdiri dari Strategi *housekeeping*, kebersihan kamar dan kepuasan tamu. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 15 karyawan *housekeeping* dan 20 orang tamu yang sedang menginap dan pernah menginap yang menjadi responden. Analisis data menggunakan metode kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara utuh dan nyata (Zala, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden karyawan *housekeeping*

Karakteristik responden merupakan identitas responden yang menjadi kuisioner berdasarkan usia, Sampel penelitian ini adalah karyawan *housekeeping* yang telah mengisi kuisioner berdasarkan jenis kelamin, usia dan jenjang pendidikan. Berikut ini disajikan data karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	10
2.	Perempuan	5
Total		15

Dari tabel diatas dapat kita ketahui jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 10 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 5 orang.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah
1.	23 - 30	7
2.	31- 40	8
Total		15

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah responden yang berusia 31-40 lebih banyak yaitu sebanyak 8 karyawan.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SMA	2
2.	SMK	6
3.	D3	4
4.	D1	1
5.	S1	2
Total		15

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pendidikan terakhir SMK lebih dominan yaitu berjumlah 6 karyawan.

Tabel 4. Jumlah Karyawan *Housekeeping* Hotel Grand Antares

No.	Jabatan	Jumlah
1.	<i>Housekeeping Manager</i>	1
2.	<i>Supervisor Housekeeping</i>	3
3.	<i>Room Attendant</i>	6
4.	<i>Order Taker</i>	1
5.	<i>Public Area</i>	4
Total		15

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah karyawan *housekeeping* sesuai jabatan nya adalah 15 orang.

Rekapitulasi jawaban responden karyawan *housekeeping*

Berdasarkan pengumpulan data dari jawaban responden sesuai dengan penyebaran kuisioner kepada karyawan *housekeeping* di Hotel Grand Antares Medan dapat diperhatikan melalui tabel berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi jawaban responden karyawan *housekeeping*

No	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah
----	------------	---------	--------

		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Apakah pernah terjadi <i>complain</i> kepada <i>housekeeping</i> mengenai kebersihan kamar dari tamu?	✓		3	
2.	Apakah anda menerapkan <i>standard operating procedure make up room</i> dengan benar?		✓		5
3.	Apakah anda melakukan strategi <i>housekeeping</i> dalam <i>deep cleaning</i> ?		✓		5
4.	Apakah ada pengaruh melakukan <i>deep cleaning</i> terhadap kebersihan kamar?	✓		1	
5.	Apakah ada yang mempengaruhi kebersihan kamar terhadap kepuasan tamu?	✓		1	
	Total			5	10

Pada tabel di atas terlihat bahwa masih banyak karyawan *housekeeping* tidak menerapkan *standard operating procedure* dengan benar dikarenakan keterbatasan waktu dan juga jumlah karyawan dalam membersihkan kamar sehingga kebersihan kamar belum cukup baik dan karyawan *housekeeping* tidak melakukan strategi *housekeeping* dalam *deep cleaning* karna tingkat hunian kamar yang meningkat membuat karyawan *housekeeping* tidak melakukan *deep cleaning* pada kamar. Dari hasil jawaban kuisioner karyawan *housekeeping* yang tidak menerapkan *standard operating procedure* dan *deep cleaning* ada 5 karyawan *housekeeping* yang menjawab Ya dan 10 karyawan *housekeeping* yang menjawab Tidak.

Karakteristik responden dari tamu yang sedang menginap dan pernah menginap

Karakteristik responden merupakan identitas responden yang menjadi kuisioner berdasarkan usia, Sampel penelitian ini adalah tamu yang sedang menginap atau pernah menginap yang telah mengisi kuisioner berdasarkan usia saja, Berikut ini disajikan data karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 6. Karakteristik responden tamu

No	Jenis Kelamin	Usia	Jumlah
1.	Perempuan	23-30	10
2.	Laki-Laki	31-50	10
	Total		20

Rekapitulasi jawaban responden dari tamu

Berdasarkan pengumpulan data dari jawaban responden sesuai dengan penyebaran kuisioner kepada tamu yang sedang menginap dan pernah menginap di Hotel Grand Antares Medan dapat diperhatikan melalui tabel berikut:

Tabel 7. Rekapitulasi jawaban responden dari Tamu

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Apakah kebersihan dan kerapian tempat tidur membuat anda puas dan nyaman?	✓		4	
2.	Apakah kebersihan lantai kamar, jendela dan kaca terbebas dari noda?		✓		2
3.	Apakah kebersihan langit-langit ruangan bebas dari sarang laba-laba?		✓		2
4.	Apakah kebersihan <i>furniture</i> bebas dari noda?		✓		1
5.	Apakah kamar bebas dari hewan dan serangga?		✓		1
6.	Apakah kebersihan lantai <i>bathroom</i> tidak licin?		✓		2

7.	Apakah kebersihan <i>bathtub</i> kering dan dinding <i>bathroom</i> tidak berlumut?		✓		2
8.	Apakah kebersihan daerah <i>toilet bowl</i> dan bagian <i>wastafel</i> tidak berkerak?		✓		1
9.	Apakah kebersihan <i>bathroom</i> bebas dari bau yang tidak sedap?		✓		1
10.	Apakah pelayanan <i>housekeeping</i> di Grand Antares sudah cukup baik untuk anda?	✓		4	
Total				8	12

