



## **S.O.P PENANGANAN KOMPLAIN TAMU KEPADA ENGINEERING DEPARTEMENT TERHADAP FASILITAS KAMAR DI MELIA PURONASI HOTEL & RESORT YOGYAKARTA**

Erwin Budi Setyawan

Politeknik API Yogyakarta, Jl. Wisata Babarsari TB XV/15 Yogyakarta

Email: [erwin@poltekapi.ac.id](mailto:erwin@poltekapi.ac.id)

### **Abtrak**

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lain bagi umum yang dikelola secara komersil dan profesional. Menurut Lawson, 1976:27, Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Di Jogja sendiri terdapat banyak sekali hotel, salah satunya adalah Meliã Purosani Hotel and Resort Yogyakarta. Untuk mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap para tamu maka perlu untuk melaksanakan SOP yang telah ditentukan oleh manajemen hotel. Dimana ada beberapa tamu yang complain terhadap pelayanan hotel, untuk itu dalam penelitian ini akan di gambarkan bagaimana penerapan SOP dalam menangani semua complain tamu kepada Engieering Departement di Melia Purosani Yogyakarta.

### **Abstract**

Hotel is a type of accommodation that uses part or all of a building that provides lodging, food, beverage and other supporting services for the public which are managed commercially and professionally. According to Lawson, 1976: 27, hotels are public housing facilities for tourists by providing room service, food and beverages and accommodation on payment terms. In Jogja itself there are lots of hotels, one of which is Meliã Purosani Hotel and Resort Yogyakarta. To maintain and improve services to guests, it is necessary to implement the SOP determined by the hotel management. Where there are some guests who complain against hotel services, for that in this study we will describe how the application of SOPs in handling all guest complaints to the Engineering Department at the Melia Purosani Yogyakarta.

### **PENDAHULUAN**

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lain bagi umum yang dikelola secara komersil dan profesional. Menurut Lawson, 1976:27, Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Di Jogja sendiri terdapat banyak sekali hotel, salah satunya adalah Meliã Purosani Hotel and Resort Yogyakarta..

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan

dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002:2).

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menteri Perhubungan NO. Pm. 10/PW. 301/Phb. 77).

Meliã Purosani Hotel and Resort Yogyakarta adalah salah satu hotel bintang 5 yang terletak didaerah pusat kota Yogyakarta tepatnya di Jalan Suryotomo No. 31 Yogyakarta. Meliã Purosani juga merupakan salah satu hotel yang sudah cukup tua di Yogyakarta sehingga banyak sekali tamu-tamu yang datang kembali.

Meskipun demikian masih terdapat

beberapa masalah yang ada di hotel ini. *Housekeeping Department* adalah bagian yang memiliki area paling luas di hotel dengan pembagian kerja yang spesifik, salah satunya adalah *Room Attendent* yang bertanggungjawab pada area Kamar, tanggungjawabnya mencakup kebersihan, kelengkapan dan kerapian seluruh fasilitas yang ada di *room*. *Room / kamar* yang digunakan tamu untuk menginap disetiap harinya memungkinkan munculnya adanya kerusakan fasilitas-fasilitas yang ada di kamar itu sendiri. Meliã Purosani menerima banyak komplain setelah adanya renovasi *room* pada tahun 2014. Selain itu, dengan dilakukannya *daily cleaning* yang juga dipacu dengan waktu yang sangat terbatas membuat adanya cacat pada fasilitas-fasilitas yang ada di *room*. Namun, *responsible* dari seorang *room attendant* hanya menjaga dan merawat fasilitas berupa *furniture* saja, untuk penanganan fasilitas berupa kelistrikan, AC, saluran air itu adalah *responsible* dari seorang *engineering*.

