

PERANAN *EXECUTIVE HOUSEKEEPER* PADA HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI

YOLVERI

Akpar Paramitha Bukittinggi

Abstract: *This Research the role of the executive housekeeper in improving the quality of hotel housekeeping services. In improving the quality of housekeeping services, Executive Housekeeper Hotel Pusako Bukittinggi has several roles and constraints that must be controlled when carrying out work so that it will affect the level of service and progress of a hotel. This research uses data collection methods by observation, interview and literature study. The data obtained were then analyzed and presented in a qualitative method. In improving the quality of housekeeping services in a hotel, Executive Housekeeper has a role as Public Relations, Interdepartmental Relations, Security, Quality Control, Motivator and Leader in order to carry out the responsibilities of supervising, running, and controlling all subordinate work for smooth housekeeping. The results showed that in their duties, the Executive Housekeeper of Pusako Bukittinggi Hotel was unable to perform its role optimally due to various obstacles. The constraints faced by the Executive Housekeeper are the frequent lack of procurement of goods for the room, late check-out, the lack of Roomboy Staff that can hinder the work of Executive Housekeepers and an Executive Housekeeper who lacks knowledge of housekeeping and this is the main thing that becomes a major obstacle for Executive Housekeeper and so on . With these various obstacles can hamper the improvement in the quality of hotel housekeeping services. To improve housekeeping services, hotel management must pay attention in appointing someone to be an Executive Housekeeper in accordance with their criteria and providing solutions to existing constraints, so that the Executive Housekeeper can work in accordance with his role.*

Keywords: *Role, Executive Housekeeper, Service.*

A. Pendahuluan

Secara umum diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan erat. Pariwisata merupakan satu hal yang menyangkut kebutuhan hidup manusia sebagai makhluk sosial. Ketika seseorang mencapai taraf kehidupan tertentu, maka muncul suatu kebutuhan rohani yaitu kebutuhan untuk berwisata. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh masyarakat, pengusaha dan Pemerintahan Daerah. Salah satu fasilitas yang menunjang dalam pariwisata adalah akomodasi perhotelan. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*). Ini berarti hidup dan kehidupan kepariwisataan banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang. Dapat diumpamakan industri pariwisata ini sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Semua fasilitas ini diperuntukkan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu dan salah satu prioritas yang dijual oleh sebuah hotel selain dari segi pelayanan dan fasilitas adalah kenyamanan. Mengingat industri perhotelan sangat penting maka memerlukan bagian-bagian operasional agar kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan

baik. Didalam sebuah hotel terdapat beberapa *department* pada hotel seperti, *Front Office Department, Food and Beverages Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Personalia/HRD Department, Engineering Department, Marketing Department, Purchasing Department* dan *Security Department*.

Peran dari *Housekeeping Department* yang juga sangat berpengaruh dalam menciptakan kenyamanan, kebersihan, kerapian dan keindahan di sebuah kamar hotel adalah *Room Attendant* yang dipertanggungjawabkan ke *Floor Supervisor Housekeeping* dan dipertanggungjawabkan lagi ke *Executive Housekeeper*. Oleh karena itulah *Housekeeping* merupakan salah satu *department* yang paling vital pada struktur sebuah hotel. Kualitas pelayanan yang baik didalam suatu hotel, akan menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Apabila pelanggan benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Karena pelanggan dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perusahaan. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik di *Housekeeping*, maka ada salah satu hal yang harus diperhatikan oleh *Staff Housekeeping* dapat berasal dari *Room Attendant, Floor Supervisor Housekeeping* maupun *Executive Housekeeper* yaitu tentang prosedur pekerjaan yang harus diketahui oleh semua *Staff Housekeeping* terutama pada *Executive Housekeeper* dipertanggungjawabkan kepada *General Manager*.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat betapa pentingnya arti pelayanan bagi sebuah perusahaan jasa hotel. Hotel Pusako Bukittinggi sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa perhotelan tidak hanya sekedar menerima tamu untuk menginap, tetapi mereka juga menyediakan fasilitas pendukung pelayanan jasanya serta membangun berbagai fasilitas dan kamar yang mulai ditata sedemikian rupa agar membuat tamu betah untuk menginap. Selain itu ada beberapa alasan lain yang dirasakan peneliti setelah melakukan pengamatan dan observasi langsung pada Hotel Pusako Bukittinggi, seperti kurangnya kesadaran *Staff* karyawan hotel terhadap kebersihan lingkungan hotel terutama pada *Executive Housekeeper* melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)*, kurangnya perawatan / *maintenance* terhadap fasilitas hotel karena Hotel Pusako Bukittinggi tersebut salah satu hotel tua yang berada di Bukittinggi, dan standar layanan yang diberikan belum memenuhi *Standart Operational Procedure (SOP)*, yang seharusnya pihak hotel berikan kepada tamu.

