

TUGAS AKHIR

PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENANGANI HIGIENE DAN SANITASI KAMAR DI ASWIN HOTEL DAN SPA MAKASSAR

Laporan tugas akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Diploma III Politeknik Bosowa



Diusulkan Oleh:

RIYAN RAINALDI (016 05 008)

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK BOSOWA
TAHUN 2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENANGANI
HIGIENE DAN SANITASI KAMAR DI ASWIN
HOTEL DAN SPA MAKASSAR**

Oleh:

Riyan Rainaldi /016 05 008

Laporan akhir ini telah disetujui dan disahkan sebagai salah satu
syarat kelulusan
Program Diploma III Politeknik Bosowa

Menyetujui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2

(Riska Veronika, S.ST., M.Par)

(Dewi Andriani, S.ST.Par., M.Par)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Direktur

(Dewi Andriani, S.ST.Par., M.Par)

(Drs. H. Djusdil Akrim, M.M)

Pernyataan Bukan Plagiat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Riyan Rainaldi

NIM: 016 05 008

Dengan judul :

PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENANGANI HIGIENE DAN SANITASI KAMAR DI HOTEL ASWIN MAKASSAR.

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila ternyata dikemudian hari ditemukan pelanggaran kami bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Makassar, Agustus 2019

Tanda Tangan

Riyan Rainaldi

ABSTRAK

Riyan Rainaldi, Peranan Room Attendant Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Hotel Aswin Makassar (di bimbing oleh Riska Veronika S.ST., M.Par dan Dewi Andriani, S.ST.Par., M.Par).

Perhotelan adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa. *Housekeeping* merupakan salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan seluruh area hotel. Departemen *Houskeeping* terdiri dari *Floor Section, Public Area, Laundry. Floor Section* adalah seksi yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, keamanan dan keindahan kamar. Petugas yang menjalankan layanan kebersihan kamar tersebut adalah *Room Attendant*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah *Supervisor* dan *Room Attendant* di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Room Attendant* di Aswin Hotel dan Spa Makassar sudah menerapkan Higiene dan Sanitasi. Tetapi keseluruhan *Room Attendant* belum maksimal, karena ada faktor internal. Faktor internal tersebut adalah *Room Attendant* tidak konsisten dengan penggunaan bahan pembersih atau Chemical dan kemampuan dari masing-masing *Room Attendant* berbeda-beda dalam penerapan higiene dan sanitasi. Cara atau teknik penanganan higiene dan sanitasi di Aswin Hotel dan Spa Makassar dengan menjaga kebersihan tubuh dan prosedur pembersihan peralatan dan menghindari diri dari penyakit serta penggunaan bahan-bahan dan peralatan kamar.

Kata kunci: *Room Attendant*, Higiene dan Sanitasi

ABSTRACT

Riyan Rainaldi , P Room Attendant in hygiene and sanitation handling rooms at Hotel Aswin Makassar (Guided by Riska Veronika S.ST., M. par and Dewi Andriani, S.ST.Par., M.Par).

Hospitality is a company engaged in services and services. Housekeeping is one of the departments in the hotel that is responsible for the cleanliness of the entire hotel. Department of Houskeeping Consists of Floor Section, Public Area, Laundry. Floor Section is a section that is responsible for the cleanliness, comfort, safety and beauty of the rooms. The staff of the room is room attendant. Data collection techniques using observations, interviews and documentation, which became the population and samples in this study are supervisors and Room Attendant at Aswin Hotel and Spa Makassar. The data analysis techniques used are qualitative descriptive using primary data. The results showed that the Room Attendant at Aswin Hotel and Spa Makassar had implemented hygiene and sanitation. But the overall Room Attendant is not maximized, because there are internal factors. The internal factor is the room attendant is not consistent with the use of cleaning materials or Chemical and the ability Of each Room attendant differs in the application of hygiene and sanitation. The way or technique of hygiene and sanitation use in Aswin Hotel and Spa Makassar by maintaining body hygiene and cleaning procedures of equipment and avoiding yourself from diseases and the use of materials and room equipment.

Keywords: Room Attendant, Hygiene and Sanitation

Kata Pengantar

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas akhir ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan dalam jenjang perkuliahan Diploma III di Kampus Politeknik Bosowa. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan kesulitan, namun berkat kerja keras dan motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak khususnya pembimbing, akhirnya hal tersebut dapat diatasi dengan baik.

Pada kesempatan ini, dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan kelancaran selama penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu :

- a. Bapak Drs. H. Djusdil Akrim, M.M selaku Direktur Politeknik Bosowa.
- b. Ibu Yoan Elviralita M.T selaku wakil Direktur I Politeknik Bosowa.
- c. Ibu Isminarti, M.T selaku wakil Direktur II Politeknik Bosowa.
- d. Dewi Andriani, S.ST.Par., M.Par selaku Ketua dan Dosen Prodi Perhotelan Politeknik Bosowa dan sebagai pembimbing 2, yang telah membantu penulis dalam hal perizinan pengumpulan data di lokasi penelitian, serta telah membantu penulis dalam hal penyusunan dan penulisan tugas akhir.
- e. Ibu Riska Veronika S.ST M.Par, selaku pembimbing 1 yang senantiasa memberikan arahan, masukan serta meluangkan waktunya kepada penulis selama pembimbingan tugas akhir berlangsung.
- f. Ibu Rafika Hayati, S.ST.Par., M.Pa , selaku wali kelas penulis yang selalu mengawasi dalam hal waktu penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
- g. Ibu St. Hadijah, S.ST.Par., M.Par, Ibu Anggun Sari Sasmita, S.ST.Par., M.Par, dan Ibu Nila Sartika Achmadi, S.M.B, M.M, selaku Dosen Prodi Perhotelan Politeknik Bosowa.

- h. Seluruh teman-teman Prodi Perhotelan angkatan III (Ketiga) Politeknik Bosowa yang telah membantu dan mendukung jalannya proses penelitian ini.
- i. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberi dukungan dan semangat selama penyusunan Tugas Akhir ini berlangsung.
- j. Berbagai pihak yang telah memberikan doa, bantuan dan dorongan serta berbagai pengalaman pada proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran kepada pembaca yang bersifat membangun. Semoga dengan adanya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca pada umumnya. Semoga segala kegiatan yang telah terjadi selama penyusunan tugas akhir ini berlangsung mendapat limpahan rahmat dari yang kuasa dan semoga kita tetap diberi ilmu yang berlimpah dan tiada batasnya dari Allah SWT.

Makassar, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
Pernyataan Bukan Plagiat.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACK.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Roadmap Penelitian	5
2.2. Teori Dasar.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	17
3.2. Diagram Alir Penelitian.....	19
3.3. Prosedur Pengambilan Data/Sampel	22
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	25
3.6. Jenis dan Rancangan Penelitian	25
3.7. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Hasil Penelitian.....	27
4.2. Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	49
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel III 3.1.Jadwal Penelitian Tugas Akhir	17
Tabel IV 4.1.1 jenis dan jumlah kamar	28
Tabel IV 4.1.Cleaning Suplies Trolley.....	38
Tabel IV 4.2.Cleaning Suplies Trolley.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1. Aswin Hotel dan Spa Makasar	18
Gambar 3.1 Letak Hotel Aswin.....	18
Gambar 3.2: Diagram Alir Penelitian.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	53
Lampiran 2 Pedoman Wawancara dan Hasil Wawancara	54
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Bersama Pimpinan (Halim) dan Staff Housekeeping Departement (Wawan), Mahatir).....	56
Lampiran 4 Jenis-Jenis Kamar	60
Lampiran 5 Housekeeping office.....	64
Lampiran 6 Pantry.....	64
Lampiran 7 Set Up Trolley.....	65
Lampiran 8 lift barang.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat berpengaruh terhadap penghasilan sejumlah Negara khususnya di Indonesia. Mengingat Indonesia memiliki kekayaan alam yang luar biasa seperti ribuan pulau, pantai yang luas, hutan yang belum banyak dikunjungi, bahkan aneka budaya dan kekayaan kuliner yang berpotensi untuk dikembangkan menjadi obyek wisata. (Linda, 2018)(10) Oleh karenanya pemerintah menaruh perhatian yang sangat besar pada perkembangan pariwisata, mengingat potensi yang ada di Indonesia memang sangat memungkinkan untuk memperoleh hasil yang bermutu seperti apa yang diharapkan. (Yustino, 2017)[8]

Keberadaan pariwisata telah menjadi peluang yang sangat besar terhadap kemajuan Negara Indonesia, dengan demikian pariwisata perlu dikembangkan. Saat ini, pariwisata telah menjadi kebutuhan sebagian manusia, hal ini disebabkan karena meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan wisata dengan tujuan berkunjung kesuatu tempat. Menurut (Wulanto, 2014)[5] Dunia pariwisata akan terus tumbuh dan berkembang karena pariwisata merupakan kebutuhan hidup yang hakiki yang harus dipenuhi guna memulihkan kesegaran rohani dan jasmani serta memperluas wawasan.

Selain berkunjung kesuatu tempat dan memulihkan kesegaran rohani dan jasmani serta memperluas wawasan, tujuan lain untuk melaksanakan wisata yaitu melakukan bisnis. Era globalisasi saat ini ditandai dengan adanya peluang bisnis yang mulai terbuka secara luas. Hal ini mengakibatkan bisnis pada industri perhotelan menjadi berkembang pesat. (Utami, 2016)[7] Bisnis industri perhotelan tersebut telah mendorong para

pengusaha untuk memperbanyak mendirikan industri perhotelan baik berskala nasional ataupun internasional. Oleh karena itu, tidak heran jika bisnis ini menjadi target untuk dikembangkan. Salah satu wilayah dengan pertumbuhan industri perhotelan yang meningkat secara signifikan adalah kota Makassar.