*Engineering Department* adalah bagian yang bertanggungjawab dalam menjaga dan merawat seluruh peralatan-peralatan termasuk perawatan gedung hotel itu sendiri. Walaupun *room* itu adalah tanggungjawab seorang *room attendant* namun, *engineering* juga ikut serta didalamnya untuk menangani bagian kelistrikan, AC, pipa saluran air dan gedung. Karena kamar yang sering digunakan dan juga tamu yang seling berganti membuat penggunaan fasilitas kamar lebih intensif, karena hal tersebut memungkinkan adanya kerusakan di sekitar kamar seperti; dinding, kebocoran AC, dan saluran pipa air.

Oleh karena itu, setiap *department* di hotel saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan ataupun bekerja sendiri-sendiri. Salah satunya *housekeeping* dan *engineering*.

### Rumusan Masalah

Dari pendahuluan diatas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja komplain tamu kepada *Engineering Department* terhadap fasilitas kamar di Hotel Meliã Purosani Yogyakarta?
2. Bagaimana penerapan SOP terhadap komplain tamu kepada *Engineering*

*Department* terhadap fasilitas kamar di Hotel Meliã Purosani Yogyakarta

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah;

- a. Untuk mengetahui apa saja komplain tamu kepada *Engineering Department* terhadap fasilitas kamar di Hotel Meliã Purosani Yogyakarta
- b. Bagaimana penerapan SOP terhadap komplain tamu kepada *Engineering Department* terhadap fasilitas kamar di Hotel Meliã Purosani Yogyakarta

### Metode Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek-objek yang sedang diteliti di Hotel Meliã Purosani Yogyakarta. Menurut Sutrisnohadi (1993), "Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan tentang hal yang sedang diteliti sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai objek penelitian dengan jelas."

#### 2. Dokumentasi

Merupakan studi dengan membaca buku yang ada hubungannya dengan penelitian, mencatat semua data-data yang diperlukan dari brosur maupun data lain yang diberikan dari pihak hotel. Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (1999), "Pada dasarnya dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan sumber penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dengan melalui media perantara."

#### 3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan mengambil bahan darikajian literatur seperti buku, jurnal, karya ilmiah, dan lainnya sebagai pendukung untuk mendapatkan informasi pada permasalahan yang dibahas (Mas'idah dkk, 2018:47)

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode yang menggambarkan atau menjelaskan keadaan yang ada sehingga dapat diambil kesimpulan tentang masalah yang diteliti. Fokus dalam

penelitian ini adalah menguraikan tentang bagaimana SOP yang diterapkan dalam menangani komplan tamu pada *departement engineering* di Hotel Melia Purosani Yogyakarta.

## TINJAUAN TEORITIS

### Pengertian Hotel

Dalam keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no : 37/pw-304/MPPT-86 tentang pemasaran usaha dan pengelolaan hotel, bahwa hotel adalah : Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002:2). Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menteri Perhubungan NO. Pm. 10/PW. 301/Phb. 77).

### Housekeeping Department

Housekeeping adalah bagian atau department yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000: 20). Housekeeping Department juga berarti bagian yang betugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh tamu, restaurant, offices serta toilet (Rumekso, 2002: 1). Housekeeping Department adalah bagian dari hotel yang bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (guest room), ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya (Agustinus Darsono, 1995: 1).

### Engineering Department

Kata engineering berarti ilmu teknik dan orang yang ahli dalam bidang teknik disebut sebagai engineer, atau dalam bahasa

Indonesia lebih dikenal dengan istilah insinyur. Istilah engineering pada hotel lebih populer digunakan untuk istilah bagian teknik, namun bagian teknik ini diartikan oleh kebanyakan orang dalam arti yang lebih sempit yaitu menyangkut hal-hal, seperti terjadi kerusakan, listrik padam, gas mampet, kamar bocor, atau AC tidak jalan. Engineering dalam bidang perhotelan pengertiannya lebih luas dan menyangkut pelayanan kepada tamu secara luas seperti escalator atau lif yang digunakan setiap naik turun mengantar tamu bolak-balik hampir tidak pernah istirahat. Engineering lebih erat kaitannya dengan Guest Services yang mencakup security, concierge, uniform service, garage, dan hal-hal yang menyangkut keperluan olahraga dan rekreasi. Dalam pengertian kita, engineering tidak lain adalah :“Suatu departemen pada suatu hotel yang fungsi dan tugasnya adalah bertanggung jawab pada hal-hal yang menyangkut aspek-aspek teknis dalam hotel, yang berkaitan erat dengan keselamatan, kelancaran, keamanan, pelayanan, kesenangan, dan kepuasan tamu hotel”.

### Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11) . Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (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. SOP atau standar operasional prosedur 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 (Insani, 2010:1) . Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

## PEMBAHASAN

Dalam pengerjaan fasilitas yang menuai kerusakan tentunya engineer harus berhubungan dengan para chambermaid (room boy) untuk akses pintu masuk ke kamar tamu, karena guest card key hanya dimiliki oleh chambermaid untuk menjaga keamanan dan kenyamanan para tamu yang sedang menginap di Hotel Meliã Purosani Yogyakarta.

Sistem kerja di hotel bintang 5 sudah mengalami spesifikasi kerja. Oleh karena itu, penanganan komplain/kerusakan akan diserahkan dan ditangani oleh bidang masing-masing. Dan berikut spesifikasi kerja dalam Engineering Department :

1. Electricity : Bertanggungjawab pada hal yang berkaitan dengan listrik ( arus listrik ).
2. Machine : Bertanggungjawab pada hal yang berkaitan dengan mesin.
3. Plumbing : Bertanggungjawab pada hal yang berkaitan dengan perpipaan / saluran air.
4. Civil : Bertanggungjawab pada hal yang berkaitan dengan bangunan fisik, baik eksterior maupun interior.
5. Maintenance : Tindakan yang bertujuan untuk mengembalikan properti hotel dengan standar yang telah ditentukan, sehingga dapat beroperasi sesuai dengan rencana.

*Engineering* dalam menangani kerusakan fasilitas dikamar tidak melakukan daily re-check (pengecekan rutin) untuk menjaga keamanan dan kenyamanan tamu karena kamar yang digunakan tamu seling berganti. Maka, engineering akan menunggu adanya komplain mengenai kerusakan fasilitas yang ada di kamar. Untuk kerusakan ringan akan ditangani langsung seperti : lampu yang mati, chanel TV acak, dll. Dan

untuk kerusakan dengan kategori berat akan ditangani setelah tamu check out seperti : dinding kamar yang harus di cat ulang dan perbaikan kincir AC, karena pengerjaan pengecatan dinding harus membutuhkan waktu.

Tata cara berkomplain yang baik, yaitu : perhatikan objek yang akan di komplain pastikan objek yang akan di komplain benar-benar mengalami kerusakan atau hambatan laporkan kepada order taker (OT) agar segera ditindaklanjuti dengan menyebutkan nomor kamar dan OT akan mencatat komplain di *daily damages report book* – setelah memberikan komplain tunggu hingga petugas datang menghampiri kamar yang dituju. Sebagai tamu, diperkenankan untuk memberi masukan atau kritikan kepada pihak hotel sebagai bentuk acuan untuk menuju kearah yang lebih baik dari sebelumnya.

Dalam jangka waktu satu minggu observasi ada beberapa fasilitas kamar yang menuai komplain/kerusakan seperti : kunci jendela yang tidak bisa dibuka, dinding bath tub lecet, Chanel TV acak, Elsafe mati, Bed side lamp mati, hairdryer rusak, dll.

Berikut daftar presentase fasilitas di kamar yang mengalami komplain/kerusakan :

- |                          |           |
|--------------------------|-----------|
| 1. Ceiling Repainting    | : 7,79%   |
| 2. Writing Lamp          | : 20,7%   |
| 3. Standing Lamp         | : 3,89%   |
| 4. Elsafe                | : 6,49%   |
| 5. Lampu Lombok, Halogen | : 9,09%   |
| 6. Wardrobe              | : 3,89%   |
| 7. Baterai Entrance      | : 14,28%  |
| 8. TV                    | : 3,89%   |
| 9. Hand Shower           | : 3,89%   |
| 10. Fasilitas lainnya    | : < 3,89% |

