



Apakah Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Diterapkan Pada Masa Pandemi Covid-19? Sebuah Studi Kasus

Ni Kadek Dwi Dharmayanti¹, Ida Ayu Sri Puspa Adi^{2*}, Wayan Sunarsa³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

E-mail: sripuspaadi@ppb.ac.id

*Corresponding author

ABSTRACT

This study on the application of room cleaning procedures during the covid-19 pandemic at The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali, aims to determine the application of room cleaning procedures during the covid-19 pandemic at the hotel. Data obtained from interview and documentation based on the application of room cleaning procedures during the covid-19 pandemic. Analysis of the data used by researchers is a qualitative descriptive technique. Qualitative descriptive technique is an analysis technique that first describes the existing problems and then compared in discussions referring to the Standard Operational Procedures and then comes to a conclusion. From the result of the study, it can be seen that the implementation of room cleaning procedures during the covid-19 pandemic at The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali as a whole is in accordance with the Standard Operational Procedures that have been set. However, there are some points that have not been carried out optimally.

Keywords:

room cleaning procedure, standard operational procedure and room attendant

ABSTRAK

Penelitian Penerapan Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Pada Masa Pandemi Covid-19 di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prosedur pembersihan kamar tamu pada masa pandemi covid-19. Data diperoleh dengan teknik wawancara dan dokumentasi berdasarkan penerapan prosedur pembersihan kamar tamu pada masa pandemi covid-19. Analisis data penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Teknik deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menguraikan terlebih dahulu mengenai permasalahan yang ada kemudian dilakukan perbandingan dalam pembahasannya mengacu pada Standard Operational Procedures sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prosedur pembersihan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali secara keseluruhan sudah sesuai dengan Standard Operational Procedures yang ditetapkan, akan tetapi ada beberapa kriteria yang belum dilakukan secara maksimal.

Kata kunci:

penerapan prosedur, standard operational *procedures* dan *pramugraha*

1. PENDAHULUAN

Faktor keberhasilan usaha pariwisata termasuk hotel untuk mencapai target sangat tergantung terhadap kepuasan wisatawan (Febriyana et al., 2020). Hotel merupakan suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Krestanto, 2021). Sedangkan pengertian Hotel menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Pada masa pandemi covid-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit coronavirus 2019 atau disingkat covid-19 di seluruh dunia. Wabah covid-19 pertama kali dideteksi di kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020 (Herliandry et al., 2020).

Pada masa pandemi untuk mengurangi dan memutus penyebaran virus covid-19 pramugraha harus lebih memperhatikan kebersihan kamar tamu agar tamu merasa nyaman dan aman selama menginap di hotel. Kamar adalah salah satu fasilitas yang paling utama dalam industri perhotelan. Salah satu industri terdampak akibat krisis yang ditimbulkan oleh pandemic COVID-19 yaitu industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan industry yang pendapatan devisa negara terbesar bahkan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan sebagaimana yang disebutkan oleh Utama (2014). World Tourism Organization (WTO) memperkirakan kunjungan wisatawan dunia akan mengalami peningkatan sebesar 200 persen pada tahun 2020. WTO juga yakin peningkatan kunjungan wisatawan dikarenakan industri pariwisata ini mengalami pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun (Wisata et al., 2021). Wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata pasti membutuhkan akomodasi.

Namun masa pandemi, penyediaan akomodasi (hotel) yang diinginkan oleh wisatawan adalah hotel harus memiliki standar kebersihan kamar dan protokol kesehatan sesuai dengan pedoman pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel atau yang biasa disebut dengan Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability.

Menurut Kemenparekraf (2020), Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability merupakan panduan operasional untuk sektor pariwisata dari keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam pencegahan dan pengendalian Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Salah satu upaya yang dilakukan untuk menyukseskan program tatanan Normal Baru adalah dengan diterapkannya CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability) disektor pariwisata, salah adalah di hotel (Valentina et al., 2021). Hotel The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali merupakan salah satu hotel yang sudah memiliki sertifikasi CHSE.

Pramugraha sebelum membersihkan kamar tamu harus menjaga dirinya sendiri terlebih dahulu seperti menggunakan masker, face shield, hand gloves dan selalu membawa hand sanitizer agar tidak adanya virus dan penyakit yang dibawa oleh pramugraha menyebar di kamar tamu. Berdasarkan Cleanliness,

Health, Safety and Environment Sustainability hotel harus menyediakan protokol kesehatan seperti adanya tempat cuci tangan pakai sabun, hand sanitizer, masker dan disinfektan. Pada masa pandemi covid-19 dengan adanya protokol kesehatan pihak hotel mampu menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 ini.

