

KREATIFITAS SENI MELIPAT HANDUK DI KAMAR HOTEL BERBINTANG

Anjas Hasbullah Komara¹, Yanti Nirmala²

¹Mahasiswa Prodi Perhotelan, AKPINDO Jakarta

²Dosen Prodi Perhotelan, AKPINDO Jakarta

E-mail: matoa.ynirmala@gmail.com

Abstract

Towel art is one of hotel intangible services provided to guests as part of fulfilling excellent service. This study aims to explain the various forms of towel art creativity and the making process as well. The study was conducted using descriptive method with observation technique. The results of the study indicates that guests responded positively (both in impression and attitude) toward this service. The towel art manual guidance is strongly needed as reference.

Keywords: *towel art, service excellence, room attendant*

Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan tercepat perkembangannya di dunia modern saat ini. Pada dasarnya, pariwisata merupakan sektor industri yang selalu berkembang pesat. Di Indonesia sendiri, sektor pariwisata merupakan sektor urutan ke 4 (empat) yang mampu memberikan devisa bagi negara pada tahun 2018 (www.kemenpar.go.id, 2018). Mengingat besarnya kontribusi sektor pariwisata terhadap peningkatan PDB dan devisa Negara, maka tidaklah mengheutkan jika pemerintah telah menetapkan sector pariwisata sebagai salah satu leading sector.

Guna mendukung pertumbuhan sektor pariwisata, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah. Selain membuka destinasi wisata baru, pemerintah juga mendorong pertumbuhan unsure-unsur pendukung sector pariwisata, salah satunya penyediaan sarana akomodasi.

Hotel merupakan salah satu penunjang sektor pariwisata yang sangat penting. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan

Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, yang dimaksud hotel adalah “usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Data kemenpar menunjukkan bahwa jumlah usaha akomodasi terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun, sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Jumlah Usaha Akomodasi

Pertumbuhan bisnis akomodasi yang terus meningkat memberikan dampak positif terhadap perkembangan pariwisata. Wisatawan yang datang memiliki banyak alternatif untuk menginap dan menikmati perjalanan wisatanya. Di sisi lain pertumbuhan pesat ini juga menimbulkan persaingan antar pengusaha bisnis akomodasi. Hal ini mendorong pengelola bisnis akomodasi terus melakukan berbagai upaya untuk tetap mempertahankan eksistensinya. Salah satunya melalui peningkatan pelayanan kepada tamu. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa pelayanan yang baik secara positif akan berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Tamu yang merasa puas diharapkan akan menjadi *repetitive buyer*.

Kapal pesiar (*cruise*) merupakan salah satu bentuk usaha akomodasi, yang umumnya disebut sebagai hotel terapung (*floating hotel*). Seperti halnya bisnis hotel, kapal pesiar menyediakan berbagai fasilitas kamar, restoran, fasilitas olah raga, ruang pertemuan dan lain sebagainya.

Seperti halnya perhotelan, bisnis *cruise line* juga menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Di wilayah Asia, tercatat 4,26 juta wisatawan kapal pesiar di tahun 2018. Angka ini mengalami kenaikan dari sebelumnya yaitu sebesar 4 juta penumpang di tahun 2017. Proyeksi ini melebihi target yang ditetapkan. Semula angka tersebut bisa diraih di tahun 2020, tetapi di tahun 2018 angka tersebut sudah tercapai (www.bisniswisata.co.id, 2018). Persaingan untuk meraih wisatawan menuntut pengusaha *cruise line* terus mengupayakan memberikan pelayanan yang prima kepada wisatawan.

Carnival Cruise Lines merupakan salah satu perusahaan pelayaran pioneer

yang berhasil memperkenalkan produk seni melipat handuk (*Towel art*). Pelayanan ini utamanya bertujuan untuk memberikan pelayanan prima bagi tamu. Keberhasilan perusahaan ini, diikuti oleh perusahaan pesaing lainnya seperti *Royal Caribbean Cruise Lines*, *Celebrity Cruise Lines*, *Princess Cruise Lines* dan sebagainya. Selanjutnya seni melipat handuk (*towel art*) semakin berkembang pesat, bukan hanya di perusahaan pelayaran namun juga diadopsi oleh hotel di darat. Pengaruh seni melipat handuk (*towel art*) yang semula hanya berkembang di kamar-kamar hotel di Amerika dan Eropa, namun sekarang menjamah sampai ke Asia. Jakarta adalah salah satu kota metropolitan terbesar di Asia, yang juga telah menerapkan seni melipat handuk (*towel art*) di kamar tamu.

Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan tentang kreatifitas *towel art* di *industri* hotel, serta kendalanya.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Prima

Pelayanan kepada pelanggan yang bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan dan menjadi strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik dalam rangka memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa terhadap ekspektasi atau harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika kinerja produk atau

jasa memenuhi atau melebihi harapannya. (Atmadjati, 2018).

Layanan prima akan menghasilkan pelanggan tetap. Konsumen yang merasa puas cenderung akan menggunakan kembali layanan yang diberikan oleh perusahaan dan mempromosikannya kepada pihak lain. Dengan demikian pelanggan akan menjadi loyal untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan (Zeithaml et.al., 1990). Pelanggan yang merasakan puas diharapkan akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Dalam konteks definisi ini terdapat 3 hal pokok, yaitu (a) pendekatan sikap pemberi jasa sebagai bentuk kepedulian terhadap pelanggan, (b) upaya tindakan terbaik untuk melayani, serta (c) terdapat tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu (Barata, 2003). Definisi lain pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya (Rangkuti, 2016).

Towel art

Towel art merupakan seni kerajinan tangan yang memanfaatkan berbagai ukuran dari handuk mandi sebagai bahan dasarnya (*towel craft*). Awalnya *towel art* diperkenalkan dalam cruise line, dan pada perkembangan selanjutnya diadopsi oleh usaha hotel darat, dalam rangka memberikan pelayanan ekstra terhadap tamu, terutama untuk memperingati momen tertentu, misalnya bulan madu, ulang tahun, dan lain sebagainya.

Seni melipat handuk dari beraneka ragam bentuk dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada tamu. Seni melipat handuk ini umumnya diberikan di semua kamar tamu di hotel berbintang. Biasanya semua handuk yang sudah

mendapatkan sentuhan seni melipat handuk beraneka ragam bentuk tersebut, akan diletakan di atas tempat tidur yang sudah dibersihkan dan dirapikan, atau bahkan mungkin digantung dekat televisi.

Dalam seni melipat handuk (*towel art*), handuk akan dikreasikan menjadi beberapa bentuk binatang, seperti anjing, kucing, tikus, kura-kura, gajah, angsa, monyet dan ular. Untuk membuat beberapa jenis lipatan handuk di hotel, diperlukan beberapa macam jenis handuk dan ukuran handuk yang beraneka ragam. Beberapa alat yang diperlukan untuk membuat aneka seni pelipatan handuk adalah handuk badan, handuk leher, handuk wajah, handuk berenang di kolam renang kertas, pulpen, gunting, kaca mata tamu dan lain-lain.

Tanggung jawab penanganan kamar hotel merupakan tanggung jawab seorang pramugraha (pramugraha). *Towel art* merupakan salah satu bentuk pelayanan di kamar, oleh karenanya pemberian pelayanan ekstra ini dilakukan oleh pramugraha.

Metodologi Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk memberi deskripsi/gambaran atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi partisipatif di beberapa hotel berbintang di Jakarta. Selain observasi, studi pustaka juga digunakan sebagai teknik

pengumpulan data untuk menelusuri sumber-sumber referensi yang sesuai dengan topik penelitian.

Pembahasan

Penggunaan *towel art* di beberapa hotel berbintang di Jakarta merupakan bagian dari upaya untuk memberikan layanan ekstra atau tambahan oleh pihak manajemen hotel kepada tamu yang menginap. Pelaksanaan pembuatan *towel art* dilakukan oleh pramugraha, sejalan dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk membersihkan dan mengatur kamar. Selain membersihkan kamar, seorang pramugraha juga berperan untuk membuat tampilan kamar menjadi lebih menarik, salah satunya adalah dengan membuat kreasi *towel art*. *Towel art* dilakukan untuk menghasilkan bentuk-bentuk tertentu dan berfungsi sebagai penghias kamar tamu. Hal ini dilakukan agar tamu menjadi betah saat berada di kamar. Kreasi bentuk dalam membuat *towel art* disesuaikan dengan momentum tertentu, yang umumnya disesuaikan dengan tujuan tamu menginap. Misalnya saja tamu yang sedang menikmati bulan madu, akan disuguhi dengan bentuk *towel art* yang berbeda dengan tamu yang merayakan ulang tahun, dan sebagainya.

Model lipatan handuk yang baik dan variasi bentuk yang unik seringkali memberikan komentar positif bagi tamu yang menginap. Oleh karenanya menjadi penting bagi seorang pramugraha untuk memiliki kompetensi membuat *towel art*.

