

# PELAYANAN KHUSUS HOUSEKEEPING ATTENDANT DALAM MELAYANI TAMU NARATAMA DI HOTEL HILTON BANDUNG

Tarrisya Oktaviona Wibowo, Pipin Kusumawati\*  
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta  
Email: [pipinkusumawati@stipram.ac.id](mailto:pipinkusumawati@stipram.ac.id)\*

## *Abstract*

*Hotels have a vital function in promoting tourism in a particular region. Aside from servicing to the general guest population, VIP guests form an additional category of patrons who deserve extra attention and particular attention. Presenting excellent service to VIP customers may result in significant outcomes, as it acts as a powerful advertising device and supports the growth of the hotel's brand. The aim of this study was to assess the level of trained professionals housekeeping attendant services offered by the Hilton Hotel Bandung specifically for VIP customers. The study was conducted using the methods of observation, documentation, and interviews. The collected data was subsequently presented in a qualitative descriptive approach. Through empirical investigations, it has been determined that the Hilton Hotel Bandung hired housekeeping staff who offer a variety of specialized services. These services included the thorough keeping of cleanliness and aesthetics throughout the entire hotel premises, including the entrance lobby, rooms, and all public areas. According to the Daily Briefing Sheet, a housekeeping staff was instructed to accommodate the wishes of every overnight guest, as mentioned during the morning briefing. Inside the VIP guest room, a room attendant may also wrote a welcoming message on the mirror.*

**Keywords:** *VIP Guests; Housekeeping Attendant; Services; Hilton Hotel Bandung*

## **Abstrak**

Hotel merupakan akomodasi penting yang mendukung pariwisata di suatu daerah. Selain melayani tamu umum, tamu naratama adalah kelompok tamu yang penting untuk diperhatikan pelayanannya. Pelayanan maksimal kepada tamu naratama akan memberikan dampak besar karena merupakan sarana promosi yang efektif sekaligus membangun hotel *branding*. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pelayanan khusus *housekeeping attendant* dalam melayani tamu naratama di Hotel Hilton Bandung. Penelitian dilakukan menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara. Data yang didapatkan selanjutnya ditampilkan secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil observasi diketahui beberapa pelayanan khusus yang dilakukan *housekeeping attendant* di Hotel Hilton Bandung diantaranya memastikan setiap sudut hotel bersih dan indah maksimal, mulai dari *drop off lobby* sampai kamar dan di semua *public area*. Seorang *housekeeping attendant* wajib memperhatikan setiap preferensi dari masing-masing tamu naratama yang menginap sesuai *Daily Briefing Sheet* yang

dibacakan dalam *morning briefing*. Seorang *room attendant* juga akan membuatkan *welcome noted* pada kaca dalam kamar tamu naratama.

**Kata Kunci:** Tamu Naratama; *Housekeeping Attendant*; Pelayanan; Hotel Hilton Bandung

## PENDAHULUAN

Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2023 meningkat 508,87% dibandingkan pada tahun 2022. Hal ini mengindikasikan perbaikan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif setelah masa pandemi, walaupun belum sampai mencapai tingkat kunjungan wisatawan mancanegara sebelum peristiwa COVID-19. Peristiwa pandemi melumpuhkan hampir seluruh sendi pariwisata di Indonesia, bahkan di seluruh dunia pada tahun 2020-2022. Melihat tren peningkatan kunjungan wisatawan pada tahun 2023, Kemenparekraf telah menyiapkan berbagai strategi dan program-program untuk memfasilitasi peningkatan kunjungan wisatawan (Purwowidhu, 2023).

Salah satu akomodasi penting yang mendukung perkembangan pariwisata di suatu daerah adalah perhotelan. Hotel merupakan suatu bisnis akomodasi yang menawarkan jasa penginapan, penyediaan makanan dan juga minuman atau beberapa fasilitas

lainnya, kepada tamu yang menginap di hotel tersebut ataupun kepada pihak lain yang menyewa jasanya. Beberapa jasa yang ditawarkan selain penginapan, makanan dan minuman adalah jasa *laundry*, jasa menyewakan *meeting room*, *ballroom*, dll (Subakti, 2016).