Departemen Tata Graha merupakan salah satu departemen yang sangat penting, tidak hanya menyiapkan kamar. Namun departemen ini mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian seluruh area hotel termasuk area umum dan fasilitas umum lainnya (Wulanto & Hadi, 2014). Salah satu seksi yang ada pada Departemen Tata Graha yaitu pramugraha. Pramugraha mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai bagian yang berperan membersihkan, menghias dan menjaga kamar agar terlihat indah dan nyaman untuk ditempati. Penyediaan fasilitas kamar untuk tamu yang menginap, hotel harus mampu memahami kamar yang ideal yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu pada masa pandemi covid-19 ini. Keluhan merupakan sebuah umpan balik (*feedback*) dari konsumen yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif (Pratiwi et al., 2021).

Pekerjaan di departemen Tata Graha sangat menari dan penuh dengan tantangan untuk bagaimana membuat para tamu merasa puas dengan kebersihan kamar. Tidak jarang menerima keluhan, dan keluhan sering terjadi hamper setiap hari dari semua lini pada departemen tersebut. Pada saat bekerja di Pramugraha khususnya harus siap mencari solusi terhadap masalah kebersihan (Damayanti & Yulianto, 2014).

Keluhan yang terjadi lebih banyak mengenai kebersihan dan kenyamanan kamar. Pada masa pandemi covid-19 periode bulan Agustus sampai dengan Desember 2020 rata-rata tingkat hunian kamar di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yaitu 8.57%, sehingga seharusnya pramugraha dapat lebih maksimal dalam membersihkan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 ini. Menurut informasi yang penulis dapatkan dari room supervisor bahwa jumlah peralatan dan bahan pembersih di Departemen Tata Graha sudah sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan oleh pramugraha untuk membersihkan kamar tamu. Dapat dilihat ketersediaan alat dan bahan pembersih yang dimiliki oleh pramugraha di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan berkenaan dengan penerapan SOP terhadap pembersihan kamar tamu. Berdasarkan hasil penelitian (Tio et al., 2021) bahwa Hotel Bintang Mulia sebelum pandemi pembersihan seperti menjemur bantal, bed, dilakukan seminggu sekali. Selama pandemic pembersihan dilakukan dua hari sekali dengan melakukan desinfektan setiap hari. Untuk pembersihan filter Ac dilakukan satu kali seminggu.

Penelitian (Ruswandi et al., 2019) menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum dilaksanakan oleh Room Attendant seperti melakukan membersihkan debu (*dusting*) yang dapat mempengaruhi terhadap kinerjanya. Dalam penelitian ini diuraikan bahwa ada tiga aspek kinerja yang dinilai, antara lain: 1) Aspek Kuantitas merupakan jumlah kamar yang dibersihkan; 2) Aspek kualitas meninjau kebersihan kamarnya; 3) Aspek waktu dalam memersihkan kamar (ketepatan waktu kerja). Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa penerapan SOP sudah terlaksana dengan baik, namun masih ada beberapa yang kurang terlaksana dengan baik. Aspek kinerja telah dilakukan upaya peningkatan melalui pelatihan, briefing, evaluasi dan juga rewards dan punishment.

Lebih lanjut (Annishia & Riswanto, 2020) dalam penelitiannya lebih memfokuskan bagaimana penerapan SOP pada penanganan linen khususnya pada saat linen (bath towel) dicuci keluar hotel. Pencucian bath towel yang kurang maksimal seperti kurang bersih (spot), resiko kehilangan bath towel, dan keterlambatan pengiriman bath towel yang berdampak terhadap pelayanan menurun.

Ditemukan data keluhan tamu yang menginap di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali mulai bulan Agustus sampai bulan Desember terdapat sebanyak 17 keluhan. Keluhan yang terjadi paling banyak terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar tamu, yaitu keluhan mengenai adanya serangga di dalam kamar dan mengenai fungsional AC.

Pada masa pandemi covid-19 periode bulan Agustus sampai dengan Desember 2020 rata-rata tingkat hunian kamar di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yaitu 8.57%, sehingga seharusnya pramugraha dapat lebih maksimal dalam membersihkan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 ini. Menurut informasi yang didapatkan dari room supervisor bahwa jumlah peralatan dan bahan pembersih di Departemen Tata Graha sudah sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan oleh pramugraha untuk membersihkan kamar tamu dengan kondisi baik dan memadai.