Kota Makassar merupakan kota terbesar di Sulawesi Selatan, dengan demikian kota Makassar dijadikan sebagai tempat utama untuk mendirikan industri perhotelan. Dilihat dari pertumbuhan hotel yang sangat pesat yakni terdapat sebanyak 198 hotel dengan kapasitas kamar secara kumulatif sebanyak 13.800 unit kamar dengan rencana pengoperasian hotel baru sepanjang tahun 2016. (Utami, 2016) Menurut Rumekso, dalam (Sofial, 2015)[9] hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap bagi para tamu, makan, minum, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Eksistensi sebuah hotel bergantung pada produk dan pelayanan hotel itu sendiri dalam memuaskan tamu. Oleh karenanya keberadaan hotel dituntut untuk selalu menjaga kualitas guna memenuhi kebutuhan tamu yang datang dan menginap serta menggunakan fasilitas yang ada di dalam hotel tersebut. (Kurniawan, 2017)[1]

Aswin Hotel dan Spa Makassar adalah hotel bintang 3 yang selalu berupaya memberikan jasa pelayanan yang terbaik kepada tamu. Hotel ini Terletak di Jalan. Gunung Latimojong No.144, Maradekaya Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90141, lokasi Hotel Aswin Makassar sangat strategis karena dekat dari pusat keramaian. Pertumbuhan hotel yang semakin pesat tentunya akan menimbulkan persaingan dalam penjualan, dengan hotel-hotel di sekelilingnya. Hal ini akan menyebabkan *Occupancy* Hotel Aswin Makassar menurun, oleh sebab itu pihak hotel perlu meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Salah satu departemen hotel yang bergerak dalam bidang pelayanan di hotel Aswin Makassar ialah departemen *Housekeeping*.

Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan di seluruh area hotel, baik luar gedung maupun dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan *meeting*, yang disewa oleh para tamu. (Linda, 2018) Departemen *Housekeeping* memiliki tiga section operasional yaitu *Room Section*, *Public Area*, dan *Laundry*. *Room Section* merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap kebersihan area kamar tamu, tugasnya adalah *Room Attendant*.

Room Attendant adalah petugas *Floor Section* yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar. *Room Attendant* juga bertugas untuk memenuhi seluruh permintaan tamu. *Room Attendant* memiliki peranan yang cukup besar dalam menjalankan *Standard Operational Procedure* yang berhubungan dengan Higiene dan Sanitasi kamar. Dalam menangani Higiene dan Sanitasi kamar hotel, pihak hotel selaku penyelenggara jasa pelayanan, harus dapat menjaga kebersihan, kenyamanan dan kesehatan terutama di kamar hotel. Agar kamar hotel terhindar dari segala jenis bibit penyakit yang dapat mengganggu tamu hotel, seperti penyakit menular yang berasal dari dalam ataupun luar hotel, peralatan yang digunakan di hotel serta orang-orang yang berperan dalam memberikan jasa kepada tamu hotel (Tarigan, 2017)[2]

Berdasarkan latar belakang di atas *Room Attendant* sebagai petugas pelayanan kamar, harus menyadari pentingnya standar kebersihan dan keamanan kamar tamu, karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu penulis tertarik mengangkat masalah ini sebagai judul yang diajukan dalam proposal tugas akhir yaitu “ **Peranan *Room Attendant* Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Hotel Aswin Makassar**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang penulis paparkan, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan di teliti pada penelitian ini adalah bagaimanakah perananan *Room Attendant* dalam menangani Higiene dan Sanitasi kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar

1.3. Batasan Masalah

Dalam Penulisan penelitian ini penulis menyadari memiliki keterbatasan. Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, terfokus dan menghindari pembahasan terlalu luas. Maka penulis perlu membuat batasan dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, Penulis hanya membahas masalah yang berhubungan dengan higiene dan sanitasi kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar yang harus dilaksanakan oleh *Room Attendant*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Program Studi Perhotelan Politeknik Bosowa.
- b. Mengetahui penerapan Higiene dan Sanitasi kamar yang dilakukan oleh *Room Attendant* di Hotel Aswin Makassar.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Dapat digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang Peranan *Room Attendant* Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk pihak-pihak yang berkepentingan dalam proses penelitian lainnya terutama yang menyangkut tentang higiene dan sanitasi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Roadmap Penelitian

Roadmap penelitian adalah sebuah rencana kerja yang harus dibuat oleh peneliti, yang menjelaskan secara rinci tentang alur yang dilakukan demi tujuan sebuah penelitian. Saat ini yang dibahas adalah pemetaan terhadap tugas akhir dengan judul peranan *Room Attendant* dalam menangani Higiene dan Sanitasi kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Berikut adalah roadmap penelitian yang akan peneliti lakukan.

No	Judul penelitian	Nama Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian
1.	Peranan <i>Housekeeping Departement</i> Dalam Menangani Hygiene dan Sanitasi Kamar Di Emerald Garden Internasional Hotel	Selly Artha Novany (2009)	Mengingat <i>housekeeping</i> sangat penting untuk kenyamanan tamu maka hygiene sanitasi kamar perlu diperhatikan agar tamu merasa puas, nyaman. Untuk itu kamar harus selalu senantiasa bersih, nyaman, indah dan rapi.

2.	Usaha <i>Room Boy</i> Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja	Ridwan Kurniawan, Yulianto (2017)	Setiap kamar yang dihuni oleh tamu haruslah mendapat perhatian lebih dari seorang <i>room boy</i> terutama dalam hal kebersihan kamarnya. Hal itu tentunya bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi para tamu yang berkunjung dan menginap di hotel. Dengan demikian <i>room boy</i> haruslah melakukan upaya guna meningkatkan kebersihan kamar yang ada di hotel. Berikut merupakan upaya <i>room boy</i> dalam meningkatkan standar kebersihan kamar yang ada di hotel di antaranya: 1. Pada saat membersihkan kamar, <i>room boy</i> harus melakukan
----	--	-----------------------------------	---

			<p>pengecekan kembali kebersihan dan kelengkapan kamar seperti <i>guest dan room supplies</i> sesuai dengan standart yang telah ditetapkan pihak manajemen hotel.</p> <p>2. Membuat program mingguan untuk membersihkan bagian kamar yang kemungkinan belum sempat terjangkau, misalnya membersihkan kolong <i>Bed</i>, lantai Bath Room dan beberapa tempat lainnya yang sering diabaikan di setiap kamar.</p> <p>3. Mengadakan <i>General Cleaning</i> ketika <i>Low Season</i>.</p> <p>4. Menjalani pelatihan dari pihak dalam hotel (<i>in-house training</i>) yang diberikan oleh <i>Floor Supervisor</i>, baik tentang cara penggunaan mesin</p>
--	--	--	--

			<p>pembersih, alat pembersih, maupun yang berkaitan dengan cara kerja para <i>Room boy</i> agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.</p> <p>5. Menjalani pelatihan di luar hotel (<i>outhouse training</i>) yang bisa di berikan melalui pelatihan atau seminar yang ada di luar hotel guna memperluas wawasan para <i>room boy</i>.</p> <p>6. Melakukan study banding dengan hotel lain dengan cara seperti pertukaran <i>room boy</i> hotel ke hotel lain yang standarnya lebih/sama dengan Hotel tersebut guna bertukar wawasan.</p>
--	--	--	--

3.	Peranan <i>Room Attendant</i> Dalam Menangani Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Hotel Emerald Garden Medan	Dimas Hardi Putra Tarigan (2017)	<p><i>Room Attendant</i> memegang peranan cukup banyak dalam hal hygiene dan sanitasi hotel, adapun peran <i>room attendant</i> dalam hal hygiene dan sanitasi adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan air bersih dan air minum yang kuantitas dan kualitasnya telah sesuai dengan stándar. 2. Menyediakan tempat pembuangan sampah. 3. Mengusahakan lingkungan <i>Hygienis</i> dan <i>Saniter</i> yang mengarah pada kehidupan yang aman dan sehat serta sejahtera. 4. Hubungan aktivitas hotel dengan masyarakat, lingkungan hotel serta peraturan pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan usaha hotel. 5. Kegiatan mengelola dan memproduksi serta menyajikan makanan dan minuman, pelayanan binatu
----	--	----------------------------------	---

			, penyelenggaraan hiburan dan lainnya. 6. Kegiatan pribadi tamu hotel dalam rangka pemenuhan kebutuhan fisiologisnya seperti beristirahat, tidur, mandi, makan minum, hiburan, olahraga, rekreasi, dan sebagainya.
--	--	--	---

2.2. Teori Dasar

Dalam sebuah bisnis perhotelan, keberadaan teknologi sangat mendukung semua operasional hotel. Sama halnya dengan sistem komputerisasi, keberadaannya adalah bertujuan untuk memperlancar dan mempermudah operasi suatu hotel, yaitu teknologi komputerisasi yang mampu menawarkan berbagai kelebihan dibandingkan cara-cara konvensional, sehingga pengelolaan hotel menjadi lebih mudah, simpel dan minimal kesalahan.

2.2.1. Housekeeping Departement

Housekeeping atau tata graha berasal dari bahasa Inggris yaitu, *house* dan *to keep* yang berarti memelihara atau menjaga. *Housekeeping* juga dapat diartikan sebagai rumah tangga. *Housekeeping Departement* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya. (Tarigan, 2017)[2]

Housekeeping departemen merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel. *Housekeeping Departement* tidak hanya menyiapkan kamar

saja, namun departemen ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada di luar maupun area hotel tersebut seperti, kamar-kamar, ruang-ruang yang disewa, area parkir, kebun, kolam renang, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel tersebut. Jadi Housekeeping Department memiliki tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh areal tersebut dan menyediakan sarana penunjang lainnya. (Wulanto, 2014)[5]

Fungsi housekeeping dalam hotel sangat penting, demi kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar maka demikian tata graha atau housekeeping harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel. (Tarigan, 2017)[2] Beberapa sasaran kerja housekeeping adalah:

1. Bersih

Kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu hotel sangat menentukan banyak hal. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena sanitasi dan hygiene terjamin. Hal ini merupakan kesan pertama tamu dalam menilai sebuah hotel.

2. Nyaman

lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat kamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal serta pada akhirnya tamu tersebut bersedia berkunjung kembali ke hotel.

3. Aman

Faktor penting yang selalu didambakan pengunjung atau tamu pada sebuah hotel adalah keamanan. Keamanan tamu selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

4. Menarik

Berpedoman pada kebersihan pada setiap ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

2.2.2. Room Attendant

Sebelum melaksanakan tugasnya membersihkan kamar *check out* atau kamar *occupied*, kewajiban yang harus dilakukan *Room Attendant* adalah *breafing*. *Breafing* tersebut membahas mengenai keberlangsungan operasional, keadaan kondisi kamar serta keluhan-keluhan tamu, dan juga pengalihan tugas dan tanggung jawab yang di sebut *over handle*. Tujuan *over handle* yang dilakukan oleh *Room Attendant* untuk mengantisipasi timbulnya keluhan-keluhan tamu dan tugas yang tidak dapat terselesaikan oleh penanggung jawab sebelumnya.

Room Attendant sering juga disebut sebagai *floor section*. Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas lain yang dilakukan *Room Attendant* adalah memenuhi seluruh permintaan atau kebutuhan tamu pada saat menggunakan kamar, yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Loyalitas tamu terhadap suatu hotel bergantung pada cara pelayanan yang telah di dapatkan. Oleh karena itu *Room Attendant* harus memberikan pelayan terbaik kepada tamu, agar tidak merasa rugi dan merasa puas dengan yang diperoleh tamu. Dengan demikian tamu akan menambah keinginan untuk datang kembali ke hotel tersebut.