Berdasarkan hasil kuisioner tamu diatas bahwa masih banyak tamu yang tidak puas dengan kebersihan kamar hotel dikarenakan tamu berpendapat bahwa kamar belum cukup bersih, masih ada bau tidak sedap, dan kondisi kamar mandi belum cukup maksimal kebersihannya sehingga membuat tamu kurang nyaman dan sering *complain* terhadap kondisi kebersihan kamar pada Hotel Grand Antares Medan. Dari hasil jawaban kuisioner tamu yang penulis sebarikan ke tamu yang sedang menginap mengenai kebersihan tempat tidur dan pelayanan *housekeeping* ada 8 tamu yang menjawab Ya dan 12 tamu yang menjawab Tidak.

Hasil penelitian ini searah dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan tamu berdasarkan tingkat kebersihan kamar dan juga pelayanan dari karyawan *housekeeping* karena itu merupakan prioritas utama (Taviprawati et al., 2019), selain itu hasil penelitiannya juga menyatakan bahwa kebersihan kamar faktor penentu bagi tamu yang ingin menginap . Selain itu, penelitian hasil lain menyatakan faktor kebersihan kamar memberikan pengaruh besar pada tingkat kepuasan tamu (Wulanto & Hadi, 2014). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, perbedaan jumlah yang diteliti dan jenis yang diamati dengan penelitian ini, hasil penelitian ini untuk kebersihan kamar sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu untuk menginap sehingga membantu tingkat pendapatan hotel. Hal terpenting dalam suatu hotel adalah meningkatkan kebersihan kamar dan juga pelayanan sehingga hotel ramai pengunjung yang merasakan kenyamanan dan akan datang kembali untuk menginap dan membawa teman atau keluarganya (Zala, 2018).

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Karyawan *Housekeeping* tidak menerapkan *Standard Operational Procedure* yang telah ditetapkan oleh hotel dengan alasan tidak semua bisa memahami dan mengikuti. Padahal seharusnya sebagai seorang *housekeeping*, harus tetap menjalankan pekerjaan sesuai SOP agar pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan tidak ada yang tertinggal. *Housekeeping* tidak melakukan *deep cleaning* sesuai jadwal yang ditentukan oleh atasan serta tidak mengetahui cara penggunaan *chemical* yang baik dan tepat, sehingga dalam pengerjaanya *housekeeping* masih belum maksimal dalam pembersihan kamar dan akan berdampak pada kebersihan kamar itu sendiri dan tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap di hotel tersebut. Sebagian tamu juga belum sepenuhnya puas terhadap kebersihan kamar pada Hotel Grand Antares Medan, karena masih terdapat bagian yang belum terjaga kebersihannya dan yang sering diabaikan termasuk pada bagian lantai, *furniture* dan bagian *bathroom* seperti *wastafel* dan *toilet* nya. Sehingga dapat mengurangi kenyamanan tamu selama menginap dihotel tersebut.

Referensi :

- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>
- Rahmadani, F., & Sampeliling, A. (2023). Volume 20 Issue 1 (2023) Pages 77-86 KINERJA : Jurnal C : 1907-3011 (Print) 2528-1127 (Online) Pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan The effect of work environment and job satisfaction on emp. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen ISSN*, 20(1), 77–86.
- Risiko Kesehatan Pada Hotel Mercure, M., Andhalia Liza Marie, J., Djoko Sulistiyo dan Heny Ratnaningtyas Andhalia Liza Marie, T., Djoko Sulistiyo, T., Ratnaningtyas, H., Liza Marie, A., & Ratnaningtyas Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, H. (2021). Pengaruh Interaksi Sosial dan Kebersihan Hotel Terhadap Niat Pemesanan Hotel Pengaruh Interaksi Sosial dan Kebersihan Hotel Terhadap Niat Pemesanan Hotel Melalui Risiko Kesehatan Pada Hotel Mercure, Jakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 26(2), 169–177. <http://jurnalpariwisata.stptrisakti.ac.id/index.php/JIP/indexDOI:https://doi.org/10.30647/jip.v26i2>
- Simanjuntak, R. M., Ernita, R., Gaol, L., Purba, C. E., Audea, N., Ruth, W., Simbolon, A., Manalu, F., & Siregar, M. (2023). Upaya Menjaga Kebersihan Di Desa Pasar Melintang Guna Mencegah Nyamuk Demam Berarah Efforts to maintain cleanliness in Pasar Melintang Village to prevent directed fever mosquitoes. *Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara (JMMN)*, 2(1), 117–125. <https://ejurnal.stipas.ac.id/index.php/jmmn117>
- Suprpto, H. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan). *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1049. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.271>
- Taviprawati, E., Artina Sembiring, V., & Tarigan, D. E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta Mid Plaza. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(1), 1–11.
- Wulanto, R. W., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Kebersihan Kamar pada Housekeeping Departemen di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(1), 55–62.
- Zala, P. (2018). House-keeping. *How to Make Great Music Mashups*, 6(2), 169–175. <https://doi.org/10.4324/9781315107288-11>