Berdasarkan pemaparan diatas, masih adanya keluhan tamu mengenai kebersihan dan kenyamanan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 ini. Terkait dengan kebersihan dan kenyamanan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 ini maka penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi apakah tata graha menerapkan SOP dalam masa pandemic ini.

2. METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Mukthar (2013:10), deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Pada teknik analisis ini terlebih dahulu peneliti akan mengolah data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dengan menguraikan fakta-fakta yang ada di lapangan, selanjutnya akan dilakukan perbandingan dengan aktual penerapan prosedur pembersihan kamar di lapangan dalam pembahasannya mengacu pada Standard Operational Procedure pembersihan kamar pada masa pandemi covid-19 di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali kemudian menarik kesimpulan..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Pada penelitian ini untuk mengetahui penerapan prosedur pembersihan kamar tamu pada masa pandemi covid-19, idealnya harus dilakukan dengan observasi. Pada masa pandemi covid-19 The Laguna, a Luxury Collection

Resort & Spa Nusa Dua, Bali membatasi orang yang masuk hotel selain karyawan dan tamu. Berkaitan dengan hal tersebut maka metode yang digunakan adalah teknik wawancara sesuai dengan arahan human resources departemen. Wawancara dilakukan dengan tiga informan yaitu dengan tiga orang room supervisor. Pemilihan tiga informan ini berdasarkan kriteria berikut: (1) room supervisor yang mudah dihubungi, (2) memiliki pengalaman kerja yang lama dan (3) kemampuan untuk memberikan informasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan tiga room supervisor tersebut masih terdapat pramugraha yang belum bekerja sesuai dengan prosedur dalam pembersihan kamar tamu pada masa pandemi covid-19. Paparan data hasil wawancara mengenai penerapan prosedur pembersihan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali dengan tiga room supervisor dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2: Penerapan Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Pada Masa Pandemi Covid-19

No	Daftar Pertanyaan yang Diajukan	Hasil Dari Wawancara Dengan <i>Room Supervisor</i>		
		<i>Room Supervisor 1</i>	<i>Room Supervisor 2</i>	<i>Room Supervisor 3</i>
a.	Apakah pramugraha sudah mengikuti protokol kesehatan yang sudah ditetapkan?	Pada saat membersihkan kamar tamu pada masa pandemi seluruh pramugraha sudah mengikuti protokol kesehatan yang ditetapkan. Pramugraha sudah menggunakan <i>Personal Protective Equipment</i> yang sudah dipersiapkan oleh hotel, seperti masker, <i>face shield</i> , <i>hand gloves</i> dan disinfektan.	Sudah dilakukan. Pramugraha sudah menggunakan alat pelindung diri, seperti masker, <i>hand gloves</i> , rajin mencuci tangan di air yang mengalir menggunakan sabun atau memakai <i>hand sanitizer</i> .	Sudah dilakukan. Pramugraha sudah menggunakan alat pelindung diri, seperti masker, <i>hand gloves</i> , rajin mencuci tangan di air yang mengalir menggunakan sabun atau memakai <i>hand sanitizer</i> .
b.	Apakah pramugraha sudah memeriksa keadaan kamar sebelum memulai pembersihan?	Pramugraha pasti memeriksa keadaan kamar sebelum memulai pembersihan. Langkah-langkah yang dilakukan seperti memeriksa area kamar, jika ada barang yang mencurigakan dan tamu terlihat sakit dan men disinfektan seluruh area kamar terutama area yang sering disentuh oleh tamu seperti <i>handle door</i> , telepon, <i>handle drawer</i> , kursi, saklar dan tong sampah.	Sebelum masuk kamar pramugraha sudah menyiapkan daftar kamar yang akan dibersihkan. Kemudian mempersiapkan <i>caddy carry</i> , masker, <i>hand gloves</i> dan kantong tempat <i>linen</i> kotor. Langkah-langkah yang dilakukan seperti menyalakan lampu, membuka gorden, memeriksa keadaan kamar dan memperhatikan barang-barang yang	Hal ini wajib dilakukan oleh pramugraha sebelum memulai pembersihan.