2.2.3. Higiene

Hal yang dapat mempengaruhi Hotel untuk menjadi semakin baik dan mengalami kemajuan atau sebaliknya, menjadi buruk dan mundur adalah menerapkan higiene dengan benar. Yang harus diperhatikan di antaranya adalah

cara atau tingkat pelayanan hotel tersebut kepada masyarakat. Dampak penerapan higiene mengacu pada higiene hotel, higiene karyawan dan higiene pengunjung atau tamu. Tujuan higiene ialah untuk meningkatkan kualitas kebersihan, memelihara dan mempertinggi tingkat kesehatan kamar.

Higiene merupakan aspek yang berkenaan dengan kesehatan manusia atau masyarakat yang meliputi semua usaha serta kegiatan untuk melindungi, memelihara dan mempertinggi tingkat kesehatan jasmani maupun rohani baik perorangan ataupun kelompok masyarakat (Novany, 2009).[3] Menurut buku *Housekeeping Hotel (Public Area/Houseman Section, 2008)*[11] Higiene berpengaruh terhadap:

1. Personal higiene

Personal higiene atau kebersihan perorangan adalah suatu usaha untuk memelihara suatu kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis. Personal higiene meliputi:

- a. Sebelum seseorang diterima sebagai karyawan, sebaiknya diadakan pemeriksaan kesehatan atas orang tersebut. Bila orang tersebut menderita penyakit yang menular, misalnya TBC, orang tersebut dapat menjadi pembawa bakteri TBC dan akan menularkan kepada karyawan lain.
- b. Tangan merupakan salah satu anggota tubuh yang vital untuk melakukan pekerjaan serta untuk makan. Oleh sebab itu kebersihan tangan harus dapat perhatian.
- c. Rambut harus dipotong rapi dan dicuci secara teratur agar tidak menimbulkan gatal-gatal pada kulit kepala.
- d. Selama bekerja karyawan tidak boleh mengorek hidung karena di dalam hidung terdapat banyak bakteri. Dalam keadaan terpaksa, karyawan dapat mengorek hidung dengan menggunakan tissue yang harus langsung

- e. dibuang setelah digunakan dan setelah itu tangan harus dicuci bersih.
- f. Dalam rongga mulut terdapat banyak sekali bakteri, terutama pada gigi yang berlubang. Apabila ada makanan yang terselip di antara gigi, tidak boleh sekali-kali dibersihkan dengan jari tangan, tetapi harus menggunakan tusuk gigi.
- g. Lubang telinga sebaiknya dibersihkan secara teratur, terutama sehabis mandi. Kalau kotor, telinga akan menjadi kotor, mendorong orang untuk mengorekannya.
- h. Seragam karyawan harus dicuci dan diganti setiap kali kotor, terutama karyawan yang bertugas di dapur, steward dan engineering, karena pakayan yang kotor dapat mengandung banyak bakteri.
- i. Sepatu yang digunakan ialah sepatu kerja, dengan hak pendek, tidak licin, ringan, dan enak dipakai sehingga mendukung mobilitas karyawan saat bertugas.

2. Tindakan-tindakan personal higiene

Tindakan tindakan yang termasuk dalam kategori personal hygiene atau hygiene secara individu adalah sebagai berikut:

- a. Menjaga kebersihan tubuh, pakaian, rumah dan halaman.
- b. Meningkatkan daya tahan tubuh.
- c. Menghindarkan diri dari penyakit.
- d. Menyediakan fasilitas-fasilitas yang berguna bagi kesehatan.
- e. Menjaga kebersihan ruangan beserta perabotnya, perlengkapan makan dan minum, air untuk mandi.
- f. Alat-alat yang rusak atau hilang harus segera diperbaiki atau diganti.
- g. Menyediakan fasilitas-fasilitas yang berguna bagi kesehatan.

- h. Melakukan pengawasan terhadap keadaan lingkungan kerja di perusahaan secara keseluruhan sehingga bila terdapat hal-hal yang tidak semestinya dapat segera dilakukan tindakan-tindakan untuk menanggulangnya.

2.2.4. Sanitasi

Kebersihan lingkungan yang lazim di sebut dengan sanitasi berasal dari kata latin *sanus* yang berarti bersih dan sehat. Pengertian ini kemudian berkembang termasuk di dalamnya pengertian mengenai kesehatan dan kondisi kebersihan, pemahaman, dan penerapan cara-cara yang memenuhi persyaratan kebersihan dan kesehatan secara efektif.

Sanitasi merupakan keseluruhan upaya yang mencakup kegiatan yang perlu dilakukan untuk membebaskan hal-hal yang berkenaan dengan kebutuhan manusia baik itu berupa barang atau jasa dari segala bentuk gangguan atau bahaya yang merusak kebutuhan manusia dipandang dari sudut kesehatan (Tarigan, 2017).[2] Ruang Lingkup sanitasi terdiri dari :

1. Sanitasi ruangan
 - a. Lantai ruangan, floor, hendaknya dibuat dari bahan yang mudah dibersihkan dan tidak licin, tidak menyerap minyak atau bahan lain yang mengandung lemak dan tidak retak.
 - b. Dinding ruangan, wall, harus terbuat dari bahan yang kuat agar mudah dibersihkan. Pada umumnya dinding hotel terbuat dari keramik.
 - c. Langit-langit Sebaiknya seiling dibuat dari bahan yang mudah dibersihkan dan sederhana desainnya.
 - d. Ventilasi yang baik sangat berperan pada pertukaran udara di dalam ruangan. Oleh sebab itulah ruangan memerlukan adanya jendela, lubang angin, serta exhauster fan.

- e. Ada dua macam cahaya, yaitu cahaya alam dan cahaya buatan. Dengan ruangan yang cukup terang maka kotoran dan benda-benda halus yang masuk ke dalam ruangan akan dapat terlihat.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian

3.1.1. Waktu Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis selama 7 bulan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan maret sampai dengan bulan Oktober 2019 di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Seperti pada tabel 3.1 bahwa pada bulan Februari, penganjuan judul. Kemudian pada bulan Maret, pengesahan judul dan pembuatan proposal, sekaligus seminar proposal. Pada bulan April sampai Mei revisi proposal dan pengumpulan proposal. Kemudian pada bulan Mei sampai Juli, pembuatan Tugas Akhir. Terakhir pada bulan Agustus , pengambilan data dan analisis data sekaligus registrasi ujian Tugas Akhir dan ujian sidang tutup.

Tabel III 3.1 : Jadwal Penelitian Tugas Akhir

Jadwal Kegiatan	BULAN						
	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS
Pengajuan Judul							
Pengesahan Judul dan Pembuatan Proposal							
Seminar Proposal							
Revisi dan Pengumpulan Proposal							
Pembuatan Tugas Akhir							
Pengumpulan Data dan Analisis Data							
Registrasi dan Ujian Tugas Akhir							
Ujian Sidang Tutup							

Sumber: Time Line Pelaksanaan Tugas Akhir, 2019.

3.1.2. Tempat Pelaksanaan

Penelitian ini di laksanakan di Aswin Hotel dan Spa Makassar yang Terletak di Jalan. Gunung Latimojong No.144, Maradekaya Sel.,Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90141, Terletak di lokasi yang ideal di pusat Kota Makassar. Jarak tempuh dari Bandara dengan berkendara hanya 32 menit. Jika berkunjung ke Pantai Losari atau Benteng Rotterdam bisa ditempuh dengan berkendara hanya 6 menit.

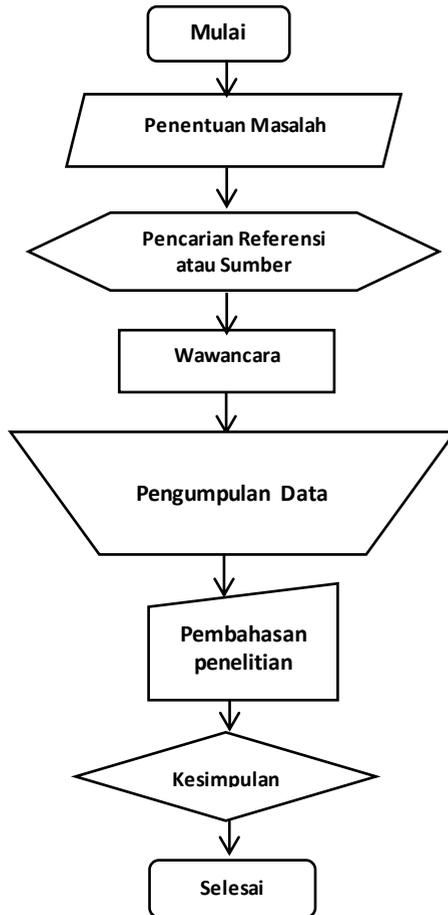


Gambar 4.1.1. Aswin Hotel dan Spa Makasaar
Sumber : www.aswinhotel.com



Gambar 3.1 : Letak Aswin Hotel dan Spa
Sumber : Google Maps

3.2. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2: Diagram Alir Peneliti
Sumber : Penulis, 2019

3.2.1. Penentuan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian yang penulis lakukan berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan. Maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah bagaimana peranan *Room Attendant* dalam menangani Higiene dan Sanitasi di Aswin Hotel dan Spa Makassar.

3.2.2. Pencarian Referensi Atau Sumber

Berikut adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh oleh penulis dalam proses pembuatan tugas akhir :

1. Buku yang telah diterbitkan
2. Jurnal elektronik yang membahas mengenai Higiene dan Sanitasi, dan kinerja staff di bidang perhotelan khususnya *Room Attendant*
3. Karya ilmiah terdahulu yang relevan dengan judul peneliti
4. Hasil wawancara dengan staff room attendant di Hotel Aswin Makassar

3.2.3. Penentuan Judul

Pada penelitian ini, penulis mengangkat judul “Peranan *Room Attendant* Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Penulis mengangkat judul tersebut karena Aswin Hotel dan Spa Makassar adalah salah satu hotel bintang 3 di Kota Makassar, yang sekarang ini *Occupancy* hotel tersebut meningkat. Disamping itu Aswin Hotel dan Spa Makassar memiliki banyak persaingan penjualan kamar antara hotel-hotel di sekelilingnya.

