

KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR DALAM MENJAMIN KENYAMANAN TAMU DI ASTON GORONTALO HOTEL AND VILLAS

Lisna Bantulu¹⁾, Asminar Mokodongan²⁾, Hasni Saipi³⁾

^{1,2,3} Program Studi D III Pariwisata, Sekolah Vokasi UNG

Email: lisnabantulu867@gmail.com¹⁾

Asal Negara: Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas kebersihan kamar di Hotel Aston and Villas Gorontalo. Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preparation* (persiapan), *process* (pembersihan), dan *finishing* (pengecekan). Metode yang digunakan adalah Deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan metode *field research* penelitian lapangan yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang akan di teliti. Dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di perlukan dalam ketelitian saat melakukan pembersihan kamar sehingga tamu akan kembali lagi menginap disamping itu, Kelengkapan alat adalah hal yang sangat penting dalam proses pembersihan kamar karena dengan kelengkapan peralatan saat operasional dapat meningkatkan kualitas kebersihan kamar. Selain itu, penggunaan *chemical* yang sesuai dengan objek yang akan dibersihkan dapat membuat proses pembersihan menjadi mudah dan bersih. Oleh karena itu kelengkapan alat yang dibutuhkan oleh *rommboy* sangat dibutuhkan hal ini dikarenakan oleh dengan perlengkapan kebersihan yang kurang maka akan membuat proses pembersihan kamar kurang efektif.

Kata kunci: Kualitas, Kebersihan, Kamar, Kenyamanan, Tamu Hotel

ABSTRACT

This study aims to find out how the quality of room cleanliness at Aston and Villas Gorontalo Hotel is. The main work in the room cleaning process consists of preparation (preparation), process (cleaning), and finishing (checking). The method used is descriptive qualitative using a field research method approach to field research, namely by making direct observations on the object to be examined. In maintaining the quality of room cleanliness, it is necessary to be thorough when cleaning rooms so that guests will return to stay. Besides that, equipment is essential in the room cleaning process because a complete kit during operation can improve the quality of room cleanliness. In addition, the use of chemicals that match the object to be cleaned can make the cleaning process easy and clean. Therefore, the completeness of the tools needed by the room boy is required. This is because less cleaning equipment it will make the room cleaning process less effective.

Keywords: Quality, Cleanliness, Room, Convenience, Hotel Guests

1. PENDAHULUAN

Majunya perkembangan industry pariwisata salah satunya ditandai dengan semakin berkembangnya pula usaha jasa perhotelan yang menjadi salah satu akomodasi penunjang pariwisata. Hotel menjadi salah satu penyedia fasilitas baik makan, minum dan tempat tinggal sementara bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata dan dikelola secara komersil sehingga seluruh fasilitas yang disediakan dapat dimanfaatkan oleh siapapun yang berkunjung.

Perkembangan industry perhotelan di Indonesia semakin maju yang ditandai dengan semakin banyaknya hotel yang dibangun dan beroperasi baik hotel melati maupun hotel berbintang, salah satunya adalah di Gorontalo. Hotel dengan berbagai klasifikasi baik melati maupun hotel berbintang yang semakin banyak berkembang di Gorontalo diakui sangat membantu industry pariwisata dalam hal penyediaan fasilitas untuk tamu atau wisatawan.

Pelayanan yang ditawarkan oleh setiap hotel memiliki keunggulan masing-masing sehingga diharapkan dapat menarik minat calon wisatawan atau calon tamu. Salah satu hotel berbintang di Gorontalo adalah *Brand Archipelago* yang memiliki beberapa brand termasuk Aston Gorontalo Hotel and Villas dengan klasifikasihotel bintang 4 yang terletak di Kota Gorontalo. Hotel ini menawarkan pelayanan yang elegan, kenyamanan kepada tamu baik memiliki tujuan berlibur ataupun bisnis.

Salah satu department yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan elegan dan kenyamanan yang maksimal bagi tamu adalah *housekeeping*. Bagian ini juga bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan seluruh area hotel. *Housekeeping* ini tebagi dalam beberpa *section* yakni *publick area*, *linen section*, *laundry section*, *gaedener section* dan *room section*

Rumekso (2004:7) *room section* atau *floor section* bertugas menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-

kamar tamu, dan dikerjakan langsung oleh seorang *room boy*.

Room section menjadi bagian terpenting dalam menjaga dan memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan dan keindahan kamar-kamar tamu dengan operasional prosedur yang memberikan nilai tambah bagi *housekeeping*.

