

ANALISIS PROFESIONALISME KERJA *ROOM ATTENDANT* UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN TAMU DI SUARGA PADANG – PADANG RESORT

Ni Wayan Linda Yanti¹, Ni Nyoman Menuh²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Handayani Denpasar
wayanlind@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian yang telah dilakukan di Suarga Padang – Padang *Resort* bertujuan untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja *room attendant* untuk peningkatan pelayanan tamu, untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan *housekeeping department* dalam upaya peningkatan pelayanan tamu, untuk mengetahui peluang dan ancaman *housekeeping department* dalam upaya peningkatan pelayanan tamu di Suarga Padang – Padang *Resort*. Untuk mengetahui profesionalisme kerja *room attendant* di Suarga Padang – Padang *Resort*, penulis melakukan penelitian dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode SWOT, untuk mengumpulkan data dilakukan wawancara, observasi serta dokumentasi. Sumber data berasal dari data primer dan sekunder yang berupa data kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan data menggunakan matriks SWOT menghasilkan empat strategi yaitu SO, WO, ST, WT yang dapat digunakan untuk meningkatkan profesionalisme kerja *room attendant* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa saran yang dapat dilakukan oleh *room attendant* maupun pihak manajemen Suarga Padang – Padang yaitu dengan membuat SOP tertulis, penambahan jumlah *room attendant*, memprogramkan sertifikasi kompetensi serta melakukan konfirmasi fasilitas kamar maupun fasilitas *resort* saat tamu melakukan reservasi.

Kata Kunci: Profesionalisme Kerja; Kualitas Pelayanan; analisis SWOT

ABSTRACT

The research that has been conducted at Suarga Padang – Padang Resort aims to find out how professionalism works for room attendants to improve guest service, to find out the strengths and weaknesses of the housekeeping department in an effort to improve guest service, to find out the opportunities and threats of the housekeeping department in an effort to improve guest service at Suarga Padang – Padang Resort. To find out the professionalism of room attendant work at Suarga Padang – Padang Resort, the authors conducted research using qualitative descriptive data analysis techniques using the SWOT method, interviews, observations and documentation were used to collect data. Data sources come from primary and secondary data in the form of qualitative and quantitative data. Data processing using the SWOT matrix produces four strategies, namely SO, WO, ST, WT which can be used to increase the professionalism of room attendant work in an effort to improve service quality. Some suggestions that can be made by room attendants and the management of Suarga Padang – Padang are by making written SOPs, increasing the number of room attendants, programming competency certification and confirming room facilities and resort facilities when guests make reservations.

Keyword : *Work Professionalism; Service quality; SWOT analysis*

PENDAHULUAN

Setelah adanya pandemi Covid-19, akhirnya industri pariwisata menemukan titik terang dengan dibukanya penerbangan dan pelonggaran PPKM di Indonesia khususnya di Bali. Situasi ini memberikan nafas baru bagi penyedia jasa bagi akomodasi pariwisata untuk bangkit dari keterpurukan pandemi Covid-19. Suarga Padang – Padang *Resort* adalah salah satu dari sekian banyak penyedia jasa pariwisata lainnya yang merasakan imbas dari pemulihan pariwisata di Bali, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haris selaku admin senior yang bertugas untuk membuat laporan akumulasi tingkat hunian, penulis mendapatkan data laporan tingkat hunian dimana adanya kenaikan yang drastis pada tahun 2021 dimana total tingkat hunian kamar berjumlah 5.72% melonjak tajam pada tahun 2022 menjadi 44.21%.

Adanya peningkatan jumlah hunian di Suarga Padang – Padang *Resort* menarik minat penulis untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* di Suarga Padang – Padang *Resort*. Penelitian ini perlu dilakukan agar dapat dikembangkan sebagai acuan bagi penyedia jasa akomodasi lainnya untuk bangkit dari dampak pandemi Covid-19.

Profesionalisme merupakan suatu tingkah laku, suatu tujuan atau suatu rangkaian kualitas yang memadai atau melukiskan coraknya suatu profesi, Hasibuan (2017). Kualitas pelayanan adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu, Dale (2003). Menurut Zeithaml dkk (1985:26) dalam Mulyawan (2016) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan. Adapun dimensi pelayanan tersebut adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan dan *empathy* (perhatian).