3.2.4. Pengumpulan Bab I, Bab II, Bab III

Pada bagian ini, hal yang dilakukan yaitu menyusun BAB I, BAB II, BAB III, Yang bertujuan menerangkan sebagian besar gambaran penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yang terdiri dari :

1. BAB I Pendahuluan, menjelaskan road map penelitian, rumusan masalah dan tujuan tujuan penelitian yang akan dilakukan.
2. BAB II, Tinjauan Pustaka, menjelaskan road map penelitian (penelitian terdahulu dan mekanisme dari penelitian yang dilakukan) dan Tinjauan Pustaka.
3. BAB III, yang menjelaskan waktu dan lokasi penelitian, alat, jenis dan sumber, dan teknik analisa data.

3.2.5. Pengumpulan Data

Penyusunan sebuah laporan penelitian, membutuhkan alat bantu yang digunakan sebagai alat atau instrumen penelitian, serta membutuhkan data-data yang valid guna mendukung hasil dari penelitian tersebut. Alat bantu yang digunakan penulis untuk melakukan pengumpulan data adalah alat perekam suara, pedoman wawancara dan *Handphone*. Data yang dibutuhkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah seperti data yang diperoleh dari hasil wawancara bersama responden, dokumentasi dan hasil pengamatan di Aswin Hotel dan Spa Makassar.

3.2.6. Penulisan Bab IV

Setelah melakukan pengumpulan data dan telah memperoleh informasi dari hasil wawancara bersama staff Housekeeping.

3.2.7. Penulisan Bab V

Pada BAB V berisikan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan mengarahkan pembaca kepada jawaban atas tujuan yang telah dicantumkan pada BAB I. Saran berisi tentang sesuatu yang dapat disarankan oleh penulis untuk metode penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penanganan Higiene dan Sanitasi kamar.

3.2.8. Ujian Hasil Tugas Akhir

Setelah penulisan tugas akhir selesai, akan dilaksanakan ujian hasil tugas akhir oleh tim penguji. Hal ini bermaksud untuk menguji mahasiswa dari hasil tulisan karya ilmiah yang telah disusun sendiri oleh mahasiswa tersebut. Ujian ini diadakan secara tertutup dan dihadiri oleh tim penguji dan pembimbing.

3.3. Prosedur Pengambilan Data/Sampel

Dalam penelitian ini, teknik penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dalam bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah Moleong, dalam (Kurniawan, 2017).[1] Untuk memperoleh data dalam penulisan ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengambilan data dan berikut beberapa teknik pengumpulan data:

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah keseluruhan obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang berbeda, kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang lengkap sehingga dapat disimpulkan. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Housekeeping* yang berjumlah 9 (sembilan) orang di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Seluruh karyawan *Housekeeping* dinyatakan sebagai populasi dalam penelitian ini karena, yang berperan penting dalam proses pemeliharaan seluruh area hotel termasuk penerapan Higiene dan Sanitasi kamar.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Adapun teknik pengambilan sampel yang

gunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode yang digunakan yaitu *Cluster Sampling*, yang merupakan metode untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data yang sangat luas. Pemilihan sampel pada penelitian ini yaitu 1 (satu) orang *Supervisor* dan 2 (dua) orang *Room Attendant*, karena memiliki peran dalam menjaga dan menangani Higiene dan Sanitasi kamar. Penulis memilih beberapa sampel dalam penelitian ini karena jumlah *Room Attendant* di Aswin Hotel dan Spa Makassar berjumlah 3 orang.

3.3.3. Metode Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang diselidiki. Pengamatan akan menjadi cara pengumpulan data yang baik apabila mengabdikan kepada tujuan penelitian, direncanakan secara sistematik, dicatat dan dihubungkan dengan porsi-porsi yang umum, dapat dicek dan dikontrol validitas, reliabilitas, dan ketelitiannya. (Kurniawan, 2017) [1]

3.3.4. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun *tidak terstruktur*, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Namun dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan yaitu teknik wawancara terstruktur. Teknik wawancara terstruktur

digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, penulis telah menyiapkan instrumen penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan Penulis mencatatnya.

3.3.5. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biaya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau ada yang salah cetak, maka peneliti ikut sakah pula mengambil datanya. Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, sedangkan data-data yang dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara dan angket cenderung merupakan data primer atau data langsung didapat dari pihak pertama. Penulis mengumpulkan dokumentasi untuk melengkapi data dalam penelitian.

3.4. Sumber dan Teknik Pengumpul Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan dalam variabel penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil eksperimen pada sampel yang diambil pada responden yang telah ditentukan (*Supervisor* dan *Room Attendant*). Data primer tersebut berupa data mentah dengan wawancara untuk memperoleh data daya terima responden mengenai Peranan Room Attendant Dalam Menagani Higiene dan Sanitasi Kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan atau media cetak, internet, dan sumber lainnya.

3.5. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan instrumen penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara. Metode wawancara dapat digunakan secara independen dalam suatu penelitian kualitatif.

3.6. Jenis dan Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan metode analisis, karena data yang diperoleh adalah data berupa data mentah yang merupakan hasil wawancara, observasi, dokumentasi kepada responden terhadap peranan *Room Attendant* dalam menangani Higiene dan Sanitasi kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar.

3.7. Teknik Analisis Data

Pada penelitian “Peranan *Room Attendant* Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar” ini, penulis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu kegiatan analisis yang dilakukan setelah pengumpulan data dari responden. Adapun kegiatan analisis yang dimaksud dalam hal ini adalah mengelompokkan data-data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji analisis yang telah diajukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Profil perusahaan

Aswin Hotel dan Spa Makassar adalah salah satu hotel bintang 3 di kota Makassar yang beralamat di Jalan. Gunung Latimojong No.144, Maradekaya Sel.,Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90141, memiliki nomor telepon di (00411) 3650618 dan no fax di (0411) serta website di www.aswinhotel.com.

Aswin Hotel Makassar di dirikan pada tanggal 11 November 2011 oleh Bapak Andalas Audi. Awalnya Aswin Hotel dan Spa Makassar hanya menjual kamar saja tetapi seiringnya waktu pemilik mulai mengembangkan fasilitas hotel dengan mendirikan Spa di lantai 3 pada tanggal 15 April 2015. Penjualan kamar dan Spa di Hotel Aswin Makassar semakin hari semakin meningkat maka owner mulai membuka *Club On 2* yang berada di lantai 2 Aswin Hotel dan Spa Makassar. *Club On 2* di buka pada Juni 2018 sebagai tempat penyediaan aneka makanan dan minuman untuk tamu. Fasilitas lainnya diantaranya *restaurant*, ruang pertemuan, *laundry*, *club* dan *Spa*.

Aswin Hotel dan Spa Makassar memiliki 52 kamar yaitu kamar *superior*, kamar *deluxe* dan kamar eksekutif, dimana setiap kamarnya memiliki luas yang berbeda-beda. Bagi tamu yang menginap dapat makan pagi di Nirwana *Restaurant* yang terletak di Lantai 1, bebas masuk di *Club on 2* di lantai 2 serta dapat menikmati fasilitas spa di lantai 3 Aswin Hotel dan Spa Makassar. Jenis-jenis kamar Aswin Hotel dan Spa Makassar dapat di lihat pada tabel 4.1.1.

4.1.2. Kamar

Aswin Hotel dan Spa Makassar memiliki 52 kamar yang terdiri dari 3 jenis-jenis kamar, diantaranya 16 kamar *superior*, 33 kamar *deluxe* dan 3 kamar *executive*.

Tabel IV 4.1.2 jenis dan jumlah kamar

No	Jenis Kamar	Jumlah Kamar
1	Superior Room	16
2	Deluxe Room	33
3	Executive Room	3
Total Kamar		52

Sumber : HRD Aswin Hotel dan Spa Makassar

1. *Superior Room*

Seperti pada tabel 4.1.2 bahwa jumlah kamar *superior room* adalah 16 kamar. Kamar *superior room* di Aswin Hotel dan Spa Makassar memiliki dua jenis tempat tidur yakni *twin bed* dan *double bed*. *Twin bed* yaitu 2 tempat tidur sedangkan *double bed* yaitu 1 tempat tidur disetiap kamar. Fasilitas kamar tersebut antara lain lemari pakayan, *standing lamp*, air mineral, WiFi, *slipper*, *telephone*, *tissue box*, TV, *laundry bag*, *bath towel*, *bath met*, *tooth brush*, *shampo* dan *body lotion*.

2. *Deluxe Room*

Seperti pada tabel 4.1.2 bahwa jumlah kamar *deluxe room* adalah 33 kamar. Kamar *deluxe room* di Aswin Hotel dan Spa Makassar memiliki dua jenis tempat tidur yakni *twin bed* dan *double bed*. *Twin bed* yaitu 2 tempat tidur sedangkan *double bed* yaitu 1 tempat tidur disetiap kamar. Fasilitas kamar tersebut antara lain *coffe set*, *standing lamp*, TV, lemari pakayan, air mineral, WiFi, *slipper*, *telephone*, *tissue box*, *shampo*, *body lotion*, *tooth brush*, *laundry bag*, *bath met* dan *bath towel*.

3. *Executive Room*

Seperti pada tabel 4.1.2 bahwa jumlah kamar superior adalah 3 kamar. Seperti pada tabel 4.1.2 bahwa jumlah kamar *executive room* adalah 3 kamar. Kamar *executive room* di Aswin Hotel dan Spa Makassar memiliki satu jenis tempat tidur yakni *double bed*. *Double bed* yaitu 1 tempat tidur disetiap kamar. Fasilitas kamar tersebut antara lain *coffe set, bath robe, fruit bucket, standing lamp*, lemari pakayan, sofa, TV, air mineral, WiFi, *slipper, telephone, tissue box, shampo, body lotion, tooth brush, laundry bag, bath met* dan *bath towel*.

4.1.3. Hasil Penelitian

Dalam sebuah organisasi hotel, untuk menciptakan pelayanan yang maksimal kepada tamu maka departemen di hotel dikelompokkan dalam beberapa bagian salah satunya Departemen *Housekeeping*. Departemen *Housekeeping* adalah salah satu departemen di dalam suatu hotel yang bertanggung jawab terhadap proses pelayanan kebersihan kamar, menjaga kenyamanan dan keindahan di seluruh area-area hotel serta memenuhi seleuruh pesanan tamu secara komersial. Petugas layanan kamar tersebut dilakukan oleh *Room Attendant* di masing-masing *floor*. Menurut Wisnu dalam (Diansyah, 2017)[4], *Room Attendant* adalah petugas *Floor Section* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Fungsi utama seorang *Room Attendant* menyediakan kamar atau ruangan yang siap digunakan oleh tamu.

