

## **PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA *ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTEMEN* DI HOTEL GRAND Q GORONTALO**

**Nurhasana Raden Ali Dhanupoyo**  
SMK Negeri 1 Limboto  
nurhasanadhanupoyo@yahoo.co.id

### **Abstrak**

Industri perhotelan merupakan salah satu industri jasa yang saat ini mulai berkembang di Kota Gorontalo. Perkembangan tersebut menuntut tidak hanya hotel menyediakan produk yang bervariasi tetapi juga didukung oleh kualitas pelayanan. Penelitian ini membahas tentang penerapan *Total Quality Management* pada *housekeeping* departemen serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya di hotel Grand Q Gorontalo. Penerapan *Total Quality Management Housekeeping* departemen di di hotel Grand Q Gorontalo memiliki faktor pendukung berupa adanya *standar operational procedure* (SOP) dari manajemen. Selain itu adanya struktur organisasi yang ramping memudahkan dalam pengawasan dan pemberian pelatihan secara berkala serta hal tersebut juga memberikan manfaat berupa mudahnya komunikasi yang dibangun serta penilaian dalam pemberian penghargaan. Faktor penghambat dalam penerapan *total quality management* berasal dari faktor eksternal berupa ketersediaan linen bersih dalam menunjang kelancaran operasional dan kelengkapan fasilitas kamar.

**Kata kunci:** *total quality management, hotel, housekeeping.*

### **PENDAHULUAN**

Provinsi Gorontalo merupakan salah satu provinsi yang menjadi pusat perkembangan berbagai industri termasuk industri pariwisata yang beberapa tahun belakangan ini menjadi industri yang mulai berkembang. Hal tersebut dilihat dari peningkatan jumlah hotel di Gorontalo enam tahun terakhir ini dari tahun 2005.

Hotel di Gorontalo telah berdiri sebanyak 20 hotel baik hotel berbintang dan non bintang, Hotel merupakan salah satu fasilitas penunjang dalam kegiatan

wisata. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan (Bagyono. 2003). Hotel terbagi atas klasifikasi bintang yang disesuaikan dengan jumlah kamar, fasilitas yang dimiliki, lokasi dan berbagai indikator lainnya. Hotel Grand Q Gorontalo merupakan salah satu hotel

yang memiliki fasilitas kamar, ruang pertemuan, area untuk sarapan, *internet corner* dan *free internet access*. Hotel Grand Q Gorontalo sebagai hotel dengan penawaran harga budget tetapi tetap memperhatikan kualitas baik pelayanan maupun produk hotel. Penerapan *Total Quality Management* yang merupakan *system* manajemen kualitas mutu yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan setiap level karyawan dalam melakukan peningkatan dan perbaikan yang berkesinambungan. Adanya keluhan yang berasal dari beberapa tamu yang menginap atau transit di Hotel Grand Q Gorontalo merupakan salah satu kondisi yang menunjukkan perlunya ada peningkatan terhadap kinerja dan produk yang ditawarkan oleh Hotel Grand Q Gorontalo. Salah satunya adalah *Housekeeping* departemen yang merupakan bagian kebersihan kamar tamu, *public area*, binatu dan taman.

*Total Quality Management* di hotel berfungsi untuk membangun prosedur yang baik untuk komunikasi dan perbaikan kinerja, mutu pelayanan dan produk yang dihasilkan dan membantu untuk mengulas proses yang diperlukan untuk membangun strategi perkembangan secara berkelanjutan. Melalui penelitian ini diharapkan melihat penerapan *Total*

*Quality Management* di Hotel Grand Q Gorontalo khususnya pada *housekeeping* departemen serta faktor penghambat dan pendukung dalam penerapannya sehingga dapat meningkatkan tidak hanya kepuasan tamu tetapi juga kualitas kerja karyawan.