		mencurigakan.	
c.	Bagaimana proses pelaksanaan <i>making bed</i> yang dilakukan pramugraha?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Semprotkan tempat tidur menggunakan disinfektan 2) <i>Stripping bed</i> satu persatu 3) Masukkan semua <i>linen</i> kotor ke dalam kantong, kemudian di bawa ke <i>pantry</i> 4) Mengambil <i>sheet</i> yang baru 5) <i>Making bed</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Stripping bed</i> 2) Kumpulkan semua <i>linen</i> kotor dan masukkan ke kantong, kemudian di bawa ke <i>pantry</i> 3) Membawa <i>sheet</i> yang bersih 4) <i>Making bed</i>
			<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Double</i> cek barang tamu yang ada di atas kasur 2) <i>Stripping bed</i> satu persatu 3) Masukkan <i>linen</i> kotor ke dalam kantong 4) <i>Making bed</i> 5) Meletakkan kembali barang tamu sesuai dengan posisi semula
d.	Bagaimana proses pembersihan kamar mandi yang dilakukan pramugraha?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Disinfektan area kamar mandi, seperti <i>handle door, toilet bowl, bathtub</i> dan <i>wash basin</i> tunggu 10-15 menit 2) Tuangkan <i>chemical</i> pada <i>toilet bowl, bathtub</i> dan <i>wash basin</i> kemudian di gosok 3) Bilas dan keringkan menggunakan <i>fiber cloth</i> 4) Masukkan <i>towel</i> kotor ke dalam kantong dan bawa ke <i>pantry</i> 5) Mengganti <i>towel</i> dengan yang baru dan melengkapi <i>amenities</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Semprotkan <i>chemical</i> pada <i>bathtub, toilet bowl</i> dan <i>wash basin</i>, diamkan selama 5-7 menit 2) Gosok <i>wash basin</i> dan <i>bathtub</i> menggunakan <i>sponge</i> dan <i>toilet bowl</i> menggunakan <i>toilet bowl brush</i> 3) Bilas dan keringkan 4) Semprotkan <i>wash basin mirror</i> dan <i>glass door</i> dengan <i>glass cleaner</i> kemudian <i>squeeze</i> dan lap menggunakan <i>fiber cloth</i> 5) Semprotkan disinfektan ke seluruh area kamar mandi 6) <i>Vacuum</i> 7) <i>Mopping</i> 8) Semprotkan <i>air freshener</i>
			<ol style="list-style-type: none"> 1) Melihat situasi area <i>bathtub</i> 2) Semprotkan <i>chemical</i> pada <i>bathtub, toilet bowl</i> dan <i>wash basin</i>, diamkan selama 5 menit 3) Mengumpulkan gelas yang ada di <i>bathroom</i> kemudian dibawa keluar akan dibersihkan oleh <i>butler</i> 4) Gosok semua area yang sudah disemprotkan <i>chemical</i> 5) Bilas menggunakan air hangat untuk <i>bathtub</i> dan <i>wash basin</i> 6) Keringkan menggunakan <i>fiber cloth</i> 7) Melengkapi <i>amenities</i>
e.	Bagaimana proses penyelesaian pembersihan kamar yang dilakukan pramugraha?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan <i>dusting</i> dengan teknik searah jarum jam 2) <i>Vacuuming</i> dari <i>balcony, bedroom</i> dan kamar mandi 3) Semprotkan <i>air freshener</i> ke lantai, area pojok kamar dan gorden 	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Dusting</i> menggunakan <i>fiber cloth</i> kuning 2) Memeriksa apakah ada kerusakan seperti lampu, AC kontrol, tv dan <i>minibar</i> 3) <i>Vacuum</i>
			<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Vacuum</i> semua lantai, area tempat tidur, <i>balcony</i> dan <i>bathroom</i> 2) <i>Dusting</i> menggunakan disinfektan dengan teknik searah jarum jam

4) <i>Mopping</i> dari <i>balcony, bedroom</i> dan kamar mandi	4) <i>Mopping</i> menggunakan disinfektan	3) <i>Glass wiping</i> semua kaca
5) <i>Double</i> cek kamar, pastikan semua dalam keadaan bagus	5) Semprotkan <i>air freshener</i>	4) <i>Double</i> cek kamar
	6) <i>Double</i> cek kamar	

[Sumber: Departemen Tata Graha (data diolah hasil wawancara)]

3.2 Pembahasan

3.2.1 Produk pembersih dan disinfektan sesuai standar

Pada indikator ini sebelum masa pandemi covid-19 biasanya menggunakan bahan pembersih yang bersifat netral seperti multi-purpose cleaner, lemon eze, furniture polish, glass cleaner dan air freshener. Tetapi setelah adanya virus covid-19 ini sesuai dengan protokol kesehatan, hotel menambahkan disinfektan untuk menghambat serta membunuh virus dan bakteri yang ada pada permukaan barang dan furniture. Disinfektan yang digunakan di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yaitu peroxide. Penggunaan disinfektan bertujuan untuk menghambat serta membunuh virus dan bakteri yang ada sekaligus menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh hotel. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa penerapan indikator ini sudah sesuai dengan prosedur yang ada di hotel.

