

**TINJAUAN PELAYANAN PRAMUKAMAR DI DEPARTEMEN  
TATA GRAHA PADA GARUDA PLAZA MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III**

**OLEH:**

**DEDY SAPUTRA**  
**NPM : 185307068**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIKMANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi di dalam dunia kepariwisataan. Dunia kepariwisataan di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan perekonomian yang sangat besar di dalam negara ini, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Demikian pula yang dialami di Indonesia saat ini. Kepariwisata di negara kita telah mengalami perkembangan yang sangat pesat.

Dalam lingkungan politik dan ekonomi sekarang, industri pariwisata merupakan kesempatan besar dalam pertukaran ekonomi, budaya, dan politik dunia. Selain itu juga memerlukan kesempatan kerja, menghasilkan devisa, dan meningkatkan taraf kehidupan. Dalam era globalisasi ini dunia pariwisata sangatlah membantu pemerintah untuk menambah devisa negara. Devisa sangat banyak diperoleh dari para wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia dengan cara menggunakan strategi dan promosi baik di dalam negeri maupun luar negeri, yang disertai akomodasi yang memadai untuk mencapai daerah tujuan wisatawan tersebut. Dalam hal ini yang dikatakan akomodasi adalah hotel.

Untuk mengembangkan pariwisata tersebut maka pemerintah berkeinginan untuk mengembangkan suatu jasa akomodasi yaitu pembangunan hotel, yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang

dikelola secara komersial. Kegiatan pariwisata ada karena beberapa faktor, adanya tempat tujuan pariwisata yang unik dan menarik serta fasilitas yang dapat mendukung dan memudahkan untuk memberikan kepuasan kepada pengunjungnya. Salah satu fasilitas yang mendukung adalah perhotelan.

Dalam *General Hotel Knowledge* dimuat bahwa “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa, pelayanan, penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya. Hotel buka 24 jam setiap harinya, hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan menpar postel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas lainnya.

Kebanyakan pendapatan hotel berasal dari restoran, kamar tamu, *banquet*, maupun *fasilitas* lainnya yang mendukung kelangsungan hotel. Ada beberapa *outlet* yang mendukung di dalam hotel salah satunya Tata Graha. Tata Graha adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman selama berada dalam hotel.

Salah satu bagian yang mendukung kelangsungan operasional Tata Graha adalah pramukamar. Pramukamar atau sering disebut *room boy / room maid*, adalah orang yang memiliki kinerja, kemampuan, pengetahuan, dan serta juga bertanggung jawab atas membersihkan kamar tamu yang lagi menetap di hotel maupun tamu yang sudah *check out* dengan merapikan semua bagian seperti semula sebelum kamar siap untuk dijual. Pramukamar juga harus melayani

permintaan tamu yang diinginkan, dengan demikian seorang pramukamar juga harus memiliki sikap yang bagus di depan tamu.

Hasil kerja pramukamar yang baik dapat mengurangi *complaint* dari tamu tentang kebersihan kamar hotel, kebersihan kamar yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan sehingga tamu dapat memilih untuk kembali lagi ke hotel. Kinerja merupakan salah satu metode penilaian yang digunakan untuk mengukur hasil pekerjaan seseorang dan biasanya kinerja adalah salah satu tahap yang harus dilakukan oleh seorang pekerja atau karyawan untuk mencapai tujuan yang maksimal suatu perusahaan. Tanpa adanya kinerja maka suatu perusahaan tidak dapat menilai atau membandingkan hasil pekerja dari masing-masing karyawan sehingga hal ini juga yang menjadi kebutuhan utama suatu perusahaan.

