

# **UPAYA *ROOM SUPERVISOR* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KAMAR *DELUXE* PADA PADMA RESORT LEGIAN KUTA BALI**

I Putu Ariska Mahendra, Ni Putu Yunik Anggreni , I Made Bayu Wisnawa

Universitas Triatma Mulya

## ***ABSTRACT***

The purpose of this study was to determine the Room supervisor procedures in improving the quality of Deluxe rooms at Padma Resort Legian Kuta Bali, knowing the obstacles faced by Room Supervisors in improving the quality of Deluxe rooms at Padma Resort Legian Kuta Bali and efforts made in dealing with the obstacles experienced by Room Supervisors in improving the quality of Deluxe rooms at Padma Resort Legian Kuta Bali. Data collection techniques are carried out by means of observation, interviews, and documentation. The results showed that there are several ways done by supervisors to improve room quality, namely communicating with housekeeping by giving morning briefing every day or by directly providing information to housekeeping such as a change in room status. The division of schedules that are irregular or change due to the limited number of employees. 2. Difficulty in fostering the discipline of the housekeepers due to some housekeepers relaxing during working hours. 3. There is no indifferent response from some housekeepers in seeing something odd or seeing damage in the room. Efforts made to resolve obstacles are giving trust to those who get the assignment in public area because they already have more abilities and skills than others, giving appreciation for a success or achievement that has been achieved by the housekeeper, training the housekeeper, and giving direction or notification to the housekeeper in anticipating all possibilities that can occur.

Keywords: *Supervisor, Deluxe Room, Communication*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar belakang**

Dunia pariwisata kini menjadi dunia yang sangat menguntungkan sehingga tidak salah jika pariwisata menjadi sarana penting untuk

mendongkrak perekonomian negara (Wisnawa, 2022). Hal itupun yang terjadi di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang terkenal dengan industri pariwisata baik itu wisata alam, wisata kuliner,

wisata belanja, dan sebagainya. Salah satunya pulau bali yang menjadi salah satu tujuan utama pariwisata indonesia (Wisnawa, 2021). Bukan tanpa alasan jika bali menjadi ‘‘the best devisa giver in tourism’’ ini dilihat dari persentase kedatangan wisatawan luar maupun wisatawan domestic yang menjadikan bali sebagai destinasi utamanya.

Bali menjadi primadona industri pariwisata karena adat budaya, kesenian, alamnya yang indah dan tentu saja masyarakatnya yang ramah dan santun (Wisnawa, 2021). Keberhasilan perkembangan industry pariwisata ini tentunya harus didukung fasilitas seperti akomodasi, dan iklim yang mendukung serta individu dengan skill yang mampu untuk menyongsong para wisatawan.

Menurut Nina M. Sutisna (Wisnawa, 2019) Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, barang bawaan tamu, Laundry-an

tamu, dan dapat menggunakan fasilitas di dalam hotel. Dalam suatu hotel tidak hanya fasilitas-fasilitas tersebut yang membuat pengunjung merasa nyaman dan puas, tetapi juga keramah-tamahan seluruh karyawan hotel dapat menjadi nilai lebih tinggi bagi hotel tersebut. Tidak semua orang dapat menjadi hotelier yang baik, setiap hotelier harus dibekali dengan kemampuannya masing-masing yang tentu saja untuk menunjang segala pekerjaannya di hotel.

Salah satu hotel yang banyak diminati oleh wisatawan yang berkunjung ke bali adalah Padma Resort Legian. Hotel ini merupakan hotel berbintang 5 yang terletak di kelurahan legian dan termasuk satu-satunya hotel terbesar di legian yang berdekatan dengan pantai serta memiliki 437 kamar yang sangat mewah dan dilengkapi fasilitas mumpuni untuk standar hotel hotel bintang 5.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan permasalahan yang sering ditemui adalah adanya bantuan dari seorang *Room Supervisor* dalam penyiapan kamar