Seperti yang dijelaskan di atas, bahwa *towel art* merupakan pelayanan tambahan yang diberikan kepada tamu menginap. Karena bagian dari unsur kreatifitas, maka belum ada standar manual pembuatan *towel art* yang dibuat oleh pihak hotel.

Pelaksanaan pembuatan *towel art* masih mengandalkan unsur kreatifitas pramugraha. Sehingga, bentuk yang dibuat antara satu pramugraha dengan pramugraha lainnya menjadi tidak seragam.

Tidak seluruh pramugraha mampu membuat *towel art*. Pramugraha tidak pernah dilatih dalam pembuatan *towel art* dan pelatihan saat ini hanya difokuskan kepada pelatihan kebersihan kamar hotel. Oleh sebab itu *Room Attendant* hanya berfokus kepada kebersihan dan fasilitas kamar dan melupakan salah satu tugas penting pramugraha yaitu memperindah kamar.

Pembuatan *towel art* pada dasarnya merupakan proses kreatifitas, yang sekaligus dapat dijadikan sebagai ajang interaksi antara tamu dengan staf pramugraha. Tamu dapat dilibatkan dalam proses pembuatan *towel art*. Proses membuat bentuk yang unik dengan menggunakan handuk tidak terlalu sulit dan dapat dicontoh oleh tamu dengan mudah.

Salah satu bentuk lipatan handuk yang paling umum adalah bentuk burung. Cara melipat handuk berbentuk burung adalah sebagai berikut (kemdikbud.go.id):

Bahan :

- Handuk atau bahan warna putih
- Karet gelang
- Jarum pentul
- Koran bekas
- Mata-mataan

Cara Membuat :

1. Membuat patron kepala, dari Koran yang diremas-remas bentuk bulat panjang, ambil satu koran lagi lalu remas untuk membungkus patron kepala sekaligus membentuk leher.

2. Ujung handuk dibentuk paruh ben-
tuknya runcing.
3. Rapiakan kepala dan leher, semua di-
tarik arah ke depan. Tegakkan lehernya
dengan bantuan jarum pentul.
Siapkan remasan koran sebanyak 3
lembar untuk membentuk badan dan le-
takan di dalam lipatan handuk / bahan.
4. Siapkan terlebih dahulu di bawah
pangkal leher untuk sayap, ikat dengan
karet. Setelah badan terbentuk, dan
dibungkus dengan kain yang ada di
belakang lehernya dan sayap.
5. Beri mata-mataan dan asesoris untuk
menutupi karet gelang dengan pita
yang sewarna (selera).

Bentuk lain yang populer di hotel
berbintang antara lain:

1. *Towel art* berbentuk gajah
Alat-alat yang digunakan:
 - *bath towel* satu
 - *hand towel* satu



Gambar 2 *Bath Towel*

Sumber : [http://www.google.com.japanese tu-
torial](http://www.google.com.japanese tu-
torial)

Cara membuat towel gajah:

- 1). Pertama letakkan *bath towel* di tempat
yang rata



Gambar 3 *Bath Towel Pleat of edge*

Sumber : <http://www.google.com>

- 2). Lalu lipat ujung *bath towel* bawah dan
atas seperti digambar ini



Gambar 4 *Bath Towel Rolling into body
Shape*

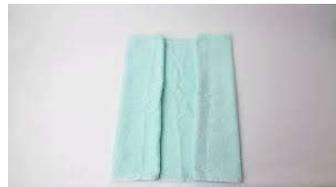
Sumber : [http://www.google.com.japanese tu-
torial](http://www.google.com.japanese tu-
torial)

- 3). Setelah itu gulung *bath towel* sebelah
kanan dan kiri sampai gulungan ber-
temu di tengah



Gambar 5 Lipatan Tubuh Gajah
Sumber : Dokumen Pribadi

- 4). Selanjutnya towel yang sudah digulung
sekarang ditekuk kearah sebalik agar
membentuk badan gajah. Jadilah ba-
dan gajah.
- 5). Selanjutnya adalah membuat kepala
dan belalai gajah dengan cara pertama
letakkan *hand towel* ditempat yang rata.



Gambar 6 Lipatan Setengah Bagian *Towel*
Sumber: [http://www.google.com.japanese tu-
torial](http://www.google.com.japanese tu-
torial)

- 6). Selanjutnya lipat *hand towel* menjadi setengah bagian lalu dibuka kembali agar menandai posisi tengah



Gambar 7 *Triangle Pleat*

Sumber: <http://www.google.com.japanese tutorial>

- 7). Selanjutnya gulung towel menjadi posisi segitiga.