Departemen *Housekeeping* dikelompokkan dalam beberapa bagian yakni *Floor Section, Public Area, Luandry* dan *Gardener*. *Room Attendant* sebagai jasa penyedia dan pelayanan kebutuhan kamar. Sebagai penyedia jasa dan pelayanan kebutuhan kamar pastinya *Room Attendant* harus memperhatikan hygiene dan sanitasi kamar agar selalu terjaga

kualitasnya karena pendapatan terbesar hotel berasal dari penyewahan kamar. Higiene merupakan kegiatan menjaga dan memelihara kesehatan manusia sedangkan sanitasi merupakan upaya pencegahan gangguan atau bahaya yang dapat merusak kesehatan. Penanganan higiene dan sanitasi di Hotel Aswin Makassar yang dilaksanakan oleh *Room Attendant* mengacu pada kebersihan, kenyamanan, keamanan dan keindahan kamar.

Menerapkan kebersihan kamar merupakan tindakan yang harus dipenuhi oleh *Room Attendant* karena kebersihan adalah upaya untuk menjaga kesehatan tamu serta menjaga kualitas pelayanan. Dalam menerapkan kebersihan kamar, *Room Attendant* diwajibkan untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau hotel. Begitu juga dengan penerapan kenyamanan, keamanan, dan keindahan kamar yang harus sesuai dengan standar. Standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau hotel bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak berbeda beda.

Hasil wawancara mengenai penanganan higiene dan sanitasi bersama Pak Halim selaku *supervisor housekeeping* di Hotel Aswin Makassar mengatakan bahwa “pencapaian dalam suatu tujuan memerlukan konsistensi terhadap tindakan yang akan mempengaruhi kualitas kerja, hal ini mengacu pada langkah-langkah mengenai proses pembersihan kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar yang harus sesuai dengan *Standar Operational Procedure* (SOP). Kemudian pelayanan yang harus dipeoleh tamu adalah kebersihan, kenyamanan, keamanan dan keindahan kamar ketika berada di hotel, oleh karena itu hal yang harus diperhatikan oleh *Room Attendant* yaitu memastikan bahwa kebersihan selalu terjaga, peralatan dan perabotan kamar terhindar dari bakteri serta mencegah timbulnya hama atau hewan-hewan yang menjijikan. Selalu menghormati dan menjaga privasi tamu, nama tamu, nomor kamar atau informasi lainnya. Termasuk daftar kamar dengan demikian tamu merasa diperhatikan dan keamananya terjaga

dan dekorasi bangunan hotel dibuat semenarik mungkin agar tamu merasa betah berada di dalam kamar.

Dari definisi *supervisor* di atas mengenai penanganan higiene dan sanitasi di Aswin Hotel dan Spa Makassar penulis dapat menafsirkan bahwa kebersihan harus selalu terjaga, peralatan dan perabotan terhindar dari bakteri, desain bangunan hotel dibuat menarik dan menjaga privasi tamu, konsistensi tindakan berpengaruh terhadap kualitas kerja serta *Room Attendant* harus mengetahui langkah-langkah membersihkan kamar yang sesuai dengan *Standar Operational Procedure* (SOP). Departemen di hotel memiliki *Standar Operational Procedure* (SOP) Masing-masing, guna terlaksananya higiene dan sanitasi secara maksimal. Berikut uraian *Standar Operational Procedure* (SOP) dalam proses membersihkan kamar di departemen *Housekeeping* yang dilaksanakan oleh *Room Attendant* di Aswin Hotel dan Spa Makassar:

1. Memasuki kamar-kamar tamu untuk dibersihkan. (*Make Up Room*)
Memastikan setiap kamar dibersihkan dan dirapikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dan untuk menjaga agar kamar dan seluruh fasilitasnya senantiasa dalam kondisi baik.
 - a. Tempatkan trolley tepat di depan kamar yang akan dibersihkan, perhatikan agar saat mendorong trolley, trolley tidak bersentuhan atau menabrak dinding koridor yang bertujuan agar menjaga dinding tetap bersih. Bagian dalam trolley menghadap ke pintu kamar, dan pastikan posisi trolley tidak menghalangi tamu/karyawan/trolley lain saat melintas di koridor.
 - b. Pastikan tidak ada tanda (door sign) DND pada pintu kamar yang akan dibersihkan. Jika ada, tunda pembersihan kamar dan laporkan kepada *Supervisor/Shift Leader*.

- c. Memasuki Kamar,
 - 1) Ketuk pintu sambil mengucapkan identitas “Housekeeping”, dan posisikan diri anda tepat di depan “piping hole” dan jika tidak ada jawaban, ulangi sebanyak 2 kali dengan jeda waktu 5 detik.
 - 2) Jika ada jawaban dari dalam kamar, dengarkan dengan baik permintaan yang disampaikan. Lalu buka pintu secara perlahan. Namun jika tamu menolak, mintalah permisi dan ucapkan terima kasih.
- d. Jika sampai 3 kali ketukan tidak ada jawaban, buka pintu dengan perlahan sambil tetap mengucapkan identitas anda. Laporkan posisi anda kepada *HK Clerk*, sehingga memudahkan untuk menindaklanjuti setiap permintaan tamu dan hal-hal lain yang bersifat umum.
- e. Untuk kamar *check out*, lakukan pemeriksaan secara teliti untuk seluruh fasilitas kamar, dan jika ditemukan kerusakan atau barang milik tamu yang tertinggal, segera laporkan ke bagian *Housekeeping* atau *HK Clerk* dan *Front Office* atau *FDA* untuk ditindaklanjuti.
- f. Kumpulkan sampah dan masukkan ke dalam trash bag yang ada di trolley, jika ada gelas yang terpakai, rendamlah terlebih dahulu dengan air hangat di dalam wash-basin, agar memudahkan saat pencucian.
- g. Making Bed (merapikan tempat tidur).
 - 1) Buka sheet, pillow case dan duvet secara perlahan-lahan untuk memastikan tidak ada benda yang tertinggal di dalamnya.
 - 2) Pastikan bed protector dalam keadaan bersih dan tidak berbau, ganti jika dianggap perlu.
 - 3) Pasang sheet, selipkan seluruh sisi-sisinya agar terlihat rapi.
 - 4) Tempatkan duvet di atas sheet yang telah dipasang sebelumnya, sisipkan bagian bawahnya.
 - 5) Pasang pillow case dan tempatkan dengan rapi.

- 6) Pastikan linen dalam keadaan bersih dan layak pakai.
- h. Bawa dan tempatkan linen yang kotor ke dalam bag yang berada di trolley.
- i. Ambil caddie, berisi alat dan bahan pembersih, untuk membersihkan kamar mandi (*bathroom*).
- j. Membersihkan Kamar Mandi (*Bathroom*).
 - 1) Mulailah dengan mencuci gelas yang kotor dan keringkan.
 - 2) Tuangkan cairan pembersih chemical ke dalam toilet bowl dan wash basin, lalu diamkan sambil membersihkan shower area, termasuk kaca atau shower curtain dan memastikannya dalam kondisi bersih dan layak pakai.
 - 3) Bersihkan bagian dalam toilet bowl, water-tank dan wash basin termasuk kran air, lalu alirkan air agar kotoran dapat dihilangkan.
 - 4) Bersihkan cermin.
 - 5) Keringkan lantai dan dinding kamar mandi.
 - 6) Periksa dan pastikan langit-langit dalam keadaan bersih, tidak ada sarang laba-laba.
 - 7) Ganti handuk towels dan guest supplies lain, yang telah terpakai. Tempatkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - 8) Tempatkan linen yang kotor atau telah terpakai di dalam bag yang ada di trolley.
- k. Dusting
 - 1) Gunakan kain yang tidak berserat dan lembab, untuk menghilangkan debu dan kotoran yang menempel pada daerah-daerah di dalam kamar.
 - 2) Mulailah melakukan “dusting” dari pintu masuk, dengan searah atau berlawanan dengan arah jarum jam hingga kembali ke pintu masuk. Metode ini dimaksudkan agar tidak ada bagian/fasilitas yang terlewatkan dalam hal kebersihan dan juga

memaksimalkan pemeriksaan terhadap seluruh fasilitas yang ada di dalam kamar.

- l. Pastikan seluruh *Amenities* dan *Guest Supplies* dan fasilitas lain telah lengkap dan ditempatkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- m. Bersihkan langit-langit Ceiling dari sarang laba-laba yang mungkin ada setiap saat.
- n. Mopping, Lakukan "*Mopping* atau *Floor Duster*" dimulai dari sudut terjauh dari pintu, dari beranda atau balcony, kamar mandi hingga ke pintu masuk, hal ini dimaksudkan agar bagian yang sudah dikerjakan tidak terinjak atau kotor lagi. Pastikan lantai bersih dan bebas dari kotoran-kotoran kecil kasat mata termasuk rambut.
- o. Posisikan "TV" pada channel 1 (in-house) untuk kamar vacant (kosong), sedangkan untuk kamar occupied (terisi), "TV" disesuaikan dengan channel yang telah diatur oleh tamu.
- p. Posisikan "Air Conditioner" pada suhu standar yaitu 200C, kecuali untuk kamar yang occupied, disesuaikan dengan suhu yang telah diatur oleh tamu.
- q. Pastikan area yang masuk dalam "Daily Special Cleaning", telah dikerjakan atau dibersihkan.
- r. Untuk kamar yang memiliki beranda/balcony, pastikan beranda dalam keadaan bersih dan pintu dalam keadaan terkunci rapat setelah dibersihkan.
- s. Sebelum meninggalkan kamar, pastikan pintu telah terkunci rapat dan dalam keadaan bersih
- t. Sebagai langkah akhir, lengkapi "Room Attendant Control Sheet", sebagai bahan laporan harian.

2. *Rooms Inspection*

Untuk memastikan setiap kamar telah memenuhi standar kebersihan dan kerapian, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan .

- a. Entrance Door

Pastikan *door & frame, knob, lock, double lock, sign DND & Please Make-up, peeping hole*, bersih bebas debu dan layak pakai. Lampu, *main switch*, dan *door stopper* juga berfungsi dengan baik.

b. TV

Pastikan TV pada posisi channel 1 (in-house), dalam keadaan bersih, tidak berdebu, serta posisi remote control sesuai standar dan berfungsi dengan baik.

c. *Full Length Mirror*

Frame dan cermin bersih, tidak berdebu atau noda, tidak ada finger-mark. *Window Glass*, Frame dan kaca bersih, tidak berdebu/noda/finger-mark. Senantiasa dalam keadaan terkunci dan Lock berfungsi dengan baik.

d. *Air-Conditioner* Pada posisi 20°C (dua puluh derajat celcius), in-door tidak berdebu/noda dan berfungsi dengan baik.

e. *Bathroom*

1) *Wash Basin* dalam keadaan bersih/tidak bernoda, kering, dan layak pakai.