Berdasarkan permasalahan diatas maka, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana profesionalisme kerja *room attendant* dalam upaya peningkatan pelayanan tamu di Suarga Padang – Padang *Resort*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan dan kelemahan *housekeeping department* dalam upaya peningkatan

pelayanan tamu di Suarga Padang – Padang *Resort*.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis peluang dan ancaman *housekeeping department* dalam upaya peningkatan pelayanan tamu di Suarga Padang – Padang *Resort*.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini objek penelitian adalah profesionalisme kerja *room attendant* dimana subjek penelitiannya adalah Suarga Padang – Padang *Resort*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan memaparkan elemen – elemen kualitas pelayanan.

Dari hasil pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara mendalam dengan *housekeeping manager* serta *housekeeping senior*, melakukan observasi ke Suarga Padang – Padang *Resort* serta dokumentasi peneliti kemudian melakukan analisis terhadap faktor internal dan eksternal yang kemudian diolah dalam matrik SWOT. Dari hasil pengolahan matriks SWOT maka akan mendapatkan strategi – strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh *room attendant*.

HASIL

Analisis dimensi – dimensi kualitas pelayanan dilakukan dengan memaparkan elemen – elemen dari dimensi kualitas pelayanan berdasarkan KEMENPAN No. 63 tahun 2003 dengan hasil sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
Menunjukkan *room attendant* belum memperhatikan *grooming*/penampilan hal ini dikarenakan belum adanya SOP tertulis fasilitas yang disediakan juga belum lengkap. Dalam proses pelayanan pembersihan *room attendant* mengalami kesulitan karena medan kerja yang berat dan belum terdapat sarana penunjang seperti *pantry* dan *buggy*. Namun nilai tambah yang dimiliki yaitu *room attendant* sangatlah disiplin.
2. *Reliability* (kehandalan)
Dalam melakukan pembersihan dan menyiapkan kamar *room attendant* dituntut untuk cermat agar semua keperluan tamu tidak terlupakan serta

dapat memberikan pelayanan yang maksimal, karena belum memiliki SOP tertulis dari pihak manajemen, *housekeeping manager* di Suarga Padang – Padang membuat SOP tersendiri yang telah disesuaikan dengan konsep pembangunan berkelanjutan di Suarga Padang – Padang *Resort* sehingga pelayanan yang diberikan sama rata. Dalam proses pembersihan kamar penggunaan alat bantu juga diperlukan saat melakukan pembersihan secara khusus maka dari itu pelatihan penggunaan alat – alat kebersihan berupa mesin juga rutin dilakukan.

3. *Responsiveness* (daya tangkap)
Room attendant dalam bekerja harus memiliki kemampuan merespon tugas yang diberikan dan *room attendant* di Suarga Padang – Padang *Resort* memiliki kemampuan merespon dan mempertanggungjawabkan tugas yang diberikan dengan baik, cepat dan cermat.
4. *Assurance* (jaminan)
Sebagai seseorang yang bekerja di industri pariwisata *room attendant* di Suarga Padang – Padang *Resort* selalu menerapkan sikap sopan, memastikan ketepatan waktu dalam melakukan pembersihan kamar. selain membersihkan kamar *room attendant* juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan tamu serta barang – barang tamu yang ada didalam kamar. jaminan kompetensi dalam industri pariwisata sangat diperlukan namun pihak manajemen belum memprogramkan uji kompetensi bagi karyawan di Suarga Padang – Padang *Resort*.
5. *Empathy* (perhatian)
Saat memesan akomodasi tentunya tamu telah menaruh ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak *resort*. Dikarenakan hal tersebut *room attendant* selalu mengutamakan kepentingan tamu, menghargai dan tidak membeda – bedakan pelayanan antara tamu satu dengan yang lainnya.

Kekuatan dan kelemahan merupakan faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Suarga Padang – Padang *Resort*, berikut dapat diuraikan faktor internal Suarga Padang – Padang *Resort*:

1. Kekuatan, adapun kekuatan yang dimiliki adalah:
 - a. Kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu.
 - b. Kerja team yang baik.
 - c. Kedisiplinan, tanggung jawab dan kejujuran terpelihara dengan baik.
 - d. *Leadership* yang bagus.
 - e. *Room attendant* kreatif dan inovatif.
2. Kelemahan, adapun kelemahan yang dimiliki adalah:
 - a. 9 dari 10 *room attendant* belum memiliki sertifikasi kompetensi.
 - b. Kurangnya pengetahuan mengenai pemakaian *chemical*.
 - c. Kurangnya kerapian (*grooming*).
 - d. Kurangnya jumlah *room attendant*.
 - e. Sering terjadi miskomunikasi.