B. Metodologi Penelitian

Adapun metode pengumpulan data yang penulis dapatkan yang terdiri dari beberapa metode antara lain: a) Data primer: *Observasi* (pengamatan) adalah melakukan pengamatan dengan mendatangi objek secara langsung untuk melihat permasalahan yang terjadi. *Interview* (wawancara) adalah melakukan proses tanya jawab dalam penelitian yang langsung secara lisan dengan pihak karyawan hotel untuk mendengarkan informasi-informasi mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan objek penelitian; b) Data sekunder, *Library research* adalah data yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan yang erat hubungannya, seperti studi keperpustakaan dengan membaca / mempelajari buku-buku teks, catatan kuliah, makalah, jurnal, *internet*, dan bahan-bahan seminar. *Field research* adalah peneliti mengamati dan terjun langsung ke lapangan bagaimana cara kerja *Executive Housekeeper* pada saat bekerja serta upaya *Executive Housekeeper* dalam melaksanakan peranannya di hotel. Analisa data disebut juga dengan pengolahan dan penafsiran data. Analisa data merupakan proses kegiatan pengolahan hasil penelitian, yang dimulai dari menyusun,

mengelompokkan, menelaah, dan menafsirkan data dalam pola serta hubungan antar konsep dan merumuskannya dalam hubungan antara unsur-unsur lain agar mudah dimengerti dan dipahami. Proses analisa data dimulai dengan menelaah informasi atau data yang telah didapat, baik yang didapat dari wawancara, pengamatan ataupun dari studi terhadap dokumen-dokumen. Metode kualitatif adalah analisa dengan menggunakan data yang bersifat monografi atau berwujud kasus-kasus yang tidak tersusun kedalam suatu struktur klasifikasi. Metode kuantitatif adalah analisa dengan menggunakan data dan jumlah yang banyak dan mudah diklasifikasikan kedalam kategori-kategori tertentu.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Peranan *Executive Housekeeper* pada Hotel Pusako Bukittinggi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara mewawancarai salah satu *staff* yang ada di *Housekeeping Department* yaitu kepada Mrs. Vera Dilawaty selaku *ADM Secretary Housekeeping*. Dalam kesempatan ini penulis melakukan wawancara mengenai Peranan *Executive Housekeeper* yang diterapkan di Hotel Pusako Bukittinggi, dimana ini adalah bahan penting yang diperoleh oleh penulis untuk pembahasan rumusan masalah yang penulis buat. Pada sesi wawancara ini Mrs. Vera Dilawaty memberikan penjelasan tentang Peranan *Executive Housekeeper* yaitu : Hanya beberapa peranan yang dimiliki oleh seorang *Executive Housekeeper*. Karena tidak mudah untuk menjadi seorang *Executive Housekeeper*, dimana *Executive Housekeeper* adalah seorang atasan yang harus benar-benar dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, harus dapat mengawasi dan mengontrol pekerjaan *Staff* bawahannya, harus dapat menjalankan tugasnya sebagai seorang *Executive Housekeeper* dengan mempunyai tujuan untuk kelancaran operasional di *Housekeeping Department* yang sesuai dengan *Standard Operational Procedur (SOP)* yang berlaku di Hotel Pusako Bukittinggi. (wawancara dengan Mrs. Vera Dilawaty, 10 September 2019)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis ada beberapa peran penting yang telah dilakukan oleh *Executive Housekeeper* pada Hotel Pusako Bukittinggi, antara lain :

***Public Relations* artinya Hubungan baik dengan umum**

Public Relations adalah cara seseorang untuk melakukan hubungan yang baik dengan *Public* (umum). Menurut Penelitian yang telah dilakukan penulis, sebagai seorang *Public Relations, Executive Housekeeper* telah melaksanakan perannya dalam bentuk :