2) Kran air bersih, mengkilap dan tidak ada *water-mark*.

3) Shower area dinding dan lantai bersih, kering, tidak ada bekas air atau sabun.

4) *Toilet bowl* bersih, mengkilap, dan tidak berbau.

5) *Amenities* dan *towels* lengkap dan tertata dengan rapi, sesuai standar yang ditetapkan.

6) Lantai, dinding, dan langit-langit bersih, kering, tidak ada rambut maupun sarang laba-laba.

7) Lampu lengkap, bersih dan berfungsi dengan baik.

8) Pintu bersih, dan berfungsi dengan baik.

f. *Bed Side Table* Bersih, tidak berdebu/noda, dan layak pakai.

g. *Working Table & Chair, Wardrobe*

Bersih, tidak berdebu atau noda, layak pakai dan seluruh *amenities* lengkap sesuai standar hotel.

h. *Bed*

Bersih tidak bernoda atau spot, rapi, kondisi linen dalam keadaan layak pakai.

i. *Lampu*

Pastikan semua lampu dalam keadaan lengkap, bersih, tanpa debu dan layak pakai.

j. Pastikan dinding, lantai, dan langit-langit dalam keadaan bersih.

3. *Chemical & Equipment Knowledge*

Untuk memastikan seluruh Alat & Bahan Pembersih digunakan secara tepat, serta tidak membahayakan karyawan, barang milik hotel dan tamu hotel. Seluruh alat dan bahan pembersih manual atau mesin harus digunakan dengan baik dan benar, untuk menghindari terjadinya kerusakan. Berikut *Standard Operasional Procedure (SOP)*:

- a. Sebelum menggunakan Alat manual dan mesin serta Bahan Kerja, *Room Attendant, Public Area Attendant, dan Laundry Attendant* akan diberikan pelatihan secara regular tentang bagaimana cara & tujuan penggunaannya.
- b. Bahan Pembersih *chemical* tidak dapat dicampurkan, dan hanya dapat digunakan sesuai dengan peruntukannya.
- c. Gunakan sarung tangan saat menggunakan *chemical*, untuk menghindari kontak langsung dengan kulit yang mungkin akan berdampak iritasi.
- d. Tidak menempatkan Alat Pembersih atau Mesin, di daerah yang basah atau berair untuk menghindari terjadinya hubungan pendek atau koslet.
- e. Segera laporkan jika terjadi kerusakan, dengan melampirkan "*Work Order*" untuk perbaikan.
- f. Senantiasa menjaga kebersihan Alat Pembersih dan Gudang Penyimpanannya.

- g. Simpan seluruh Alat dan Bahan Pembersih ke dalam gudang dengan rapi.
- h. Lakukan pemeriksaan dan perawatan secara berkala untuk seluruh Alat Pembersih atau Mesin.
- i. Gunakan Alat dan Bahan Pembersih secara efektif dan efisien, untuk mendukung program penghematan biaya yang direncanakan oleh Manajemen.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yaitu menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan serta menyediakan kamar siap pakai di Aswin Hotel dan Spa Makassar, *Room Attendant* sering mengalami kendala terhadap penyediaan peralatan dan kelengkapan kamar. Hambatan yang sering dialami *Room Attendant* adalah berkurangnya pengetahuan terhadap langkah-langkah sebelum membersihkan kamar. maka *Room Attendant* juga harus mengetahui *jobs description* sehingga upaya penerapan Higiene dan Sanitasi kamar dapat terpenuhi. *Jobs description* sangat berpengaruh terhadap efektifitas *Room Attendant* dalam memberikan layanan membersihkan kamar. pelayanan tersebut mencakup melengkapi *trolley*, membersihkan kamar *check out*, membersihkan kamar yang terisi (*occupied*), serta penambahan tempat tidur (*extra bed*) secara komersil.

1. Melengkapi *Trolley*

Sebelum proses membersihkan kamar dimulai perlunya *Room Attendant* menyediakan kebutuhannya terlebih dahulu yaitu *Trolley*, *linen*, dan *amenities*. Kebutuhan tersebut sebagai sarana penunjang untuk kelancaran operasional. Berikut nama *cleaning supplies* di *Trolley*:

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di Aswin Hotel dan Spa Makassar mengenai perlengkapan *Trolley*, bahwa terdapat beberapa item *cleaning supplies* dan *amenities* sebagai sarana penunjang *Room Attendant* pada saat membersihkan kamar. *Cleaning supplies* dan *amenities* tersebut berupa *bathroom*

amenities, linen, hand caddy, laundry item, edvertising materials dan lain-lain. Perlengkapan *Trolley* tersebut dapat di lihas pada tabel 4.2

Tabel IV 4.2 : *Cleaning Suplies Trolley .*

Bathroom amenities	Linen	Hand Caddy
<i>Tissues</i> <i>Tissu rolls</i> <i>Tooth brush</i> <i>Body lotion</i> <i>Soap</i> <i>Shampo</i> <i>Bath gel</i>	<i>Sheet (double)</i> <i>Sheet (king size)</i> <i>Pillow case</i> <i>Bath robes</i> <i>Bath towels</i>	<i>Multi purpose</i> <i>claener</i> <i>Glass cleaner</i> <i>Fortex</i> <i>All in one</i> <i>Toilet brush</i> <i>Pad</i> <i>Dust cloth</i> <i>Hand glove</i>

Sumber : Penulis, 2019

Tabel IV 4.2: *Cleaning Suplies Trolley*

Laundry item	Advertising materials	Lain-lain
<i>Laundy bag</i> <i>Laundry list</i>	<i>Room service menu</i> <i>Door knob menu</i> <i>Slepper</i>	<i>Do not distur</i> <i>notices</i> <i>Plece service notices</i> <i>Pencil</i> <i>Memo pad</i>

Sumber : Penulis,2019

2. Membersihkan kamar *check out*

Kamar yang telah ditinggalkan oleh tamu dan dinyatakan *check out*, sesegera mungkin *Room Attendant* membersihkan kamar tersebut untuk dijual kembali. Adapun langkah-langkah membersihkan kamar *check out* yang dilakukan *Room Attendant* Aswin Hotel dan Spa Makassar yaitu:

Pertama *Trolley Room Attendant* diletakkan di depan pintu kamar kemudian ketuk pintu kamar (ketuk tiga kali) sambil menyebutkan nama departemen seperti "*Housekeeping*". Setelah membuka pintu masukan kunci ke dalam *tag box*, kemudian masuk kamar dan membuka gordena yang masih menutup jendela atau aktifkan lampu sehingga keadaan di dalam kamar terang. Periksa tombol AC dan dinyalakan dalam posisi low supaya udara segar, setelah itu periksa seluruh kamar, jika ada barang tamu yang tertinggal serahkan ke bagian *Lost and Found*. *Linen* yang kotor seperti *sheet*, *pillow case* keluarkan dan ditaruh di dalam *trolley hamper* untuk linen kotor. Setelah itu siapkan jumlah linen yang akan digunakan sesuai keperluan, lalu rapikan tempat tidur dan mengganti seluruh linen.

bagian tempat tidur telah selesai di rapikan, kemudian bersihkan bagian kamar mandi menggunakan *chemical*. Bersihkan furnitur di kamar dan lakukan dusting debu setelah itu lengkapi *stationary* pada tempat yang telah ditentukan. Bersihkan lantai menggunakan sapu kemudian lakukan pel, gordena diperiksa dan dirapikan kemudian semprotkan penyegar ruangan. sebelum meninggalkan kamar pastikan AC dalam temperatur 20 derajat celcius, serta memastikan TV berada pada channel 1. Langkah terakhir tutup pintu dan pastikan bahwa pintu kamar benar-benar rapat.

3. Membersihkan kamar yang terisi (*Occupied*)

Untuk kamar *occupied*, sebagian tamu tidak ingin diganggu. Maka sebelum membersihkan kamar sebaiknya *Room Attendant* minta izin dahulu bila tamu ada di dalam kamar. Adapun langkah-langkah membersihkan kamar *occupied* yang dilakukan *Room Attendant* di Aswin Hotel dan Spa makassar yaitu :

Trolley Room Attendant diletakkan di depan pintu kamar, ketika mengetuk pintu kamar dan tamu tidak ada di dalam *Room Attendant* dapat langsung bekerja. Setelah buka pintu

kamar, *key tag* di masukan ke dalam *key tag box*. Hidupkan AC. Buka gordena supaya cahaya dari luar dapat masuk dan kamar menjadi terang. Melakukan *stripping* atau mengambil semua linen kotor dan memasukannya kedalam *linen hamper*. Ambil sampah-sampah dan abu rokok. Dalam mengambil atau mengeluarkan linen kotor, *Room Attendant* harus hati-hati jangan sampai ada barang tamu terbawa, terutama dengan *sheet* kotor yang dari atas *bed*. Kemudian *Making bed*. Membersihkan, mengeringkan kamar mandi, dan mengatur segala barang tamu supaya rapi. Mengganti semua handuk yang telah dipakai dengan handuk bersih. *Room Attendant* tidak dibenarkan untuk mengubah letak barang-barang tamu yang ada di dalam kamar.

Dusting furniture, merapikan dan melengkapi amenities. Memeriksa lampu-lampu, TV, telepon, AC dan lainnya. Periksa temperatur di dalam kamar, AC dalam keadaan ON, dan sebelum menutup pintu kamar, semprotkan pengharum ruangan. *Double check, check list* kamar (jika ada yang masih terlupakan), pintu ditutup dengan baik dan pastikan sudah rapat.

4. Penambahan tempat tidur (*Extra Bed*)

Extra bed adalah fasilitas tambahan berbayar untuk tamu jika membutuhkan tempat tidur. Order *extra bed* datang dari *Front Office*, Housekeeping, atau pesanan tamu secara langsung. *Room Attendant* mengambil dan mengatur *extra bed* yang ada di *Room Attendant Station*. Memasang *extra bed* menggunakan *sheet* dan *duvet*. Kemudian mengantar *extra bed* ke kamar yang memesan. Setelah sampai di depan kamar ketuk pintu dan salam ke kamar yang memesan (sesuai standar). Konfirmasi pemesanan *extra bed* ke tamu, dan Memasukkan *extra bed* ke dalam kamar. Menambah bantal dan *guest amenities* untuk 1 orang lagi. Menyerahkan form *extra bed* untuk ditandatangani tamu. Kemudian beritahu tamu bahwa pemasangan telah selesai dan *Form* atau *bill extra bed* yang telah ditanda tangani tamu diserahkan ke *Front Office*.