*Deluxe* kepada Pramugraha pada Padma Resort Legian Kuta Bali. Terutama kamar *deluxe*, seperti: pada saat *check out* yang sudah dibersihkan oleh *room attendant* ternyata ada kotoran di lantai yang tidak bisa dibersihkan dengan *mop*, sehingga *room supervisor* yang melihat langsung mengambil mesin *scrubbing* untuk membersihkannya sebelum *check in* tersebut datang. *Room Supervisor* sebagai penanggung jawab teknis yang menguasai fungsi-fungsi manajemen seperti: pengawasan, perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan maka diharapkan mampu membuat suatu terobosan untuk meningkatkan kualitas kerja pramugraha sebagai bawahannya. Karena ini merupakan tanggung jawab dan dedikasinya kepada manajer tingkat atas dan pemilik hotel maupun tamu yang sedang menginap di hotel tersebut. Sebagaimana diharapkan untuk meningkatkan kualitas kerja pramugraha agar menjadi maksimal serta *complain* dari tamu kepada departemen *housekeeping* menjadi berkurang.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Upaya *Room Supervisor* Dalam Meningkatkan Kualitas Kamar *Deluxe* Pada Padma Resort Legian Kuta Bali”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah prosedur *Room Supervisor* dalam meningkatkan kualitas kamar *Deluxe* di Padma Resort Legian Kuta Bali?
2. Kendala-kendala apakah yang dihadapi oleh *Room Supervisor* dalam meningkatkan kualitas kamar *Deluxe* di Padma Resort Legian Kuta Bali?
3. Upaya apakah yang dilakukan dalam menghadapi kendala-kendala yang dialami oleh *Room Supervisor* dalam meningkatkan kualitas kamar *Deluxe* di Padma Resort Legian Kuta Bali?

## **LANDASAN TEORI**

### **2.1 Kajian Teoritis**

#### **2.1.1. Pengertian Hotel**

Pengertian Hotel menurut Agus Sulastiyono, Drs, M,Si. (2011 : 3) adalah “Hotel atau usaha akomodasi merupakan usaha jasa pelayanan yang rumit pengelolaannya

(*multicomplex*) dan seluruh fasilitasnya kemungkinan disediakan untuk umum selama 24 jam”

Menurut Aix (2019) “Hotel adalah suatu satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi”

Dari pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian hotel adalah salah satu bentuk akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya yang menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya secara profesional, yang rumit pengelolaannya (*multicomplex*) dan seluruh fasilitasnya kemungkinan disediakan untuk umum selama 24 jam”

#### 2.1.2. Pengertian Upaya

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata upaya berarti usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, iktiar untuk mencapai maksud,

memecahkan persoalan mencari jalan keluar. Upaya juga diartikan sebagai bagian yang yang dimainkan oleh orang atau bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan. Menurut Poerwadarminta (1991: 574), Upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal, dan ikhtisar. Berdasarkan pengertian upaya dari dua sumber diatas maka dapat disimpulkan bahwa upaya adalah sesuatu usaha yang dilakukan seseorang dalam menyampaikan maksud, akal, dan ikhtisar dengan mengarahkan tenaga dan pikiran untuk mencapai tujuan tersebut.

#### 2.1.3. Pengertian Meningkatkan

Menurut Adi S, (2003: 67) Peningkatan bersasl dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga berarti pangkat, taraf, dan kelas. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, kualitas maupun kuantitas.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb). Jadi peningkatan

adalah lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan, peningkatan juga berarti kemajuan, penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa meningkatkan adalah suatu yang membentuk susunan berkaitan dengan kemajuan, penambahan keterampilan dan kemampuan untuk menjadi lebih baik secara kualitas maupun kuantitas.

#### 2.1.4. Pengertian Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja terdapat pada elemen sebagai berikut.

Kualitas meliputi usaha

1. Memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi diatas, makna kualitas yang dimaksudkan adalah

usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dengan produk, maupun jasa yang diberikan dalam meningkatkan kualitas *deluxe room* di Padma Resort Legian Kuta Bali.

Kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu factor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi.