3.2.2 Menggunakan sarung tangan dan masker bertugas

Sarung tangan dan masker digunakan untuk mencegah penyebaran virus covid-19. Sebelum masa pandemi covid-19 biasanya hanya menggunakan sarung tangan pada saat membersihkan kamar mandi agar tidak terkena bahan kimia yang digunakan. Setelah adanya virus covid-19 sarung tangan dan masker merupakan salah satu alat pelindung diri yang wajib digunakan dalam membersihkan kamar tamu untuk mencegah penyebaran virus covid-19. Jika tidak menggunakan sarung tangan dan masker dalam membersihkan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 ada kemungkinan pramugraha bisa menyebarkan virus dan bakteri kepada tamu. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa penerapan indikator ini sudah sesuai dengan prosedur. Pramugraha sudah menggunakan personal protective equipment yang sudah dipersiapkan oleh hotel seperti masker, face shield, hand gloves, hand sanitizer dan disinfektan.

3.2.3 Menyemprotkan disinfektan di kamar tamu

Pada indikator ini sebelum masa pandemi covid-19 pramugraha hanya menyemprotkan pembersih untuk kamar mandi dan kamar tamu. Setelah adanya virus covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan, hotel menambahkan penyemprotan disinfektan pada kamar mandi dan kamar tamu untuk membunuh virus dan menghambat penyebaran virus covid-19 ini, karena jika tidak dilakukan penyemprotan disinfektan virus yang ada tidak akan hilang, sehingga virus covid-19 ini akan mudah menyebar. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa penerapan indikator ini sudah sesuai dengan prosedur dan sudah dilakukan dengan baik.

3.2.3 Mengecek kamar sebelum pembersihan

Pada indikator ini sebelum dan setelah pandemi covid-19 prosedur ini tetap dilakukan, akan tetapi pada masa pandemi covid-19 pramugraha juga melihat keadaan tamu yang terlihat sakit, dan jika indikator ini tidak dilakukan akan menghambat proses pembersihan kamar. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa seluruh pramugraha sudah melakukan indikator ini sesuai dengan prosedur yang ada di hotel.

3.2.4 Memeriksa fasilitas kamar

Pada indikator ini sebelum dan setelah adanya pandemi covid-19 prosedur ini tetap dilakukan. Jika indikator ini tidak dilakukan, apabila terdapat kerusakan yang ditemui oleh tamu maka tamu akan mengeluh. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor didukung juga dengan data dokumentasi diperoleh informasi bahwa seluruh pramugraha sudah melakukan indikator ini sesuai dengan prosedur yang ada di hotel. Berdasarkan data dokumentasi diperoleh bahwa masih terdapat keluhan tamu mengenai indikator ini seperti kipas di kamar mandi tidak berfungsi, AC bocor, curtain lepas, TV dan remote tidak berfungsi dan pintu kamar tidak bisa dikunci. Dapat diketahui bahwa pramugraha belum menerapkan prosedur ini dengan baik. Pada saat room supervisor melakukan pengecekan ulang bahwa masih ada lampu yang mati yang disebabkan karena pramugraha belum memeriksa secara maksimal. Pramugraha seharusnya memeriksa semua barang dan furniture yang ada di dalam kamar supaya tidak ada keluhan tamu.

3.2.5 Mengidentifikasi sumber bau

Pada indikator ini sebelum dan setelah pandemi covid-19 prosedur ini tetap dilakukan. Jika indikator ini tidak dilakukan bau yang ada tidak akan hilang sehingga akan menyebabkan keluhan tamu. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor didukung juga dengan data dokumentasi diperoleh informasi bahwa room supervisor tidak menyebutkan proses ini. Berdasarkan data dokumentasi diperoleh bahwa terdapat keluhan tamu mengenai indikator ini seperti pillow yang bau, kamar yang bau, bed sheet yang bau dan telepon yang bau. Keluhan yang ada di sebabkan karena pramugraha melewatkan prosedur ini. Jika prosedur ini selalu terlewatkan maka bau yang ada di dalam kamar tidak akan hilang dan akan selalu menimbulkan keluhan yang sama.