4.2. Pembahasan

Kebersihan dan kesehatan adalah kebutuhan pokok bagi semua manusia terutama dalam bidang industri perhotelan. Industri perhotelan menyediakan beberapa produk kepada pengunjung. Produk tersebut berupa kamar, makanan dan minuman. Terlepas dari produk industri perhotelan juga memberikan pelayanan kepada tamu, karena pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan manusia yang dilaksanakan secara langsung. Apabila hal tersebut telah terpenuhi maka industri perhotelan harus memperhatikan Higiene dan Sanitasi, baik kepada tamu maupun karyawan hotel. Dalam menerapkan Higiene dan Sanitasi *Room Attendant* harus memperhatikan kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keindahan kamar, karena hal tersebut akan menjadi kesan pertama tamu pada saat memasuki kamar.

Tindakan yang dilakukan *Room Attendant* terhadap penanganan Higiene dan Sanitasi kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi *Room Attendant* sering mengalami kendala karena faktor kurangnya karyawan *Housekeeping*. Seperti pernyataan Pak Mahatir selaku *Room Attendant* di Aswin Hotel dan Spa Makassar bahwa pada saat proses membersihkan kamar kami senantiasa memperhatikan higiene dan sanitasi kamar. Tetapi pada saat *occupancy* tinggi *Room Attendant* mengalami hambatan akibat kurangnya karyawan *Housekeeping*, karena *Room Attendant* yang bertugas *shift* pagi hanya 1 orang sedangkan jumlah kamar yang terisi biasanya mencapai 30 kamar. Sehingga hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kebersihan kamar.

Tidak jauh berbeda dengan pernyataan Pak Wawan selaku *Room Attendant* di Aswin Hotel dan Spa Makassar, bahwa kebersihan kamar bergantung pada jumlah *Room Attendant*. Karena pada saat pembersihan kamar kami harus tetap fokus terhadap langkah-langkah membersihkan kamar agar tidak ada

yang terlewati. Namun pada saat *Occupancy* kamar meningkat otomatis kecepatan membersihkan kamar juga harus meningkat, sedangkan *Room Attendant* yang bertugas menangani kebersihan kamar setiap *shift* hanya 1 orang.

Dari hasil pengamatan penulis di Aswin Hotel dan Spa Makassar bahwa petugas *Room Attendant* tidak hanya membersihkan kamar tetapi *Room Attendant* juga petugas *Public Area*. Karena ketika *Occupancy* kamar meningkat *Public Area* di arahkan oleh *Supervisor* untuk ikut serta membersihkan kamar. seperti yang di katakan *Supervisor* Aswin Hotel dan Spa Makassar bahwa untuk mengantisipasi kurangnya tingkat kebersihan kamar yang diakibatkan karena *Occupancy* meningkat maka saya mengarahkan *Public Area* untuk ikut serta membersihkan kamar. Higiene dan Sanitasi dapat diterapkan pada Personal Higiene dan tindakan Higiene perhotelan. Berikut hasil dari wawancara bersama *Supervisor* dan *Room Attendant*:

4.2.1. Personal Higiene

Personal Higiene merupakan upaya menjaga kebersihan dan kesehatan tubuh yang dilakukan secara individu. Personal Higiene mencakup kebersihan tubuh, pakayan dan rumah. Penerapan personal Higiene menurut Pak Halim sebagai *Supervisor Housekeeping* di Aswin Hotel dan Spa Makassar, dengan jenis pertanyaan sebagai berikut:

“Bagaimana cara anda menjaga kebersihan tubuh, pakaian, rumah dan halaman”

Untuk menjaga kebesihan tubuh saya menerapkan mandi 2 kali sehari sebelum dan sesudah bekerja, gosok gigi, dan potong kuku secara rutin dan sarung tangan pada saat bekerja atau melakukan aktivitas yang berhubungan dengan kotoran atau bakteri. Untuk pakayan sehari hari saya selalu cuci kembali apabila sudah kotor. Kalau unifom kerja telah di sediakan oleh hotel. Seragam yang disediakan hotel sebanyak 3 jenis, unifom kerja tersebut digunakan pada hari-hari tertentu.

Cara *Room Attendant* dalam penerapan personal hygiene untuk menjaga kebersihan tubuh yaitu mandi minimal 2 kali sehari mencuci pakayan yang telah digunakan dan kotor, selalu membersihkan secara berkala area-area rumah yang sensitif dengan bakteri seperti toilet dan dapur serta menyapu halaman setiap pagi dan sore dan membuang sampah pada tempatnya.

“Bagaimana cara anda meningkatkan daya tahan tubuh”

Untuk meningkatkan daya tahan tubuh menurut Pak Halim selaku *supervisor Housekeeping* yaitu mengkonsumsi vitamin yang telah disediakan oleh pihak manajemen hotel, selain itu saya juga mengatur pola makan, dan rutin olahraga, tidak selalu begadang, juga mengurangi konsumsi rokok. Karna hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kesehatan dan daya tahan tubuh. Adapun cara yang dilakukan *room attendant* untuk menjaga daya tahan tubuh yaitu mengkonsumsi vitamin, dan minuman kesehatan seperti vitamin c.

“Bagaimana cara anda menghindari diri dari penyakit”

Menurut Supervisor untuk menghindari penyakit adalah penyakit datang dari mana saja, oleh karena itu yang harus dilakukan oleh karyawan untuk menghindari penyakit yaitu menggunakan sarung tangan sebelum membersihkan toilet khususnya pada bagian *toilet bowl*, mengkonsumsi makanan yang bergizi, tidak merokok, tidak minum alkohol dan tidak begadang. Sedangkan menurut *Room Attendant* yaitu cuci tangan sebelum makan dan tidak begadang.

“Apa saja fasilitas-fasilitas kesehatan yang disediakan oleh hotel”

Pernyataan Supervisor dan *Room Attendant* mengenai fasilitas kesehatan yaitu Untuk fasilitas kesehatan karyawan disediakan P3K di area-area tertentu seperti di area *lobby* dan *kitchen*, fasilitas tambahan untuk karyawan juga disediakan vitamin.

4.2.2. Tindakan Higiene Perhotelan

Tindakan-tindakan *Room Attendant* menjaga kebersihan ruangan, prabotan, perlengkapan makan dan minum serta air yang digunakan. Dengan demikian kebersihan ruangan menurut *Supervisor Housekeeping* Hotel Aswin Makassar, adalah untuk menjaga kebersihan kamar agar selalu terjaga dengan baik yakni harus bekerja sesuai dengan Standar Operasional yang telah ditetapkan, dusting kamar setiap hari dan menyediakan tempat sampah di kamar.

Perabotan harus digunakan sesuai dengan fungsinya, jika terjadi kerusakan atau hilang pada peralatan kerap, di laporkan kepada *Order Taker* untuk di tindak lanjuti, dan melakukan dumb dusting pada furniture. Menjaga perlengkapan makanan yang ditemukan didalam kamar atau di *corridor* dari bekas makanan tamu seperti piring, gelas dan lainnya maka yang harus dilakukan *Room Attendant* atau *Supervisor* yaitu mengambil peralatan makan tersebut kemudian di simpan di pantry atau menghubungi langsung *Room Service* untuk *clear up*. Sumber air yang digunakan untuk mandi tamu di Hotel Aswin Makassar berasal dari sumur bor dan air untuk diminum oleh tamu yaitu menggunakan air mineral botol.

Tindakan-tindakan *Room Attendant* jika peralatan pembersih yang digunakan rusak atau hilang. *Supervisor* mengatakan bahwa Ketika peralatan pembersih yang digunakan hilang maka *Room Attendant* harus membuat berita acara atau kronologi kehilangan barang tersebut. Jika terjadi kerusakan pada peralatan pembersih maka segera mungkin memberitahu kepada bagian teknisi untuk mengadakan perbaikan. Menurut *Room Attendant* jika terjadi kerusakan maka diperbaiki langsung jika memungkinkan.

Tindakan pengawasan terhadap lingkungan kerja bila terjadi kecelakaan kerja dan terjadi hal-hal yang tidak semestinya di Hotel Aswin Makassar. Menurut *Supervisor Housekeeping*, Untuk mengantisipasi kecelakaan kerja maka *Room Attendant* harus mengetahui *safety* hotel dan memastikan keamanan

peralatan dan bahan pembersih sebelum digunakan, menegur *Room Attendant* jika bekerja tidak sesuai dengan SOP hotel. Sedangkan *Room Attendant* menyatakan bahwa Jika terjadi kecelakaan ringan seperti tergores pada bagian tubuh di tangani sendiri menggunakan P3K, jika bagian tubuh terkena chemical maka segera mungkin mencuci atau bilas dengan menggunakan air putih.

4.2.3. Sanitasi Hotel

Bahan pada lantai kamar di Hotel Aswin Makassar Lantai kamar pada Hotel Aswin Makassar terbuat dari tegel dengan tekstur kasar dan tidak menyerap minyak dan air. terdapat spot atau noda yang susah dibersihkan maka cara penanganannya yaitu menyiram noda tersebut dengan air panas kemudian di buffing brush. Sedangkan penanganan yang dilakukan oleh *Room Attendant* terhadap noda pada lantai antara lain, menyiram spot tersebut dengan menggunakan air panas kemudian dibersihkan dengan menggunakan window wiper lalu sapu serta mop lantai.

Ventilasi pada kamar di Hotel Aswin Makassar, Masing-masing kamar tersedia *exauser* guna menyerap bau yang tidak sedap di dalam kamar dan menggunakan air *fressner* untuk menghilangkan bau asap rokok. Terdapat juga jendela di dalam kamar namun tidak berfungsi sebagai pertukaran udara karena di buat permanen sehingga tidak dapat di buka. Cahaya pada kamar di Hotel Aswin Makassar, Pencahayaan di dalam kamar menggunakan lampu dan jendela.

1. Pembersihan peralatan

Pada saat membersihkan kamar *Carry cady* yang digunakan *Room Attendant* akan menyebabkan bakteri. Bakteri timbul saat peralatan digunakan untuk membersihkan *toilet bowl* dan area-area lainnya. oleh sebab itu *carry cady* harus dibersihkan secara ruting sehingga peralatan tetap higiene ketika digunakan kembali. Prosedur

membersihkan *carry cady* yang efektif ialah mencuci seluruh peralatan pembersih terlebih dahulu, kemudian mengeringkan *carry cady* hingga tidak ada genangan air yang tersisa setelah itu menyusun kembali isi *carry cady* dengan rapi.