1. Dengan Tamu Hotel. Seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan hubungan baik dengan tamu, dengan cara membantu tamu yang meminta bantuan seperti menunjukkan kepada tamu dimana letak kamar tamu yang meminta bantuan tersebut. *Executive Housekeeper* selalu ramah kepada tamu, supaya tamu tersebut merasa senang untuk menginap di hotel kita.
2. Dengan Atasannya (*General Manager*). Seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan hubungan baik kepada atasannya, dengan cara melaksanakan kegiatan briefing management yang diperintahkan oleh *General Manager* yang gunanya untuk bisa berkomunikasi dengan baik antar *management*, supaya apa saja keluh kesah yang dihadapi seorang *Executive Housekeeper*, supaya bisa dikomunikasikan dengan baik dan hubungan antara *General Manager* dan *Executive Housekeeper* tetap bisa terjaga dengan baik.
3. Dengan Head Department Lainnya. Seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan hubungan baik antar *Head Department*, dengan cara membicarakan

hal-hal yang tidak menyenangkan antar *Head Department*, supaya hubungan *Executive Housekeeper* dengan *Head Department* yang lain bisa terjaga dengan baik, dan tidak ada lagi kesalahpahaman antara *Executive Housekeeper* dengan *Head Department* lainnya. Jika seorang *Executive Housekeeper* tidak bisa menjaga hubungan baik dengan *department* lain maka akan terjadi pertengkaran dan permusuhan yang tidak diinginkan.

Jadi sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis, maka seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan perannya sebagai *Public Relations* dengan baik, baik itu dengan tamu, dengan *General Manager* serta dengan *Head Department* lainnya. Namun ada beberapa saran dari penulis untuk *Executive Housekeeper* yaitu supaya peran *Public Relations* ditingkatkan dengan baik agar *Executive Housekeeper* bisa melakukan perannya dengan sangat baik. Sebagai *Executive Housekeeper* diharapkan dapat memberikan *image* yang baik tentang hotelnya, dan *Executive Housekeeper* tidak hanya berpapasan yang baik dengan tamu, serta juga bisa menjual produk-produk yang ada di *Housekeeping* terutama pada kamar.

***Interdepartmental relations* artinya hubungan baik dengan bawahannya**

Interdepartmental relations adalah cara seseorang untuk melakukan hubungan yang baik dengan bawahannya. Menurut Penelitian yang telah dilakukan penulis, sebagai seorang *Interdepartmental relations*, *Executive Housekeeper* telah melaksanakan perannya dalam bentuk: Dengan bawahannya, Seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan hubungan baik dengan bawahannya, dengan cara membantu bawahannya yang sedang kesusahan yaitu membawa semua *linen* yang telah dibuang/kotor ke tempat pencucian (*Laundry*) karena posisi *Linen Attendant* sedang kosong dan membuat semua *Room Attendant* menjadi kewalahan.

Dan minimal sekali sebulan *Executive Housekeeper* melakukan *Briefing Housekeeping* khusus untuk melihat apa saja keluhan-keluhan dari bawahannya. Dan setiap *weekend* *Executive Housekeeper* membawakan sarapan untuk bawahannya. Semua ini dilakukan untuk membuat hubungan bisa tetap terjaga dengan baik tanpa ada permusuhan yang tidak diinginkan. Jika hubungan keduanya tidak bisa baik walaupun sudah dilakukan berbagai cara, ini semua kembali kepada diri masing-masing baik itu atasan, maupun bawahannya. Jadi sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis, maka seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan perannya sebagai *Interdepartmental Relations* dengan baik kepada bawahannya. Dan penulis juga menyarankan kepada *Executive Housekeeper* supaya bisa meningkatkan hubungannya dengan bawahannya lebih baik lagi dari yang sebelumnya, supaya pekerjaan yang ada di *Housekeeping Department* bisa terlaksanakan dengan lebih baik lagi.

***Security* artinya Menjaga Keamanan Tamu dan Hotel**

Security adalah cara seseorang untuk menjaga keamanan untuk tamu maupun hotel. Menurut Penelitian yang telah dilakukan penulis, sebagai seorang *Security*, *Executive Housekeeper* telah melaksanakan perannya dalam bentuk :

1. Keamanan barang-barang milik tamu. Seorang *Executive Housekeeper* telah menjaga keamanan barang-barang milik tamu, dengan cara tidak membiarkan siapa pun kecuali *Staff Housekeeping* yang membersihkan kamar dan orang yang bersangkutan masuk kedalam kamar tamu hotel. Apabila ada orang hotel yang ingin masuk ke kamar karena ada keperluan, maka *Executive Housekeeper* atau bawahannya selalu siap menemani dan mengawasinya, supaya tidak terjadi kehilangan barang-barang milik tamu. Contohnya : seorang *waiter/s* ingin mengantarkan *fruit basket* ke kamar 306, akan tetapi setelah di ketuk pintu kamar