Kota Bandung terkenal dengan sebutan *Paris Van Java*, adalah sebuah ibukota provinsi Jawa Barat yang menjadi kota tujuan wisata. Beberapa julukan yang diberikan untuk Bandung diantaranya adalah kota sejarah, kota seniman, kota pendidikan, kota wisata, kota wisata kuliner, kota kreatif, dll (Indira *et al.*, 2013). Berkembangnya Bandung sebagai kota tujuan pariwisata tentu didukung dengan banyaknya akomodasi perhotelan yang tersedia. Semakin berkembangnya pariwisata di Kota Bandung ditandai dengan meningkatnya jumlah hunian kamar di hotel-hotel di Kota Bandung. Tabel 1 menampilkan jumlah ketersediaan kamar berdasarkan klasifikasi hotel di Kota Bandung menurut BPS (2019-2021):

Tabel 1. Jumlah kamar hotel menurut klasifikasi di Kota Bandung

No	Jenis Hotel Berbintang	Jumlah Ketersediaan Kamar
1	Hotel bintang 5	1778
2	Hotel bintang 4	5846
3	Hotel bintang 3	6061
4	Hotel bintang 2	3921
5	Hotel bintang 1	317
6	Hotel bintang	-
7	Non bintang	458
8	Lainnya	-

(Sumber: BPS Kota Bandung, 2021)

Tingginya ketersediaan kamar di Kota Bandung tersebut mendorong suatu persaingan ketat diantara hotel. Hotel akan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada para tamu untuk menjaga dan meningkatkan tingkat hunian hotelnya. Menurut Paridi (2004), salah satu departemen dalam hotel yang tanggung jawab utamanya adalah merawat hotel sehingga keseluruhan hotel tetap bersih, rapih, dan indah adalah departemen *housekeeping*. Produk utama departemen *housekeeping* adalah kamar-kamar hotel yang aman, bersih, rapi, indah, lengkap, dan nyaman sesuai standar *hygiene* dan sanitasi. Departemen *housekeeping* juga bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapihan, dan keindahan *public area* lain dalam hotel, yaitu area *lobby*, *corridor*, *restaurant*, *gym area*, dll.

Departemen *housekeeping* dibagi menjadi beberapa bagian yaitu *Public Area*, *Room Attendant*, *Laundry*. Tiap-tiap bagian tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Tugas dan tujuan setiap bagian tersebut adalah sama-sama menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan di tiap area yang menjadi tanggung jawabnya. Karyawan yang bekerja di departemen *housekeeping* disebut *housekeeping attendant*.

Seorang *housekeeping attendant* wajib menerapkan *Standart Operasional Procedure* (SOP) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotelnya. Menurut Atmoko (2011) *Standart Operasional Procedure* (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai

dengan fungsi dan alat berdasarkan indikator teknis, administratif serta prosedural sesuai tata kerja.

Salah satu hotel bintang lima yang telah ada di Bandung sejak 2009 adalah Hotel Hilton Bandung. Hotel Hilton Bandung terletak di lokasi yang strategis yaitu di Jl. Hos Cokroaminoto No.41-43. Arjuna, Cicendo, Kota Bandung. Hotel Hilton Bandung ini sendiri memiliki jumlah kamar 186 kamar dengan 94 *king bed room* dan 92 *queen bed room*.

Selain menerima tamu umum, Hotel Hilton memiliki program member yang memiliki berbagai benefit untuk membebernya. Member Hotel Hilton adalah sebutan untuk para tamu naratama di Hotel Hilton. Menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 39 tahun 2018 seorang naratama adalah orang yang sangat penting karena kedudukan, jabatan, tingkat sosialnya, sehingga mendapatkan perlakuan khusus.

