

ANALISIS PENERAPAN STANDAR *GROOMING ROOM ATTENDANT* DI BEST WESTERN PREMIER PANBIL BATAM

Ade Putra Isnanda¹, Windy Della Sari²

Akademi Pariwisata Bunda

adep00826@gmail.com¹ dan windydellasari@akparbundapadang.ac.id²

Abstract

This research was descriptive analysis research that aimed to analyze the application of room attendant grooming standards at Best Western Premier Panbil Batam, which included always giving a smile and greeting to guests who meet in corridors, rooms and in hotels. The room attendants must be looking attractive, wearing complete uniforms, always wearing name tags, no beard, no mustache, no long hair, no body odor, always paying attention to trolley cleanliness. The data collection methods used were observation and questionnaires. The types of data used were quantitative and qualitative, while the data sources used were primary and secondary. The method used was on-probability sampling, one of which was the accidental sampling method. The data analysis technique used descriptive analysis. From the results of the research conducted, it was found that 857 scores of guest questionnaire results had implemented grooming room attendants enough at Best Western Premier Panbil Batam. The guests felt happy when they saw that room attendants served clean and tidy. This made the guest felt confident about the assurance of cleanliness and safety of the services provided by the room attendants

Keywords : *Grooming Standard, Room Attendant*

A. PENDAHULUAN

Kepariwisataan adalah sekumpulan kegiatan, pelayanan dan industri-industri yang dapat memberikan pengalaman perjalanan (Sulastiyono, 2011). Wisatawan bukan hanya orang yang memasuki Negara asing melainkan juga orang yang bepergian dari satu daerah ke daerah lain di satu negara. Oleh karena itu, kita mengenal wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik. Orang yang bepergian memerlukan berbagai

CFT6 kemudahan seperti sarana dan prasarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan lebih dari 24 jam.

Sarana pariwisata meliputi biro perjalanan wisata, hotel dan jenis akomodasi lainnya, restoran dan bar, serta toko cinderamata dan pusat kerajinan. Prasarana pariwisata berupa prasarana perhubungan, seperti perhubungan darat, laut, serta udara, instalasi pembangkit listrik dan air bersih, instalasi penyulingan bahan bakar minyak, prasarana kesehatan seperti rumah sakit, serta prasarana keamanan dan hiburan.

Batam merupakan salah satu kota transit baik dari wisatawan domestic maupun wisatawan mancanegara, dengan letaknya yang strategis dan dekat dengan Negara Singapura dan Malaysia, sehingga apabila wisatawan mancanegara datang ke Indonesia khususnya ke Batam, akan menambah *income* bagi daerah Batam itu sendiri. Batam merupakan kota industri dan pembangunan, sehingga hotel-hotel disini dapat berkembang dengan pesat, diantaranya seperti Hotel, Motel, Bungalow, Wisma, Pondok Wisata, Cottage, Villa, Apartemen, Karavan, Perkemahan, dan Kapal Pesiar, termasuk salah satu Hotel Best Western Premier Panbil Batam, yang ikut berperan dalam dunia pariwisata dan akomodasi di Indonesia.

Menurut Sulastiyono (2001), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel Best Western Premier Panbil Batam memiliki beberapa *department*, yaitu: (1) *Front Office Department*, (2) *Food And Beverage Department*, (3) *Housekeeping Department*, (4) *Accounting Department*, (5) *Personalia /Hrd Department*, (6) *Engineering Department*, (7) *Marketing Department*, (8) *Security Department*.

Housekeeping department sangat penting di dalam suatu Hotel Best Western Panbil Batam karena *department housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan di Hotel Best Western Panbil Batam, salah satu bagian *housekeeping* yang mempersiapkan kamar-kamar yang akan dijual kepada tamu adalah *room section* dan petugas yang bertanggung jawab tentang membersihkan kamar-kamar tamu disebut *Room attendant*.

Room attendant adalah bagian yang bertanggung jawab mempersiapkan kamar agar siap dijual, dan *room attendant* bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kebersihan kamar, baik kamar yang berstatus *occupied* maupun kamar yang berstatus *expected arrival*. Standar *Performance Room Attendant* : (a) selalu memberikan senyuman dan sapaan kepada tamu yang bertemu di koridor, kamar dan di hotel, (b) berpenampilan menarik, (c) memakai uniform lengkap, (d) selalu memakai

name tag, (e) tidak berjenggot, tidak berkumis, tidak gondrong, tidak berbau badan, (d) selalu memperhatikan kebersihan trolley.