## TEORI

### Penerapan *Total Quality Management*

Penerapan merupakan proses, cara, perbuatan, menerapkan (Badudu dan Zain, 1996). Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. *Total Quality Management* merupakan suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus menerus yang melibatkan seluruh elemen karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen. Manajemen kualitas berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Manajemen kualitas merupakan kemampuan atau kapabilitas yang melekat dalam sumber daya manusia serta merupakan proses yang dapat dikontrol buka kebetulan belaka (Gasperz, 2011).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *total quality management* merupakan praktek terhadap kemampuan sumber daya manusia terhadap suatu proses dalam pencapaian tujuan organisasi yang dapat dikontrol oleh manajemen. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM) antara lain (Tjiptono, 1995): (1) Fokus pada pelanggan; (2) obsesi terhadap kualitas; (3) pendekatan ilmiah; (4) komitmen jangka panjang kerjasama tim; (6) perbaikan sistem secara berkesinambungan; (7) pendidikan dan pelatihan kebebasan yang terkendali; (9) kesatuan tujuan; (10) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Konsep ini digunakan sebagai indikator dalam melihat penerapan TQM di Housekeeping departemen pada Hotel Grand Q Gorontalo. Elemen pendukung TQM (Tjiptono, 1995) adalah: (1) Kepemimpinan (2) Pendidikan dan Pelatihan (3) Struktur pendukung (4) komunikasi (5) Ganjaran dan pengakuan (6) Pengukuran. Elemen ini merupakan konsep yang digunakan sebagai indikator dalam melihat faktor pendukung dalam penerapan TQM di Hotel Grand Q Gorontalo. Faktor penghambat (Tjiptono & Diana, 2011) menguraikan faktor kegagalan dalam TQM yaitu: (1) Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari

senior management (2) Tema Mania (3) Proses Penyebarluasan (4) Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis (5) harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis.

### Hotel

Hotel berasal dari bahasa latin yang berarti Hospes yang berarti untuk menunjukkan orang asing yang menginap di rumah seseorang. Pada perkembangannya kata hospes menjadi hotel dalam bahasa perancis dan seterusnya menjadi hotel dengan pengertian sebagai rumah penginapan (Suarthana, 2006). Hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika pelayanan penginapan, makan dan minuman serta jasa-jasa lainnya untuk tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersil (Sihite, 2000).

Perkembangan hotel saat ini telah bertransformasi menjadi suatu bisnis komersil yang tidak hanya menyediakan kamar tetapi juga fasilitas makanan dan minuman, pusat hiburan yang terletak di berbagai tempat wisata, pusat kota dan area olahraga serta berbagai tempat lainnya. Hotel terdiri dari beberapa departemen yang bersinergi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, antara lain *Front Office Department* (Kantor Depan),

*Housekeeping Department* (Tata graha), *Food and Beverage Department* (Tata Hidang), *Food and Beverage Product* (Kitchen and Pastry), *Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human and Resource Department*. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga dapat menjalankan operasional hotel setiap harinya.

### ***Housekeeping Department***

Salah satu pelayanan di dalam hotel adalah *Housekeeping* yang disebut juga tata graha merupakan salah satu bagian di hotel yang menangani kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel baik di dalam maupun luar gedung hotel. (Rumekso, 2004). Secara umum *housekeeping* departemen terbagi atas beberapa seksi yaitu *floor section*, *houseman section*, *linen section* dan *laundry section*. Pada hotel Grand Q Gorontalo, *housekeeping* departemen memiliki struktur organisasi kecil yang terdiri dari *Housekeeper*, *Asst. Housekeeper*, *Room attendant*, *linen attendant* dan *public area*. Jumlah seksi yang tidak besar dikarenakan jumlah kamar yang tidak begitu banyak serta klasifikasi hotel Grand Q Gorontalo yang

lebih menjadi *hotel city*. Pemilihan *housekeeping* departemen sebagai subjek penelitian dalam penerapan TQM karena *housekeeping* departemen sebagai salah satu bagian yang memiliki hubungan secara langsung yang menyangkut kebersihan dan kenyamanan tamu sehingga dibutuhkan pengawasan dalam menjamin mutu produk dan kinerja.