Selama penulis melakukan penelitian di bagian Tata Graha sering sekali tamu mengeluh tentang kualitas kerja pramukamar seperti pramukamar kurang menjalankan *standard operational procedure* (SOP) tentang kebersihan kamar hotel. *Supervisor* kurang melakukan pengecekan kamar yang dilakukan tidak begitu detail yang siap untuk dijual untuk tamu, dimana masih terdapat debu di atas meja, *duve* ada noda, fasilitas yang ada di kamar kurang terawat dan kebersihan kamar mandi tidak dijaga. Dari permasalahan di atas, maka penulis mengangkat dalam suatu tulisan karya ilmiah dengan judul **“TINJAUAN PELAYANAN PRAMUKAMAR DI DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA HOTEL GARUDA PLAZA MEDAN”**

## B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian yang dilakukan di Departemen Tata Graha pada Hotel Garuda Plaza Medan, penulis mendapatkan beberapa masalah yang terjadi dalam kelangsungan operasional hotel. Sehingga penulis mengangkat masalah ini menjadi judul dikarenakan adanya beberapa permasalahan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *standard operational procedure* (SOP) tentang kebersihan kamar pada Hotel Garuda Plaza Medan?
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap pembersihan kamar pada Hotel Garuda Plaza Medan?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan Hotel Garuda Plaza Medan?

## C. Tujuan Penelitian

Ada dua tujuan penelitian dalam tugas akhir ini yaitu :

### 1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

### 2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dalam tugas akhir ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan *standard operational procedure* (SOP) terhadap kebersihan kamar di *Housekeeping Department* pada Hotel Garuda Plaza Medan.

- b. Untuk mengetahui pengawasan *supervisor* terhadap pramukamar di *Housekeeping Department* pada Hotel Garuda Plaza Medan.
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu di *Housekeeping Department* pada hotel Garuda Plaza Medan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakan penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **1. Praktis**

Secara praktis diharapkan bisa menjadi pedoman dan acuan kerja *supervisor* agar dapat meningkatkan pengawasan terhadap karyawan pada *Housekeeping Departement*, sehingga kinerja bisa optimal.

##### **2. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi mahasiswa Program Studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi khususnya di dunia perhotelan. Semoga bermanfaat pula bagi perusahaan, penulis, maupun pembaca, sehingga laporan tugas akhir ini dapat berguna di kemudian hari.

### **A. Pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) Membersihkan Kamar**

*Standard Operationnal Procedure* (SOP) merupakan sistem pengaturan atau prosedur yang penting dalam sebuah organisasi terstruktur. Dan dalam melakukan pekerjaan sangat penting untuk mengikuti SOP yang telah diterapkan. Pengertian SOP secara umum adalah salah satu pedoman atau referensi yang memungkinkan anda untuk melakukan berbagai tugas kerja sesuai dengan pemerintah atau non-pemerintah dan perangkat penilaian fungsional dan kinerja perusahaan atau non-perusahaan.

Pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP) menurut Atmoko (Kurnia, 2015:14) yaitu : “SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja initasi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”. Sedangkan menurut Insani (Kurnia, 2015:14) mengemukakan pengertian SOP yaitu: “SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan”. Menurut Jones (Kurnia 2015:14) menyatakan bahwa” “SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi . SOP mengatur cara pekerja untuk melakukan peran keorganisasiannya secara terus menerus dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi.”

Menurut Atmoko (Sapuan, 2017:5) menyatakan bahwa “*Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”.

Hal ini dapat didukung oleh Khodayat (Suwardi, 1992:50) *standard operational procedure (SOP)* oleh *roomboy* dalam membersihkan kamar adalah :

- a) Dorong kereta kerja kedepan pintu kamar yang akan dibersihkan, b) Letak kereta sejajar dengan *corridor*, jangan letak kereta melintang, usahakan kereta tidak menyentuh dinding kamar tamu, c) Ketuk pintu dengan menyebutkan jatidiri sebanyak 3 (tiga) kali, jika tidak ada jawaban, buka pintu kamar tamu secara perlahan menggunakan *keytag*, d) Periksa sekeliling kamar tamu, jika ada barang tamu yang tertinggal segera laporkan pada *front office*, e) Nyalakan semua lampu untuk menerangi dan mengetahui jika ada lampu yang mati. Buka tirai jendela dan matikan lampu, f) Kumpulkan asbak dan gelas kotor di dalam kamar, letakkan ke dalam kamar mandi. Keluarkan perlengkapan *room service* jika didalam kamar dan telepon bagian restoran, g) Cuci semua gelas-gelas dan asbak yang kotor, kemudian keringkan, h) Mulailah membersihkan kamar dengan menggunakan *linen* kotor, letakkan di tempat yang telah disiapkan dan membuang sampah, i) Untuk menghemat waktu, pada saat kembali bawalah sprengi dan handuk bersih, letakkan diatas kursi, j) Rapikan tempat tidur dimulai dengan tarik *bed*, benarkan posisi *bed skirt*, *mattress* dan *bed pad*, k) Bersihkan atau lap debu kamar, dimulai dari pintu kamar, dimulai dari pintu kamar searah jarum jam, l) Letakkan kembali