3.2.6 Melakukan stripping bed

Pada indikator ini sebelum pandemi covid-19 pramugraha langsung melakukan stripping bed. Setelah pandemi covid-19 pramugraha sebelum melakukan stripping bed wajib menyemprotkan disinfektan terlebih dahulu untuk membunuh virus dan bakteri yang ada pada bed sheet. Jika pramugraha tidak menyemprotkan disinfektan terlebih dahulu, maka virus dan bakteri yang ada pada bed sheet tidak akan mati. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa seluruh pramugraha sudah melakukan stripping bed dan menyemprotkan disinfektan terlebih dahulu dengan baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada di hotel. Sebelum

menyemprotkan disinfektan dan melakukan stripping bed pramugraha wajib memperhatikan barang tamu yang ada di tempat tidur, jika sudah tidak ada barang tamu maka pramugraha bisa menyemprotkan disinfektan dan melakukan stripping bed satu persatu.

3.2.7 Membawa sampah, linen dan towel ke pantry.

Pada indikator ini sebelum pandemi covid-19 membawa linen dan towel ke pantry dilakukan dengan cara memisahkan antara linen dan towel kemudian diletakkan ke dalam trolley linen yang ada di pantry. Setelah adanya pandemi covid-19 linen dan towel dijadikan satu kemudian dimasukkan ke dalam kantong khusus yang sudah dipersiapkan oleh hotel khusus satu kantong untuk satu kamar. Hal ini dilakukan dengan tujuan supaya dalam satu kamar linen dan towel tidak tercampur dengan kamar lainnya. Setelah meletakkan linen dan towel kotor, pramugraha kembali ke dalam kamar dengan membawa linen dan towel bersih. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa seluruh pramugraha sudah melakukan proses ini sesuai dengan prosedur yang ada di hotel.

3.2.8 Mengganti sarung tangan dengan yang baru dan melakukan making bed.

Pada indikator ini sebelum pandemi covid-19 pramugraha dalam melakukan making bed tidak menggunakan sarung tangan. Setelah adanya pandemi covid-19 pramugraha diwajibkan untuk menggunakan sarung tangan yang bersih sesuai dengan protokol kesehatan dan sebagai salah satu alat pelindung diri. Jika pramugraha tidak menggunakan sarung tangan yang bersih dalam melakukan making bed, pramugraha tidak mengikuti protokol kesehatan yang sudah ditetapkan sehingga akibatnya bed sheet menjadi tidak steril dan kotor. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor didukung juga dengan data dokumentasi diperoleh informasi bahwa room supervisor tidak menyebutkan bahwa pramugraha harus mengganti sarung tangan dengan yang baru sebelum melakukan making bed. Seharusnya room supervisor lebih teliti, supaya sheet yang bersih tidak menjadi kotor dan bau. Dapat diketahui dari data dokumentasi diperoleh bahwa terdapat keluhan mengenai bed sheet yang bau, hal ini bisa disebabkan oleh pramugraha yang tidak mengganti sarung tangan sebelum melakukan making bed. Room supervisor menyatakan bahwa pramugraha dalam proses melakukan making bed sudah sesuai dengan prosedur dengan baik.

3.2.9 Membersihkan kamar mandi

Pada indikator ini sebelum pandemi covid-19 proses pembersihan kamar mandi dilakukan hanya dengan menggunakan chemical tanpa menggunakan disinfektan. Setelah pandemi covid-19 pramugraha diwajibkan untuk menyemprotkan disinfektan terlebih dahulu sebagai protokol kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi proses dalam membersihkan kamar mandi sebagai berikut:

1. Menyemprotkan handle door, toilet bowl, bathtub dan wash basin dengan disinfektan

2. Menyemprotkan shower, bathtub, toilet bowl dan wash basin menggunakan *chemical multi-purpose cleaner*. Membersihkan kaca menggunakan *chemical glass cleaner* kemudian diamkan selama 5-10 menit
3. Menggosok shower, bathtub dan wash basin menggunakan sponge dan menggosok toilet bowl menggunakan toilet bowl brush
4. Bilas *chemical* menggunakan air kemudian keringkan. Mengeringkan shower, bathtub dan wash basin menggunakan *fiber cloth* berwarna hijau. Keringkan toilet bowl dengan fiber cloth berwarna merah dan mengeringkan kaca dengan fiber cloth berwarna biru
5. *Vacuuming* lantai kamar mandi
6. *Mopping*

Room supervisor menyatakan bahwa seluruh pramugraha sudah melakukan proses pembersihan kamar mandi dengan baik. Akan tetapi, pada saat room supervisor melakukan pengecekan ulang masih terdapat beberapa bagian yang belum dibersihkan secara maksimal seperti magnifying mirror yang masih terdapat fingerprint, adanya bercak air pada water tap, glass door dan wash basin mirror. Pramugraha dalam membersihkan kamar mandi masih kurang teliti dan tergesa-gesa, seharusnya pramugraha lebih teliti lagi dalam membersihkan kamar mandi agar tidak menimbulkan keluhan tamu.