Begitu juga dengan *supervisor* yang menjadi atasan langsung dari *room attendant*, *Supervisor* akan dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan benar apabila memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup, serta telah diberikan pelatihan dan pengembangan secara baik dan sempurna. *Supervisor* merupakan seseorang yang diberi wewenang atau mempunyai jabatan untuk mengawasi, mengarahkan suatu tata cara yang mengendalikan suatu pelaksanaan pekerjaan. Pada hakikatnya setiap karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian agar selalu bekerja efektif dan memiliki kualitas maupun kuantitas pekerja yang baik, tetapi lebih dari itu bahwa setiap karyawan diharapkan lebih mampu mengatasi masalah yang terjadi dalam melaksanakan tugas.

Menurut Fajar dan Heru (2015) pelatihan adalah proses pembelajaran yang melibatkan penguasaan keterampilan konsep, aturan-aturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan adalah proses di mana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Pelatihan lebih cenderung berorientasi jangka pendek, pelatihan berpengaruh pada kinerja, dan jika pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan berhasil maka kinerja karyawan akan meningkat dengan sendirinya (Sulaefi, 2017). Secara prinsip kedua pengertian tersebut adalah sama, yaitu pelatihan merupakan proses pembelajaran yang ditunjukkan kepada karyawan agar pelaksanaan pekerjaannya memuaskan.

Demikian halnya dengan Hotel Best Western Premier Panbil Batam dalam memberikan pelayanan khususnya di bagian kamar perlu memperhatikan penampilan dari seorang *room attendant* dalam membersihkan kamar tamu karena masih belum menerapkan standar tersebut dengan baik diantaranya *room attendant* tidak memakai atribut lengkap dalam bekerja, seperti *name tag*, tidak memakai sepatu, *room attendant* masih ada yang berjenggot, berkumis, dan tidak menggunakan atribut tambahan seperti topi dan *room attendant* tidak menerapkan hal tersebut. Karena hal tersebut timbul komplain dari tamu karena menemukan rambut di atas tempat tidur, di kamar tamu, dan sangat tidak mencerminkan sebagai hotelier yang profesional, sebagaimana kita ketahui bahwa kita ataupun karyawan yang berperan menjadi hotelier harus paham dengan standar *grooming*.

Berdasarkan wawasan diatas, dirasa perlu melakukan penelitian tentang “Penerapan Standar *Grooming Room Attendant* Di Best Western Premier Panbil Batam” .

B. METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu

variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Jadi, penelitian dengan metode deskriptif merupakan penelitian yang akan mendiskusikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variable mandiri yaitu mengetahui sejauh mana penerapan standar grooming room attendant dalam menjalankan tugasnya

Dalam hal ini untuk teknik analisa data menggunakan skala 3 tingkat (likert) dari iya , kadang-kadang dan tidak. Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Table 1.
Bobot Nilai Kusioner

No	Keterangan	Skor Nilai
1.	Iya	3
2.	Kadang-kadang	2
3.	Tidak	1

Berikut adalah cara penghitungan nilai tertinggi dan terendah :

<p>Nilai Tertinggi</p> <p>Nilai/bobot tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden</p>
<p>Nilai Terendah</p> <p>Nilai/bobot terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden</p>

Berikut ini adalah cara menghitung interval :

$$I = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$$

Adapun metode yang digunakan *non probability sampling* salah satunya terdapat metode penarikan contoh secara kebetulan (*accidental sampling*). Dengan metode ini proses pengambilan contoh dilakukan tanpa perencanaan yang seksama. Responden yang dimintai informasinya benar-benar diperoleh secara kebetulan tanpa suatu pertimbangan tertentu (Kusmayadi dan Endar, 2000:141). Untuk menghitung banyaknya jumlah responden yang cocok untuk dijadikan sampling sekaligus menentukan jumlah kuesioner yang harus diisi oleh **tamu Best Western Premier Panbil Batam** maka dapat diolah dengan menggunakan rumus Slovin sehingga dapat diketahui berapa banyak kuesioner yang disebarkan :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \text{ Dimana :}$$

n = Ukuran sampel yang dibutuhkan

N = Ukuran sampelnya dan

e = Margin error (berkisar 5 % – 10 %)

N = 100 populasi

e = 10 % untuk margin error

Sehingga dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(10\%)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 1} = 50$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui jumlah kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 50 kuesioner.