asbak dan gelas-gelas minum dan tempat sampah yang sudah dibersihkan ketempat yang semula, m) Lengkapi kamar tamu dengan perlengkapan kamar (*guest supplies*) yang telah disediakan oleh pengelola hotel seperti *stationary*, *room service menu*, *notes*, pena dan lain-lain, n) Bersihkan lantai atau karpet dari debu dan kotoran lain dengan menggunakan *vacuum cleaner* (mesin penghisap debu), o) Lanjutkan dengan membersihkan *bath room* dimulai dari *wash basin*, *mirror*, *bath tub*, *closet* dan lantai kamar mandi, p) Keringkan semua bagian di dalam *bath room* termasuk lantai, q) Lengkapi *bath room* dengan perlengkapan yang diperlukan yang telah disediakan pengelola hotel, r) Lakukan pemeriksaan terakhir untuk menyakinkan apakah kamar tamu sudah dalam keadaan yang benar-benar bersih dan rapi, kemudian tutup tirai jendela, s) Perhatikan semua sudut kamar dan pastikan sudah lengkap sesuai standar kamar dan tutup pintu, t) Isi *roomboy control sheet*.

Menurut Agusnawar (Kurnia, 2004:42) *Standard Operational Procedure* (SOP) membersihkan kamar adalah : a) Mendorong *trolley* ke depan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 (tiga) kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan, b) Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *Housekeeping office*, c) Periksa keadaan semua lampu, AC, televisi, *mini bar* apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman/ Engenering*, d) Membuka *night curtain* dan membuka jendela. e) Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada *ashtray* maupun yang berserakan di lantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*, dan *stripping* gelas, cangkir dan sendok teh, lalu rendam dengan air panas di *wash basin*. f) *Stripping linen* kotor yang terdapat di kamar maupun di

kamar mandi, g) Proses *making bed*, h) Membersihkan kamar mandi, i) Lengkapi *guest supplies* untuk kamar / tempat tidur, j) *Dusting* seluruh *furniture* yang ada di dalam kamar dengan menggunakan *dust cloth* dan *chemical*, k) *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dari sudut terjauh dari pintu sampai keluar kamar, l) Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di dalam *bath room* maupun yang ada di kamar, m) Tutup jendela, rapihkan *night curtain*, hidupkan AC dan TV semprotkan *air freshner* di dalam ruangan, n) Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar-benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi, o) Tutup pintu dan mengisi *roomboy control sheet*.

Oleh karena itu tanpa adanya *standard operational procedure* pekerjaan juga akan siap dikerjakan tetapi hasil akhir pasti akan kurang maksimal dan pasti ada juga yang tidak dikerjakan. Hal ini dapat didukung menurut Puji (Sapuan, 2017:6-7) yang menyatakan bahwa tujuan dari *standard operating procedure* adalah sebagai berikut : a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu, b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan *supervisor*, c) Untuk menghindari kesalahan atau kegagalan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), d) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan, e) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien, f) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait,

g) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan, h) Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan,

i) Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang baru.

Sedangkan fungsi *standard operational procedure* (SOP) menurut Puji (Sapuan, 2017:7) adalah sebagai berikut : a) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja, b) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, c) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, d) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja, e) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Berdasarkan pernyataan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *Standart Operating Procedure* (SOP) adalah panduan untuk memulai pekerjaan supaya setiap hasil kerja yang dibuat oleh pekerja agar terlihat maksimal dan memuaskan pelanggan.

## **B. Pengawasan *Supervisor* Terhadap Pembersihan Kamar Di Hotel**

### **1. Pengertian pengawasan**

Pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi. Adapun menurut Kast dan Rosenzweig (Fahmi, 2012:138) “pengawasan adalah tahap proses manajerial mengenai pemeliharaan kegiatan organisasi dalam batas-batas yang diizinkan yang diukur dari harapan-harapan. Lebih jauh Kast dan Rosenzweig mengatakan bahwa, teori pengawasan itu seperti halnya teori umum lainnya, lebih banyak merupakan keadaan pikiran (*state of mind*) daripada gabungan spesifik dari metode matematis, atau teknologis.