Berdasarkan uraian diatas, artikel ini akan menjelaskan mengenai pelayanan-pelayanan khusus yang dilakukan para *housekeeping attendant* kepada para tamu naratama yang menginap di Hotel Hilton Bandung.

## **METODE**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Waktu pengumpulan data dilakukan selama 6 bulan, dari Februari-Juli 2023 di Hotel Hilton Bandung. Jenis analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Memberikan pelayanan yang baik dan ramah pada tamu tidak hanya diterapkan oleh staf *front office* ataupun staf *services*. Pelayanan yang spesial tidak hanya sekedar menyambut tamu dan berinteraksi dengan tamu, tetapi dengan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Salah satu contohnya adalah dengan menjaga kebersihan area hotel, mulai dari *lobby* sampai dengan kamar.

Setiap departemen yang ada dalam hotel wajib memberikan pelayanan terbaik pada masing-masing tamu agar tamu merasa nyaman ketika berkunjung ke hotel tersebut. Departemen *housekeeping* adalah salah satu departemen yang paling penting dan mendapat perhatian khusus dalam hotel. Pentingnya departemen *housekeeping* dapat dilihat dari dua sisi, dari sisi tamu dan dari sisi hotel. Apabila *housekeeping* dapat berjalan dengan optimal, maka dari sisi tamu, tamu akan merasa nyaman terhadap hotel tersebut, sehingga memberikan review positif di media sosialnya sebagai sarana *free marketing* bagi hotel dan suatu hari tamu itu akan kembali menginap di hotel tersebut. Dari sisi hotel, apabila departemen *housekeeping* dapat merawat dan membersihkan *furniture* dan peralatan dengan optimal, maka hal ini mampu menekan biaya pengeluaran hotel dari bidang *guest supplies* dan pengadaan *furniture* baru akibat kerusakan (Paridi, 2004).

Pemberian pelayanan yang baik tidak memandang status tamu yang berkunjung. Akan tetapi pelayanan yang khusus sebaiknya diberikan kepada tamu naratama yang menginap di hotel.

Salah satu hal yang diperhatikan oleh tamu saat menginap pertama kali adalah kebersihan dari *lobby* sampai ke dalam kamar. Kebersihan fasilitas membutuhkan peranan *housekeeping attendant*. Hal ini juga dilakukan oleh *Housekeeping Attendant* di Hotel Hilton Bandung untuk membuat tamu merasa nyaman ketika sedang berkunjung ke Hilton Bandung.

Menurut Rahayu *et al.* (2019), pelayanan maksimal kepada tamu naratama dapat menjadi media promosi efektif dan membangun hotel *branding* sehingga mampu meningkatkan kunjungan tamu hotel. Pelayanan yang maksimal akan memaksimalkan kepuasan tamu yang pada akhirnya akan mendorong tamu naratama berkunjung kembali ke hotel.

Peran *housekeeping attendant* sangat penting untuk menjaga kualitas hotel dalam melayani tamu naratama. Seorang *housekeeping attendant* harus menjaga kebersihan, kerapian, serta keindahan tiap sudut hotel. Dimulai dari *public area section*, *laundry section*, serta *room attendant* melakukan tugasnya masing-masing agar membuat setiap tamu hotel merasa nyaman.

*Public area attendant* adalah seseorang yang bertanggung jawab menjaga kebersihan di area umum dalam hotel, misalnya *lobby*, *corridor*, *lift*, *gym room*, *pool*, *restaurant*, dll. Apabila ada seseorang atau sekelompok tamu naratama menginap maka banyak hal yang harus diperhatikan. *Lobby drop off* sampai dengan kamar harus benar-benar dalam keadaan bersih, rapih dan indah. Hal itu merupakan tugas seorang *public area attendant*. Para staf yang sedang