Sedangkan teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam mengumpulkan data sekunder adalah profil perusahaan, yaitu mengumpulkan data dari lapangan penelitian berupa dokumen atau berkas-berkas dan studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan teori-teori dari buku referensi sebagai landasan penelitian untuk mendukung landasan teori yang dipergunakan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 04 Juni sampai dengan 03 November 2018 di Best Western Premier Panbil Batam.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2.

Analisis Hasil Wawancara terhadap Staf *Human Resources Department* (HRD) mengenai Standar *Grooming Room Attendant* di Hotel Best Western Premier Panbil Batam

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1	Bagaimanakah menurut anda sudah sesuaikah standar <i>grooming room attendant</i> dengan operasional prosedur yang di tetapkan oleh Hotel Best Western Premier Panbil Batam?	Sudah, <i>grooming</i> nya rambut rapi, kukunya tidak boleh panjang, <i>name tag</i> di atas dada, tidak boleh memakai gelang, tidak boleh memakai anting, jam tangan, memakai parfum, yang perempuan rambutnya dicepol lalu tidak boleh memakai <i>high heels</i> .
2	Bagaimanakah tanggapan anda jika melihat <i>room attendant</i> tidak menerapkan standar <i>grooming</i> yang telah ditetapkan hotel?	Pertama memberikan teguran lisan, kedua lisan, ketiga tidak bisa lagi dengan lisan, lalu baru dengan warning satu, mengulangi lagi warning dua, mengulangi lagi warning tiga, lalu mengulangi lagi diberhentikan secara tidak hormat.
1	2	3
3	Bagaimana cara pendisiplinan anda apabila menemukan, kondisi kuku <i>room attendant</i> yang kurang bersih dan <i>room attendant</i> yang memakai aksesoris yang berlebihan?	Dipanggil lalu ditegur kalau mengulangi dicatat, di warning letter untuk teguran lisan, kedua teguran lagi warning satu ketiga mengulangi lagi warning ke tiga mengulangi lagi diberhentikan secara tidak hormat.

4	Bagaimanakah jika tindakan menemukan <i>room attendant</i> tidak memakai topi dan <i>name tag</i> pada saat bekerja?	Dipanggil lalu ditanya alasannya kalau memang tidak sesuai alasannya terpaksa diberi warning satu dan mengulangi lagi diberhentikan secara tidak hormat.
5	Bagaimanakah menurut anda apabila menemukan <i>room attendant</i> yang tidak memakai kaos kaki hitam pada saat bekerja?	Dipanggil lalu tanya alasannya kalau tidak sesuai lalu diberi peringatan.

Sumber: Hasil wawancara *Human Resources Department* (HRD) Hotel Best Western Premier Panbil

Berdasarkan tabel hasil wawancara yang dilakukan dengan *Human Resources Department* (HRD) Hotel Best Western Premier Panbil Batam dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis wawancara pertanyaan pertama, Bagaimanakah menurut anda sudah sesuaikah standar *grooming room attendant* dengan operasional prosedur yang ditetapkan oleh Hotel Best Western Premier Panbil Batam? Sudah, *groomingnya* rambut rapi, kukunya tidak boleh panjang, *name tag* di atas dada, tidak boleh memakai gelang, tidak boleh memakai anting, jam tangan, memakai parfum, yang perempuan rambutnya dicepol lalu tidak boleh memakai *high heels*. Hal ini menyatakan bahwa standar *grooming* sudah sesuai dengan standar operasional dengan langkah-langkah merapikan rambut sesuai standar, kuku yang tidak panjang, *name tag* yang wajib dipasang pada dada bagian kanan, tidak memakai aksesoris seperti gelang, anting, dan aksesoris yang berlebihan pada saat bekerja. Bagi perempuan rambutnya diikat rapi seperti dicepol. Ini menunjukkan bahwa *standart grooming* telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.
2. Dari hasil analisis wawancara pertanyaan kedua, Bagaimanakah tanggapan anda jika melihat *room attendant* tidak menerapkan standar *grooming* yang telah ditetapkan hotel? Pertama memberikan teguran secara lisan, kedua lisan, ketiga tidak bisa lagi dengan lisan, lalu baru dengan warning satu, diulangi lagi warning dua, diulangi lagi warning tiga, lalu diulangi lagi diberhentikan secara tidak hormat. Hal ini membuktikan bahwa *Human Resources Department* (HRD) selalu peduli terhadap *room attendant* yang selalu diperhatikan standar *groomingnya*. Sehingga banyak dari *room attendant* Hotel Best Western Premier Panbil Batam menerapkan standar *grooming* tersebut dikarenakan teguran dari yang telah diterapkan oleh *Human Resources Department* (HRD) Hotel Best Western Premier Panbil Batam.