### **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian merupakan Hotel Grand Q Gorontalo yang terletak di Jalan Nani Wartabone, Ipilo Kota Timur. Hotel Grand Q Gorontalo terletak di pusat kota Gorontalo. Pemilihan Hotel Grand Q Gorontalo sebagai lokasi penelitian karena karakteristik hotel yang merupakan jenis hotel yang lekat dengan penyediaan produk dan pelayanan prima dari hotel. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh staf *Housekeeping Departemen* pada Hotel Grand Q Gorontalo sebanyak 15 orang melalui teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang mengambil sampel melalui pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Sampel tersebut kemudian menjadi informan yaitu *room attendant* sebanyak 12 orang, *housekeeping leader* sebanyak 1 orang serta *housekeeping senior* 2 orang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menekankan penggalan

data melalui observasi aktif dimana peneliti hadir pada lokasi penelitian dan turut berpartisipasi dalam kegiatan di *Housekeeping* departemen sehingga peneliti turut langsung terlibat dalam proses pencapaian kualitas pelayanan dan produk. Selain itu, dalam proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara semi terstruktur sehingga untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak narasumber diminta pendapat serta ide yang dimiliki sehingga dapat lebih membuka pandangan terhadap kendala yang dihadapi. Proses wawancara menggunakan pedoman wawancara yang pertanyaan disusun melalui teori yang dikemukakan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah. Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan 3 tahap yaitu: (Satori & Komariah, 2011) reduksi data dimana penulis menyunting atau

memeriksa kembali data dari hasil penelitian untuk disesuaikan dengan rumusan masalah yang diteliti. Proses ini memerlukan ketelitian dimana penulis memilah satu persatu data yang didapatkan untuk dicocokkan serta disusun dalam uraian pembahasan. Tahap selanjutnya adalah triangulasi berupa proses memeriksa keabsahan dan membandingkan dengan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dari data-data yang telah dianalisis sehingga kesimpulan dapat diverifikasi untuk selanjutnya dapat dimasukkan dalam penulisan hasil penelitian.

## HASIL PENELITIAN

Adapun susunan organisasi housekeeping departemen Hotel Grand Q Hotel Gorontalo pada bagan tabel 1.1 yaitu:

Bagan 1.1 Struktur Organisasi Housekeeping Department Hotel IBMA



Sumber: HRD Hotel Grand Q Gorontalo

*Housekeeping Manager* adalah pimpinan tertinggi dalam *Housekeeping* Departemen. Secara garis besar seorang *housekeeper* bertugas mengawasi pekerjaan staf *housekeeping* departemen, melaksanakan pengawasan terhadap implementasi rencana kerja pada *housekeeping* departemen, membuat jadwal kerja pramugraha setiap minggu, melaksanakan observasi serta *purchase request* untuk kebutuhan barang-barang di *Housekeeping* departemen serta melaksanakan *managing cost* tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

*Asst. Housekeeping Manager* adalah staf yang membantu *service manager* dalam pengawasan kegiatan operasional pada *housekeeping* departemen. Adapun tugas dan tanggung jawab *Asst. Housekeeping Manager* adalah menerima laporan atau room status dari *Front Office* Departemen, membuat rencana *general cleaning, maintenance, special project* dan tata ruang, membuat pengusulan kepada *service manager* tentang pengadaan alat dan pengawasan terhadap *managing cost* pada pramugraha.

*Housekeeping Supervisor* secara umum bertanggung jawab pada area kamar, *linen* dan *public area* yang melaksanakan pengawasan serta pemeriksaan, kebersihan pada semua seksi

di Room, *Linen* dan *Public Area Attendant* pada *Houskeeping* departemen di Hotel Grand Q Gorontalo.

*Room attendant* atau pramugraha adalah staf yang bertanggung jawab melaksanakan kebersihan pada kamar tamu baik pada *bed room* dan *bathroom*. Seorang pramugraha akan melaksanakan pembersihan sesuai dengan standar operational procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh manajemen.

*Linen Attendant* merupakan staf yang bertanggung jawab pada ketersediaan linen dan membantu tugas dari *room attendant*. Adapun *linen-linen* tersebut adalah *towel* (handuk), *Sheet* (Seprei), *pillow cases, staf uniform*. *Linen attendant* juga bertanggung jawab terhadap pemeliharaan *linen* serta melaporkan kerusakan dan kehilangan kepada *Senior Housekeeping*.

*Public Area Attendant* merupakan karyawan yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kelengkapan, kenyamanan ruangan-ruangan umum yang ada di hotel. Adapun area yang menjadi tanggung jawab seorang *public area attendant* adalah *Lobby, breakfast area, meeting room, rest room, offices* dan *restaurant*. *Public area attendant* melaksanakan pembersihan dan pemeliharaan terhadap *furniture, lantai,*

karpas, kaca, pintu dan bingkai, *ashtray* yang berada di *public area*.

### **Penerapan *Total Quality Management***

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu *system* yang bertujuan meningkatkan kualitas secara terus menerus menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kedisiplinan dan kualitas dalam budaya perusahaan. TQM berupa pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). TQM melibatkan setiap level dalam organisasi dalam rangka mencapai kualitas terbaik pada seluruh aspek organisasi. Salah satu cara dalam penerapan TQM adalah penerapan *Standar Operational Procedure* (SOP) yang dibuat oleh manajemen Hotel Grand Q Gorontalo pada masing-masing seksi sehingga kegiatan operasional dapat berjalan yang berhubungan langsung dan tidak langsung dengan tamu. SOP merupakan standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong atau menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi atau merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Penerapan TQM pada

*Housekeeping Departemen* di Hotel Grand Q Gorontalo:

#### 1. Fokus pada Pelanggan & Kualitas

Fokus pada pelanggan merupakan upaya perusahaan untuk memproduksi produk sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memuaskan pelanggan (Tjiptono & Diana, 2001). Penerapan TQM dalam menjaga kualitas di Hotel Grand Q Gorontalo berdasar pada SOP. Setiap pekerjaan Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika yang dilaksanakan di *Housekeeping* departemen pembersihan kamar, *linen checker* dan *public area* memiliki SOP masing-masing. Penerapan SOP merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja karyawan di *Housekeeping* departemen. SOP pembersihan kamar berisi langkah kerja *room attendant* dalam proses pembersihan kamar, sehingga tidak ada satu bagian yang terlewat dalam proses pembersihan. SOP yang dimiliki oleh hotel pada umumnya terdiri dari SOP pembersihan kamar tamu *check out*, kamar tamu yang masih *occupied*, pembersihan *bathroom*, penanganan *turn down service*, penggunaan *chemical*, penanganan sampah di bedroom, penggunaan *linen* kamar, penggunaan *guest supplies & room amenities*, penanganan *lost and found* dan SOP untuk *general cleaning* yang

dilaksanakan setiap beberapa bulan dalam rangka perawatan *bedroom facilities*.

2. Pelatihan atau Pendidikan serta Kerja sama tim

Pelatihan merupakan kegiatan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam rangka pengembangan keterampilan dalam rangka meningkatkan keuntungan perusahaan. Mohan selaku *housekeeping manager* menyatakan bahwa manajemen hotel Grand Q Gorontalo mengadakan pelatihan bagi staf *housekeeping* setiap bulan dan tahunan. Pelatihan tersebut bertujuan mengasah kemampuan rekan-rekan yang belum memiliki potensi dalam melakukan pekerjaannya seperti karyawan yang belum memiliki pengalaman dan serta bukan berlatar belakang pendidikan bidang perhotelan. *Housekeeping supervisor* merupakan staf yang bertugas memberikan penilaian terhadap hasil kerja *room attendant* yang akan dilaporkan kepada *housekeeping manager* sehingga diketahui kelemahan yang mungkin dimiliki oleh staf sehingga pelatihan yang diberikan akan dikhususkan kepada jenis pekerjaan yang rata-rata menjadi kelemahan staf dan di sisi lain memaksimalkan keunggulan dalam kinerja *room attendant* pada hotel Grand Q Gorontalo.

3. Komitmen Jangka Panjang dan Perbaikan Sistem berkesinambungan (evaluasi).

Penerapan *total quality management* dalam bentuk SOP pada *housekeeping* departemen merupakan salah satu komitmen dari manajemen. Evaluasi terhadap hasil kinerja *room attendant* diadakan secara harian dalam bentuk *morning breafing*, dan *afternoon briefing*. Tujuan dari *morning briefing* sebagai bentuk komunikasi antara supervisor, *housekeeping manager*. *Morning briefing* merupakan wadah dimana terdapat komunikasi langsung antara atasan dilaksanakan pula *short evaluation* terhadap hasil kerja *room attendant*, serta tugas dan tanggung jawab dari *room attendant* pada hari tersebut dan kualitas komunikasi antara *housekeeping* departemen dengan departemen lainnya di hotel. Evaluasi harian dilaksanakan pula dalam *afternoon briefing* berfungsi sebagai media komunikasi karena di antara *morning shift* dan *afternoon shift* akan ada *over handle* sehingga dibutuhkan komunikasi hal-hal yang harus diperhatikan oleh *room attendant* pada *afternoon shift*. Terdapat evaluasi yang dilaksanakan tiga bulan sekali yang disebut *Team Bestie Member* yang berarti hasil penilaian akan dinominasikan

sebagai karyawan terbaik berdasarkan beberapa indikator.

#### 4. Pendekatan ilmiah, Pemberdayaan Karyawan, dan Kebebasan Terkendali.

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk merancang pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Pada *Housekeeping* departemen di hotel Grand Q Gorontalo terdapat salah satu poin yang diberlakukan yaitu “entitled to collect or ideas”. Hal tersebut berarti tidak membatasi penerimaan ide-ide positif karyawan sehingga memberikan keleluasaan dalam mengembangkan diri. Dinyatakan oleh Mohan selaku *Housekeeping Manager* bahwa pengambilan keputusan sendiri kami berikan kebebasan, tergantung keputusan itu sesuai dengan prosedur manajemen, akan tetapi masukan tersebut benar dan tidak merugikan perusahaan dan manajemen. Pengambilan keputusan tersebut tentunya harus berdasarkan arahan dari Supervisor atau *housekeeping manager*. Sebagai salah satu contoh dalam penerapan Planet 21 (*Planet twenty one*) dimana setiap *room attendant* mengumpulkan sampah botol plastik yang akan dijual dan hasilnya disumbangkan kepada Panti Asuhan serta *linen* yang *out of order* juga tidak langsung akan tetapi

disumbangkan ke panti asuhan. Keterlibatan karyawan pada pendekatan ilmiah juga dilakukan terutama dalam mendesain pekerjaan serta dalam proses pengambilan keputusan dengan berdasar pada peraturan perusahaan.

#### 5. Kesatuan Tujuan

Penerapan TQM dapat terwujud dengan baik apabila seluruh karyawan memiliki pemahaman untuk satu tujuan perusahaan. Pada *Housekeeping* (HK) departemen di Hotel Grand Q Gorontalo kesatuan tujuan tersebut digambarkan melalui penerapan SOP dalam setiap pekerjaan di HK departemen. *Room attendant* memiliki SOP dalam proses pembersihan kamar *occupied, vacant dirty* dan *turn down service*, penemuan *lost and found*, pelaksanaan *general cleaning* dan seluruh kegiatan *room attendant* lainnya. SOP yang telah disusun perusahaan merupakan proses pemikiran oleh berbagai *professional* bidang perhotelan yang dimiliki perusahaan tersebut sehingga telah mencakup pemahaman terhadap tujuan perusahaan. Melalui SOP dapat memudahkan seluruh karyawan dalam mewujudkan tujuan perusahaan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

### **Faktor Pendukung *Total Quality Management* di Hotel Grand Q Gorontalo**

Faktor pendukung terhadap penerapan TQM di *housekeeping* Hotel Grand Q Gorontalo diuraikan dengan kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, struktur pendukung, komunikasi, ganjaran dan pengakuan, pengukuran. Dalam penerapan terhadap operasional sehari-hari beberapa faktor pendukung antara lain adalah diberikannya pelatihan oleh pihak manajemen Hotel Grand Q Gorontalo secara berkala bagi staf yang tidak memiliki latar belakang pendidikan perhotelan. Penerapan terhadap komunikasi yang efektif yaitu berupa pelaksanaan *morning briefing* sebelum memulai pekerjaan sehingga setiap informasi dapat tersalurkan kepada seluruh *room attendant* dengan jadwal kerja pagi. Bagi *room attendant* dengan jadwal kerja sore akan mengadakan *briefing* sehingga pengalihan tanggung jawab antara *room attendant* yang jadwal kerja pagi dan sore dapat berjalan lancar. Selain itu faktor pendukung lainnya adalah pengukuran yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* berupa perhatian yang diberikan kepada tamu saat melaksanakan pemeriksaan status kamar mengenai tanggapan tentang pelayanan yang telah

diberikan. Kepemimpinan di Hotel Grand Q Gorontalo diterapkan dengan baik yaitu dengan adanya pengawasan hasil kerja *room attendant* pada setiap kamar sebelum kamar tersebut dinyatakan *vacant clean and inspection* serta siap untuk dijual oleh Departemen *Front Office*. Adanya pemeriksaan tersebut bertujuan sebagai evaluasi rutin sehingga menjaga kualitas produk Hotel Grand Q Gorontalo.

### **Faktor Penghambat *Total Quality Management* di Hotel Grand Q Gorontalo**

Faktor adalah suatu unsur yang menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya sesuatu, sedangkan penghambat merupakan sesuatu yang menghalangi atau kendala terjadinya sesuatu. Terdapat 6 faktor kegagalan yang dikemukakan oleh Tjipto & Diana antara lain (1) Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari *senior management* (2) Tema Mania (3) Proses Penyebarluasan (4) Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis (5) harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis (6) *Empowerment* yang bersifat *premature*. Pada kenyataannya faktor penghambat yang banyak terjadi berasal dari eksternal *housekeeping* departemen Hotel Grand Q Gorontalo yaitu kurangnya ketersediaan *Linen* bersih. *Linen* merupakan segala macam perlengkapan

dari bahan *cotton, silk, woll* yang diperlukan sebagai *room supplies* oleh HK departemen. Adapun *linen* yang dibutuhkan di kamar antara lain adalah *bed sheet, pillow case, inner duvet, duvet, bath towel, face towel, bath mat*.

Pada hotel Grand Q Gorontalo terdapat *inside laundry* yang melayani pencucian pakaian tamu, *sheet, pillow case, duvet single, sheet king, sheet queen*, dan *duvet* ukuran *king* atau *queen* serta seluruh jenis *towel*. Kamar yang dalam status *vacant dirty* yaitu kamar yang belum dibersihkan setelah tamu *check out* dilakukan penggantian seluruh linen. Apabila terjadi keterlambatan pengiriman linen dari *outside laundry* maka dapat berdampak pada kurangnya jumlah linen proses pembersihan kamar yang tergesa-gesa dan terpakainya parstock *linen* di *Housekeeping* departemen Hotel Grand Q Gorontalo.

## PENUTUP

*Total Quality Management* merupakan komitmen perusahaan dalam penerapan konsep perbaikan mutu yang melibatkan seluruh elemen dalam suatu organisasi. Hotel Grand Q Gorontalo sebagai salah satu hotel yang memiliki departemen untuk melaksanakan kegiatan pelayanan kepada tamu, salah satunya

adalah *Housekeeping* departemen. Penerapan terhadap *Total Quality Management* saat ini di Hotel Grand Q Gorontalo yaitu dengan penerapan SOP yang berlaku, melalui penerapan SOP diharapkan seluruh *room attendant* dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Adapun pelatihan kepada *room attendant* diberikan secara berkala serta evaluasi terus dilakukan sehingga dapat terlaksana *Total Quality Management*. Faktor pendukung dalam penerapan TQM di *Housekeeping* Departemen Hotel Grand Q Gorontalo antara lain pengawasan oleh pemimpin secara rutin, komunikasi melalui *breafing* pada setiap pagi dan sore serta perhatian kepada tamu melalui keramahan yang diberikan. Faktor penghambat terhadap TQM berasal dari eksternal berupa keterlambatan pengantaran linen yang berasal dari *outside laundry* yang dapat menghambat proses operasional *room attendant*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo. 2016. Jumlah Usaha Akomodasi di Kota Gorontalo.
- Salis, Edward. 2011. Total Quality Mangement. Iricisod. Yogyakarta
- Badudu J.s dan Zain. 1996. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta

- Tjiptono Fandy & A. Diana. 2011. Total Quality Management. Valentine. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, 1995. Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta
- Bagyono, Orbani Ludfi. 2003. Dasar-Dasar Housekeeping dan Laundry Hotel. Mitra Gama Widya. Surakarta.
- Satori Djam'an & Komariah Aan, 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Alfabeta. Bandung
- Rumekso. 2005. Housekeeping Hotel Floor Section. Andi. Yogyakarta.