Gambar 8 *Pleat into triangle shape, turn over*
 Sumber : <http://www.google.com.japanese tutorial>

- 8). Lalu balik bentuk segitiga kearah sebaliknya



Gambar 10 *Elephant Trunk*

Sumber : <http://www.google.com>

- 9). Selanjutnya lipat bagian tengah untuk membentuk muka gajah.



Gambar 11 Bentuk Gajah

Sumber : <http://www.google.com.japanese tutorial>

- 10). Lalu terakhir gabungkan kedua bagian gajah dan bentuklah towel yang berbentuk gajah seperti yang diperlihatkan digambar.

2. *Towel art* Berbentuk Anjing

Alat-Alat Yang Digunakan:

- 1). *Bath sheet* satu
- 2). *Hand towel* satu

Cara membuat *towel art* anjing:



Gambar 12 Bath Towel

Sumber : <http://www.google.com>

- 1). Letakan *bath towel* dan lipat *bath towel* menjadi dua bagian dan buka kembali



Gambar 13 *Basic Rool*

Sumber : Dokumen Pribadi

- 2). Selanjutnya gulung bath towel ke pusat tengah yang dibuat.



Gambar 14 Lipatan Menekuk *Towel*

Sumber : <http://www.google.com.japanese tutorial>

- 3).Lalu tekuk *bath towel* kembalinya dan bentuklah badan anjing.



Gambar 15 Lipatan Badan Anjing
Sumber : Dokumen Pribadi

- 4).Tarik tiap ujung *towel* agar membentuk tubuh anjing.



Gambar 16 *Hand Towel*
Sumber : Dokumen Pribadi

- 5). Lalu membuat kepala anjing pertama letakan *hand towel*



Gambar 17 Lipatan Segitiga
Sumber : <http://www.google.com>

- 6).Lalu lipat *hand towel* bentuk segitiga



Gambar 18 *Basic Roof*

Sumber : <http://www.google.com> Japanese tutorial

- 7). Selanjutnya lipat segitiga sisa jarak sedikit dari tengah lalu ujung segitiga diselipkan ke belakang



Gambar 19 Lipatan Membentuk Wajah Anjing

Sumber : Dokumen Pribadi

- 8). Setelah diselipkan gulung towel ke pusat tengah tiap bagian sisi *towel*.



Gambar 20 Lipatan Wajah Anjing
Sumber : Dokumen Pribadi

- 9). Selanjutnya adalah balik *towel* yang sudah digulung lalu lipat bagian tengah agar membentuk muka anjing.



Gambar 21 Lipatan Anjing
Sumber : Dokumen Pribadi

- 10). Terakhir gabungkan bagian badan dan kepala anjing agar membentuk *towel art* yang sempurna.

3. *Towel art* Berbentuk Angsa
Alat yang digunakan untuk membuat angsa:
- *bath sheet* satu
- *hand towel* satu

Cara Membuat *Towel art* Angsa



Gambar 22 *Bath Towel*
Sumber : <http://www.google.com.japanese-tutorial>

- 1). Letakan *bath sheet* ditempat datar lalu lipat menjadi dua bagian.



Gambar 23 Lipatan Segitiga
Sumber : <http://www.google.com.japanese-tutorial>

- 2). Lipat towel membentuk segitiga ukuran setengah dari *towel*.



Gambar 23 Lipatan Gulungan *Towel* Setengah Ukuran

Sumber : <http://www.google.com.japanese-tutorial>

- 3). Selanjutnya gulung *towel* setengah ukuran towel di kedua sisi.



Gambar 24 Lipatan mengikat *towel*
Sumber : <http://www.google.com.japanese-tutorial>

4).Lalu ikat bagian bawah *towel* yang sudah digulung



Gambar 25 Lipatan Membalik *Towel*
Sumber : Dokumen Pribadi

5).Lalu balik *towel*



Gambar 26 Lipatan Membentuk Tubuh Angsa
Sumber : Dokumen Pribadi

6).Selanjutnya adalah bagian ujung *towel* ditarik dan ditekuk sesuai bentuk leher dan wajah angsa



Gambar 26 Lipatan Tubuh
Sumber : Dokumen Pribadi

7).Jadilah bentuk tubuh dan wajah angsa



Gambar 27 Lipatan *Hand Towel*
Sumber : Dokumen Pribadi

8).Setelah menjadi tubuh angsa selanjutnya adalah membuat sayap angsa pertama letakan tubuh angsa ke tengah bagian *hand towel*