## Tarrisya Oktaviona Wibowo, Pipin Kusumawati:

*Pelayanan Khusus Housekeeping Attendant dalam Melayani Tamu Naratama di Hotel Hilton*

bertugas di *public area* harus memperhatikan setiap detail dari bagian-bagian tugas mereka, seperti membersihkan *lobby drop off* dengan cara menyikat lantainya dengan mesin, Bagian dalam lobby harus terlihat bersih setiap saat. Namun, jika tamu naratama menginap maka tingkat kualitas layanan harus lebih sempurna

*Laundry attendant* bertanggung jawab memperhatikan detail-detail kecil terhadap kain-kain linen yang akan digunakan oleh tamu naratama. Salah satu hal yang harus di perhatikan, yakni kain linen harus terbebas dari kotoran dan harus dalam keadaan terlipat rapi ketika telah selesai dikerjakan oleh *laundry attendant*. *Laundry attendant* harus memastikan bahwasanya *laundry* milik tamu selalu di *pick-up* dan tidak tertukar satu sama lain ataupun terkena kotoran.

Peran *room attendant* juga sangat penting. *Room attendant* bertugas mengerjakan kamar yang akan ditempati oleh tamu naratama maupun tamu lainnya. Para *room attendant* harus memperhatikan setiap sudut dari kamar tidur sampai kamar mandi agar tidak ada debu maupun kotoran yang masih tertinggal. Para *room attendant* juga harus memperhatikan apa saja preferensi dari tiap tamu naratama yang menginap pada saat itu.

Preferensi kenyamanan antara tamu naratama satu dengan lainnya dapat saja berbeda. Pihak manajemen Hotel Hilton Bandung membuat *Daily Briefing Sheet* (DBS) untuk

merangkumnya. Data ini bertujuan untuk mengetahui apa saja hal yang disukai dan tidak disukai oleh masing-masing tamu naratama. DBS juga berisi informasi berapa persen nilai *Guest Satisfaction* ketika tamu naratama tersebut menginap, agar dapat dijadikan referensi bagi tiap-tiap departemen saat tamu naratama ini kembali menginap di Hotel Hilton Bandung. Adapun contoh dari DBS dapat dilihat pada Gambar 1.

Berdasarkan lembar DBS, dapat diketahui beberapa informasi. *Overall experience* atau keseluruhan pengalaman merupakan penilaian tamu secara umum. Hasil DBS diatas nilai *overall experience* yang diberikan kepada tamu telah melampaui target yang ada yaitu 71,1 dari target 66. Begitu pula nilai *cleanliness of guest room* atau kebersihan kamar yang ditempati tamu mendapat nilai melebihi target yaitu 76.7 dari target 70. Preferensi tamu beserta tingkatan member tamu yang tertulis pada DBS juga dibacakan disetiap *Daily Morning Briefing* agar mempermudah untuk membedakan tingkat member seorang tamu naratama. Hotel Hilton menetapkan program member kepada para tamu-nya yang loyal terhadap produk Hilton dengan sebutan program Hilton *Honors*. Hilton *Honors* sendiri memiliki berbagai macam tingkatan yaitu *Member, Silver, Gold, dan Diamond*. Peningkatan level member dilakukan dengan pengumpulan *point* menginap pada tiap Brand Hilton yang ada di seluruh dunia.

SALT ( April 2023 ) 76 Respondents	Overall Experience	Hilton Honors Appreciation	Problem Resolution	Cleanliness of Guest Room	Breakfast Satisfaction
MTD	71.1	63.0	86.7	76.7	50.0
Target & WIG	66	65	38	70	60