3. Dari hasil analisis wawancara pertanyaan ketiga, Bagaimana cara pendisiplinan anda apabila menemukan, kondisi kuku *room attendant* yang kurang bersih dan *room attendant* yang memakai aksesoris yang berlebihan? Dipanggil lalu ditegur kalau mengulangi dicatat, di warning letter untuk teguran lisan, kedua teguran lagi warning satu, mengulangi lagi warning ke dua, mengulangi lagi warning tiga, mengulangi lagi diberhentikan secara tidak hormat. Hal ini membuktikan bahwa *Human Resources Departement* (HRD) sangat teliti dalam memperhatikan kuku dan aksesoris yang digunakan *room attendant* pada saat bekerja, karena hal tersebut akan mengganggu pada saat bekerja atau terjadi kecelakaan terhadap diri sendiri dikarenakan memakai aksesoris yang berlebihan pada saat bekerja.
4. Dari hasil analisis wawancara pertanyaan ke empat, Bagaimanakah jika tindakan menemukan *room attendant* tidak memakai topi dan *name tag* pada saat bekerja? Dipanggil lalu ditanya alasannya kalau memang tidak sesuai alasannya terpaksa diberi warning satu dan mengulangi lagi diberhentikan secara tidak hormat. *Human Resources Departement* (HRD) mampu mendekati diri dengan *room attendant* yang belum menerapkan standar *grooming* seperti penggunaan topi dan *name tag* dengan cara memanggil dan menanyakan asalannya karena apabila *room attendant* tidak memakai *name tag* dan topi *room attendant* akan terlihat rambutnya dan tamu susah memanggil *room attendant* apabila tidak menggunakan *name tag*. Hal ini *Human Resources Departement* (HRD) sudah mampu menjalankan tugasnya dengan baik.
5. Dari hasil analisis wawancara pertanyaan kelima, Bagaimanakah menurut anda apabila menemukan *room attendant* yang tidak memakai kaos kaki hitam pada saat bekerja? Dipanggil lalu ditanya alasannya kalau tidak sesuai lalu diberi peringatan. Ini menyatakan bahwa *Human Resources Departement* (HRD) peduli dengan kebersihan dan kesehatan *room attendant* dalam bekerja karena apabila *room attendant* tidak memakai kaos kaki akan meninggalkan bau yang tidak sedap di dalam kamar tamu. Hal ini menunjukkan *Human Resources Departement* (HRD) sudah mengawasi standar *grooming* pada *room attendant* dengan cukup baik.

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bahwa *Human Resources Departement* (HRD) sudah cukup baik dalam tugasnya yaitu melakukan tugas dan mengawasi standar *grooming* dengan baik dan juga mampu mendekati diri kepada *room attendant* dalam hal memberi teguran atau sanksi apabila *room attendant* tidak menerapkan standar *grooming* dengan baik. Untuk memperjelas analisis diatas, berikut penulis juga menganalisis mengenai: Hasil Tanggapan Dari Tamu tentang Standar *Grooming Room Attendant* di Hotel Best Western Premier Panbil Batam.

Tabel 3.
Analisis Tanggapan Tamu Terhadap Standar Grooming *Room Attendant* di
Hotel Best Western Premier Panbil Batam

