

PERANAN PUBLIC AREA DI HARRIS RESIDENCES RIVERVIEW KUTA BALI

Yoga Sanjaya, Ida Ayu Karina, I Ketut Eli Sumerta, Maharjono
Universitas Triatma Mulya

ABSTRACT

This research has background problems including, lack of linen when occupancy is high, cleaning tools that are not functioning properly are still used in operations, deviations from work procedures by room attendants, lack of time accuracy in cleaning rooms. Therefore, the author raised the title of research on the Role of Supervisor in Improving the Quality of Room Attendant Work at Hotel U Paasha Seminyak Bali. The method used is descriptive qualitative while the research objectives are to determine the role of supervisors in improving the quality of room attendant work, to find out the constraints as supervisor in improving the quality of room attendant work, to find out the supervisor's efforts in overcoming these obstacles in improving the quality of room attendant work at U Paasha Seminyak Bali. The results of this study are supervisors must replace tools that are not functioning properly, in order to get maximum results. To improve the work discipline of subordinates, supervisors must provide their subordinates with a request schedule so that subordinates can be disciplined in their work. Obtained from primary data and secondary data. Using research instruments to improve research results. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. Also using data analysis techniques. The technique of presenting the results of the analysis where the presentation of the results of this analysis aims to fully clarify what can be obtained at the hotel.

Keywords: *PUBLIC area Harris Residences Riverview kuta*

PENDAHULUAN

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang populer. Pariwisata Bali sangat mengagumkan dimata dunia Internasional, keindahan budaya dan banyaknya obyek wisata banyak menarik wisatawan baik asing maupun domestik untuk datang berwisata ke Bali. Salah satu destinasi favorit di Bali adalah kawasan Seminyak.

Hotel yang terkenal di daerah Seminyak adalah U Paasha Seminyak Bali, berawal dari sebuah perusahaan yang bernama *Absolute Hotel Service*. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan unik perhotelan. *Absolute Hotel Service* membentuk 4 brand yaitu *Eastin Easy*, *Eastin Hotel*, *Eastin Resort*, *U hotel & Resort* U Paasha Seminyak Bali sendiri merupakan hotel yang terbentuk dari brand

U Hotel & Resort. Dimana U Paasha Seminyak Bali dibangun pada tahun 2011 dan resmi dibuka tanggal 1 Mei 2013 merupakan salah satu *property* baru yang berada di Seminyak Bali.

Room attendant adalah salah satu seksi yang ada di departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan kamar tamu. Kamar tamu merupakan tempat beristirahat tamu saat menginap di hotel, suasana bersih, aman dan nyaman sangat berpengaruh pada kepuasan tamu selama menginap di hotel. Hal ini harus mendapat perhatian khusus bagi pihak manager hotel agar kondisi kamar tetap sesuai standar. Hotel U Paasha Seminyak Bali memiliki jumlah kamar sebanyak 102 kamar, terdiri dari 5 kamar *penthouse* dan 97 kamar suite. *Room attendant* merupakan lulusan dalam bidang pariwisata yang memiliki pengalaman kerja yang baik dan didukung oleh usia *room attendant* yang tergolong muda dan memiliki motivasi kerja yang sangat tinggi.

Untuk mengawasi kinerja *housekeeping* diperlukan orang yang bisa mengawasi dan sekaligus menjadi motivator dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kamar. Oleh karena itu kualitas pelayanan *housekeeping* sangat tergantung pada peranan *room supervisor*. *Room supervisor*

adalah petugas yang bertanggung jawab khusus atas pemeliharaan dan pembersihan serta pengawasan ruangan kamar tamu yang akan dijual.

Supervisor sebagai penanggung jawab teknis yang menguasai fungsi – fungsi manajemen seperti pengawasan, perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan diharapkan mampu membuat terobosan baru untuk meningkatkan kualitas kerja *room attendant* sebagai bawahannya. Merupakan tanggung jawab dan dedikasinya kepada *manajer* tingkat atas dan pemilik hotel maupun tamu yang sedang menginap di hotel. Sebagaimana diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar dapat menghindari terjadinya kekeliruan atau penyimpangan demi kelangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab seorang *room attendant* kerap menemui berbagai permasalahan yaitu, adanya alat pembersih yang belum diketahui cara pengoperasiannya, kurangnya kecepatan dalam membersihkan kamar, biasanya jika *occupancy* tinggi sering kekurangan *linen*, *laundry* sering datang terlambat, sering beberapa alat pembersih yang sudah tidak berfungsi dengan baik masih dipergunakan dalam operasional, ketidakhadiran *room attendant* karena sakit

atau izin berhalangan hadir tanpa keterangan. Jadi, *room attendant* harus efisien mengatur waktu agar tidak banyak menyita waktu, tapi kerapian dan juga kebersihan kamar tetap dijaga supaya tamu tidak ada yang *complaint* masalah kebersihan kamarnya. Adapun jenis *complaint* tamu saat menginap di U Paasha Seminyak Bali, yaitu towel udah kusam dan linen ada yang *spot*.

