

PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA *ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTEMENT* DI *HOTEL IBIS BUDGET MAKASSAR AIRPORT*

Rafika Hayati¹

Christine Dewanti Dessy Eka Putri Tawang²

Politeknik Bosowa¹²

Email: fika89@mail.com¹

Abstrak: Industri perhotelan merupakan salah satu industri jasa yang saat ini berkembang pesat di Kota Makassar. 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 Ibis Budget Makassar. Penerapan Total Quality Management Housekeeping departemen di Ibis Budget Makassar memiliki faktor pendukung berupa adanya standar operational procedure (SOP) dari manajemen ACCOR yang berpatokan pada total quality management merupakan SOP yang digunakan oleh setiap hotel Ibis baik di Indonesia dan internasional. 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

Abstract: The hospitality industry is one of the services industry which is currently growing rapidly in Makassar City. This development requires not only the hotel to provide a variety of products but also supported by the quality of service. This study discusses the application of Total Quality Management in department housekeeping as well as supporting and inhibiting factors in its application in Ibis Budget Makassar hotel. The implementation of Total Quality Management Housekeeping department at Ibis Budget Makassar has a supporting factor in the form of standard operational procedure (SOP) of ACCOR management which is based on total quality management which is used by every Ibis hotel both in Indonesia and international. In addition to that, the existence of a lean organization structure facilitates the supervision and provision of training periodically as well as it also provides the benefits of easy communication built and assessment in the award. The inhibiting factor in the application of total quality management comes from external factors in the availability of clean linen to support the smooth operation and completeness of the room facilities.

Keywords: Total Quality Management, Hotel, Housekeeping

I. PENDAHULUAN

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu provinsi yang menjadi pusat perkembangan berbagai industri termasuk industri pariwisata yang beberapa tahun belakangan ini menjadi industri yang paling pesat perkembangannya. Hal tersebut dilihat dari peningkatan jumlah hotel di Makassar enam tahun terakhir ini dari tahun 2009 hotel di

Makassar sebanyak 135 hotel baik hotel berbintang dan non bintang, sedangkan pada tahun 2014 sebanyak 454 hotel telah berdiri sehingga rata-rata peningkatan selama lima tahun terakhir adalah 249,66% (BPS, 2014). 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 profesional untuk mendapatkan keuntungan (Bagyono. 2003). Hotel terbagi atas klasifikasi bintang yang disesuaikan dengan jumlah kamar, fasilitas yang dimiliki, lokasi dan berbagai indikator lainnya. Hotel Ibis budget Makassar Airport (IBMA) merupakan salah satu hotel dari manajemen internasional ACCOR yang tersebar di seluruh Indonesia. IBMA memiliki fasilitas kamar, ruang pertemuan, area untuk sarapan, internet corner dan free internet access. IBMA 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 IBMA merupakan salah satu kondisi yang menunjukkan perlunya ada peningkatan terhadap kinerja dan produk yang ditawarkan oleh IBMA. 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 IBMA khususnya pada housekeeping departemen serta faktor penghambat dan pendukung dalam penerapannya sehingga dapat meningkatkan tidak hanya kepuasan tamu tetapi juga kualitas kerja karyawan.

II. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka timbul permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Total Quality Management pada Housekeeping departemen di Hotel Ibis Budget Makassar Airport?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Total Quality Management pada Housekeeping Departemen di Hotel Ibis Budget Makassar Airport?

III. LANDASAN TEORI

a. 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 system 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 IBMA. 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 IBMA. 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 Penyebarluasaan (4) Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis (5) harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis.

b. 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

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.

c. 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 IBMA Housekeeping departemen memiliki struktur organisasi kecil yang terdiri dari Service Manager, Leader Housekeeper, Senior Housekeeper, Room attendant, linen attendant dan public area. Jumlah seksi yang tidak besar dikarenakan jumlah kamar yang tidak begitu banyak serta klasifikasi hotel IBMA yang lebih menjadi hotel transit. 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.

IV. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian merupakan Hotel Ibis Makassar Airport yang terletak di Jalan Bandara Sultan Hasanuddin. Jarak dari IBMA ke pusat Kota Makassar kurang lebih 22 km. Pemilihan IBMA sebagai lokasi penelitian karena karakteristik hotel budget yang merupakan jenis hotel yang lekat dengan penyediaan produk yang sederhana akan tetapi di sisi lain tamu tetap menginginkan pelayanan prima yang dari hotel. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh staf Housekeeping Departemen pada Hotel IBMA 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.