3.2.10 Melengkapi guest amenities dan towel.

Pada indikator ini sebelum dan setelah pandemi covid-19 guest amenities yang dilengkapi sama akan tetapi pada masa pandemi covid-19 terdapat penambahan amenities sesuai dengan protokol kesehatan seperti masker dan hand sanitizer yang di setup di meja tv. Towel yang digunakan yaitu seperti body towel, hand towel, face towel dan pool towel. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa seluruh pramugraha sudah melakukan proses ini sesuai dengan prosedur.

3.2.11 Dusting menggunakan disinfektan ke semua furniture

Pada masa pandemi covid-19 proses dusting dilakukan dengan penambahan disinfektan. Hal ini dilakukan untuk mensterilkan kembali furniture dan barang terutama bagian yang sering disentuh oleh tamu seperti gagang pintu, saklar, sandaran kursi, remot tv, tombol kontrol AC, telepon, gagang lemari dan bagian dalam lemari. Proses dusting ini dilakukan dengan teknik clockwise atau searah jarum jam di mulai dari bagian balcony hingga ke pintu keluar. Hal ini dilakukan agar tidak ada bagian yang terlewatkan. Hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa pramugraha sudah melakukan indikator ini dengan teknik searah jarum jam. Akan tetapi, pada saat room supervisor melakukan pengecekan ulang masih terdapat beberapa bagian yang belum di dusting dengan maksimal dan terlewatkan seperti bagian drawer, bedside lamp, bagian belakang tv, bagian atas yang tinggi, pembatas tembok dan bawah meja. Hal ini disebabkan oleh pramugraha tergesa-gesa dalam melakukan dusting. Seharusnya pramugraha lebih teliti lagi supaya semua area bersih dan steril sehingga tidak menimbulkan keluhan tamu.

3.2.12 Glass wiping ke semua kaca di kamar tamu.

Alat dan bahan yang digunakan seperti glass cleaner, glass wiper dan fiber cloth berwarna biru. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa satu room supervisor menyebutkan bahwa pramugraha sudah melakukan indikator ini dengan baik, sedangkan dua room supervisor menyatakan bahwa tidak ada proses glass wiping yang dilakukan oleh pramugraha. Room supervisor seharusnya lebih teliti untuk memberikan arahan kepada pramugraha supaya tidak ada prosedur yang terlewatkan sehingga tidak menimbulkan keluhan tamu yang disebabkan oleh adanya kaca yang kotor.

3.2.13 Vacuuming.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa dua room supervisor menyatakan bahwa pramugraha sudah melakukan indikator sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, sedangkan satu room supervisor menyebutkan tidak dilakukan sesuai dengan standar yaitu vacuuming terlebih dahulu kemudian melakukan dusting. Jika prosedur yang dilaksanakan tidak sesuai dengan standar maka hasil dalam proses pembersihan tidak akan maksimal dan akan menimbulkan keluhan tamu. Pada saat room supervisor melakukan pengecekan ulang diperoleh informasi bahwa masih terdapat area yang belum di vacuum seperti meja dan area bawah tempat tidur yang dikarenakan pramugraha tergesa-gesa dan menganggap area bawah tempat tidur tidak akan disentuh oleh tamu.

3.2.14 Mopping semua lantai menggunakan dry mop.

Hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa dua room supervisor menyatakan pramugraha sudah melakukan indikator ini sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, sedangkan satu room supervisor tidak menyebutkan proses mopping yang dilakukan oleh pramugraha. Seharusnya room supervisor lebih teliti dalam memberikan arahan kepada pramugraha supaya proses yang dilakukan oleh pramugraha sesuai dengan prosedur yang ada.

3.2.15 Mengeluarkan semua alat dan bahan pembersih dari kamar tamu dan melakukan final check.

Final check dilakukan dengan tujuan untuk memastikan semua area sudah bersih, tidak adanya kerusakan dan barang milik tamu berada pada tempat semula. Jika tidak melakukan indikator ini maka akan terjadi keluhan tamu yang disebabkan oleh alat dan bahan yang tertinggal di kamar. Sebelum dan setelah pandemi covid-19 prosedur ini tetap dilakukan. Hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa seluruh pramugraha sudah melakukan indikator dengan baik.

