

PERAN *HOUSEKEEPING* MENGHADAPI KOMPLAIN TAMU KAMAR HUNIAN DI MYHOTEL JAKARTA BARAT

Agnes Vicky¹, Diyan Putranto² milawati³

STIM-PAL LeMondial¹, STIM-PAL LeMondial², STIM-PAL LeMondial³
agnesvicky@saintmary.ac.id¹, diyanputranto@saintmary.ac.id², milawati@saintmary.ac.id³

ABSTRAK

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan salah satu pendapatan terbesar yang sedang mengalami pertumbuhan. Salah satu bagian dari pariwisata adalah perhotelan. Hotel tidak bisa dipisahkan dari pariwisata karena sebagai penunjang perjalanan liburan seseorang. Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial. MyHotel adalah sebuah jasa akomodasi di Jakarta Barat yang menawarkan kamar dengan harga murah. Hotel berbintang tiga ini adalah tempat yang strategis bagi siapapun yang ingin berlibur atau berwisata di Kota Jakarta. Demi menunjang sisi komersial, manajemen MyHotel memperhatikan banyak hal termasuk aspek kebersihan. Kebersihan menjadi faktor penunjang sebuah hotel itu layak dikunjungi atau tidak. Di sini departement housekeeping memiliki peranan penting. Mereka bertugas merawat, membersihkan, membuat rapih seluruh isi hotel agar memberi dampak positif bagi para pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memperhatikan situasi sosial yang terdiri dari tempat, pelaku, dan aktivitas.

Kata kunci: House Keeping, Kamar Hunia, Myhotel.

ABSTRACT

The tourism sector in Indonesia is one of the largest revenues that is currently experiencing growth. One part of tourism is hospitality. Hotels cannot be separated from tourism because they support one's vacation trip. Hotel is a type of accommodation that uses part or all of its parts to provide lodging, food and beverage services and other supporting services which are managed commercially. MyHotel is an accommodation service in West Jakarta that offers rooms at low prices. This three-star hotel is a strategic place for anyone who wants to have a vacation or tour in the city of Jakarta. In order to support the commercial side, MyHotel management pays attention to many things including the cleanliness aspect. Cleanliness is a supporting factor for a hotel to be worth a visit or not. Here the housekeeping department has an important role. They are in charge of caring for, cleaning, tidying up the entire contents of the hotel so that it has a positive impact on visitors. This study uses a qualitative approach by paying attention to social situations consisting of places, actors, and activities.

Keywords: House Keeping, Room Hunia, My hotel.

PENDAHULUAN

Pekembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjangkau konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat (Zeithaml & Bit, 2003:42). Perusahaan lokal sebagai tuan rumah semakin dituntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka. Hotel bukan hanya sebagai tempat

bermalam bagi para pengunjung yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan.

Dari tahun ke tahun terlihat adanya peningkatan yang signifikan pada bisnis perhotelan, dalam meningkatkan usaha dalam negeri yang menjadikan investasi untuk dijadikan fondasi masa depan dalam negeri. Semakin bertambahnya wisatawan pebisnis di bidang pariwisata lokal ataupun mancanegara akan semakin tinggi permintaan konsumen terhadap akomodasi wisata. Sehingga dengan demikian akan menciptakan peluang besar dimana akan banyaknya investor untuk mendirikan hotel-hotel baru dengan memberikan fasilitas atas permintaan terhadap akomodasi wisata dan disisi lain akan ketatnya persaingan untuk bisa saling unggul dalam menampilkan kelebihan masing-masing hotel.

Salah satunya yang menampilkan kelebihan dan keunggulan hotel tersebut adalah *department housekeeping* dalam meningkatkan hunian kamar dan memberikan kenyamanan ketika tamu menginap di hotel. *Housekeeping department* adalah salah satu bagian dari hotel yang tugasnya bertanggung jawab dalam pemeliharaan, kebersihan, perawatan, penataan keindahan semua ruangan yang ada di hotel, baik secara menyeluruh maupun administrasi. Upaya yang dilakukan oleh house keeping department dalam upaya peningkatan hunian kamar hotel, diantara lain meliputi: peningkatan kualitas dan kuantitas kerja para karyawan housekeeping dalam operasionalnya sehari-hari menyediakan segala fasilitas kelengkapan yang dibutuhkan bagi para tamu, memberikan servis yang terbaik dan selalu bersikap ramah tamah terhadap tamu khususnya *room boy*, juga memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