Housekeeping Department adalah departemen yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya (Rumekso, 2001:4) *Housekeeping department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tau, restoran, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *offices*, ruangan umum, bar outlet, toilet serta lainnya. (Fadhli aulia, 2017:7) Dalam *housekeeping* departemen dibagi beberapa *section* yang bertugas membersihkan. Memberikan kenyamanan dan keindahan. Adapun pembagian *section* yakni *public area*, *linen section*, *laundry section*, *gardener section* dan *room section*

Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preparation* (persiapan), *process* (pembersihan), dan *finishing* (pengecekan). (fadhli aulia, 2017: 54).

Masalah yang ditemui dilapangan adalah pada proses pembersihan kamar bertolak belakang dengan prosedur pembersihan yang seharusnya sesuai dengan SOP. Ketika ada tamu *check out* akibatnya banyak permukaan kamar yang terlewatkan saat bekerja seperti karpet yang tidak *divacuum* dan *sheet* yang tidak diganti akibatnya tamu yang menemani kamar tersebut *complain* mengenai kebersihan kamar yang masih sangat kurang yakni kondisi karpet kamar yang masih berdebu hal tersebut membuat *roomboy* harus bekerja dua kali untuk melakukan *vacuum* lantai karpet tersebut.

Bukan hanya masalah karpet tetapi kebersihan kamar mandi juga yang kurang diperhatikan atau bisa dibilang masih sangat kotor dan bau Hal tersebut sudah dibuktikan dari *complain* tamu yang dituliskan di *guest review*, akibatnya membuat *roomboy* harus membersihkan kembali kamar mandi kamar tersebut.

Tamu juga banyak yang *complain* mengenai *Glassware* yang masih terlihat kotor karena kelalaian dari *roomboy* yang masih kurang memperhatikan kebersihan gelas saat membersihkan kamar akibatnya tamu yang menggunakan gelas tersebut untuk minum bisa melihat kondisi gelas tersebut dan meminta digantikan gelas kotor dengan gelas bersih.

Masalah terakhir yaitu kondisi kebersihan *sheet*, saat kondisi pekerjaan kamar dalam status *back to back* (status kamar *expected departure* dan *expected arrival* pada satu kamar yang sama) yakni karena sudah mengejar waktu antara jam keberangkatan dan kedatangan tamu yang terlalu dekat dikamar yang sama membuat *roomboy* sudah

tidak mengganti *sheet* yang sudah terpakai/kotor dengan *sheet* yang bersih, akibatnya tamu *complain* mengenai *sheet* tersebut karena membuat mereka tidak merasa nyaman untuk tidur di atas *sheet* yang kotor.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Aston Gorontalo Hotel and Villas yang terletak di Jl. Manggis No.8 Kelurahan Libuo Kota Gorontalo, pada *department Housekeeping* yaitu di *room section*. metode yang digunakan adalah *field research* atau penelitian lapangan dimana peneliti terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan. Adapun data dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi serta *check list* pada *house keeping department*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan definisi *housekeeping department* yang di kemukakan oleh beberapa para ahli dapat di simpulkan bahwa *housekeeping department* merupakan bagian yang bertugas dalam menyiapkan kamar dan membersihkan seluruh area hotel.

Klasifikasi Kebersihan kamar

Fernando Saragih (2019) entang kualifikasi kebersihan kamar:

1. *Cleanliness*: bersih
2. *Comfortable*: melegakan, menyenangkan, di mana fasilitas- fasilitas yang ada di dalam ruangan serasi dengan keadaan kamar
3. *Attractive*: menarik dari segi desainnya, misalnya, warna gambar yang ada di dalam kamar harus harmonis agar penataan dari kamar tersebut dalam satu kesatuan
4. *Safety*: privacy, di mana tamu merasa terjamin bahwa tidak aka nada terjadi kecelakaan dalam kamar

Pembersihan Kamar Hotel

Dua proses pembersihan kamar hotel untuk menjaga kualitas kebersihan kamar dan untuk menghindari *complain*:

a. Pembersihan harian

- *Vacuuming*, membersihkan debu karpet
- *Mopping*, ialah membersihkan lantai keras seperti lantai keramik, terrazzo atau marmer dengan cara mengepel
- *Dusting*, ialah membersihkan debu ruangan, adapun teknik dan prosedurnya serta penggunaan peralatannya telah dipelajari

b. Pembersihan secara periodic

- *Shampooing carpet*, mencuci karpet dengan menggunakan mesin pencuci karpet
- Membersihkan lantai dengan metode *scouring*, *waxing* dan *polishing*, dan mesin yang digunakan ialah *floor cleaning machine*

- Perawatan *furniture* seperti mencuci atau memoles ulang sebagian *furniture* yang dianggap perlu. (Agus Sulastiono 2010).