3.2.16 Menyemprotkan pengharum ruangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa terdapat perbedaan proses yang dilakukan seperti menyemprotkan pengharum ruangan pada saat mopping, sudah dilakukan sesuai dengan prosedur dan tidak menyebutkan proses menyemprotkan

pengharum ruangan. Sebaiknya room supervisor memiliki pemahaman yang sama terhadap prosedur sehingga tidak adanya perbedaan prosedur yang diterapkan oleh pramugraha. Jika adanya perbedaan proses maka kamar yang sudah dibersihkan tidak akan wangi dan akan menimbulkan keluhan mengenai kamar yang bau. Berdasarkan data dokumentasi diperoleh informasi bahwa terdapat keluhan tamu mengenai kamar yang bau yang disebabkan tidak adanya proses penyemprotan pengharum ruangan yang dilakukan oleh pramugraha setelah melakukan mopping.

3.2.17 Menutup pintu kamar tamu sebelum meninggalkan kamar tamu.

Menutup pintu kamar sebelum meninggalkan kamar tamu dilakukan dengan tujuan agar barang-barang yang ada di kamar tersebut tidak hilang. Sebelum dan sesudah pandemi covid-19 prosedur ini tetap dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga room supervisor diperoleh informasi bahwa seluruh pramugraha sudah melakukan indikator ini dengan baik..

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa penerapan prosedur pembersihan kamar tamu pada masa pandemi covid-19 di The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali secara keseluruhan sudah sesuai dengan Standard Operational Procedures yang ditetapkan. Sedangkan prosedur yang belum dilakukan dengan maksimal oleh pramugraha antara lain: pemeriksaan kondisi perlengkapan kamar tamu, Sumber bau belum teridentifikasi, mengganti sarung tangan dengan yang baru sebelum melakukan making bed, membersihkan kamar mandi belum dilakukan secara maksimal sehingga masih terdapat bercak air di beberapa area, teknik pembersihan seperti dusting, glass wiping dan vacuuming belum diterapkan secara maksimal sehingga beberapa furniture masih berdebu, kaca masih kotor dan beberapa area yang masih kotor karena tidak di vacuum, dan penyemprotan pengharum ruangan tidak dilakukan sesuai dengan standar, ada beberapa yang melakukan penyemprotan pengharum ruangan pada saat mopping dan beberapa tidak melakukan penyemprotan pengharum ruangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annishia, F. B., & Riswanto, R. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1). <https://doi.org/10.30813/fame.v3i1.2164>
- Damayanti, W., & Yulianto. (2014). Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu*, V(2), 62–67.
- Febriyana, G. M. S., Suprastayasa, I. G. N. A., & Darmiati, M. (2020). Do Facilities Affect Tourists' Satisfaction at Natural Tourist Attraction? A Case at Tegenungan Waterfall in Bali. *TRJ Tourism Research Journal*, 4(2), 104. <https://doi.org/10.30647/trj.v4i2.94>
- Herliandry, L. D., Nurhasanah, N., Suban, M. E., & Kuswanto, H. (2020). Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19. *JTP - Jurnal Teknologi*

- Pendidikan*, 22(1), 65–70. <https://doi.org/10.21009/jtp.v22i1.15286>
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Pratiwi, P. D. A., Indrayani, I. G. A. P. W., & Adnyana, I. M. S. (2021). Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 72–83. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.620>
- Ruswandi, R. F., Sos, E. E. S., Par, M. M., Suryana, D., Achmad, H., & Par, M. M. (2019). *PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Dalam MENINGKATKAN KINERJA ROOM ATTENDANT DI HOTEL SANTIKA SUKABUMI TAHUN 2019*. 5(2), 1465–1469.
- Tio, H., Rajagukguk, L., & Taufiq, R. (2021). *TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR DI HOTEL BINTANG MULIA BAGAN BATU SELAMA PANDEMIC COVID 19 (The Review Of The Room Cleanlinnes At The Hotel Bintang Mulia Bagan Batu During The Covid 19 Pandemic)*. 7(5), 1758–1765.
- Valentina, A., Rustika, R., & Praseptia Gardiarini. (2021). *TANTANGAN PENERAPAN CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, DAN ENVIRONMENTSUSTAINABILITY (CHSE) DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE BLUE SKY HOTEL BALIKPAPAN DALAM RANGKA PENCEGAHAN PENYEBARAN COVID-193 1,2,3*.
- Wisata, M., Sutrisno, E. Y., Adhila, F., Dahlan, U. A., Dahlan, U. A., & Artikel, H. (2021). *Dampak pandemi covid-19 pada operasional hotel di the atrium hotel and resort yogyakarta 1*. 19(November). <https://doi.org/10.36275/mws>
- Wulanto, R., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 5(1), 55–62. <https://doi.org/10.31294/khi.v5i1.454>