Tugas *housekeeping department* sangat berat maka butuh konsisten dan efektivitas dalam bekerja. Meski begitu ada berbagai persoalan yang sering terjadi mulai dari masalah manajemen hingga komplain para tamu yang menginap atau sekadar berkunjung. Misalkan kurang maksimalnya kerja para karyawan karena kamar tidur kurang bersih. Apalagi bila hotel memiliki sedikit karyawan di *departement housekeeping* maka akan berpengaruh pada beban kerja dan tentu pekerjaan juga tidak maksimal. Hal sepele lain misalkan *sleep set* yaitu situasi jalanan 2 orang tamu yang tidur pada kasur namun kasur tersebut melorot ke bawah karena terdapat kesalahan penempatan kasur pada rangkanya. Atau persoalan lain misalkan *bedspreads* (sprei) yang sudah pudar karena tidak pernah diganti-ganti atau diganti tetapi masih tetap dipertahankan yang lama. Ada juga persoalan lain misalkan kebersihan toilet, pendingin ruangan, dan persoalan lainnya.

Berdasarkan fenomena yang sering terjadi ini, penulis mengambil judul penelitian, “Peranan *Housekeeping* dalam Menghadapi Komplain Tamu Kamar Hunian di MyHotel Jakarta Barat.” Penelitian ini berlangsung selama tiga bulan yaitu pada Maret-Juni 2019 untuk bisa mengetahui seberapa besar peran *housekeeping department* dalam membersihkan hunian kamar di MyHotel Jakarta Barat. Penelitian ini untuk mengetahui dan memahami kegiatan dalam suatu pekerjaan dengan baik setiap organisasi atau usaha dimana harus memiliki suatu acuan, instruksi maupun prosedur kerja yang jelas.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Hotel

Jasa akomodasi pariwisata yang sering digunakan oleh para pelaku wisata salah satunya adalah jasa perhotelan. Wisatawan yang mengunjungi daerah tujuan wisata membutuhkan tempat peristirahatan sementara untuk melepaskan rasa lelahnya selama perjalanan. Dalam perkembangannya, hotel didefinisikan sebagai berikut :

1. 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 profesional. (SK Menparpostel No. Km. 34/NK.103/MPPT 87)
2. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw.301/Phb. 77)
3. Sedangkan menurut Charles E. Steadmon dan Michael L. Casavana dalam bukunya yang berjudul, *Managing front office Operations* menyebutkan definisi hotel sebagai berikut: "Hotel dapat diartikan sebagai suatu usaha atau bisnis komersial yang menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dan melengkapinya dengan pelayanan lainnya, seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan terhadap kamar, pelayanan pengangkutan barang-barang tamu, pelayanan linen atau pakaian serata penggunaan furniture dan fasilitas atau hiasan lainnya yang tersedia.

Secara garis besar dapat digambarkan bahwa untuk mendukung jalannya operasional, hotel harus memiliki beberapa fasilitas sebagai berikut:

1. *Building* (bangunan)
2. *Guest Room* (kamar tamu untuk menginap)
3. *Restourant/Dinning Room* (ruang makan dan minum)
4. *Laundry Plant* (binatu)
5. *Human Resources* (sumber daya manusia)
6. *Service* (pelayanan)

Menurut Sulastiyono (2006:74), berdasarkan durasi lamanya waktu menginap, hotel dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. *Residential hotel*, yaitu hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang menginap dalam jangka waktu yang cukup lama. Tetapi tidak bermaksud menginap. Umumnya terletak di kota, baik pusat maupun pinggiran kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan di kota tersebut.
2. *Transient hotel*, yaitu hotel yang diperuntukkan bagi tamu yang mengadakan perjalanan dalam waktu relatif singkat. Pada umumnya jenis hotel ini terletak pada jalan utama antar kota dan berfungsi sebagai terminal point. Tamu yang menginap umumnya sebentar saja, hanya sebagai persinggahan.
3. *Resort hotel*, yaitu diperuntukkan bagi tamu yang sedang mengadakan wisata dan liburan. Hotel ini umumnya terletak di daerah rekreasi/wisata. Hotel jenis ini pada umumnya mengandalkan potensi alam berupa view yang indah untuk menarik pengunjung.

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM10/PW.301/phb-77, berdasarkan tujuannya dan tuntutan tamu yang ingin menginap, hotel dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

1. *Business hotel*, yaitu hotel yang bertujuan untuk melayani tamu yang memiliki kepentingan bisnis.
2. *Tourist hotel*, yaitu hotel yang bertujuan melayani para tamu yang akan mengunjungi objek-objek wisata.
3. *Sport hotel*, yaitu hotel khusus bagi para tamu yang bertujuan untuk olahraga atau sport.