3.1. Kualitas kebersihan kamar di Aston Gorontalo Hotel and Villas

Kamar adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel sehingga sangatlah penting bagi seorang *room boy* menjaga kualitas kebersihan kamar untuk menjaga dan menjamin kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Namun kenyataan dilapangan menunjukan hal yang bertolak belakang dengan kondissiyang semestinya dimana hal ini dapat dibuktikan melalu daftar check list yang dibuat oleh peneliti berikut ini

Tabel 1. Guest room cleaning checklist housekeeper/inspected by guest room checklist

No	Item	Yes	No
1	Lemari pakaian bebas debu		√
2	Rak barang bebas debu dan sampah	√	
3	Tempat sampah bersih dan tidak berbau	√	
4	Meja rias tidak ada sampah dan debu	√	
5	Kaca rias tidak berdebu	√	
6	Kaca dan bingkai jendela tidak berdebu		√
7	Kepala tempat tidur tidak berdebu	√	
8	Meja lampu tidur bebas debu	√	
9	Sheet dan duvet tidak bernoda		√
10	Pillow case tidak bernoda	√	
11	Gagang pintu kamar tidak berkarat dan berdebu	√	
12	Telephone bebas debu	√	
13	Televisi tidak berdebu		√
14	Di bawah kasur tidak ada sampah		√
15	Kursi santai bebas debu		√
16	Karpet dan lantai keramik tidak berdebu		√
17	Tirai tidak bernoda	√	
18	Ruangan bebas bau	√	
19	Ruangan bebas serangga		√
20	Lemari pendingin kecil bebas kotor sisa makanan tamu	√	
21	Tempat tidur tidak berdebu dan matras bebas dari noda	√	

Berdasarkan pernyataan dari *guestroom checklist* diatas menjelaskan bahwa ada beberapa fasilitas yang masih kurang dibersihkan atau jarang disentuh, sehingga dapat membuat tamu merasa tidak nyaman saat tinggal di hotel. Hal tersebut dapat menimbulkan *complain* dari tamu dan dapat mengancam masalah besar yang akan terjadi pada hotel karena dapat merusak nama baik hotel dan akan berpengaruh pada penjualan kamar sehingga bisa dikatakan dapat merugikan hotel

Menurut Fadhli aulia (2017:54-57) prosedur pembersihan kamar yang benar:

1. *Stripping* Sampah
proses *stripping* sampah dimulai dari bagian permukaan karpet yang terlihat hingga pada bagian yang tersembunyi seperti *under bed* dan *under sofa*

2. Proses *Dusting*

Proses *dusting* sebaiknya dilakukan secara terarah (searah jarum jam) untuk memastikan semua *furniture*, tidak ada yang terlewatkan termasuk *doorentrance*, *skirting*, *desk table*, *chairs*, *window frame*, *coffe table*, *bed side table*, *wardrobe*, dan lain-lain

3. Proses *Vaccuming*

Vacuum lantai dari area yang paling jauh dari pintu dengan cara berjalan mundur. Pastikan semua permukaan lantai tidak ada yang terlewatkan

3.2. Kualitas Kebersihan Kamar Mandi di Aston Gorontalo Hotel dan Villas

Selain kualitas kebersihan kamar yang perlu ditinjau kembali, kebersihan kamar mandipun dirasa sangat penting untuk diperbaiki lagi. Hal ini ditunjukkan pada table berikut

Tabel 2. Guest room cleaning checklist housekeeper/inspected by bath room checklist

No	Item	Yes	No
1	Kamar mandi bebas bau		√
2	Cermin kamar mandi tidak ada bintik-bintik air	√	
3	Kran wastafel kamar mandi tidak berkarat	√	
4	Wastafel tidak basah	√	
5	Toilet cover tidak kotor	√	
6	Toilet bowl tidak bau dan tidak kotor		√
7	Shower tidak berkarat		√
8	Saringan pembuangan air kamar mandi bebas bau dan kotoran	√	√
9	Wadah amenities tidak terdapat genangan air	√	
10	Dinding kamar mandi bebas dari noda kuning		√
11	Lantai kamar mandi bersih dan tidak basah	√	
12	Handuk mandi tidak bau dan tidak bernoda	√	
13	Handuk tangan tidak bau dan tidak bernoda	√	
14	Kesetkaki tidak bernoda		√
15	Amenities yang bersih	√	

Dari tabel daftar *check list di atas* di atas dapat kita lihat bahwa kualitas kebersihan kamar dan kamar mandi di Aston Gorontalo Hotel and Villas masih dapat dikatakan belum memenuhi standar dan kualitas kebersihan yang seharusnya dipenuhi sehingga hal ini sering menimbulkan komplain dari tamu yang menginap di hotel tersebut