Pengawasan menurut Masykur (2014:36) “diperlukan untuk menjamin bahwa semua bekerja sesuai dengan perencanaan untuk mencapai tujuannya adalah untuk mengendalikan performa perusahaan sesuai rencana yang ditetapkan pengawasan ini sangat penting karna tanpa adanya pengawasan kita tidak mengetahui apakah kinerja karyawan sudah sesuai dengan apa yang ditetapkan.”

Sedangkan menurut Handoko (Fahmi, 2012:139) pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Menurut Hadibroto (Fahmi, 2012:139) mengatakan bahwa “pengawasan adalah kegiatan penilaian terhadap organisasi/kegiatan tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik dan dapat memenuhi tujuannya yang telah ditetapkan.”

*Supervisor* merupakan orang yang bertugas membuat rancangan kerja, membuat laporan untuk atasan, untuk mengawasi setiap kelangsungan kerja bawahan dan mengontrol setiap hasil kerja yang dilakukan oleh bawahannya supaya apa yang dibuat dapat menghasilkan hasil kerja yang maksimal. *Supervisor* adalah seseorang yang bertugas melakukan pengawasan terhadap kinerja pramukamar di hotel.

## 2. Pengetahuan *supervisor*

*Supervisor* merupakan peranan penting karena seorang *supervisor* adalah manager kelas bawah yang harus selalu siap dalam mengontrol bawahannya.

Pengertian Pengetahuan Secara Umum Pengetahuan ialah segala apa yang kita ketahui dan merupakan suatu yang baru terhadap suatu obyek tertentu dengan pengamatan akal dan pikiran. Menurut Masykur (2014:32) “*Supervisor* adalah seseorang yang posisinya berada ditengah-tengah, yaitu ada di antara atasan (pembuat kebijakan) dan bawahan yang berhubungan secara langsung dengan proses operasional (pelaksanaan lapangan).” *Supervisor* diberi tugas membuat perencanaan, memberikan arahan atau petunjuk, mengawasi, serta memberikan *trainning* untuk bawahannya agar mencapai hasil yang maksimal.

Menurut Bartono dan Ruffino (Fernando, 2016:2) “*Supervisor* adalah seorang manajer pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi pegawai juniornya. Dengan kemampuan *leadership* dan *human skill* yang dimilikinya, akan mempengaruhi anak buahnya agar perilaku mereka sejalan dengan misidepartemen demi keberhasilan perusahaan.” Dari pernyataan diatas, pengertian *supervisor* adalah orang yang bertugas membuat rancangan kerja, membuat laporan untuk atasan, untuk mengawasi setiap kelangsungan kerja bawahan dan mengontrol setiap hasil kerja yang dilakukan oleh bawahannya supaya apa yang dibuat dapat menghasilkan hasil kerja yang maksimal.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010 : 59) Adapun pokok-pokok pengawasan *supervisor* adalah sebagai berikut :

a. Pengawasan terhadap sumber daya manusia

Agar pelayanan dapat maksimal dan memuaskan, orang-orang yang melayani perlu diawasi. Disinilah sulitnya tugas *supervisor*, yaitu mengawasi pekerja yang melaksanakan pelayanan. Adapun tugas pengawasan terhadap sumber daya manusia sebagai berikut :

### 1) Mengawasi Pekerjaan Dan Cara Berkerja

Merupakan tugas *supervisor* sehubungan dengan pekerjaan bawahan dengan mengawasi cara mereka bekerja menyelesaikan pekerjaannya.

### 2) Pengawasan Hubungan Antar Individu

*Supervisor* hendaknya mengawasi hubungan antar karyawan. Karena jika terjadi kesalahpahaman sesama karyawan maka pekerjaan tidak akan berjalan lancar.

### 3) Iklim Kerja Yang Berpengaruh Pada Kinerja

Seorang *supervisor* harus mampu mengawasi bawahannya agar dapat membina hubungan kerja sama yang baik antara bawahan dan atasan melalui otoritas lapangan yang dimilikinya.