Berdasarkan data diatas, fasilitas yang mengalami komplain/kerusakan paling banyak terjadi pada fasilitas *writing lamp* dengan presentase 20,7%, kemudian fasilitas *baterai entrance* diurutkan kedua dengan presentase 14,28% dan fasilitas lampu lombok dan halogen dengan presentase 9,09%. Dalam menangani komplain seperti diatas tentu setiap hotel memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing. Di Hotel Meliã Purosani Yogyakarta, order taker akan menginformasikan jenis komplain tamu kepada pihak engineering department melalui telepon atau hand talk (HT). Setelah menerima informasi, engineer akan mengirimkan konfirmasi untuk memsatkan

jenis komplain yang diterima dan segera mendatangi kamar yang melaporkan komplain untuk segera ditangani. Engineer, ketika hendak masuk ke kamar tamu selalu meminta akses masuk melalui chambermaid / room boy yang bertanggung jawab di floor yang bersangkutan untuk dapat masuk ke kamar tamu. Karena, hanya chambermaid yang memiliki master card key untuk membuka kamar tamu. Ini dilakukan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan para tamu yang menginap di Hotel Meliã Purosani Yogyakarta.

Prosedur dalam membuka kamar tamu : ketuk atau tekan bel 3 kali sambil mengucapkan department yang bersangkutan – jika ada jawaban dari tamu maka tunggu hingga tamu membukakan pintu – greeting lalu meminta ijin untuk masuk – (jika tidak ada jawaban dari tamu) – buka pintu dengan perlahan dan masuk dengan greeting untuk memastikan ada atau tidaknya tamu.

Untuk permasalahan ringan seperti data diatas dapat dikerjakan dalam beberapa menit saja dan untuk permasalahan yang dikategorikan berat maka, status kamar akan diberi Out of Order (OO) yang artinya status kamar tidak dapat dijual kepada tamu untuk semestara.

### KESIMPULAN

1. Ada beberapa macam komplain tamu terhadap kerusakan pada fasilitas kamar hotel diantaranya seperti writing lamp sekitar 20,7%, *baterai entrance* dengan presentase 14,28% dan fasilitas lampu lombo dan halogen dengan presentase 9,09%.. dinama fasilitas yang lain tingkat kerusakannya di bawah ketiga fasilitas diatas.
2. *Engineering Department* di Meliã Purosani Hotel and Resort telah melaksakan tugas-tugasnya semuai SOP yang telah ditentukan pihak manajemen hotel, untuk menghindari terjadinya banyak komplain tamu juga untuk menjaga agar tamu di Meliã Purosani Hotel and Resort merasa puas akan pelayanan yang di berikan selama tamu menginap dan menikmati fasilitas-fasilitas yang ada dihotel tersebut.

### SARAN

1. Perlu diadakannya daily re-check

(pengecekan rutin) terutama terhadap fasilitas writing lamp, baterai entrance, lampu lombo dan halogen yang paling banyak terjadi komplain/kerusakan agar tidak mengganggu kenyamanan para tamu hotel

2. Lebih meningkatkan kembali penerapan SOP agar dapat menjaga kenyamanan serta kepuasan para tamu hotel.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Darsono, 1995, Tata graha (Housekeeping), Jakarta, PT Grasindo
- Bagyono, Spd dan Ludfi Orbani, Anr., 2003, Dasar-dasar Housekeeping dan lobby Hotel, Adicita
- Budiharjo, M, 2014, Panduan Praktis Menyusun SOP, Jakarta : Penerbit Swadaya Group
- H. Okan A. Yoeti , 2003, Hotel Engineering , Jakarta , PT Pertja
- Mohammad Cholil dan Adi Soenarno, 2014 , Keluhan Tamu Yang Sering Terjadi Di Hotel Dan Kunci Solusinya, Yogyakarta, C.V Andi Offset
- Rumekso, SE, 2002, Housekeepinh Hotel-Floor Section, Yogyakarta, CV ANDI Offset
- Sondang . 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja Jakarta: Rineka Cipta