Selain faktor internal, ada juga faktor eksternal yang berupa peluang dan ancaman, adalah sebagai berikut:

1. Peluang, adapun peluang yang dimiliki adalah:
 - a. Adanya program kursus Bahasa Inggris.
 - b. Merupakan *resort* dengan konsep pembangunan berkelanjutan.
 - c. Mayoritas tamu bersikap ramah dan terbuka.
 - d. Lokasi *resort* dekat dengan akses menuju pantai Padang – Padang.
 - e. Adanya kompetisi *surfing* di pantai Padang – Padang.
2. Ancaman, ancaman yang dimiliki adalah sebagai berikut:
 - a. Tamu kurang memahami konsep hotel.
 - b. Populasi monyet.
 - c. Keterlambatan pengiriman *linen*.
 - d. Daya beli tamu/konsumen menurun pasca pandemi.
 - e. Bermunculan jasa akomodasi dengan harga terjangkau (pesaing).

Hasil analisis SWOT yang dilakukan dengan melakukan pengolahan data

menggunakan matriks SWOT oleh Rangkuti (2009) menghasilkan strategi sebagai berikut:

1. Strategi SO:
 - a. Melatih kemampuan berbahasa asing dengan cara melakukan interaksi dengan tamu.
 - b. Memberikan informasi mengenai *event* yang diselenggarakan di kawasan Bukit Peninsula, seperti kompetisi *surfing* di Pantai Padang – Padang.
 - c. Memberikan pelayanan dari hati kepada tamu.
 - d. Memanfaatkan program pelatihan untuk memperluas wawasan dan keterampilan.
 - e. Melakukan perubahan / pembaharuan desain kamar hotel.
2. Strategi ST:
 - a. Memberikan informasi (komunikasi) dengan tamu mengenai konsep pembangunan berkelanjutan di Suarga Padang – Padang *Resort*.
 - b. Memberi peringatan kepada tamu untuk tidak menyimpan barang apapun diluar kamar tanpa pengawasan.
 - c. Memaksimalkan pelayanan kepada tamu selama menginap, agar tamu tertarik untuk datang kembali.
3. Strategi WO:
 - a. Menyesuaikan kompetensi yang dimiliki dengan kondisi serta konsep *resort*.
 - b. Mengadakan percobaan dan pelatihan oleh *housekeeping manager* saat mencoba produk *chemical* yang baru.
 - c. Memaksimalkan waktu pengambilan kamar dan menumbuhkan sikap gotong royong untuk membantu *section* lain.
 - d. Membuat SOP baru dan tertulis.
4. Strategi WT:
 - a. Membiasakan diri untuk melakukan konfirmasi sebelum melakukan pekerjaan untuk menghindari miskomunikasi.

- b. Saling mengingatkan dan memberi masukan mengenai standar penampilan *room attendant* yang didapatkan di tempat kerja sebelumnya atau ilmu dari sekolah masing – masing.
- c. Melakukan promosi untuk menarik minat konsumen.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian terdahulu serta penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan, dimana melakukan analisis terhadap elemen – elemen kualitas pelayanan *room attendant* dan analisis faktor internal dan eksternal sangat efektif untuk memperoleh strategi yang bisa diterapkan di Suarga Padang – Padang *Resort* untuk meningkatkan profesionalisme kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang menginap.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, yang berjudul “Analisis Profesionalisme Kerja *Room Attendant* Untuk Peningkatkan Pelayanan Tamu Di Suarga Padang – Padang *Resort*” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diatas *room attendant* di Suarga Padang – Padang *Resort* sudah cukup profesional dan terus melakukan pengembangan. Upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan profesionalisme kerja *room attendant* yaitu dengan cara mengadakan program kursus Bahasa Inggris dengan tujuan meningkatkan kemampuan *room attendant* untuk berkomunikasi dengan tamu dan untuk menghindari miskomunikasi dengan tamu. Selain program dari pihak manajemen, *housekeeping manager* juga berusaha meningkatkan profesionalisme kerja *room attendant* dengan cara rutin mengadakan pelatihan serta melakukan evaluasi terhadap pelatihan yang

dilakukan. *Room attendant* di Suarga Padang – Padang juga saling bertukar pengetahuan satu sama lain guna memperluas wawasan dan menambah keahlian.