### b. Pengawasan Penggunaan Material

Pengawasan penggunaan material diartikan sebagai pengawasan terhadap benda-benda yang dipakai selama operasinal pekerjaan. Dasar pengawasan material adalah sebagai berikut ; (1) Keperluan harian untuk dijual atau dipakai; (2) Pengawasan stok setiap bulan; (3) Tingkat pemborosan dan efesiensi material; (4) Perbandingan antara *sales* dengan *cost*; (5) Faktor manusia pengguna dan perilaku terhadap material; 6) Usia mesin yang berpengaruh pada penggunaan material. Dalam hal ini peran *supervisor* yang langsung berkaitan dengan material tersebut sangatlah strategis. *Supervisor* harus mampu mengatasi pemborosan penggunaan material agar dapat menyeimbangkan antara *sales* dan *cost*.

### c. Pengawasan Peralatan Kerja

Pengawasan oleh *supervisor* dimulai dengan inventorisasi alat yang dimiliki oleh seksi masing-masing, yang dari sini kemudian dilakukan perencanaan untuk waktu mendatang. Pendataan dan inventorisasi harus memperhatikan beberapa hal berikut ; (1) Jenis alat dan kegunaannya; (2) Jumlah alat dari masing-masing jenis; (3) Spesifikasi dari alat-alat tersebut dan nama pokoknya; (4) Tipe alat-alat tersebut; (5) Kapasitas alat dan energi yang diperlukan; (6) Jumlah alat yang sudah tidak berfungsi dan jumlah yang masih berfungsi. Kesimpulannya, pengawasan alat kerja memiliki cakupan luas, sejak pengadaan, pembelian, pemasangan, pemakaian, perawatan, perbaikan, dan penyimpanan. Semuanya memerlukan pengawasan *supervisor*.

d. Pengawasan Aspek Finansial

Tujuan pengawasan finansial adalah agar biaya yang dipakai untuk produksi dan pelayanan publik dapat terkendali, tidak melebihi anggaran yang ditetapkan sehingga tercapai efisiensi biaya, profitabilitas, akuntabilitas. Pencapaian atas semua itu menunjukkan kinerja yang baik. Adapun strategi *supervisor* dalam mengawasi biaya adalah sebagai berikut

; (1) Mengawasi permintaan barang ke gudang secara ketat; 2) Mencermati pemakaian barang di lapangan, 3) Mengawasi setiap hasil produksi dengan lebih teliti, 4) Menganalisis nilai penjualan dan produksi, 5) Mendidik *staff* untuk lebih efisien dalam segala hal dan menghindari kebocoran. Jika *supervisor* terus mengawasi hal tersebut berarti *supervisor* ikut serta mengurangi efek finansial sehingga profitabilitas hotel akan meningkat.

e. Pengawasan pemakaian energi

*Supervisor* lapangan, termasuk yang bertugas di lingkungan hotel, sama-sama memiliki tugas untuk melaksanakan efisiensi energi. Dengan efisiensi ini hotel akan mampu menghemat biaya energi sehingga keuntungan usahanya dapat meningkat.

- f. Pengawasan terhadap sistem kerja bahwa “tujuan pengawasan sistem adalah ditaatinya tata cara yang sudah digariskan dalam *Standart Operational Procedure* (SOP), agar hasil kerja anak buah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, (Bartono dan Ruffino, 2010 : 59). Ciri-ciri pengawasan sistem kerja yang berhasil ; (1) SOP dilaksanakan dengan baik; (2) *Output* layanan ataupun produk memiliki kualitas yang konsisten; (3) Tidak ada keluhan pegawai pelaksana sistem; (4) Antara sistem yang satu terkoordinasi dengan sistem yang lain; (5) Tanpa atau sedikit komplain dari pelanggan; (6) Ada sinkronisasi antara sistem, pelaksanaan dan hasil; (7) Tidak terjadi pembenturan sistem dalam suatu seksi. *Supervisor* harus melakukan pengawasan terhadap sistem kerja karyawan agar dapat memuaskan pelanggan karna pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan.

g. Pengawasan lingkungan kerja

Ada beberapa yang mendasari pengawasan lingkungan kerja sebagai berikut ;

- (1) Ruang kerja yang sehat dan bersih dan aman; 2) Alat kerja yang bersih dan layak pakai; 3) Kondisi saluran air, listrik, gas uap yang baik dan aman; (4) Tingkat kebisingan yang rendah dan panas yang normal. Tujuan pengawasan



lingkungan kerja adalah agar *supervisor* mampu menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif, sehingga bawahan tidak merasa tertekan saat berkerja.