ERT In Charge

**Daily Briefing Sheet**  
Bandung's Best Address #BBA

Sunday, May 21st 2023

#Staysafe #KitaPastiBisaKarenaKitaLuarBiasa

In House VIP Guest List / Special Attention Guest							
Room	Guest Name	VIP	Tier	C/O	ETD	Company	Special Remark
1123	Mr. Gerhard Doering	4	Diamond	07/06	-	Karl Mayer	Works at Karl Mayer as engineer. Ensure smart TV installed prior to guest arrival
1205	Mr. Brian Beaulieu	4	Diamond	05/06	-	Bell Helicopter	Project Lead Supplier Product Assurance at Bell Helicopter. He likes omelette, veggies, hash brown with sausage, greek yogurt, toast bready, danish and fresh fruit for breakfast. Prefer to stay in smoking room with city view
612	Mr. James Gonsalves	4	Diamond	22/05	-	-	Prefer to stay in room located in low floor & away from elevator
1024	Mr. Kamarga Karta Lakasana	4	Diamond	22/05	-	GBI Sukawarna	GIH Mr. Josua Iwan Wahyudi
1124	Mr. Boon Ken Ng	2	Gold	23/05	-	Huawei Corporation	Long stay guest Working at Huawei Corporation
601	Mr. Mohd Syahiran Mustaffa	4	Gold	26/05	-	-	NS
719	Mrs. Ratih Irawati	2	Gold	22/05	-	Hilton Bandung	Director of Sales Hilton BBA
618	Mr. Deden Putra	1	Silver	23/05	-	-	Prefer to stay in room located in low floor & away from elevator
1125	Mr. Wenpan Zuo	2	Member	01/06	-	-	Long stay guest
815	Mr. Zhun Xing	2	Member	31/05	-	-	Long stay - Call him Mr. David
1126	Mr. Andreas Ahrendt	2	Member	28/05	-	-	Favorite room is 1126
823	Ms. Natalie Zimmer	2	Member	25/05	-	OLYMP	Last visit Hilton Bandung at 2014. Long stay guest
1206	Mrs. Mulyani	4	Member	22/05	-	-	Founder & Director at CV. Binar Indonesia Gemilang [BIG Adz Promotion]
1121	Mrs. Penelope Lawrence	1	Member	26/05	-	Badjatex	NS, PV - One of our repeater guest. Last stay on November 2019
924	Mr. Zhang Fang Thao	4	-	28/05	-	China Railway	Engineer at National Premium Lab of Marine Environmental Science

  

Arrival VIP Guest List / Special Attention Guest							
Room	Guest Name	VIP	Tier	Visit	C/O	ETA	Special Remark
1111	Mr. Arif Lukman	4	Diamond	6	26/05	-	Prefer to stay in room located in high floor & away from elevator
901	Mr. Christoph Schwemlein	4	Diamond	28	23/05	-	Managing Director at Klöcker
1212,1217	Mr. Edmond Malonda	4	Diamond	8	22/05	-	Stay to celebrate birthday
912,922,925,927,929,930,931	Mr. Jiseop Shin	4	Diamond	6	25/05	-	Please ensure all room features & facilities working properly
1025	Mr. Matheus Sicking	4	Diamond	1	22/05	-	Full points redemption stay
1218	Mr. Asatbevisunair Atchuthan	4	Diamond	9	27/05	19:00	Address him Mr. Abby
801	Mr. Cheawei Chang	4	Diamond	-	23/05	-	First time stay
1201	Mr. Yitao Zhang	4	Diamond	-	24/05	-	Managing Director at Luce Singapore
812	Mr. Kin Man Ho	4	Gold	23	27/05	-	Head Of Sales Asia Region at Illies Engineering. Prefer to stay in room located in high floor & away from elevator
1029	Ms. Parul Verma	4	Gold	46	26/05	22:00	Sales Manager Indonesia and Thailand at Huntsman Textile Effects
1001	Mr. Subaiha Kipili	4	Silver	7	22/05	-	Direktur Kepatuhan Intern Kementerian PUPR Guest prefer LIGHT room, she said everytime she stays room always dark, she prefer white bulb or lamp to yellow one, please ensure the brightness in room very bright
701	Mr. Christopher Jhon Chadwick	2	Silver	19	16/06	-	Tool Engineer at Textron
824	Mr. Sung Il Lee	1	Member	1	23/05	-	Association Deputy Senior Manager at Korea Aerospace Industries
715	Mr. Marious Heiser	1	Member	-	23/05	-	Product Manager Customer Service EU at Shell Recharge Solutions Amsterdam, Noord-Holland, Nederland
718	Mr. Halimin Herjanto	1	Member	-	22/05	-	Assistant Professor Of Marketing at University of the Incarnate Word
830	Mr. Anjani Prasad	4	-	-	24/05	13:00	VP South Asia, Textile Effects