tamu tersebut, ternyata tamunya tidak ada didalam. Maka *waiter/s* tersebut meminta bantuan kepada pihak *Housekeeping* untuk membukakan pintu kamar untuk mengantarkan *fruit basket*. Dan disaat itulah tugas *Executive Housekeeper* menjaga dan mengawasi barang-barang milik tamu supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh *Executive Housekeeper*. Seorang *Executive Housekeeper* tidak hanya menjaga keamanan barang-barang milik tamu yang ada di kamar, dan bahkan *Executive Housekeeper* telah menjaga barang-barang milik tamu yang tertinggal ketika tamu sudah *check out*, dengan cara menyimpan barang-barang milik tamu yang tertinggal ke dalam *Lost and Found List*, dan disimpan di *Housekeeping Office* serta dibawah tanggung jawab *Executive Housekeeper* tersebut. Jika barang-barang tamu yang tertinggal tersebut belum diambil oleh tamu tersebut, maka barang-barang tersebut akan diberikan kepada *Roomboy* yang menemukannya sesuai dengan jenis barangnya. Jika barang-barang tamu tersebut adalah pakaian maka jangka waktunya adalah 3 bulan dari penemuan pakaian tersebut, jika barang-barang tamu tersebut adalah barang elektronik maka jangka waktunya adalah 6 bulan dari penemuan barang tersebut.

2. Keamanan barang-barang milik hotel. Seorang *Executive Housekeeper* telah menjaga keamanan barang-barang milik hotel, dengan cara melakukan pembersihan peralatan oleh *Staff Housekeeping* yang diawasi/dikontrol oleh *Executive Housekeeper* dan setelah itu disimpan kembali ke tempat yang telah ditentukan. Jika peralatan *manual* disimpan didalam *pantry*, sedangkan peralatan *makinal (elektronik)* disimpan diruangan *Executive Housekeeper*, karena tidak satu orang pun yang bisa merusaknya karena selalu dikunci. Contohnya : jika seorang *Roomboy* ingin menggunakan peralatan mesin yaitu *vacuum* maka harus meminta izin kepada *Executive Housekeeper* dan juga mengawasi dengan cara mengontrol pekerjaan *Roomboy* secara berkala oleh *Executive Housekeeper* ketika digunakan oleh *Roomboy* tersebut. Dan setelah digunakan oleh *Roomboy* maka dilakukan pembersihan kembali supaya peralatan tersebut terawat dengan baik dan bagus, serta meletakkan *vacuum* tersebut ke ruangan *Executive Housekeeper* dan setelah itu ruangan tersebut dikunci kembali.
3. Keamanan kunci-kunci hotel. Seorang *Executive Housekeeper* telah menjaga keamanan kunci-kunci hotel, dengan cara menyimpan kunci-kunci tersebut di satu tempat, dan bedakan mana kunci-kunci yang sering dipakai dengan kunci yang sangat penting. Contohnya : ada beberapa jenis kunci di *Housekeeping Department* yaitu kunci untuk tamu (*Guest Key*), kunci untuk *room attendant* (*Pass Key*), kunci untuk *floor supervisor* (*Floor Key*), kunci untuk *executive housekeeper* (*Master Key*), kunci untuk *general manager* (*Grand Master Key*). Masing-masing kunci harus ada tanggung jawab pemegangnya, misalnya *Guest Key* diletakkan/dibawah tanggung jawab *Front Office Department* untuk tamu. *Pass Key* dipegang/dibawah tanggung jawab *Room Attendant* dan penyimpanannya bisa ke tempat khusus atau disimpan sendiri dan jika hilang adalah tanggung jawab seorang *room attendant*. *Floor Key* dipegang/dibawah tanggung jawab *Supervisor* tersebut, sedangkan *Master Key* ini adalah kunci yang ada di *Executive Housekeeper* dimana kunci ini bisa membuka semua pintu kamar hotel dan hampir sama dengan *Grand Master Key* yang diletakkan/disimpan dibawah tanggung jawab *General Manager*. Biasanya kunci *Master Key* yang dipegang *Executive Housekeeper* disimpan di tempat yang tidak bisa/tidak diketahui oleh siapa pun karena jika kunci tersebut jatuh ke tangan

orang yang tidak bertanggung jawab maka itu adalah kesalahan yang paling fatal bagi seorang *Executive Housekeeper* dan bisa mengancam pekerjaannya.

Jadi sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis, maka seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan perannya sebagai *Security* dengan baik terhadap barang-barang milik tamu, barang-barang-barang milik hotel serta menjaga kunci-kunci hotel. Dan penulis juga menyarankan kepada *Executive Housekeeper* supaya bisa meningkatkan keamanan yang lebih baik lagi dari yang sebelumnya, supaya semua keamanan selalu tetap terjaga dengan lebih baik.