Menurut Yakon (2015) mengemukakan tentang standar kerja *Supervisor Housekeeping* adalah sebagai berikut : a) Membaca dan mengisi *log book* untuk informasi kepada seluruh *staff Housekeeping*, b) Memberi arahan kepada *staff Housekeeping* atau *interview question and answers*, c) Cekatan dalam mempersiapkan kamar, d) Mengecek kamar dengan teliti, e) Memastikan semua peralatan dan perlengkapan berfungsi dengan baik, f) Memastikan semua area dalam keadaan bersih dan rapih, g) Berpenampilan menarik, h) Selalu membawah catatan kecil dalam saku selaku karyawan hotel yang memiliki *salary* dan *jobs* yang lumayan besar, i) Selalu melaporkan posisi ke kantor *departement Housekeeping*, j) Menyapa dan memberi salam kepada setiap orang yang dijumpai di area hotel.

Menurut Wulan (Bartono dan Ruffino, 2010:34) mengemukakan tentang tugas-tugas atau *Job description* dari *Housekeeping Supervisor* adalah sebagai berikut : a) Memberikan *Breifing* kepada semua *section*, b) Mengecek kehadiran seluruh *staff* yang bertugas pada hari itu, c) Mengawasi standar kerja semua *section* serta memberikan *training* program, d) Mengecek kesiapan kamar yang sudah dibersihkan oleh *Room Boy*, e) Memastikan bahwa kamar siap dijual atau dipakai untuk peningkatan pendapatan, f) Bertanggung jawab atas kesiapan dan kebersihan semua area hotel, g) Bertanggung jawab atas kesiapan dan kebersihan semua area hotel, h) Mengarahkan *staff housekeeping* sesuai *job description* masing-masing, i) Mengecek kamar sesuai status kamar, j) Menjaga dan

mengawasi keamanan dan keselamatan kerja *staff* hotel, k) Memeriksa peralatan kerja semua *staff*.

Sedangkan tugas *supervisor* menurut Pramudhita (2015) adalah sebagai berikut : a) Memperhatikan dan menjaga dengan baik tentang standar *set up room*, b) Membagi *room keys* kepada *roomboy / maid*, c) Melatih atau memimpin pekerjaan *roomboy / maid*, d) Melakukan *inventory* bulanan, e) Membuat perencanaan pekerjaan, f) Melaporkan langsung mengenai kehilangan, kerusakan dan kejadian lain-lain ke *Housekeeping Office*, g) Memeriksa dan meneliti hasil perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh *engineering* di kamar-kamar, h) Memeriksa hasil kerja akhir *roomboy / maid* di dalam membersihkan kamar, i) Memberikan perhatian yang khusus untuk tamu-tamu *VIP*, j) Menerima kunci dari *roomboy / maid*, k) Membuat laporan pekerjaan dan menuliskannya di dalam *Log Book*, l) Membuat laporan *lost and found*, m) Membina kerjasama yang baik dengan departemen lainnya, n) Membuat jadwal untuk *roomboy / maid*, o) Melatih dan mendidik karyawan baru.

Menurut Komar (2006:24) tugas dan tanggung jawab seorang *supervisor* sebagai berikut : a) Membuka *linen room/station* untuk mengecek segala sesuatu kebutuhannya, b) Membagi *room keys* dan peralatannya kepada masing-masing *roomboy/roommaid*. c) Memimpin/melatih pekerjaan *roomboy/roommaid*, d) Menerima *room report* dan *roomboy/roommaid* dan meneliti kebenarannya, kemudian membagikannya sesuai dengan kebutuhan masing-masing petugas, e) Membuat laporan-laporan mengenai kamar kepada *Assitant Executive Housekeeper*, f) Melaporkan langsung mengenai kehilangan, kerusakan-kerusakan, dan kejadian lain-lain ke *Housekeeping Office*, g) Memeriksa dan