4. *Research hotel*, yaitu hotel yang memiliki fasilitas akomodasi yang disediakan bagi tamu yang bertujuan melakukan riset.

Menurut Al Bataafi (2005), berdasarkan lokasinya, hotel dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

1. *City hotel*, yaitu hotel yang lokasinya terletak di kawasan perkotaan.
2. *Residential hotel*, yaitu hotel yang terletak di pinggir atau berdekatan dengan kota besar.
3. Motel, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
4. *Resort hotel*, yaitu hotel yang terletak di daerah wisata, baik pegunungan atau pantai. Jenis hotel ini umumnya dimanfaatkan oleh para wisatawan yang datang untuk wisata atau rekreasi.
5. *Beach hotel*, yaitu hotel yang terletak di kawasan tepi pantai.

Sedangkan klasifikasi hotel menurut Bagyono (2007:12), berdasarkan luas dan jumlah kamar, hotel diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Hotel Kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
2. Hotel Menengah (*above average hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
3. Hotel Besar (*large hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

Sementara menurut tarif kamar yang ditawarkan, hotel dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. *Economy class*, adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
2. *First class*, adalah hotel dengan tarif kamar mahal.
3. *Deluxe/luxury class*, adalah hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

Peranan Housekeeping

Untuk menjaga standard dan kenyamanan hotel ada pula standard operasional housekeeping untuk mencakup semua kebersihan dan kerapian hotel. *Housekeeping* dibagi dalam beberapa seksi. Ada pun seksi-seksi yang berada di bawah *housekeeping department* yaitu:

1. *Room Section*
Room section adalah salah satu bagian yang ada di housekeeping department yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani kerapian, kebersihan, dan kelengkapan area kamar hotel
2. *Public Area*
Public area section adalah salah satu bagian yang ada di housekeeping department yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani kebersihan dan kerapian seluruh area umum yang dimiliki hotel, baik yang berada di dalam area hotel, maupun yang ada di area luar hotel.
3. *Linen Section*
Linen section adalah salah satu bagian yang ada di housekeeping department yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani seluruh cucian bersih yang ada di hotel, baik itu cucian hotel, maupun cucian tamu.
4. *Garden Section*

Gardener adalah salah satu bagian yang ada *housekeeping department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam merawat dan menjaga kebersihan seluruh kebun yang ada di hotel.

5. *Florist Section*

Florist section adalah salah satu section yang ada di *housekeeping department* yang memiliki tugas menyiapkan rangkaian bunga untuk keperluan dalam hotel.

6. *Laundry Section*

Laundry section ini bertanggung jawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk *guest laundry* maupun *house laundry* ataupun *uniform*. *Guest laundry* adalah pakaian tamu, sedangkan *house laundry* adalah linen yang di gunakan *housekeeping* maupun departemen lain seperti *banquet* dan *food and beverage service*, serta penanganan *uniform* atau pakaian seragam kerja untuk seluruh karyawan hotel.

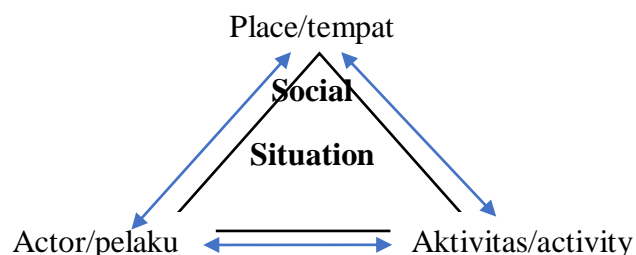
7. *Pool Attendent*

Seksi ini bertanggung jawab dalam memelihara kebersihan, kerapian dan keindahan kolam renang agar selalu bersih dan membuat para tamu yang akan renang menjadi nyaman. Serta menjaga area di sekitar kolam renang agar selalu rapi dan bersih.

Menurut Bagyono (2008:17), *housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Maka secara etimologis, *housekeeping* dapat diterjemahkan sebagai suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kelengkapan dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005:43) mengatakan pendekatan 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 holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Adapun penelitian ini fokus pada teknik cuplikan dengan istilah populasi atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen penelitian utama yaitu tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergitas tanpa bisa dibedakan. Adapun gambaran metode penelitian dengan pendekatan populasi atau situasi sosial dapat dilihat pada bagan berikut.