Jadi, *room attendant* harus lebih teliti lagi dalam membersihkan kamar untuk mendapatkan kualitas kamar yang bersih agar tamu yang menginap tidak ada yang *complaint*, *supervisor* mampu merencanakan tugas yang diberikan kepada *room attendant* yang harus diselesaikan untuk mencapai target. *Supervisor* harus mampu menetapkan tugas kepada masing – masing *room attendant* sehingga bisa mempermudah untuk koordinasi kepada bawahannya, *supervisor* harus mampu melatih dan mengarahkan yang baik pada bawahannya dan tetap adil serta disiplin memberikan kualitas kerja sesuai *standard operational procedure*, *supervisor* mampu mengawasi seluruh kelancaran atau kelangsungan kerja pada bawahannya, serta mengecek *room attendant* saat proses pembersihan kamar tamu sebelum dan sesudah selesai pekerjaannya, *supervisor* harus memberikan

motivasi kepada *room attendant* supaya semangat dan percaya diri dalam membersihkan kamar tamu tersebut, agar tamu puas atas kualitas kamar yang dihasilkan.

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui peranan *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant* di U Paasha Seminyak Bali.
- 2) Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi oleh *Supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant* di U Paasha Seminyak Bali.
- 3) Untuk Mengetahui kendala – kendala tersebut dalam mengatasi upaya – upaya yang dilakukan oleh *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant* di U Paasha Seminyak Bali.

Adapun yang menjadi landasan penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pertama penelitian dari Gede Udayana (2016) yang berjudul Upaya Kerja *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kualitas Kebersihan pada Four Season Resort Bali Sayan Ubud Gianyar. Teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan juga menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara,

dan dokumentasi. Dari penelitian disimpulkan bahwa pelaksanaan kerja *room attendant* di Four Season Resort Bali Sayan Ubud Gianyar dibagi menjadi dua *shift* yaitu *morning shift* yang tugas utamanya melaksanakan kebersihan kamar secara menyeluruh sedangkan *evening shift* yang bertugas untuk melaksanakan *turn down service*. Dalam upaya meningkatkan kualitas Four Season Resort Bali Sayan Ubud maka *room attendant* menjalankan tugas sesuai dengan arahan atasan dengan mengikuti standar yang telah ditetapkan, mengikuti *Functional Skill Training*, dan melakukan *daily cleaning* dan *general cleaning*.

Kedua dari penelitian yang dilakukan oleh Adi Wijaya (2016) dengan judul Upaya – Upaya Kerja *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kualitas Kebersihan di Puri Saron Seminyak Bali. Teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan juga menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa upaya – upaya kerja *room attendant* dalam meningkatkan kualitas kebersihan di Puri Saron Seminyak Bali. Dimana seorang *room attendant* di hotel dalam melaksanakan tugasnya selalu berhubungan tamu – tamu hotel mengharapakan agar pelayanan yang

dinikmati benar – benar memuaskan kebutuhan tamu dan keinginannya, sopan, ramah, jujur, efisien dan tepat waktu. Seorang *room attendant* memiliki tugas dan tanggung jawab yang mencakup perencanaan pendayagunaan tenaga kerja, pembinaan serta pengendalian yang sangat penting guna kelancaran operasional di *housekeeping* khususnya. Secara garis besar *room attendant* memiliki tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya sesuai dengan standar operasional prosedur.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh I Made Yoga Arthawan (2019) yang berjudul Upaya *Room Attendant* dalam Meningkatkan Kualitas Kebersihan Kamar di Grandmas Hotel Legian Bali, yang disusun oleh mahasiswa Untrim. Mengemukakan bahwa upaya *room attendant* dalam meningkatkan kualitas kebersihan kamar di Grandmas Hotel Legian Bali yaitu *room attendant* bertanggung jawab menjaga dan memelihara kebersihan kamar tamu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu meningkatkan kualitas kebersihan kamar tamu dan objek penelitian yang berbeda.

METODE PENELITIAN

Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Danang Sunyoto (2013: 21) data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti langsung untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dengan wawancara terhadap *supervisor* yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu : peranan *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*, kendala – kendala yang dihadapi oleh *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*, upaya yang dilakukan oleh *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*.

b. Data Sekunder

Menurut Danang Sunyoto (2013: 21) data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa standar operasional prosedur dan *job description* dari U Paasha Seminyak Bali.

Instrumen Penelitian

a. Checklist Observasi

Checklist Observasi yaitu daftar hal – hal yang diamati untuk mengetahui masalah yang akan

terjadi di hotel khususnya di departemen *housekeeping* pada seksi *supervisor*. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan melihat langsung operasional yang terjadi di lapangan terkait dengan standar operasional prosedur.

b. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, seperti gambar, hasil karya, dokumen – dokumen dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini dikumpulkan data – data yang diperlukan dalam permasalahan – permasalahan dengan cara mencatat hasil wawancara yang dilakukan dengan *supervisor*.

Instrumen pendukung lainnya yaitu alat tulis dan handphone. Alat tulis digunakan untuk menuliskan data yang di dapat dari narasumber. Handphone digunakan ketika penulis melakukan observasi dan wawancara yang merekam kegiatan dalam bentuk foto.

c. Daftar wawancara

Daftar wawancara merupakan pertanyaan – pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber terkait dengan hal yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan bertanya langsung kepada *supervisor* mengenai hal – hal yang diperlukan dalam *topic* permasalahan antara lain : Peranan *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*, kendala – kendala apa saja yang dihadapi *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*, upaya – upaya *supervisor* dalam mengatasi kendala tersebut dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*.

Teknik Pengumpulan Data

a.Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap situasi atau peristiwa di lapangan.

Dalam penelitian ini dilakukan observasi atau pengamatan langsung di departemen terkait atau objek yang diteliti di U Paasha Seminyak Bali yaitu pada seksi *supervisor* pada departemen *housekeeping*.

b.Wawancara

Wawancara adalah sebuah teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh keterangan langsung dari sumber yang bersangkutan melalui dialog tanya jawab.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan *supervisor* di U Paasha Seminyak Bali.

c.Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data berupa gambar, tabel dan dokumen – dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan gambar dan dokumen – dokumen penting yaitu : foto wawancara dengan *supervisor*, dan lembar pertanyaan wawancara. Data ini dapat digunakan sebagai bukti yang kuat dalam melakukan penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis

deskriptif kualitatif adalah teknik yang menganalisis data dengan menguraikan secara jelas data – data yang diperoleh selama melakukan penelitian, sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini data yang diperoleh *job description supervisor* di U Paasha Seminyak Bali. Peranan *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*, kendala – kendala yang dihadapi oleh *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*, upaya – upaya *supervisor* dalam mengatasi kendala tersebut dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Supervisor Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Room Attendant di U Paasha Seminyak Bali

Peranan *supervisor* sebagai pengawas disamping itu juga harus menjalankan peran penting dengan kemampuan *human skill* yang dimiliki disamping itu pula seorang *room supervisor* mampu mempengaruhi bawahan agar berperilaku sejalan dengan misi departemen demi keberhasilan perusahaan. *Supervisor* mampu merencanakan penetapan atau ketetapan kerja dengan bawahannya sebelum melakukan operasional, *supervisor* harus mampu melakukan pembagian kerja sehingga dapat mengkoordinasikan

bawahannya, *supervisor* mampu melatih dan memberikan pengarahan yang baik kepada *room attendant* dan tetap adil serta disiplin, *supervisor* juga bertugas mengawasi seluruh kelancaran atau kelangsungan kerja pada bawahannya, *supervisor* yang mampu memberikan dorongan kepada bawahannya untuk bekerja dengan baik dengan penuh percaya diri hal itu terjadi dimana saja baik di hotel bintang 3 maupun bintang 5.

Seorang *supervisor* memiliki tugas dan tanggung jawab yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pendayagunaan tenaga kerja pembinaan serta pengendalian yang sangat penting guna kelancaran operasional khususnya. Secara garis besar seorang *supervisor* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memimpin dan mengarahkan seluruh *staff* dengan memberikan latihan untuk tetap bersikap sopan dan melaksanakan pelayanan yang sempurna sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kendala – Kendala Yang Dihadapi Supervisor Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Room Attendant di U Paasha Seminyak Bali

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab seorang *supervisor* kerap menemui berbagai permasalahan yang

masih berhubungan dengan kualitas kerja *room attendant*, diantaranya yaitu :

- 1) Adanya penyimpangan prosedur kerja oleh *room attendant*.
- 2) Kurangnya keakuratan waktu dalam membersihkan kamar
- 3) Ketidakhadiran *room attendant* karena sakit atau berhalangan hadir tanpa keterangan.
- 4) Beberapa *cleaning equipment* yang sudah tidak berfungsi dengan baik masih dipergunakan dalam operasional.