meneliti hasil perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh *engineering* di kamar-kamar, h) Memeriksa dan meneliti hasil kerja akhir *roomboy/roommaid* dan *general cleaning*, i) Memeriksa perhatian khusus untuk kamar-kamar VIP dan *complimentary* untuk tamu-tamu tersebut, j) Memeriksa persediaan *linen* dan membagikan kepada *roomboy/roommaid*, k) Memeriksa dan menghitung *linen* serta handuk yang akan dikirim ke *laundry* bersama dengan *linen attendant*, l) Memeriksa hasil kerja *roomboy/roommaid* setiap hari, menerima kunci dari *roomboy/roommaid* dan memeriksa *trolley* berikut *stationnya*, m) Membuat laporan mengenai pekerjaan yang dilakukan hari itu dan menuliskannya di *log book*, n) Menyerahkan *room keys* dari *roomboy/roommaid section* kepada *shift* berikutnya, o) Membina kerjasama yang baik di *Housekeeping Departement* dan departemen lainnya, p) Membuat jadwal untuk *roomboy/roommaid*, q) Mendidik/melatih pegawai baru apabila ada, r) Membuat laporan penilaian/kondite *roomboy/roommaid*, s) Melaksanakan semua perintah atasan.

Dari beberapa kutipan teori di atas, pengawasan dapat disimpulkan bahwa tujuan-tujuan pengorganisasian untuk melihat proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga ataupun perusahaan tersebut.

### C. Kepuasan Tamu di Hotel Garuda Plaza Medan

Kepuasan merupakan perasaan senang karna mendapatkan hak-haknya dengan baik dan cenderung pada bentuk nyaman. Kepuasan pada dasarnya sangat sulit untuk diukur karna kepuasan merupakan konsep yang sangat luas, kompleks yang mendalam, sehingga kepuasan antara orang akan sangat berbeda. Seorang *room boy* harus mampu merawat menjaga kebersihan kamar. Dalam hal ini berpengaruh terhadap kepuasan tamu. *Housekeeping* harus meningkatkan kinerja dan pelayanan dengan menciptakan rasa nyaman dan puas terhadap tamu hotel.

Menurut Brown (Yuniarti, 2015:233) Kepuasan konsumen merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Menurut Oliver (Supranto, 2011:233) Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil dirasakannya dengan harapan. Menurut Lucia dan Maroco (Susepti, 2017:30) “Kepuasan adalah proses kumulatif mewakili penilaian secara keseluruhan berdasarkan pada keseluruhan transaksi membeli dan mengkonsumsi produk pada suatu waktu. Semua definisi kepuasan pelanggan berbagi beberapa komponen mendasar yaitu adanya suatu tujuan atau kebutuhan yang pelanggan inginkan untuk tercapai serta harapan konsumen yang dibandingkan dengan standart acuan( *standart operational procedur*).

Menurut Tjiptono (Susepti, 2017:30) mengemukakan bahwa terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan(*customer centered*)perlu memberikan kesempatan pada pelanggan nya untuk menyampaikan saran,pendapat, dan keluhan mereka. Banyak restoran dan hotel memberikan formulir bagi tamu untuk mengetahui kesukaan dan keluhan mereka. Alur informasi ini memberikan gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah.

## 2. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang Responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala. Mereka mengirim daftar pertanyaan atau menelepon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli mengenai kinerja perusahaan pesaing.

## 3. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembelipotensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik- titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami waktu membeli produkperusahaan maupun produk perusahaan pesaing. *Ghost Shoper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

## 4. *Lost Customer Analysis*

Metode ini dilakukan dengan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau berpindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi agar dapat mengambil kebijakan perbaikan ataupun penyempurnaan.

Menurut Handoko (Susepti, 2017:30) faktor- faktor yang pendorong kepuasan tamu adalah sebagai berikut ; (1) Kualitas produk, pelanggan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik; (2) Harga, untuk pelanggan yang *sensitive*, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi; (3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru kualitas pelayanan merupakan *drive* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *SERVQUAL*; (4) *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas ( bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut; (5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila *relative* mudah, nyaman dan efisien dalam.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat win-win solution yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Berdasarkan pernyataan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa definisi kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami

setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.