Gambar 1. Contoh Daily Briefing Sheet Hotel Hilton Bandung (Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023)

Salah satu pelayanan khusus *Room Attendant* kepada tamu naratama adalah membuat *welcome notes* atau *mirror greetings* sebagai bentuk penyambutan

kepada para tamu naratama. Contoh *welcome notes* atau *mirror greetings* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Contoh Mirror Greeting (Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023)

*Mirror Greeting* ini biasanya dibuat oleh *Room Attendant* yang sedang bertugas atau mengerjakan kamar tersebut. Hal ini dilakukan agar tamu yang menginap merasa disambut dan diperhatikan oleh seluruh staf hotel. Tamu naratama diharapkan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh semua staf Hotel Hilton Bandung.

Mendengarkan komplain dari tamu merupakan salah satu pelayanan yang wajib diperhatikan. Setiap orang yang bekerja pada bidang *hospitality* harus memiliki kemampuan untuk *complain handling*. Seorang *housekeeping attendant* berkewajiban mendengarkan dan memperhatikan komplain dari tamu. Hal ini dapat menambah poin plus dari tamu, terutama tamu naratama kepada pihak hotel secara umum dan kepada seorang *housekeeping attendant* secara khusus.

## KESIMPULAN

Pelayanan yang dilakukan departemen *housekeeping* terhadap tamu naratama di Hotel Hilton Bandung diantaranya: memperhatikan kebersihan, keindahan dan kenyamanan setiap sudut hotel demi meningkatkan nilai kepuasan dan nilai kebersihan dari para tamu. *Housekeeping attendant* juga harus memperhatikan setiap preferensi dari tamu naratama yang sedang menginap dalam hotel sebagai bentuk perhatian kepada masing-masing tamu naratama. *Room attendant* yang sedang bertugas ketika tamu naratama akan datang juga wajib membuatkan *welcome noted* berupa *mirror greetings* di dalam kamar yang akan digunakan oleh

seorang tamu naratama yang akan menginap.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada pihak Manajemen Hotel Hilton Bandung yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar dan melaksanakan *on job training* selama 6 bulan disana.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kota Bandung. (2021). *Jumlah kamar hotel menurut klasifikasi (jumlah), 2019-2021*. Kota Bandung. Diakses 8 April 2024.
- Indira, D., Ismanto, S. U., & Santoso, M. B. (2013). Pencitraan Bandung sebagai daerah tujuan wisata: Model menemukan ikon Bandung masa kini. *Sosiohumaniora*, 15(1), 45-54.
- Paridi. (2004). Pentingnya housekeeping bagi suatu hotel. *Media Wisata*, 2(2), 13-21.
- Purwowidhu, C. S. (2023). *Kian melesat di 2023, pariwisata Indonesia bersiap menuju level Prapandemi*. Media Keuangan Kemenkeu. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/kian-melesat-di-2023-pariwisata-indonesia-bersiap-menuju-level-prapandemi>. Diakses 8 April 2024.
- Rahayu, Y. C., Ajie, M. S. U., & Akiriningsih, T. (2019). Analisis pengaruh strategi pengelolaan pelayanan tamu VIP terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Novotel Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(1), 26-49.
- Subakti, A. G. (2016). *Hotel dan sejarahnya*. Binus University. <https://hotel-management.binus.ac.id/2016/08>

/01/hotel-dan-sejarahnya. Diakses  
tanggal 9 April 2024