2. Faktor internal juga dapat mempengaruhi profesionalisme kerja *room attendant* di Suarga Padang – Padang *Resort*, adapun faktor internal yang dimaksud akan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Adapun kekuatan yang dimaksud adalah kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu, kerja team yang baik, kedisiplinan, tanggung jawab dan kejujuran yang terpelihara dengan baik, *leadership* yang bagus, *room attendant* yang kreatif dan inovatif. Sedangkan faktor kelemahannya yaitu 9 dari 10 *room attendant* tidak memiliki sertifikat kompetensi, kurangnya pengetahuan dalam pemakaian *chemical*, kurangnya kerapian (*Grooming*), kurangnya jumlah *room attendant*, sering terjadi miskomunikasi.
3. Selain faktor internal faktor eksternal juga mempengaruhi profesionalisme kerja di Suarga Padang – Padang *Resort*, adapun faktor eksternal yang dimaksud adalah peluang dan ancaman baik itu dari kondisi Suarga Padang – Padang *Resort* maupun dari luar Suarga Padang – Padang *Resort*. Peluang yang dimiliki yaitu adanya program kursus Bahasa Inggris, merupakan *resort* dengan konsep pembangunan berkelanjutan, mayoritas tamu bersikap ramah dan terbuka, lokasi *resort* dekat dengan akses menuju Pantai Padang – Padang, adanya kompetisi *Surfing* di Pantai Padang – Padang. Sedangkan ancaman yang dimiliki yaitu tamu kurang memahami konsep hotel, populasi monyet, keterlambatan pengiriman *linen*, daya beli tamu/konsumen menurun pasca

Pandemi, bermunculan penyedia jasa akomodasi dengan harga terjangkau.

Dengan melakukan analisis SWOT berdasarkan faktor internal dan eksternal menghasilkan beberapa strategi (SO, WO, ST, WT) yang dapat dilakukan oleh *room attendant* di Suarga Padang – Padang *Resort* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan untuk Suarga Padang – Padang *Resort* dalam upaya meningkatkan profesionalisme kerja *room attendant* serta meningkatkan pelayanan terhadap tamu yaitu:

1. Pihak manajemen Suarga Padang – Padang sebaiknya membuat SOP tertulis, agar karyawan memiliki dasar/acuan dalam melakukan kegiatan operasional. Selain itu dengan adanya SOP tertulis dapat meminimalisir kemungkinan pelanggaran yang mungkin dilakukan.
2. Demi kelancaran operasional divisi *housekeeping* perlu penambahan karyawan, agar pekerjaan dapat dilakukan secara benar, cepat dan tepat. Tindakan ini juga dapat meminimalisir keterlambatan pengerjaan pembersihan kamar dan pemenuhan kebutuhan tamu yang dapat mencegah terjadinya komplain (keluhan tamu).
3. Memprogramkan sertifikasi kompetensi untuk karyawan dimana selain untuk mengetahui kompetensi, sertifikasi juga sangat berpengaruh terhadap profesionalisme kerja karyawan dimana dengan adanya program ini karyawan dapat mengetahui secara mendalam kompetensi mereka masing – masing.

4. Suarga Padang – Padang wajib melakukan konfirmasi kepada tamu mengenai fasilitas *resort* maupun fasilitas kamar yang tersedia, agar tamu mengetahui secara pasti mengenai hal tersebut sehingga dapat menghindari komplin.

Mahasaraswati Press. Jl. Kamboja 11A
Denpasar 80233.

Yoeti. 2016. *Pengantar Ilmu Pariwisata*.
Bandung. Angkasa Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, Antonius. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *JIAIP Vol 6, No 1, pp94-99, 2020*.
- Hidayat Tuloh, Sokhman. 2021. Upaya Meningkatkan Profesionalisme Room Attendant Untuk Menunjang Kebersihan Dan Kerapian Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia Vol. 16 No.2, 2021*.
- Menuh, Ni Nyoman & I Gede Wisnu Herikesha. 2020. Pengaruh Kinerja Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Di Vinila Villa Nusa Dua. *Jurnal STIMI Vol. 18 No.2-2020*.
- Pemerintah Indonesia. 2003. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Wibowo, Andri. 2022. Dampak Motivasi Kerja Dakam Melihat Kinerja Karyawan Room Attendant Di Swiss-Bel Hotel Batam. *Jurnal Mekar Vol.1. No.1. April 2022*.
- Widyaningsih, Heni. 2018. Upaya Peningkayan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu. Vol. 9 No. 1 Maret 2018*.
- Wiswasta, Gusti Ngurah Alit dkk. 2018. *Analisis SWOT (Kajian Perencanaan Model, Strategi, Dan Pengembangan Usaha)*. Penerbit: Universitas