Quality Control artinya Mengontrol Kualitas Kebersihan

Quality control adalah cara seseorang untuk mengontrol kualitas kebersihan hotel yang dikerjakan oleh *Staff Housekeeping*. Menurut Penelitian yang telah dilakukan penulis, sebagai seorang *Quality Control*, *Executive Housekeeper* telah melaksanakan perannya dalam bentuk:

1. Kebersihan area luar hotel. Seorang *Executive Housekeeper* telah mengontrol kualitas kebersihan area luar hotel, dengan cara mengawasi setiap hari kebersihan diluar hotel baik itu area taman, area parkir dan area lainnya oleh *Gardener*. *Executive Housekeeper* selalu memeriksa area luar hotel untuk melihat apakah kebersihan area luar hotel sudah terjaga dengan baik atau belum oleh *Gardener*. *Executive Housekeeper* mengontrol pekerjaan secara berkala yaitu 3 kali dalam sehari. Contohnya : *Executive Housekeeper* ini setiap pagi memeriksa dan mengontrol pekerjaan *Gardener* di *Gardennya*, apakah kualitas kebersihan taman hotel sudah terjamin, serta memeriksa area parkir, apakah sudah bersih dari sampah-sampah yang berserakan.
2. Kebersihan area dalam hotel. Seorang *Executive Housekeeper* belum sepenuhnya untuk memeriksa kualitas kebersihan area dalam hotel, karena pemeriksaan ini tidak dilakukan *Executive Housekeeper* setiap hari dan bahkan pekerjaan *finishing* *Executive Housekeeper* hanya diberikan kepada *Floor Supervisor* saja. *Executive Housekeeper* mengontrol pekerjaan *Room Attendant* hanya 1 kali dalam sehari. Contohnya : pada *finishing* pemeriksa kualitas kebersihan kamar hotel harus dilakukan oleh *Executive Housekeeper* supaya pekerjaan tersebut benar-benar sudah selesai dan berkualitas kebersihannya dan bisa dibuat laporannya. Akan tetapi *Executive Housekeeper* tersebut hanya menyuruh *Floor Supervisor* untuk mengeceknya karena hal tersebut tidak sesuai dengan *SOP* yang berlaku. Oleh sebab itu, sering terjadi *miss communication* antara Pihak *Front Office* dengan Pihak *Housekeeping* tentang status kamar-kamar hotel yang membuat *Executive Housekeeper* tidak bisa menyelesaikan permasalahan tersebut dan hanya dilimpahkan kepada *Floor Supervisor* yang membuat status kamar-kamar hotel tersebut.

Jadi sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis, maka seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan perannya sebagai *Quality Control* dengan baik terhadap pekerjaan bawahannya untuk mengontrol kualitas kebersihan area luar hotel karena dilakukan 3 kali dalam sehari, namun mengontrol kualitas kebersihan area dalam hotel kurang baik karena hanya dilakukan 1 kali dalam sehari. Dan penulis juga menyarankan kepada *Executive Housekeeper* supaya lebih *extra* mengontrol kualitas kebersihan area semua hotel untuk menjadi lebih baik lagi.

Motivator artinya Memberi Semangat dan Nasehat

Motivator adalah cara seseorang untuk memberikan semangat dan nasehat kepada rekan kerja dan lainnya. Menurut Penelitian yang telah dilakukan penulis,

sebagai seorang *Motivator*, *Executive Housekeeper* telah melaksanakan perannya dalam bentuk:

1. *Housekeeping Department*. Seorang *Executive Housekeeper* telah melaksanakan/ melakukan perannya yaitu memberi semangat/nasehat kepada *staff* bawahannya, supaya pekerjaan bawahannya bisa terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dengan cara melakukan *Briefing Housekeeping* setiap pagi sebelum melakukan pekerjaan, gunanya untuk memberi semangat, arahan dan nasehat atas pekerjaan *Housekeeping Department*. Contohnya: Diwaktu *Low Season*, *Executive Housekeeper* selalu memberikan semangat kepada *Room Attendant* dengan cara mengontrol pekerjaan *Room Attendant* secara berkala. Sedang diwaktu *High Season*, *Executive Housekeeper* selalu memberikan semangat kepada *Room Attendant*, dengan cara membantu untuk mengambilkan *linen* kotor supaya pekerjaan mereka cepat terselesaikan. Karena *linen* kotor tersebut selalu dibawa *Room Attendant* setelah selesai bekerja, biasanya waktu mengambil *linen* kotor akan lebih banyak. Oleh sebab itu, *Executive Housekeeper* membantu untuk mengambilkan *linen* kotor dan membawanya ke *laundry*.
2. *Department Lain*. Seorang *Executive Housekeeper* telah melaksanakan/ melakukan perannya yaitu memberi semangat/nasehat kepada semua *staff* hotel yang menurutnya pantas untuk diberi nasehat dan semangat. Contohnya : *Executive Housekeeper* memberi nasehat dan semangat kepada *bellboy*, bahwa menjadi seorang *bellboy* harus siap siaga melihat tamu hotel yang memerlukan bantuan kita, seperti mengangkat barang-barang milik tamu walaupun itu tidak banyak jumlah barangnya. Jadi sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis, maka seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan perannya sebagai *Motivator* dengan baik terhadap *departmentnya* sendiri maupun *department* yang lain di Hotel Pusako Bukittinggi. Dan penulis juga menyarankan kepada *Executive Housekeeper* supaya lebih bisa meningkatkan kemampuan motivasinya untuk *department* sendiri supaya semua pekerjaan yang dilakukan oleh *Housekeeping Department* bisa lebih baik lagi dari yang sebelumnya.