Ada beberapa prosedur yang belum dijalankan dengan baik oleh *room boy* terutama dalam pembersihan karpet yang tidak di *vaccum* sehingga debu tidak dapat dibersihkan secara merata. Hal ini juga disebabkan oleh keterbatasan alat penghisap debu yang dimiliki oleh hotel tersebut

Selain itu, dinding kamar mandi yang jarang dibersihkan sehingga menimbulkan noda kuning dan pada saat dibersihkan *room boy* menggunakan

chemical yang tersedia dan tidak sesuai dengan peruntukan atau tidak sesuai dengan objek yang dibersihkan

Seringnya *room boy* menggunakan kembali sheet yang sudah terpakai menjadi masalah lain dalam hal kualitas kebersihan. Hal ini dilakukan karena adanya kendala dalam keterbatasan stok *sheet* yang dimiliki oleh hotel tersebut.

dalam proses pembersihan kamar mandi sangat dibutuhkan ketelitian pada fasilitas kamar mandi agar tidak ada yang terlewat dan dengan proses pembersihan yang sudah sesuai akan menghasilkan kamar mandi bersih dan bebas bau yang sangat berpengaruh pada kenyamanan tamu saat menginap. Adapun proses pembersihan kamar mandi sebagai berikut:

- 1) Bersihkan *glass tumbler* yang kotor
- 2) Bersihkan *toilet, bathup, shower, basin dan mirror*
- 3) Ganti *towel* yang kotor dengan yang bersih sesuai dengan standart
- 4) Ganti dengan yang baru semua *amenities* yang dipakai. Letakkan sesuai dengan standart
- 5) Bersihkan lantai dan dinding kamar mandi, pastikan bahwa rambut tidak ada yang tertinggal
- 6) Bersihkan *fulldryn* menggunakan sikat kecil untuk menghilangkan kotoran, serta menggunakan *chemmical* untuk menghilangkan bau

Sebagaimana yang sudah dijelaskan prosedur-prosedur pembersihan secara menyeluruh yang baik dan benar mulai dari proses *stripping* sampah, *dusting, vacumming* hingga cara membersihkan *bathroom*. Apabila prosedur ini dijalankan dengan baik maka tidak akan ada lagi masalah kebersihan yang ada di Aston Gorontalo hotel *And Villas*. Kenyamanan menginap merupakan harapan tamu saat datang ke hotel, dan kondisi kamar yang kotor tidak akan menciptakan nyaman bagi tamu, jadi pentingnya bagi seorang pramugraha dalam menjaga kebersihan di kamar tamu agar dapat membuat tamu merasa betah saat menginap.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil akhir dari penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

4.1. Kesimpulan:

Proses pembersihan kamar di Aston Gorontalo yang dilakukan oleh *roomboy* tidak mengikuti beberapa proses seperti tidak melakukan *vaccum* hal ini di karenakan kurangnya alat penghisap debu sehingga sampah debu masih tertinggal di lantai karpet. Membersihkan dinding kamar mandi tidak menggunakan *chemical* yang sesuai dengan objek yang akan di bersihkan sehingga noda tersebut tidak akan hilang.

Proses pembersihan kamar yang tidak efektif sehingga mengakibatkan berbagai masalah atau *complain*

Penggunaan *chemical* yang tidak sesuai dengan objek yang akan di bersihkan sehingga mengakibatkan kualitas dari peralatan yang ada di kamar tidak bersih.

4.2. Saran

Room boy harus lebih memperhatikan mengenai kebersihan kamar seperti mengganti *sheet* setiap ada pergantian tamu yang mau *check-in*, memperhatikan kebersihan lantai baik lantai karpet dan lantai keramik hal ini untuk menghindari *complain* tamu.

Manajemen Aston Gorontalo menambah fasilitas alat penghisap debu sehingga setiap *room boy* yang membersihkan lantai berkarpet tetap melakukan *vaccum* agar tidak ada debu yang tersisa di karpet tersebut dan memberikan *dustcloth* kepada *roomboy* yang akan membersihkan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhli, Aulia. 2017. **Pengantar Housekeeping Perhotelan**. Gava Media. Yogyakarta.
- Rumekso, (2002) dalam purwaningrum, Hesti dan Syamsu, Moch. **Hospitality Industry**. ICM Publisher. Sumatera barat
- Saragih, Fernando (2019). **Standar operasional prosedur kebersihan kamar pada departemen housekeeping di Hotel Emerald Garden Internasional medan**
- Sulastiono, Agus (2017) **Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel**. ALFABETA, Bandung
- <https://repository.bsi.ac.id>. Atmaja, (2018). **kualitas** <https://www.google.com/search?q=KEBERSIHAN+MENURUT+KBBI&aq=chrome..69i57j0i22i3014.6463j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8> (di 01 Juli 2022 / 15:36)