#### 2.1.5. Pengertian Supervisor

Menurut Suradnya (1989: 8) "Supervisor" adalah seorang anggota dari manajemen, lini pertama yang bertanggung jawab atas pekerjaan kelompoknya kepada manajemen yang lebih tinggi.

#### 2.1.6. Jenis-Jenis Kamar Tamu

Adapun jenis - jenis kamar yang ada di hotel menurut Yogo Arthawan dalam Laporan Tugas Akhir (2019) yaitu :

1. *Single room atau Single bedroom*, kamar yang dilengkapi dengan sebuah tempat tidur yang berukuran tunggal atau *single bed*. Untuk satu orang dengan ukuran

80 X 192 Sampai dengan 100 X 200 cm.

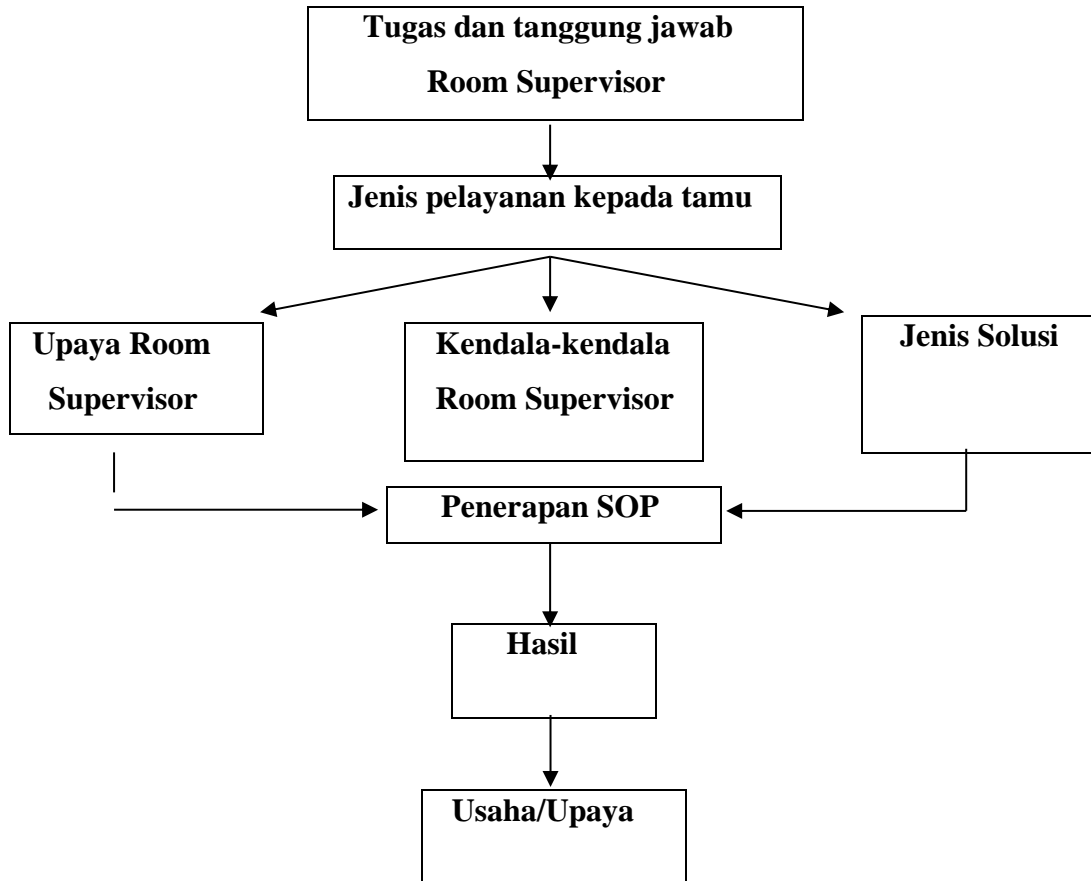
2. *Twin Bed Room*, kamar yang memiliki arti kembar maka ada *lebih* satu ranjang berukuran *single* dalam satu ruangan dengan ukuran yang sama untuk dua orang.
3. *Triple room atau Triple bedroom*, Kamar yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur untuk dua orang tamu yang ditambah sebuah tempat tidur untuk dua orang tamu di tambah sebuah tempat tidur tambahan untuk satu orang tamu atau sebuah kamar yang dilengkapi dua tempat tidur tunggal masing-masing untuk satu orang tamu. Jadi *triple room* dapat dihuni oleh tiga orang tamu.
4. *Suite Room*, Sebuah kamar yang dilengkapi (*kitchenette*) dengan ruang duduk atau *living room*, disamping itu *suite room* sering juga dilengkapi dengan mini bar dan dapur kecil.