Leader : An Example artinya Pemimpin yang bisa memberi contoh baik.

Leader (An Example) adalah cara seseorang untuk memberikan contoh yang baik untuk rekan kerja dan lainnya. Menurut Penelitian yang telah dilakukan penulis, sebagai seorang *Leader : An Example*, *Executive Housekeeper* telah melaksanakan perannya dalam bentuk :

1. *Kedisiplinan*. Seorang *Executive Housekeeper* telah disiplin terhadap waktu bekerja yang ditentukan dan bisa menjadi loyalitas kepada hotel. Dimana seorang *Executive Housekeeper* harus bisa memberikan contoh yang baik kepada bawahannya supaya bawahannya tersebut bisa menirunya juga. Contohnya : *Executive Housekeeper* ini selalu datang 30 menit sebelum jam 08.00 WIB, dan selalu pulang 30 menit setelah jam 16.00 WIB. *Executive Housekeeper* ini tidak pernah terlambat datang dan tidak pernah cepat pulang kecuali ada alasan mendesak yang masuk akal yang *Executive Housekeeper* lakukan tersebut. Seorang *Executive Housekeeper* telah disiplin terhadap *target* kerjanya, dengan cara menargetkan sebuah pekerjaan kepada bawahannya, supaya pekerjaan yang hari ini bisa terselesaikan dengan baik dan selesai. Contohnya: *Executive Housekeeper* membagi tugas *Room Attendant* dengan cara membersihkan kamar-kamar hotel maksimal 20 kamar jika itu dalam keadaan *High Season* di hotel. Dan membagi tugas *Supervisor* dengan baik dan adil, dimana kerja *Supervisor*

tersebut dibagi sesuai dengan perlantai, biasanya *Supervisor* tersebut bertanggung jawab terhadap 2 lantai perhari jika *High Season*.

2. Kerapian dan kebersihan. Seorang *Executive Housekeeper* telah melaksanakan perannya yaitu menjaga kebersihan dan kerapian dalam segi apapun. *Executive Housekeeper* selalu menjaga kerapian dan kebersihan penampilannya, mulai dari pakaian, sepatu hingga tempat kerjanya sendiri selalu rapi dan bersih. Contohnya: *Executive Housekeeper* selalu mematuhi *SOP* yang berlaku tentang cara berpakaian, *Executive Housekeeper* tersebut berpakaian kemeja panjang, celana dasar hitam dengan sepatu hitam setiap hari senin sampai jum'at, dan berpakaian kemeja kaos hotel, celana *levis* dengan sepatu *sport* setiap hari sabtu dan minggu. Semua aturan pakaian ini telah diatur sebagai *SOP* yang berlaku di Hotel Pusako Bukittinggi.
3. Keramahan. Seorang *Executive Housekeeper* telah melaksanakan keramah tamahan kepada siapapun baik itu kepada semua *staff* hotel maupun kepada tamu hotel yang datang dan menginap disana termasuk kepada *trainee* yang sedang melaksanakan *training* di hotel tersebut. Seorang *Executive Housekeeper* ini, jika berpapasan dengan siapa saja pasti disapa oleh *Executive Housekeeper* dengan ramah dan sopan, supaya bisa memberikan contoh yang baik untuk siapa saja.

Jadi sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis, maka seorang *Executive Housekeeper* telah melakukan perannya sebagai *Leader : An Example* dengan baik mulai dari kedisiplinan kerja, kedisiplinan dengan *target* kerja, kerapian dan kebersihan serta keramahannya kepada siapapun. Dan penulis juga menyarankan kepada *Executive Housekeeper* supaya lebih bisa meningkatkan kemampuan lainnya untuk bisa sebagai contoh buat siapa saja. Karena seorang pemimpin itu harus selalu memberikan contoh terbaik kepada bawahannya, dimana itu semua acuan buat bawahannya supaya lebih baik dari atasannya tersebut.