Upaya – Upaya Supervisor Dalam Mengatasi Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Room Attendant di U Paasha Seminyak Bali

Kualitas kerja *room attendant* di U Paasha Seminyak Bali selalu berhubungan dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Di dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant*, seorang *supervisor* harus mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh *room attendant*. Dengan demikian *supervisor* dapat menentukan upaya – upaya apa saja yang harus dilakukan. Permasalahan yang ada pada *room attendant* biasanya berasal dari pengetahuan dan juga kedisiplinan yang

dimiliki oleh *room attendant* itu sendiri, upaya – upaya tersebut adalah :

- 1) Menghindari adanya penyimpangan prosedur kerja
Mengingat pentingnya kebersihan, kenyamanan dan kerapian kamar tamu maka penyimpangan prosedur kerja harus dihindari demi mendapatkan hasil yang maksimal. Penyimpangan – penyimpangan prosedur kerja yang harus dihindari yang berkaitan dengan kendala – kendala yang dihadapi.
- 2) Memberikan pelatihan tentang keakuratan waktu dalam bekerja
Pelatihan tentang keakuratan waktu sangat penting agar dapat bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan tetapi tetap memberikan hasil kerja yang maksimal.
- 3) Pencegahan dalam pemakaian *cleaning equipment* yang rusak.
Pencegahan dalam pemakaian alat – alat pembersih yang rusak sangatlah penting karena pada umumnya alat yang rusak tidak dapat memberikan hasil yang maksimal. Oleh karena itu *supervisor* mencegah pemakaian alat yang rusak tersebut agar tidak di pakai kembali.

Simpulan

Berdasarkan uraian maka dapat disimpulkan bahwa peranan penting *supervisor* dalam meningkatkan kualitas kerja *room attendant* di U Paasha Seminyak Bali yaitu dalam tugas dan tanggung jawabnya *supervisor* memberikan pengarahan – pengarahan mulai dari *preparation, operation, dan closing* dimana pengarahan – pengarahan tersebut sangat berguna bagi kelancaran pada saat *room attendant* menjalankan pekerjaannya.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan yaitu sebaiknya *supervisor* diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan sekaligus sebagai pedoman bagi *room attendant* dalam melaksanakan tugas – tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2000. *Pengertian Supervisor Room Attendant*. Surabaya : Balai Pustaka
- Agustinus, Darsono. 2007. *Tugas – Tugas Supervisor Room Attendant*. Medan : Andhi
- Bartono. 2007. *Peranan Supervisor Room Attendant*. Jakarta : Adhi
- Burkat dan Medlik. 2019. *Pengertian Pariwisata*. Jakarta : Balai Pustaka
- Danang Sunyoto. 2013. *Sumber Data*. Yogyakarta : PT Gramedia Pustaka
- David, Berry. 2003. *Pengertian Peranan*. Surabaya : Balai Pustaka
- Edison. 2016. *Indikator Kualitas Kerja*. Bandung : Andhi
- Farizhadi. 2011. *Pengertian Room Attendant*. Bandung : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Flippo. 2005. *Pengertian Kualitas*. Jakarta : Andhi
- Ikhsan. 2008. *Pengertian Hotel*. Bandung : Balai Pustaka
- Matutina. 2001. *Pengertian Kualitas*. Bandung : PT. Indeks Kelompok
- Ord Way Tead. 1991. *Syarat – Syarat Seorang Supervisor*. Yogyakarta : Alfabeta
- Pahan. 2007. *Pengertian Kualitas*. Jakarta : Sie
- Paramitha. 2007. *Pengertian Kualitas*. Yogyakarta : Jogja Camp
- Perwani. 2003. *Prosedur Kerja Room Attendant Dalam Menyiapkan Kamar Tamu*. Jakarta : Balai Pustaka
- Richard, Sihite. 2000. *Pengertian Supervisor Room Attendant*. Bandung : Balai Pustaka
- Rozy dan Koswara. 2015. *Pengertian Pariwisata*. Jakarta : Balai Pustaka
- Sambodo. 2005. *Pengertian Hotel*. Jakarta : Balai Pustaka
- Sarwoto. 2002. *Fungsi Supervisor Room Attendant*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Selaput. 2012. *Pengertian Meningkatkan*. Bandung : Adhi
- Sihite. 2003. *Pengertian Room Attendant*. Jakarta : Balai Pustaka
- Soerjono, Soekanto. 2002. *Pengertian Peranan*. Yogyakarta : Adhi
- Sugiarto. 2004. *Pengertian Hotel*. Surabaya : PT Gramedia
- Sulastiyono. 2001. *Pengertian Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono. 2011. *Pengertian Room Attendant*. Surabaya : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Jenis Data*. Jakarta : Andhi

- Trianto. 2010. *Pengertian Meningkatkan*.
Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
Utama
- Tarmoezi. 2015. *Jenis – Jenis Hotel*.
Bandung : PT Gramedia Pustaka
- Wungu dan Brotoharsojo. 2003. *Pengertian
Kualitas*. Surabaya : Rajawali Pers