Gambar 28Lipatan Setengah Segitiga
Sumber : Dokumen Pribadi

9).Lalu lipat *hand towel* menjadi setengah segitiga seperti di gambar



Gambar 29 Lipatan Sayap Angsa
Sumber : Dokumen Pribadi

- 10).Selanjutnya lipat sisi kanan dan kiri *hand towel* dan gulung



Gambar 30 *Swan*

Sumber : : <http://www.google.com/tutorial/japanese>

- 11).Setelah digulung jadilah bentuk sayap angsa dan dekatkan kedua gulungan tersebut jadilah bentuk sempurna angsa.

Heo dan Hyun (2015) menyatakan bahwa dengan pasar masa kini yang semakin canggih dan beragam maka hotel harus memberikan jenis amenities dan pelayanan yang melebihi harapan tamu. Tamu hotel terutama hotel berbintang sangat apresiatif terhadap *intangibile services* dan menjadi salah satu faktor yang menjadi poin mereka dalam menilai suatu hotel. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dimana tamu yang mendapatkan atraksi *towel art* memberikan kesan positif. Kesan positif ditunjukkan dengan beberapa komentar dan sikap positif tamu atas kreasi *towel art*.

Sikap positif ditunjukkan dengan mengabadikan produk *towel art* unik dan memposting melalui media sosial. Tamu yang merasa senang dan tertarik dengan atraksi seni ini menunjukkan sikap sebagai berikut:

1. Memvideokan Cara Membuat *Towel art*

Tamu yang merasakan keunikan terhadap *towel* yang berbentuk hewan-hewan lucu biasanya akan memvideokan cara membuat *towel art* dikamar lalu akan diposting di media sosial. Hal ini merupakan *moment* baik tamu terhadap hotel dan tamu merasa puas.

2. Demonstrasi Secara Langsung Di Kamar

Tamu yang merasakan keunikan akan menyuruh pramugraha mendemonstrasikan cara membuat *towel art* secara langsung. Tamu akan memperhatikan tiap lipatan dan teknik cara membuat *towel* lalu memberi apresiasi yang lebih apabila *Room Attendant* melakukan secara langsung.

3. Memfoto *Towel art*

Tamu yang merasa tertarik akan bentuk *towel art* akan memfoto bentuk lucu *towel art* yang dibuat oleh *room attendant*. bentuk-bentuk lucu biasanya berbentuk animal *towel* seperti anjing, angsa, dan gajah lalu dikreasikan seunik mungkin oleh *room attendant* agar membuat tamu menjadi tertarik dan puas akan *towel art*.

Walaupun beberapa hotel berbintang telah menerapkan towel art, namun belum ditemukan panduan baik dari sisi bahan material yang digunakan maupun tahapan pembuatan. Untuk itu, perlu dirumuskan panduan pembuatan towel art di masing-masing hotel.

KESIMPULAN

Atraksi seni melipat handuk dengan beragam model lipatan *towel* yang

mempengaruhi kesan tamu terhadap kamar hotel.

Kepuasan dan ketertarikan tamu terhadap lipatan yang menarik dapat dilihat dari sikap tamu sebagai berikut:

- 1). Memvideokan cara membuat
- 2). Demonstrasikan secara langsung di kamar
- 3). Memfoto *towel art*

Dari penelitian diperoleh hasil bahwa standar seni *towel art* ini belum baku. Untuk itu perlu dibuatkan standar baku mengenai bahan dan material *towel* sehingga diperoleh hasil yang maksimal. Untuk menambah ketertarikan tamu akan *towel art* maka haruslah diperbanyak bentuk *towel art*. *Towel art* yang mempunyai banyak variasi membuat tamu tambah tertarik.

DAFTAR PUSTAKA

Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Heo, Cindy Yoonjoung, Sunghyup Sean Hyun. 2015. *Do Luxury Room*

Amenities Affect Guests' Willingness to Pay?. International Journal of Hospitality Management 46 (2015) 161-168.

Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.

Zeithaml, Valery A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry.1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

_____, *Holland America Line (2007). Towel Creations - 40 Designs*. New Holland + Publishers. [ISBN B001M96NRW](#).

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK Tentang Standar Usaha Hotel.

www.kemenpar.go.id

www.bisniswisata.co.id

http://kursus.kemdikbud.go.id/site/download/HANTARAN_komplit.pdf