2. Kendala-Kendala yang dihadapi *Executive Housekeeper* dalam melaksanakan peranannya pada Hotel Pusako Bukittinggi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara mewawancarai salah satu *staff* yang ada di *Housekeeping Department* yaitu kepada Mrs. Vera Dilawaty selaku *ADM Secretary Housekeeping*. Dalam kesempatan ini penulis melakukan wawancara mengenai Kendala-kendala yang dihadapi *Executive Housekeeper* dalam melaksanakan peranannya di Hotel Pusako Bukittinggi, dimana ini adalah bahan penting yang diperoleh oleh penulis untuk pembahasan rumusan masalah yang penulis buat. Pada sesi wawancara ini Mrs. Vera Dilawaty memberikan penjelasan tentang Kendala-kendala yang dihadapi *Executive Housekeeper* dalam melaksanakan peranannya yaitu :

1. Pengadaan barang yang kadang suka terkendala di *Housekeeping Department*. Dalam pengadaan barang inilah sering terjadi kendala, kadang barang yang diminta sering telat datang, kadang barang-barang yang digunakan banyak yang berlebihan dalam pemakaiannya. Contohnya seperti *guest supplies* yang kurang atau tidak cukup *stocknya*, *chemical* yang akan digunakan oleh *staff housekeeping* yang *stock* kurang dan kadang kurang cukup. Solusinya adalah untuk pihak *housekeeping* dilakukan permintaan secara berkala supaya *stock* barang-barang *housekeeping* selalu lengkap dan tidak terjadi lagi kekurangan barang. Serta pihak *housekeeping* melaporkan barang-barang apa saja yang dibutuhkan pada bulan-bulan selanjutnya supaya barang-barang bisa di *order*

terlebih dahulu sebelum digunakan pada waktu yang ditentukan. (wawancara dengan Mrs. Vera Dilawaty, 10 September 2019)

2. Keterlambatan tamu yang *check out* dengan tamu yang akan *check in* di Hotel Pusako Bukittinggi. Untuk masalah ini biasanya terjadi ketika tamu-tamu *meeting* yang melakukan *check out* terlalu terlambat, jika tamu tersebut telat untuk *check out* maka tamu selanjutnya akan telat juga untuk *check in* dan karena dengan hal itu akan membuat tamu yang mau *check in* ini *complaint*. Dan *complaint* tamu inilah yang akan menjadi masalah besar bagi pihak hotel, dan membuat tamu tersebut enggan untuk menginap kembali ke hotel kita. Solusinya adalah harus ada koordinasi pihak *marketing* dengan pihak panitia penyelenggara dan setelah itu di koordinasikan lagi kepada pihak *housekeeping department* supaya pekerjaan *housekeeping* bisa terselesaikan dengan baik. (wawancara dengan Mrs. Vera Dilawaty, 10 September 2019)
3. Kekurangan *staff housekeeping* di Hotel Pusako Bukittinggi. Proses pada saat pembersihan kamar tamu sering terjadi kendala karena kurangnya *staff* di bagian *Roomboy/maid, department housekeeping* hanya memiliki 8 *staff roomboy*, ketika 1 bekerja *shift* malam, 1 bekerja *shift* sore dan selebihnya *staff shift* pagi. Kurangnya tenaga kerja menyebabkan ketika jadwal libur 1 *staff roomboy* maka pada *shift* pagi hanya ada 5 *staff roomboy*, belum lagi ada *staff roomboy* yang cuti dan ada *staff roomboy* yang sakit. Sehingga menyebabkan pekerjaan *staff roomboy* tidak akan terselesaikan karena kurangnya tenaga kerja di bagian *roomboy*. Solusinya adalah *housekeeping department* meminta kepada pihak hotel untuk dicarikan tenaga *casual* dari luar untuk membantu pekerjaan *staff roomboy*, dan sebaiknya diharapkan pihak hotel menambah karyawan sehingga tidak memerlukan tenaga *casual* dari luar yang akan membantu tugas *staff roomboy housekeeping department*. (wawancara dengan Mrs. Vera Dilawaty, 10 September 2019).