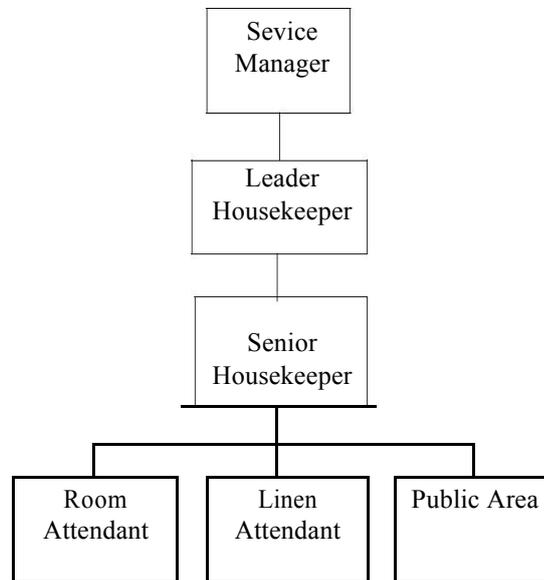
V. HASIL PENELITIAN

a. Gambaran umum objek Penelitian

Housekeeping Hotel Ibis Budget Makassar Airport (IBMA) merupakan hotel yang salah satu yang berada di bawah perusahaan dari Angkasa Pura Hotels (APH). Hotel ini memiliki luas 2.095 meter persegi yang terdiri dari 121 kamar serta diresmikan oleh wakil Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Bapak Agus Arifin Numang. IBMA memiliki konsep hotel budget yang dengan fasilitas seperti meeting room, breakfast area, internet corner dan free internet access di seluruh area hotel. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pihak IBMA adalah bahwa tersedianya beberapa departemen yang menyediakan layanan yang akan memudahkan dan menambah kenyamanan tamu selama tinggal di hotel IBMA. Housekeeping departemen adalah salah satu divisi dari hotel Ibis Budget Makassar Airport yang menjaga kebersiha,

keindahan, kerapihan dari seluruh bagian hotel. Housekeeping atau disebut juga tata graha juga bertugas untuk mengatur atau menata peralatan dengan tujuan agar hotel tampak bersih dan menyenangkan bagi penghuninya. Adapun susunan organisasi housekeeping departemen Hotel IBMA pada bagan tabel 1.1 yaitu:

Bagan 1.1 Struktur Organisasi Housekeeping Dept Hotel IBMA



Sumber: HRD Hotel IBMA

Service Manager adalah pimpinan tertinggi dalam Housekeeping Departemen. Secara garis besar seorang service manager 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.

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

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

Houskeeping departemen pada Hotel IBMA. 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 Accor Group yang merupakan perusahaan yang membawahi hotel IBIS.

Linen Attendant merupakan staf yang bertanggung jawab pada kesediaan linen dan membantu tugas dari room attendant. Adapun linen-linen tersebut adalah towel (handuk), Sheet (Seprai), 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, karpet, kaca, pintu dan bingkai, ashtray yang berada di public area.

b. 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 Accor untuk setiap tipe hotel yang berada di bawah naungannya termasuk pada Hotel IBMA yang memiliki SOP pada masing-masing seksi sehingga kegiatan operasional dapat berjalan yang berhubungan langsung dan tidak berhubungan 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 IBMA:

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 IBMA berdasar pada SOP. Setiap pekerjaan

yang dilaksanakan di Housekeeping departemen pembersihan kamar, linen checker dan public area memiliki SOP masing-masing. SOP tersebut merupakan standar internasional yang berlaku di semua jenis hotel dengan merk dagang Ibis Budget yang berada di bawah naungan ACCOR. 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 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 Kerjasama tim

Pelatihan merupakan kegiatan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam rangka pengembangan keterampilan dalam rangka meningkatkan keuntungan perusahaan. Abdullah selaku leader housekeeping menyatakan bahwa manajemen hotel IBMA 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. Senior housekeeping merupakan staf yang bertugas memberikan penilaian terhadap hasil kerja room attendant yang akan dilaporkan kepada leader housekeeping 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 IBMA.

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 ACCOR untuk klasifikasi hotel IBIS Budget. Evaluasi terhadap hasil kinerja room attendant diadakan secara harian dalam bentuk morning briefing, dan afternoon briefing. Tujuan dari morning briefing sebagai bentuk komunikasi antara leader, senior housekeeping. 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 IBMA terdapat salah satu poin yang diberlakukan Accor yaitu “entitled to collect or ideas”. Hal tersebut berarti tidak membatasi penerimaan ide-ide positif karyawan sehingga memberikan keleluasaan dalam mengembangkan diri. Dinyatakan oleh Abdullah (Leader Housekeeping) 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 Leader 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 IBMA 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 profesional 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.

c. Faktor Pendukung Total Quality Management di Hotel IBMA

Faktor pendukung terhadap penerapan TQM di housekeeping Hotel IBMA 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 IBMA 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 IBMA 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 IBMA.

d. Faktor Penghambat Total Quality Management di Hotel IBMA

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 IBMA yaitu kurangnya ketersediaan Linen bersih. Linen merupakan segala macam perlengkapan dari bahan cotton, silk, wol 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 IBMA terdapat inside laundry yang melayani pencucian pakaian tamu, sheet, pillow case, duvet single. Hotel IBMA menggunakan jasa outside laundry untuk mencuci beberapa linen, yaitu 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 IBMA.

VI. KESIMPULAN

Total Quality Management merupakan komitmen perusahaan dalam penerapan konsep perbaikan mutu yang melibatkan seluruh elemen dalam suatu organisasi. Hotel IBMA 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 IBMA yaitu dengan penerapan SOP yang berlaku secara internasional dari Group Hotel ACCOR di seluruh jenis hotel IBIS 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 IBMA 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 Sulawesi Selatan. 2016. Jumlah Usaha Akomodasi di Kota Makassar.
- Salis, Edward. 2011. *Total QualityMangement*. 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 Kulitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Andi. Yogyakarta.