Trolley yang digunakan *Room Attendant* selalu berantakan dan kotor pada saat membersihkan kamar akibat terburu-buru dalam bekerja. Sampah yang di buang ke dalam *dashbin bag* sering tumpah karena sampah yang terlalu banyak dan kurangnya hati-hatian dalam bekerja. setelah pekerjaan selesai *trolley* di bersihkan dan dirapikan kemudian memasang kembali perlengkapan *trolley* dengan yang baru atau bersih.

Menurut *supervisor Housekeeping* untuk membersihkan peralatan dan perlengkapan harus sesuai dengan standar pembersihan. Prosedur membersihkan peralatan menurut *Room Attendant* adalah setelah membersihkan kamar *carry cady* dibersihkan dan dirapikan kembali di *pantry* serta *Trolley* di parkir dengan rapi di *Pantry*.

2. Jenis-jenis dan fungsi chemical

Menurut *Supervisor Housekeeping*, di Hotel Aswin Makassar Ada 5 jenis-jenis bahan pembersih/chemical yang digunakan serta fungsinya. yakni:

- a. *MPC Multi Purpose Cleaning* yang digunakan untuk membersihkan seluruh perlengkapan kamar kecuali lantai kamar.
- b. *Glass Cleaner* digunakan khususnya untuk membersihkan kaca, dan juga bisa digunakan untuk membersihkan seluruh area tergantung dari kadar kotorannya.
- c. *Fortex* digunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi, *toilet bowl* dan lantai kamar mandi.
- d. *Cream polish* digunakan untuk membersihkan stainless dan kerak air.

- e. *All in one* digunakan untuk membersihkan secara general seperti kaca, *toilet bowl*, dan lantai.

Sedangkan menurut *Room Attendant* adalah sebagai berikut:

- a. *MPC multi purpose cleaning* di gunakan untuk membersihkan seluruh peralatan.
- b. *Glass cleaner* di gunakan untuk membersihkan kaca dan *stainless*.
- c. *Fortex* di gunakan untuk membersihkan kerak air dan karatan.
- d. *Cream polic* digunakan spot yang susah hilang pada kaca .

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Peranan *Room Attendant* Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar” dengan melakukan wawancara kepada 2 orang *Room Attendant* dan 1 orang *supervisor* selaku responden pada penelitian ini, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa dari segi penerapan Higiene dan Sanitasi *Room Attendant* telah bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Namun dalam proses penanganan Higiene dan Sanitasi yang dilakukan oleh *Room Attendant* sering mengalami kendala karena faktor jumlah *Room Attendant* yang sedikit.

Peranan yang dilakukan *Room Attendant* dalam menangani Higiene dan Sanitasi ialah dengan membersihkan kamar sesuai dengan *Standar Operational Procedure (SOP)*. Teknik penanganan Higiene dan Sanitasi kamar yang dilaksanakan *Room Attendant* yaitu mengganti seluruh linen pada *bed* atau *Bath Room* setelah digunakan, serta membersihkan seluruh perlengkapan kamar seperti *toilet bowl* dan lantai kamar dengan menggunakan *Chemical* sesuai dengan fungsinya masing-masing.

5.2. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada pihak hotel, dan kepada peneliti selanjutnya untuk di jadikan bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

5.2.1. Pihak Hotel

Melalui penelitian ini, penulis berharap kepada pihak hotel untuk mempertahankan kinerja staff *Room Attendant* di Aswin Hotel dan Spa Makassar dan terus meningkatkan kebersihan,

kerapian dan kenyamanan kamar baik dari kualitas, produktifitas, efektifitas dalam bekerja. Untuk penggunaan bahan pembersih atau *Chemical* harus dapat diaplikasikan dan digunakan sesuai dengan fungsinya.

5.2.2. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian lanjutan terhadap penggunaan alat dan bahan pembersih di Aswin Hotel Makassar serta pengaruh karyawan hotel terhadap kebersihan operational hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kurniawan, Yulianto, 2017. Usaha Room Boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian di Abadi Hotel Jogja.
- [2] Tarigan, 2017. Peranan Room Attendant Dalam Mengani Hygiene dan Sanitasi Kamar di Hotel Emerald Garden Medan.
- [3] Novani, 2009. Peranan Housekeeping Departement Dalam Menangani Higiene Dan Sanitasi Kamar Di Emerlanad Internasional Hotel.
- [4] Diansyah, 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan Room Attendant Dengan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Rocky Plaza Padang.
- [5] Wulanto, Hadi, 2014. Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departement di Sagan Huis Hotel Yogyakarta.
- [6] Audina, 2018. Kualitas Pelayanan Room Boy di Hotel Grand Zuri Pekanbaru Riau.
- [7] Utami, 2016. Manajemen Media Relations Hotel Swiss-Belinn Dalam Meningkatkan Citra Di Tengah Persaingan Bisnis Hotel Di Kota Makassar.
- [8] Yustino, 2017. Peranan Room Attendant Dalam Memberikan Pelayanan Kamar Sesuai Dengan Atandard Opertional Procedure di Hotel Amaris Margorejo Surabaya.
- [9] Sofial, 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Housekeeping Departement di Hotel Ibis Pekanbaru.
- [10] Linda, 2018. Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Departement Housekeeping Pada Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam.
- [11] Rumesko, 2008, Housekeeping Hotel, Public Area/Houseman Section.

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. DATA PRIBADI

Nama Lengkap	: Riyan Rainaldi
Tempat dan tanggal lahir	: Sandi, 29 November 1998
Alamat rumah	: Wande-wande
Jenis kelamin	: Laki-laki
Email	: riyanrainaldi291198@.com
Agama	: Islam
Nomor telepon	: 085356014294

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN 1 Langge	2004-2010
SMPN 2 Kaledupa	2010-2013
SMKN 1 Kaledupa	2013-2016

3. ON THE JOB TRAINING

Training di Hotel Grand Clarion & Convention Kendari, Departemen Housekeeping	02 Maret-28 Mei 2015
Training di Hotel Harper Perintis by Aston Makassar, Departemen Housekeeping	12 Maret-10 Juni 2018
Training di GBW Hotel Johor Bahru Malaysia, Departemen Housekeeping	20 Agustus 2018-02 Maret 2019

Lampiran 2 Pedoman Wawancara dan Hasil Wawancara

Personal higiene

- a. Bagaimana cara anda menjaga kebersihan tubuh?
 - b. Bagaimana cara anda menjaga kebersihan pakayan?
 - c. Bagaimana cara anda menjaga kebersihan rumah dan halaman?
 - d. Bagaimana cara anda meningkatkan daya tahan tubuh?
 - e. Apa tindakan anda untuk menghindari penyakit?
 - f. Apakah perusahaan menyediakan fasilitas yang berguna bagi kesehatan?
1. Higiene perhotelan
 - a. Bagaimana tindakan-tindakan anda menjaga kebersihan ruangan atau kamar?
 - b. Bagaimana tindakan-tindakan anda menjaga kebersihan Corridor hotel?
 - c. Bagaimana tindakan-tindakan anda menjaga kebersihan perabotan?
 - d. Bagaimana tindakan-tindakan anda ketika menemukan peralatan makan dan minum di kamar?
 - e. Darimana sumber air yang digunakan oleh tamu ?
 - f. Bagaimana tindakan-tindakan anda jika peralatan pembersih yang digunakan hilang atau rusak?
 - g. Bagaimana tindakan-tindakan yang anda dilakukan jika terjadi kecelakaan di lingkungan kerja.
 2. Sanitasi hotel
 - a. Terbuat dari apa saja lantai kamar di hotel?
 - b. Apakah lantai kamar mudah dibersihkan?
 - c. Apakah lantai kamar menyerap minyak?
 - d. Bagaimana cara pembersihan spot pada lantai?
 - e. Apakah dinding kamar kedap suara?
 - f. Terbuat dari apa dinding kamar?
 - g. Terbuat dari apa saja langit-langit ruangan dan bagaimana cara pembersihannya?

- h. Peralatan apa saja yang di gunakan di dalam kamar untuk pertukaran udara?
- i. Peralatan atau fasilitas apa saja yang di gunakan di dalam kamar yang berfungsi untuk pencahayaan?
- j. Bagaimana proses pembersihan dan penanganan peralatan pembersih yang telah digunakan?
- k. Bagaimana proses pembersihan perlengkapan kamar?
- l. Chemical apa saja yang digunakan pada saat membersihkan kamar serta fungsi chemical tersebut?

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Bersama Pimpinan (Halim) dan Staff Housekeeping Departement (Wawan), (Mahatir)

Gambar. 1



Sumber : Penulis 2019

Gambar. 2



Sumber : Penulis 2019

Gambar. 3



Sumber : Penulis 2019

Gambar. 4



Sumber : Penulis 2019

Gambar.5



Sumber : Penulis 2019

Gambar. 6



Sumber : Penulis 2019

Gambar. 7



Sumber : Penulis 2019

Gambar. 8



Sumber : Penulis 2019

Gambar. 8



Sumber : Penulis 2019

Lampiran 4 Jenis-Jenis Kamar

Gambar 1 *Executive room*



Gambar 2



Sumber : Penulis 2019

Gambar 3



Sumber : Penulis 2019

Gambar 4 Deluxe Room



Sumber : Penulis 2019

Gambar 5



Sumber : Penulis 2019

Gambar 6 Superior room



Sumber : Penulis 2019

Gambar 7



Sumber : Penulis 2019

Lampiran 5 Housekeeping office

Gambar 8



Sumber : Penulis 2019

Lampiran 6 Pantry

Gambar 8



Sumber : Penulis 2019

Gambar 9



Sumber : Penulis 2019

Lampiran 7 Set Up Trolley

Gambar 10



Sumber : Penulis 2019

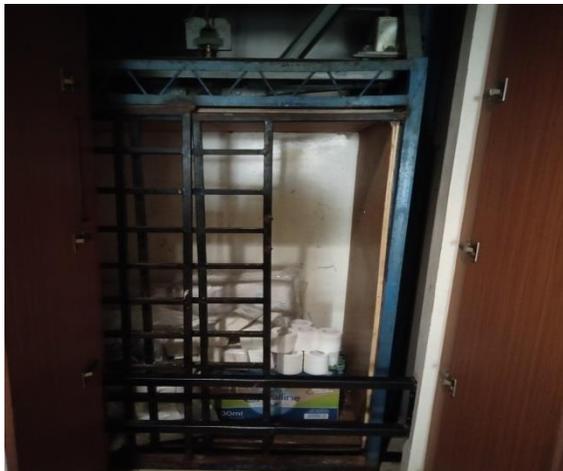
Gambar 10



Sumber : Penulis 2019

Lampiran 8 lift barang

Gambar 10



Sumber : Penulis 2019