3. Langkah-Langkah Upaya yang dilakukan *Executive Housekeeper* dalam mengantisipasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan peranannya pada Hotel Pusako Bukittinggi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara mewawancarai salah satu *staff* yang ada di *Housekeeping Department* yaitu kepada Mrs. Vera Dilawaty selaku *ADM Secretary Housekeeping*. Dalam kesempatan ini penulis melakukan wawancara mengenai Langkah-langkah Upaya yang dilakukan *Executive Housekeeper* dalam mengantisipasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan peranannya di Hotel Pusako Bukittinggi, dimana ini adalah bahan penting yang diperoleh oleh penulis untuk pembahasan rumusan masalah yang penulis buat. Pada sesi wawancara ini Mrs. Vera Dilawaty memberikan penjelasan tentang Langkah-langkah Upaya yang dilakukan *Executive Housekeeper* dalam mengantisipasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan peranannya yaitu: *Executive Housekeeper* menentukan jumlah dan jenis karyawan yang diperlukan untuk melaksanakan tanggung jawab *Housekeeping Department*. Daftar pekerjaan dan uraian pekerjaan dikembangkan untuk masing-masing posisi berdasarkan kebutuhan dan sumber daya hotel. Daftar pekerjaan dapat diidentifikasi sebagai tugas yang harus dilakukan oleh posisi tertentu dalam department. Daftar tersebut mencerminkan tanggung jawab pekerjaan dan apa yang harus dilakukan oleh karyawan. Pada uraian pekerjaan ditambah beberapa keterangan seperti keterkaitan laporan, tugas-tugas tambahan, persyaratan kerja dan peralatan yang

digunakan untuk bekerja. Uraian pekerjaan harus ditinjau ulang dan diperbarui sedikitnya setahun sekali.

Rincian pekerjaan adalah daftar yang amat spesifik tentang prosedur langkah demi langkah untuk menyelesaikan masing-masing tugas yang menjadi tanggung jawab seorang karyawan. Daftar tersebut sangat rinci untuk memastikan bahwa karyawan mencapai standar kinerja. Langkah-langkah upaya *Executive Housekeeper* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Hotel Pusako Bukittinggi yaitu ada beberapa langkah-langkah upayanya tapi ada satu langkah yang sangat penting bagi *Executive Housekeeper* yaitu harus mengontrol pekerjaan *Roomboy/Maid* dan *Supervisor* secara rutin dan harus sesuai dengan *standard operational procedur (SOP)* yang berlaku di Hotel Pusako Bukittinggi. Dengan satu langkah ini maka semua pekerjaan akan terselesaikan dengan baik dan tidak ada pekerjaan yang belum terselesaikan oleh *Roomboy/Maid* serta *Supervisor*. Dan juga bisa melihat apa-apa saja kekurangan dan kelebihan yang terdapat pada *Roomboy* dan *Supervisor* yang harus diperbaiki supaya mendapat tujuan yang sama-sama *Housekeeping Department* inginkan. (wawancara dengan Mrs. Vera Dilawaty, 10 September 2019).

D. Penutup

Berdasarkan penelitian dan analisa yang dilakukan oleh penulis pada Hotel Pusako Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa: 1) *Executive housekeeper* mempunyai peran dan tanggungjawab yang cukup besar dalam memonitor dan mengkoordinasi semua kegiatan *Housekeeping Department*. Peranan *Executive Housekeeper* di Hotel Pusako Bukittinggi sangat berperan penting sekali karena *Executive Housekeeper* adalah pimpinan paling tertinggi di *Housekeeping Department*; 2) Prosedur pelayanan yang diberikan kepada tamu kurang bermutu dan memuaskan, karena *Executive Housekeeper* Hotel Pusako Bukittinggi dalam melakukan prosedur pelayanan tidak semestinya karena sering terlambatnya pengadaan barang di *General Store* yang menyebabkan sering adanya *complaint* dari tamu yang menginap di hotel tersebut; 3) Prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang ada di Hotel, maka berakibat pelayanan yang kurang maksimal dan dari pihak *management* haruslah tanggap terhadap keadaan tersebut dan memberikan keterampilan dan pengetahuan terhadap *Executive Housekeeper* agar tamu menjadi senang tinggal lebih lama dan bisa juga kembali datang untuk menginap.

Daftar Pustaka

- Abd,Rachman Arief.2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Bartono dan Ruffino.2010. *Hotel Supervision*. Yogyakarta, Andi.
- Dorna,Meri.2009. *Peranan Roomboy pada Operasional Housekeeping Department untuk Meningkatkan Pelayanan Kamar di Hotel Emerald Garden Internasional*. Medan.
- Hidayat,Taufik.2009. *Peranan pekerjaan housekeeping department di Best Western Hotel ASEAN Internasional Medan*. Medan.
- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi Dan Rencana Restoran*. Jakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Na'imuddin. 1994. *Pengetahuan Dasar Management Hotel*. Medan.