## 2.2 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1.

Kerangka Konseptual Upaya *Room Supervisor* Dalam Meningkatkan Kualitas Kamar *Deluxe* Pada Padma Resort Legian Kuta Bali.

**Bagan 2.1**



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Padma Resort Legian. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi, dokumentasi dan wawancara. Data dianalisis menggunakan Teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan untuk menyajikan hasil analisis data adalah metode informal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Upaya *Room Supervisor* Dalam Meningkatkan Kualitas Kamar *Deluxe* Pada Padma Resort Legian Kuta Bali

Upaya *room supervisor* dalam membantu penyiapan kamar *deluxe* di Padma Resort Legian Kuta Bali yaitu: Berkomunikasi dengan Pramugraha Seorang *room supervisor* dalam hal ini berperan sebagai seorang pemimpin yang dapat membangun komunikasi dengan baik sehingga antara *room supervisor* dengan pramugraha keduanya dapat melakukan komunikasi dengan baik dalam melaksanakan pekerjaan. Untuk melakukan komunikasi *room supervisor* melakukan dengan cara memberikan *morning briefing* setiap

hari ataupun dengan cara langsung memberikan suatu informasi kepada pramugraha seperti adanya perubahan status kamar atau ada tamu yang pindah kamar.

### 4.2 Kendala – Kendala yang Dihadapi oleh *Room Supervisor* dalam meningkatkan kualitas kamar *Deluxe Room* pada Padma Resort Legian Kuta Bali.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *room supervisor* di padma resort legian tentu saja pernah mengalami kendala. Adapun kendala yang sering di hadapi oleh *room supervisor* dalam penyiapan kamar *deluxe* adalah :

1. Pembagian jadwal yang tidak beraturan atau berubah karena jumlah karyawan yang terbatas.
2. Kesulitan dalam membina kedisiplinan para pramugraha yang diakibatkan beberapa pramugraha bersantai saat jam kerja.
3. Tidak ada respon acuh tak acuh beberapa pramugraha dalam melihat sesuatu yang ganjil atau melihat kerusakan-kerusakan yang ada di kamar.

**4.3 Upaya – Upaya yang Dilakukan oleh *Room Supervisor* untuk Mengatasi Kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas *deluxe room* pada Padma Resort Legian Kuta Bali.**

Adapun solusi-solusi yang dilakukan oleh *Room Supervisor* dalam mengatasi kendala-kendala dalam menyiapkan *deluxe room* pada Padma Resort Legian Kuta Bali yaitu :

1. Pembagian jadwal yang tidak beraturan. Adapun solusi yang dilakukan yaitu dengan cara memberikan kepercayaan kepada yang mendapatkan tugas di *public area* karena sudah memiliki kemampuan dan keterampilan yang lebih dari yang lainnya. Kemudian merekrut *trainee* maupun *daily worker* untuk menutupi kekurangan karyawan yang terjadi dengan tujuan agar operasional dapat berjalan dengan baik
2. Kesulitan dalam membina kedisiplinan kerja. Adapun solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan cara memberikan penghargaan terhadap sebuah keberhasilan atau prestasi yang

telah dicapai oleh pramugraha. Setiap bulannya *room supervisor* merekomendasikan dan memberikan penghargaan “*the best employee of the month*” kepada pramugraha yang terpilihnya nantinya akan diseleksi kembali guna mendapatkan hadiah dan sertifikat.