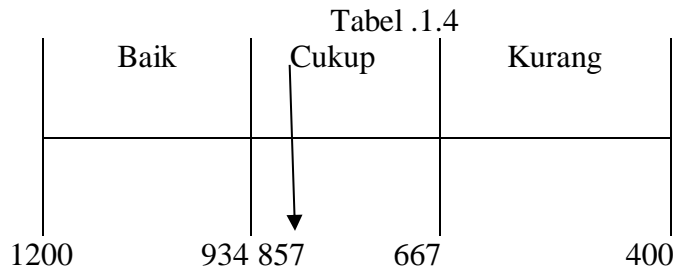
N= 50

No.	Pertanyaan	Baik	Cukup	Kurang	Total (n)
1.	Apakah <i>room attendant</i> memakai unifom lengkap dari hotel?	40	5	5	50
2.	Apakah rambut <i>room attendant</i> rapi dan tidak melebihi kerah baju?	32	10	8	50
3.	Apakah <i>room attendant</i> memakai aksesoris selain cincin pernikahan dan jam tangan?	20	6	24	50
4.	Apakah kuku <i>room attendant</i> dalam kondisi pendek dan bersih?	27	13	10	50
5	Apakah <i>room attendant</i> ada memakai name tag ?	17	23	10	50
6	Apakah <i>room attendant</i> memakai kaos kaki berwarna hitam?	8	22	20	50
7	Apakah <i>room attendant</i> memakai sepatu yang bersih?	30	7	13	50
8	Apakah <i>room attendant</i> memakai topi pada saat bekerja?	3	17	30	50
Total		177	103	120	

Sumber: Olah Data Angket Tamu (2019)

Pada tabel 1.3 pengunjung memberi tanggapan mengenai *Standar Grooming Room Attendant* di Best Western Premier Panbil Batam dengan jumlah 8 pertanyaan dengan total 50 responden. Kemudian dihitung dengan skala likert sebagai berikut :

- Jumlah skor tertinggi untuk kategori iya	: 3 x 8 x 50 = 1200
- Jumlah skor terendah untuk kategori tidak	: 1 x 8 x 50 = 400
- Rentan skala = $\frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Kelas interval}}$	= $\frac{1200 - 400}{3} = 267$
Skor untuk jawaban sang	: 177 x 3 = 531
Skor untuk jawaban baik	: 103 x 2 = 206
Skor untuk jawaban cukup	: 120 x 1 = 120
Total	<u>857</u> +



Berdasarkan skala likert tentang tanggapan tamu mengenai *Standar Grooming Room Attendant* di Best Western Premier Panbil Batam dikategorikan cukup baik dengan hasil skor 857.

D. KESIMPULAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *Human Resources Department* (HRD) tentang penerapan standar *grooming room attendant* di Hotel Best Western Premier Panbil Batam dapat disimpulkan bahwa HRD sudah cukup baik dalam melaksanakan tugasnya. Sementara dari hasil tanggapan tamu mengenai standar *grooming room attendant* bahwa *room attendant* sudah cukup baik dalam menerapkan standar *grooming* di *Best Western Premier Panbil Batam*. Ini dapat ditunjukkan dari hasil penghitungan interval skala likert yaitu dengan skor 857. Sehingga tamu merasa senang ketika melihat dan dilayani oleh karyawan hotel bersih dan rapi, dan ini membuat tamu tersebut merasa yakin atas jaminan kebersihan dan keselamatan dari jasa yang diberikan oleh *room attendant*.

Penulis mencoba memberikan saran-saran agar *standar grooming* yang sudah cukup baik diterapkan untuk dapat menjadi lebih baik lagi penerapannya , untuk itu ada beberapa saran, diantaranya :

1. *Human Resources Department* (HRD) harus melakukan pengawasan terhadap *standar grooming* atau penampilan *room attendant* supaya *room attendant* selalu menjaga standar *grooming* yang baik.
2. *Human Resources Department* (HRD) juga bisa memberi *reward* kepada *room attendant* atas standar *grooming* yang telah diterapkannya dengan baik. *Reward* yang diberikan oleh *Human Resources Department* (HRD) bisa untuk pemicu meningkatkan standar *grooming* terhadap *room attendant* lainnya agar bisa menerapkan standar *grooming* yang baik.
3. Seharusnya *room attendant* memiliki kesadaran untuk menerapkan standar *grooming* yang telah ditetapkan, agar *image* hotel tempat karyawan bekerja terlihat bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajar, SA & Heru, T. (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta.
- Hafulyon. (2014). *Keragaman Konsep Kepemimpinan Dalam Organisasi, Jurnal al-Fikrah*, Vol. II, No. 1.
- Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Andi : Yogyakarta.
- Sugiono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit ALFABETA
- Sulaefi. (2017). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan*, Vol. 5, No. 1.
- Tambunan, NK . (2015). *Tinjauan Penerapan Standar Grooming Front Office di Hotel The Axana Padang*, Karya Tulis Ilmiah Diploma IV, Universitas Negeri Padang, p. 2.