Dalam penelitian ini, jenis sumber data yang digunakan penulis terdiri dari dua bagian yaitu:

- a. Data Primer: data yang diperoleh langsung dari sumber-sumber utama atau sumber asli, informasi dari tangan pertama. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu

benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Khusus penelitian ini data primer yang digunakan adalah kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian penulis di lapangan

- b. Data sekunder: adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga (Wardiyanto, 2006: 28). Penggunaan data sekunder ini dapat menguntungkan bagi penulis karena dapat menghemat waktu, tenaga, dan dana. Data sekunder ini berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan atau yang belum dipublikasikan.

Adapun pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu dengan beberapa cara, di antaranya:

- a. Observasi: Penulis mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung di MyHotel Jakarta Barat. Penulis selama tiga bulan mengadakan penelitian.
- b. Studi Literatur: penulis juga mengumpulkan berbagai tulisan dalam bentuk buku, jurnal ilmiah yang berhubungan dengan objek penelitian yang digeluti penulis
- c. Dokumentasi: Penulis mengumpulkan data dengan bersumber pada dokumen-dokumen yang dimiliki oleh MyHotel terkait dengan departement housekeeping.
- d. Wawancara: penulis pada teknik pengumpulan data ini mengadakan wawancara dengan beberapa karyawan yang dirasa mewakili keseluruhan karyawan, di antaranya *staff human resources departement, housekeeper, Asisten Housekeeper, dan Housekeeper Supervisor*.

HASIL DAN DISKUSI

Tugas Standar *Housekeeping*

Housekeeping atau Tata Graha adalah salah satu bagian atau department yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada didalam hotel. Selain itu Housekeeping Department merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan / pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby, terrace, corridors, lift / elevator, toilet umum, public space, locker's room, linen dan uniform rooms, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir*.

Menurut Rumesko (2002:1) *Housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik dari luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, office* serta toilet.

Salah satu kunci keberhasilan suatu hotel adalah dari pelayanan dan tingkat hunian kamar. Semakin pelayanan baik yang di terima tamu semakin banyak tingkat hunian kamar meningkat dalam suatu hotel untuk mencapai keberhasilan suatu hotel melibatkan semua department yang ada di hotel. karena menghandalkan kerjasama antar divisi semua hotel maka department dengan department yang lain harus memiliki hubungan sangat baik. Salah satunya department house keeping. Housekeeping merupakan bagian penting untuk memberi kesan kepada tamu setelah *department front office* yang merupakan bagian terpenting untuk menampilkan keindahan hotel yang akan tamu menginap seperti menjaga kebersihan,

keindahan, perawatan alat-alat yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar dan kenyamanan yang ada diseluruh hotel.

Pelaksanaan, tugas dan, pelayanan *room boy* di Myhotel dalam pelaksanaan tugas dan memberikan pelayanan dihotel myhotel harus memahami job deck yang diberikan atasan atau standard hotel tersebut. Adapun tugas dan tanggung jawab dan pelayanan standard untuk myhotel bertanggung jawab atas seluruh kamar hotel diantaranya:

- a. Menyiapkan troli dengan isi-isinya (linen, handuk, sikat gigi)
- b. Mengecek kamar kosong seluruh hotel apabila ada kerusakan tidak akan dijual
- c. *Making bed*
- d. Menganti linen, handuk, dan sikat gigi disetiap kamar
- e. Menyampu ruangan dan mengempel lantai
- f. Jika ada barang ketinggalan yang dibawa oleh tamu segera melapor ke *front office*

Prosedur *Housekeeping* Melayani Tamu Komplain

Di MyHotel, para tamu adalah raja. Mereka berhak dilayani dengan pelayanan prima tanpa keluhan dari pihak hotel. Maka selain fasilitas hotel harus lengkap juga karyawan dan karyawan di setiap departement harus bekerja sama demi tujuan ini. Dalam penelitian yang dilakukan, ada berbagai macam jenis tamu (*public area section*) yang menginap di MyHotel. Ada tamu yang tidak terlalu banyak komplain terhadap pelayanan tetapi ada tamu yang terlalu sensitif sehingga seringkali mengeluarkan *complain* kepada *housekeeping department*. Merasa penting untuk memberi kenyamanan kepada setiap tamu, maka berikut ini prosedur menangani tamu yang komplain di MyHotel Jakarta Barat.

1. Penyebab keluhan Ada tiga tipe penyebab yang dapat memunculkan keluhan tamu (*guest complaint*), yaitu :

a) Hal-hal yang bersifat mekanis. Yang termasuk dalam tipe ini adalah adanya kerusakan pada hotel, misalnya : Penerangan, AC, interior ruangan, kunci kamar, pesawat TV, video, computer, dan lain-lain.

b) Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan. Hal ini biasanya disebabkan oleh : 1) Tamu harus menunggu lama, 2) Kamar yang kurang bersih, 3) Pelayanan di bagian makanan dan minuman.

c) Sikap pegawai disebabkan oleh sikap pegawai seperti: kasar, kurang hati-hati, tidak ramah, kurang sopan, malas, lamban, dan lainlain.

2. Penanganannya Penanganan masalah seperti di atas sangat tergantung pada situasi saat itu.

Adapun beberapa cara-cara untuk menyelesaikan keluhan adalah:

a) Dengarkan semua keluhan tamu dengan penuh perhatian. Perhatikan setiap ucapan tamu dengan seksama dan jangan membagi perhatian dengan tamu lain.

b) Usahakan untuk menerimanya secara langsung. Dapat dilakukan dengan cara : 1) Usahakan untuk tidak menjawab secara tidak sopan atau dengan gaya membela diri. 2) Ingat bahwa tamu selalu merasa dirinya benar.

c) Rasakan posisi tamu saat itu Usahakan untuk mengerti dengan benar bagaimana perasaan tamu tersebut.

d) Ingat selalu bahwa tamu merupakan sumber penghasilan bagi hotel. Selalu jaga harga diri tamu. Tunjukkan perhatian secara pribadi dan gunakan kata-kata seperti "Terima kasih, saya sangat mengerti posisi bapak" dan lain-lain.

e) Konsentrasikan perhatian anda pada pokok masalah Apapun yang terjadi, jangan menghina tamu dan tetapkan konsentrasi pada pokok masalah.

- f) Buatlah catatan Catatlah pokok masalahnya. Gunakan buku catatan bila harus menyampaikan hal itu kepada orang lain. Disamping itu, dengan mencatat maka hal itu akan memberikan kesan bahwa kita benar-benar memperhatikannya.
- g) Berikan gambaran waktu yang diperlukan Terangkan kepada tamu akan waktu penyelesaiannya. Jangan terlalu cepat dan jangan juga terlalu lama.
- h) Penyelesaiannya Laksanakan penyelesaiannya dan beritahukan kepada tamu bahwa masalah telah diusahakan penyelesaiannya, ucapkan kata maaf dan terima kasih kepada tamu atas keluhan tersebut, dan laporkan semua itu termasuk bagaimana penyelesaiannya kepada atasan.

Penyelesaian Complain Tamu MyHotel

Dalam hasil penelitian dengan menggunakan teknik wawancara, ditemukan keluhan utama tamu MyHotel di kamar adalah:

- a. Pintu: ada pintu kamar tertentu yang keras dan tidak berfungsi dengan baik dan itu sangat mengganggu semua tamu yang menggunakannya.
- b. Toilet: biasanya komplain yang utama pada toilet adalah aliran air tidak lancar
- c. *Vanity dan Tub*: beberapa waktu lalu sempat ada komplain tamu MyHotel terkait vanity dan tub yang tidak mengkilat karena *housekeeping* sempat membersihkan dengan kain basah
- d. Handuk: komplain karena handuk tidak lembut dan terliat kotor membuat rasa jijik pada handuk bekas pakai orang lain
- e. *Water Temperature*: jenis air panas kurang berfungsi dengan baik.

Dalam penelitian ini juga penulis mewawancarai beberapa orang perwakilan untuk mendapatkan informasi dan keterangan jelas bagaimana cara menghadapi para tamu hotel yang komplain. Berikut beberapa hasil wawancara yang dirangkum.

1. Andi Christian (*Human Resources Departement*)

Salah satu penanganan keluhan tamu agar mendapatkan hasil yang terbaik adalah dengan mengikuti prosedur dan di catat "*logbook front office*" yaitu biasanya dengan cara:

- a. *Reality* (kenyataan). Mencatat hari, tanggal, dan nama tamu tersebut termasuk kategori keluhannya, tuliskan secara singkat dari keluhan tersebut. Lakukan pendekatan sementara dan cara penjegahan dari keluhan tersebut, menindaki lanjuti keluhan tersebut dengan focus.
- b. *Analisis* (menganalisa). Menganalisa dengan menggunakan 3W dan 1H yaitu *what, when, why* dan *how* bersumber dari keluhan tersebut.
- c. *Solution* (solusi). Temukan solusi alternative atau lebih agar penanganan keluhan tidak terlalu lama. Libatkan tamu yang mengalami keluhan dengan sebaik mungkin, bila perlu jauhkan dari tamu dari keramaian di hotel, dengan memberikan tempat yang nyaman untuk menyampaikan keluhan. Gunakan metode "*winwin solution*" dengan menggunakan metode tersebut walaupun hasilnya tidak memuaskan akan tetapi membuat tamu merasakan bahwa petugas hotel atau front office membantu.
- d. *Execution* (penentuan). Melakukan internal meeting untuk tindakan selanjutnya, mengembalikan kepercayaan tamu dalam penanganan keluhan sehingga tamu akan kembali menginap di hotel.

2. Meilisa Sianipar (*Housekeeper Supervisor*)

Biasanya menghadapi tamu yang komplain MyHotel diajarkan untuk mengikuti empat langkah yang sudah disepakati yaitu *listen* (bila pelanggan menyampaikan komplain disertai kemarahan maka harus didengarkan sampai selesai menyampaikan keluhannya). *Apologize* (kalimat pertama yang harus disampaikan adalah permintaan maaf secara tulus atas ketidaknyamanan ini). *Solve the problem* (segeralah menyelesaikan persoalan ini. Bila tidak memiliki kapasitas jangan coba-coba menyelesaikannya tetapi panggil departemen yang berhubungan). *Thanks the guest* (sampaikan terima kasih secara tulus atas keluhan yang disampaikannya).

3. Billy Septian (*Asisten Housekeeper*)

Menghadapi tamu yang komplain tentu yang paling utama dibuat adalah mendengarkan keluhan mereka. Dengan tenang mendengarkan setiap kata yang diucapkan sambil berpikir tindakan utama yang segera dibuat. Maka perlu identifikasi tamu secara jelas untuk mengenal karakter dari setiap tamu. Bila ada tamu yang sensitif maka pastikan tidak boleh ada hal-hal kecil yang menjadi masalah besar. Setelah itu ada waktu untuk tunjukkan rasa simpati. Biasanya tamu setelah komplain kita harus terlibat seakan-akan peduli dengan mereka. Dan paling terakhir selalu mohon maaf dan temukan akar masalah biar segera terpecahkan. Kita harus berusaha mengubah komplain tamu menjadi review yang positif.

KESIMPULAN

Sebagai salah satu section di hotel, housekeeping dituntut untuk menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengikuti sesuai standar SOP yang ada. Serta mampu memberi pelayanan yang baik terhadap tamu agar tamu merasa betah untuk tinggal di hotel dan tidak melakukan komplain

Secara garis besar, departement *housekeeping* di Myhotel sudah dapat melaksanakan tugas dengan baik. Selain kebersihan faktor kenyamanan juga menjadi perhatian dari *housekeeping*. Hal ini bisa dilihat dari usaha mereka untuk mengatasi berbagai komplain yang ada. Setiap dari mereka saling bekerjasama dan mendukung sehingga tidak bekerja sendiri-sendiri. Segala prosedur pekerjaan dipertanggungjawabkan kepada atasan dengan baik dan atasan atau supervisor sangat memahami kinerja dari timnya. Situasi ini membangun budaya kerja yang nyaman di internal mereka.

Bila ada masalah misalkan tamu komplain terhadap kebersihan dan kenyamanan, semua orang yang bertanggung jawab hadir memberi penjelasan kepada tamu sehingga masalah terpecahkan. Komplain itu tidak dibiarkan berlarut-larut, tetapi pelanggan langsung mendapatkan jalan keluar saat itu. Sementara terkait dengan tugas rutin dan tugas harian yang wajib juga mereka kerjakan dengan baik. Hal ini semua bisa didapatkan dalam wawancara dan observasi penulis di lapangan.

REFERENSI

Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Bagyono. (2008). *Housekeeping Hotel Problem Solving & Terminologi*. Bandung: Alfabeta.

M. Nur Rianto.(2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta.

Rumekso. (2005). *Housekeeping Floor Section*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Rumekso. (2008). *Housekeeping Public Area*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyono, Agus. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiono. (2011). *Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Wisnu. HS. (2006). *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Edisi I. Bandung: Alfabeta.