3. Tidak ada respon acuh atau acuh tak acuh. Dalam mengatasi kendala dalam menghadapi kekurangan respon atau acuh tak acuhnya pramugraha dalam melihat hal-hal ganjil atau kerusakan yang ada di dalam kamar seorang *room supervisor* memberikan solusi dengan cara melatih pramugraha dan memberikan pengarahan atau pemberitahuan kepada pramugraha dalam mengantisipasi segala kemungkinan yang dapat terjadi. Misalnya: terjadi *liking* di *bathroom*, *spot* di kamar dan kerusakan-kerusakan yang terjadi di dalam kamar untuk secepatnya melaporkannya kepada *maintenance section* agar secepatnya diganti dan diperbaiki sehingga tidak

terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan uraian maka dapat disimpulkan bahwa yaitu :

Prosedur *Room Supervisor* dalam meningkatkan kualitas Kamar *Deluxe* pada Padma Resort Legian Kuta Bali

- a. Berkomunikasi dengan Pramugraha
- b. Memotivasi pramugraha
- c. Menciptakan disiplin kerja pramugraha
- d. Menilai hasil kerja pramugraha

### **5.2 Saran**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Padma Resort Legian Kuta Bali diuraikan beberapa saran di bawah ini yaitu :

1. Pramugraha yang berhalangan hadir seharusnya bisa memberikan informasi atau keterangan sakit kepada *Room Supervisor* pada hari tersebut, sehingga *Room Supervisor* mampu mencari pengganti sementara pada *section* tempat bertugas.
2. Harus adanya kesadaran dalam diri pramugraha terhadap tata

tertib yang telah berlaku dan tentunya seperti jam istirahat maupun saat jam pulang.

3. Seorang *Room Supervisor* diharapkan mampu untuk memberikan pelatihan-pelatihan dan mampu memberikan pengarahan bagi pramugraha untuk lebih teliti dalam bekerja sesuai dengan standar yang berlaku di Padma Resort Legian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agusnawar, (2002). *Operational Tata Graha*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Anon. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nina, M. Sutisna, (2006) *Pariwisata Hotel Akomodasi*
- Poerwadarminta (1991). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Yogyakarta. Balai Pustaka
- Suradnya, Made, (1989). *Pengantar Ilmu Pariwisata Bali*
- Sulastiyono, Agus, (1994) *Teknik dan Prosedur Pelayanan Tata Graha (Housekeeping Service, Technique and Procedure)*
- Tarmoezi. (2011). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Jakarta: Alfabeta
- Wanardi. 1995. *Manajemen Perubahan*. Yogyakarta. CV Mandar Maju
- Wisnawa, I. M. B., Kartimin, I. W., & Hartini, N. M. (2022). *Brand dan E-Marketing Pariwisata*

- (W. N. Cahyo (ed.); First).  
Deepublish.
- Wisnawa, I. M. B., Prayogi, P. A., & Sutapa, I. K. (2021). *Manajemen Pemasaran Pariwisata- Pengembangan Potensi Produk Wisata Perdesaan* (A. Y. Wati (ed.); First).
- Wisnawa, I. M. B., Saharjo, S. A. J., Anak Agung Ratih Wijayanti, Ni Nyoman Nidya Trianingrum, Ni Wayan Mekarini, & I Made Hedy Wartana. (2021). Pendampingan Desa Wisata Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Pada Era New Normal Di Desa Wisata Sangeh. *Synergy and Society Service*, 1(2), 56–66. <https://doi.org/10.51713/save.v1i2.49>
- Wisnawa, I. M. B., Sutapa, I. K., & Prayogi, P. A. (2019). *Manajemen Pemasaran Pariwisata : Model Brand Loyalty Pengembangan Potensi Wisata di Kawasan Pedesaan* (A. D. Nabila (ed.); First, Issue 1). Deepublish.
- Yayuk Sri Purwani. 2001. *Teori Petunjuk Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama