

IMPLEMENTATION OF HOUSEKEEPING DEPARTMENT DUTY IN CLEANING THE BATHROOM AT KTM RESORT BATAM KEPULAUAN RIAU

Safarwatunnisak, Rd. Siti Sofro Sidiq
safarwatunnisak@gmail.com

Tourism Study Programme, Department of Administration Science
Faculty Of Social and Political Science, University of Riau

ABSTRACT

This research aims to determine about the implementation of housekeeping department duty in cleaning bathroom at KTM Resort Batam Kepulauan Riau. KTM Resort originally derived from the name of the hotel owner itself is MR "KOH TIET MING", which was built in 2002. However on 07 september 2017 KTM name no longer use the name of MR KOH TIET MING again but "KNOWLEDGE TEAM MINDFULL" above the work team. At first KTM Resort is a seafood restaurant called Revenea restaurant which is currently called karang restaurant and has an inn named ROISTONEA which is currently a family villa. KTM has the full name of PT HOTEL KTM INDONESIA but generally local and non local people know it by the name of KTM RESORT, KTM Resort. KTM Resort Batam Hotel located on the road Colonel Sugiono, Tgpinggir sekupang - Batam. This research to make use qualitative method to analysis set of case, wich to become the key informan in this research as much as 4 people's. that is 1 housekeeping supervisor and 3 housekeeping roomboy/room maid. sources were obtained through observation, interview, and documentation. Based on result of this research, the conclusions of this research are implementation of housekeeping department duty in cleaning bathroom has been done, but still need raising required.

keywords :Implementation, Housekeeping, Hotel

BAB I PENDAHULUAN

Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Batam merupakan salah satu tempat wisata yang memiliki potensial yang sangat besar karena kota Batam memiliki berbagai objek wisata yang sangat menarik dan sangat terkenal di provinsi kepulauan riau, bukan hanya objek wisata saja yang dikembangkan di kota Batam akomodasi juga merupakan salah satu aset yang dapat menghasilkan pendapatan daerah tertentu maka dengan untuk meningkatkan pendapatan di kota Batam maka di bangunlah berbagai macam akomodasi untuk menunjang nilai jual kota Batam dan untuk menarik serta memudahkan setiap wisatawan yang berkunjung.

Housekeeping atau Tata Graha adalah salah satu bagian atau department yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar. *Housekeeping* mempunyai arti yaitu *house* artinya rumah atau gedung. Sedangkan *keeping* adalah memelihara, merawat, menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara ” rumah ” atau Hotel. Dimana ruang lingkup kebersihan *housekeeping* adalah membersihkan seluruh area hotel baik didalam maupun luar area hotel

Room attendant harus bisa menjaga supaya tempat – tempat yang menjadi sumber penyakit harus bersih dan higienis. Seperti kamar mandi, kamar mandi merupakan salah satu tempat yang menjadi sumber penularan penyakit. kamar mandi juga merupakan ruang yang paling pribadi dimana tamu dengan kulit terbuka berkontak langsung dengan objek yang ada di kamar mandi.

1.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka penulis menyederhanakan dan memfokuskan permasalahan serta memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang akan dibahas yaitu bagaimana Pelaksanaan teknis dalam membersihkan Kamar Mandi di KTM Resort

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah – masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana teknis dalam membersihkan kamar mandi yang ada di KTM Resort Batam Kepulauan Riau.
2. Apa saja langkah – langkah yang dilakukan dalam membersihkan kamar mandi yang ada di KTM Resort Batam Kepulauan Riau.

1.3 Batasan Masalah

Pembahasan dalam penelitian ini tentang pelaksanaan teknis Dalam Membersihkan Fikstur Dan Perabot Di Kamar Mandi yang ada pada setiap kamar di KTM Resort Batam Kepulauan Riau,

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan teknis dalam membersihkan fikstur dan perabot kamar mandi yang ada di KTM Resort Batam Kepulauan Riau.

2. Untuk mengetahui langkah – langkah membersihkan fikstur dan perabot kamar mandi Batam Kepulauan Riau

1.6 Manfaat Penelitian

1. Dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan serta mengembangkan kreatifitas dalam melaksanakan penelitian berikutnya
2. Diharapkan sebagai bahan masukan dan saran demi meningkatkan kualitas pelayanan bagi perusahaan
3. Sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan bagi pihak – pihak berkepentingan, terutama yang akan mengadakan penelitian sehubungan dengan permasalahan sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian hotel

Pengertian hotel menurut Hotel Proprietors Act, 1956 adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus

Dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi seorang atau sekelompok orang yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi

membuat hotel memiliki kelas yang disebut dengan bintang yang berfungsi untuk mengklasifikasikan hotel berdasarkan standarnya masing – masing.

2.2 Jenis Jenis Hotel

Menurut Tarmoezi & Manurung (2000) penentuan hotel tidak lepas dari kebutuhan pelanggan, cirri, atau sifat khas yang dimiliki wisatawan sebagai penggunaanya. Berdasarkan lokasinya, dapat dikelompokkan sebagai berikut

1. City hotel
2. Residensial Hotel
3. Resort Hotel
4. Motel (*Motor Hotel*)

2.3 Resort

Secara umum terdapat banyak kajian mengenai pengertian resort yaitu sebagai berikut :

- a. Resort adalah suatu perubahan tempat tinggal untuk tinggal sementara bagi seorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga dikaitkan dengan kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olahraga, kesehatan, konvensi, keagamaan, serta keperluan usaha lainnya (DIRJEN PARIWASATA, 1988)
- b. Resort adalah tempat wisata atau rekreasi yang sering dikunjungi orang, dimana pengunjung dating untuk menikmati potensi alamnya (Homby, 1974)
- c. Resort adalah sebuah kawasan yang terencana, tidak hanya sekedar untuk menginap tetapi juga untuk istirahat dan rekreasi (Chuck, 1988)
- d. Resort adalah hotel yang biasanya terletak di luar kota, di pegunungan, di tepi pantai, di tepi danau atau di daerah tempat berlibur dalam jangka waktu relative lama. Fasilitas yang disediakan

agak beragam, lebih rileks, informal dan menyenangkan (Darmadjadi, 2001)

Menurut literature yang telah disebutkan di atas maka dapat disimpulkan, bahwa resort adalah sebuah hotel yang terletak dikawasan wisata, yang secara total menyediakan fasilitas untuk berlibur, rekreasi dan olah raga. Juga umumnya tidak bias dipisahkan dari kegiatan menginap bagi pengunjung yang berlibur dan menginginkan perubahan dari kegiatan sehari – hari

Jenis – jenis resort berdasarkan letak dan fasilitasnya (Lowson, 1995) resort dapat di klarifikasikan sebagai berikut :

- a. *Mountain Resort Hotel Health Resort and spas*
- b. *Beach Resort Hotel*
- c. *Marina Resort Hotel*
- d. *Rural Resort and Country Hotels*

2.4 Kualitas pelayanan

Pelayanan menurut supriono dalam Hardjosoemarso (1996:303) adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri dalam buku manajemen jasa dan pelayanan.

Pelayanan jasa adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan suatu pihak untuk kepentingan pihak lainnya guna mendapatkan suatu kegunaan yang ingin dicapai. (soekirno,1997:9)

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang komplek, oleh james A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dijelaskan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalulima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya, yaitu :

a. Reliabilitas (*Realibility*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu

b. Responsive (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu

c. Kepastian/jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki cirri – cirri : kompetensi untuk memberikan pelayanan sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

d. Empati (*empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *empathy* ini memiliki ciri – ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.

e. Nyata (*tangibles*), yaitu sesuatu yang Nampak atau yang nyata, yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas – fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

2.5 Housekeeping (tata graha)

Housekeeping adalah salah satu bagian yang ada dalam hotel yang menangani hal – hal yang terkait dengan, keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan lain dapat merasa aman dan nyaman. (Djuhan T.M (1993).

Department housekeeping adalah salah satu department yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan pada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel dalam melaksanakan tugas – tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel maka bagian tata graha juga harus melakukan kerja sama dengan bagian – bagian lainnya yang terdapat dihotel seperti bagian kantor

depan hotel (front office) bagian makanan dan minuman (*food & beverage*), bagian *engineering* bagian *accounting* dan bagian personel.

1. Struktur organisasi *housekeeping*

Bagian bagian dari struktur kousekeeping yaitu

- a. *Executive housekeeper*
- b. *Room section*
- c. *Public area*
- d. *Linen section*
- e. *Laundry*

2. *Room attendant* (pramugraha)

Menurut suolistiyono (2001:124) *room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar – kamar. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu dan teman sejawat. untuk petugas pria disebut *room boy* dan wanita disebut *room maid*, sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room attendant* tersebut dilakukan oleh *supervisor*.

3. Klasifikasi Kamar

Di dalam pekerjaannya, *room attendant* selalu berhubungan dengan kamar untuk paran tamu hotel. Oleh sebab itu ia harus mengetahui segala hal yang terkait dengan kamar, seperti jenis kamar, kode kamar, fasilitas, ukuran sheet, standard room set up, dan lain – lain. *Room attendant* harus menguasai hal – hal tersebut dengan baik agar dapat melaksanakan tugas dengan sebaik – baiknya. Seperti jenis kamar berdasarkan letak

1. Connecting Room
2. Adjoining room
3. Adjacent Room

4. Duplex Room Cabana
5. Lanais Outside Room
6. Inside Room End Floor

2.6 Standard operasional procedure *room attendant*

Agusnawar, dalam buku operasional tata graha (2000:42) menyatakan rincian tugas – tugas *room attendant* sebagai berikut:

1. Datang tepat waktu
2. Memasuki hotel melalui pintu masuk karyawan
3. Mengenakan seragam
4. Mencatat waktu kedatangan pada time card stamping machine
5. Datang 15 menit sebelum jam kerja
6. Memeriksa keadaan semua kamar pada permulaan shift dan menulis situasi kamar sesuai dengan status kamar dalam work plan
7. Memeriksa kelengkapan kereta kerja, meliputi guest supplies, linen supplies dan cleaning material
8. Melaksanakan pembersihan kamar tamu, meliputi penataan tempat tidur, melengkapi perlengkapan tamu, dan membersihkan kamar mandi.
9. Membuat laporan kedatangan kamar yang sudah dibersihkan
10. Melapor kerusakan dan kehilangan kepada penyewa kamar dan front office cashier, apabila kerusakan dan kehilangan terjadi akibat kesalahan tamu, biaya ganti rugi dibebankan pada tamu.
11. Mengembalikan linen dan *towel*, baik yang kotor maupun yang bersih ke *room attendant station* sesuai dengan jumlah yang diberikan padanya.
12. Mengatur dan membersihkan kembali *trolley chart*
13. Apabila ada tamu yang *check-out*, *roomboy* harus segera meneliti perlengkapan kamar sehingga ada

tidaknya barang – barang milik tamu yang tertinggal segera diketahui

14. Melaporkan kepada penyelia kamar apabila ada tamu yang pindah kamar atau sakit.

15. Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan

2.7 Prosedur membersihkan kamar yang *occupaid*

Pada saat membersihkan kamar jangan terlalu banyak menyentuh atau memindahkan barang – barang yang *occupaid* biasanya diselesaikan dan dikerjakan sebelum tengah hari,

2.8 Membersihkan fikstur dan perabot kamar mandi

Salah satu poin dalam penilaian kamar adalah kamar mandi, biasanya kebersihan kamar mandi menjadi tolak ukur terhadap kebersihan sebuah kamar ataupun kebersihan hotel / resort itu sendiri.

Sebelum membersihkan kamar mandi, *room attendant* wajib mempersiapkan alat – alat yang diperlukan dan bahan pembersih. Misalnya:

- a) Ember untuk tempat alat – alat / sering disebut *caddy/carry*
- b) *Toilet bowl brush*
- c) *Hand brush*
- d) *Long handle brush*
- e) *Sponge*
- f) *Mop*
- g) *Glass cloth*
- h) *Chemical* (*toilet bowl cleaner*, *MPC*, *stainless steel cleaner*) yang bersifat desinfektan
- i) *Glass wiper*
- j) *Squeezer*
- k) Dsb

Langkah – langkah membersihkan kamar mandi :

a. pelaksanaan membersihkan *toilet bowl*

- 1) Flushing air pada toilet bowl untuk menghilangkan kotoran yang ada
- 2) Siram dengan chemical, biarkan beberapa saat supaya chemical bereaksi dan kotoran mudah dibersihkan.
- 3) Sikat dan bersihkan penutup toilet bowl (*cover seat*) menggunakan sponge
- 4) Sikat toilet bowl dengan toilet bowl brush sampai bersih dan tidak ada lagi kotoran yang tertinggal. Setelah itu flushing.
- 5) Gosok bagian luar toilet bowl menggunakan sponge dan chemical
- 6) keringkan

b. pelaksanaan membersihkan wash basin

1. di dalam wash basin biasanya direndam gelas ataupun asbak rokok, cucila terlebih dahulu barang – barang tersebut dengan menggunakan MPC dan gosok dengan sponge lalu bilas dan keringkan
2. basahilah wash basin dengan air dan siram dengan chemical lalu gosok menggunakan sponge yang berbeda sampai kotoran yang menempel di wash basin menghilang
3. bersihkan keran – keran air menggunakan chemical stainless steel cleaner sampai mengkilap
4. keringkan

c. pelaksanaan membersihkan kaca cermin (*mirror*)

1. semprotkan kaca dengan chemical khusus untuk kaca (*glass cleaner*) secara menyeluruh, lalu gosok menggunakan sponge sampai bersih tanpa ada lagi kotoran yang menempel
2. Tarik menggunakan *glass wiper*
3. Lalu keringkan menggunakan *glass cloth*

d. pelaksanaan Membersihkan lantai kamar mandi

1. Pel lantai menggunakan lap lembab untuk mengangkat rambut dan menghilangkan debu
2. Gunakan chemical khusus untuk lantai sekaligus desinfektan
3. Keringkan dengan kain pel yang kering
4. Lalu semprot kamar mandi menggunakan pengharum kamar mandi, agar kamar mandi tercium wangi

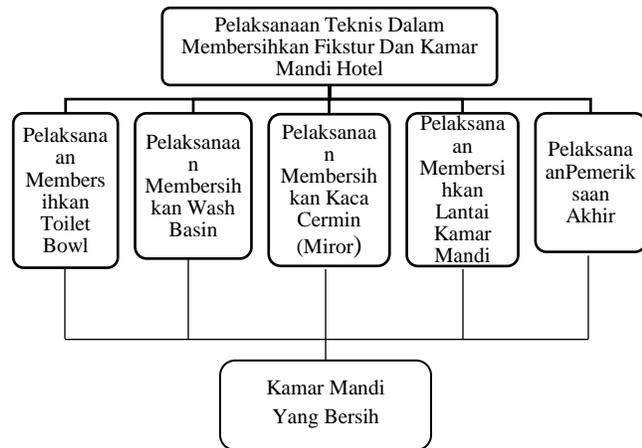
e. Pemeriksaan akhir

Setelah menyelesaikan pekerjaan di kamar mandi dan semuanya telah bersih serta segar baunya, maka lakukan pemeriksaan terakhir yaitu :

1. Apakah kamar mandi tampak bersih dan rapi
2. Apakah semua linen dan amenities kamar mandi sudah ditempatkan pada tempatnya
3. Apakah toilet papper sudah di tambah atau diletakkan dan dilipat rapi
4. Apakah semua peralatan elektrik berfungsi dengan baik
5. Dan apakah semua permukaan sudah kering.

2.9 Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan. Dalam hal menyusun kerangka berpikir yang sering timbul kecendrungan bahwa pernyataan – pernyataan yang disusun tidak merujuk kepada sumber keputusan, hal ini disebabkan Karena sudah habis dipakai dalam menyusun kerangka teoritis



METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (1975:5) mendefinisikan “metode kualitatif” adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati.

3.2 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian dilakukan di KTM Resort Batam di Jalan Kolonel Sugiono, Tanjung Pinggir, Kecamatan Sekupang, Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia.

3.3 Informan penelitian

Informan adalah seorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau yang diberikan keterangan kepada peneliti. Menurut Hendarso dan Suyanto (2005 : 171 – 172), informan penelitian meliputi 2 macam yaitu :

- a. *Key informan*, yaitu mereka yang mengetahui informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian yaitu : 4 orang staf Departemen *Housekeeping* yaitu 1 *housekeeping supervisor* dan 4 *room boy/room maid*

3.4 Jenis dan sumber data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu data primer dan data skunder.

a. Data primer

Menurut Umar (2003:56) data primer merupakan data yang diperoleh langsung dilapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan.

b. Data sekunder

Menurut sugiono (2005:65) data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan

3.5 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data (primer) untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah

3.5.1 Observasi

Yaitu sumber yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan pencatatan sesuai dengan lingkup judul yang diambil dan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk lebih memahami situasi dan kondisi tempat penelitian. Menurut Bungin (2007) bentuk observasi yaitu : observasi partisipasi (*participant observation*), observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok.

3.5.2 Wawancara

Meurut Ronney hountur (2007:186), dijelaskan bahwa wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban langsung dari sumber utama data. Penulis adalah pewawancara dan sumber data adalah orang yang diwawancarai

3.5.3 Dokumentasi

Menurut sugiyono (2011 : 329 – 330), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yan berbentuk gambar misalnya, karya seni yang dapat berupa gambar, film, dan lain – lain.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam buku Manullang (2004:35) untuk analisis kualitatif terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi bersamaan. Yaitu :

3.6.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan hasil penelitian di lapangan. Melalui kegiatan ini, maka penelitian ini dapat menggolongkan dan mengarahkan dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir.

3.6.2 Penyajian Data

Data ini disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif adalah dalam bagian teks naratif dengan penyajian data.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Menarik kesimpulan atau verivikasi, merupakan langkah terakhir dari kegiatan analisis kualitatif. Penerapan kesimpulan ini tergantung pada besarnya kumpulan catatan lapangan.

3.7 Operasional Variable

Variabl e	Sub variable	Indicator	Pengumpul an data
Pelaksa naan Housekeeping Depart ment Dalam Member sihkan Fikstur Dan Kamar Mandi Hotel	Pelaksa naan member sihkan toilet bowl	- Flushing - Menggosok toilet bowl menggunakan spoon, mpc, dan toilet bowl brush. - Keringkan dengan lap jet atau dengan lap yang dikhususkan untuk toilet bowl.	Observasi Wawancara Dokumentasi
	Pelaksa naan member sihkan wash basin	- Basahi wash basin dengan air dan chemical dan gosok wash basin dengan sponge hingga kotoran yang terdapat di wash basin hilang. - Cuci keran – keran menggunakan chemical stainless steel. - Basahi sekali lagi lalu di lap dengan kain.	
	Pelaksa naan member sihkan cermin (mirror)	- Semprot chemical dengan gun sprayer lalu ratakan dengan sponge lalu gosok sampai tidak ada lagi kotoran yang menempel. - Lalu tarik dengan window squeezer.	
	Pelaksa naan Member sihkan dan mengeri ngkan lantai kamar mandi	- Pel lantai menggunakan lap lembab agar rambut dan debu terangkat semua. - Gunakan pembersih lantai yang khusus untuk lantai, lalu lakukan dengan cara zigzag.	
	Pelaksa naan Pemerik saan akhir	- Periksa kembali apakah kamar mandi tampak bersih dan rapi. - Apakah semua linen sudah diletakkan di tempatnya. - Apakah toilet paper sudah di tambah atau di letakkan. - Apakah semua peralatan elektronik kamar mandi berfungsi. - Dan apakah semua permukaan bersih dan kering.	

Standard operasional prosedur untuk kamar mandi adalah sebagai berikut:

1. Sebelum mengerjakan kamar mandi roomboy harus memeriksa handuk dan pastikan ada, serta sesuai dengan standar. Simpan handuk kotor ke dalam linen kotor di trolley.
2. Dalam membersihkan kamar mandi, roomboy/ room maid harus menggunakan sarung tangan karet dan membawa peralatan kerja/ caddy cary (cleaning kit)
3. Flushing tilet bowl terlebih dahulu lalu Semprotkan chemical ke permukaan kaca, keran, wash basin dan toilet bowl, dan kemudian biarkan beberapa menit
4. Cuci gelas minum dan asbak, dan gosok bathroom mirror, keran, dan keringkan menggunakan lap kering yang tidak meninggalkan bekas seperti benang – benang patah
5. Gosok standing shower stainless, shower rain, hand shower, dinding, tempat sabun, menggunakan sponge, gosok lantai kamar mandi dengan brush. Dan bilas dengan air bersih dari atas kebawah, dan keringkan dengan cara menarik menggunakan squeeze dan lap kering yang tidak meninggalkan benang benang patah
6. Gosok permukaan toilet, cover toilet, banch toilet, bowl toilet sampai ke bagian bawah. Flush toilet bowl lalu keringkan menggunakan kain lap kering.
7. Bersihkan dustbin dan lantainya menyeluruh dengan menggunakan kanebo
8. Pel lantai dan keringkan
9. Cek hair dryer dan lengkapi handuk dan amanities
10. Cek ulang sebeum meninggal kan kamar mandi dan yakinkan tidak ada yang tertinggal.
- 11.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Standard Operasional Prosedur Membersihkan Kamar Mandi

Kamar mandi bagi usaha akomodasi merupakan tempat yang cukup efektif untuk memberikan kesan mendalam kepada tamu selama menginap. Sebenarnya secara sengaja atau tidak, tamu hotel sering mengamati standar penampilan dan konsistensi penempatan linen dan amanities kamar mandi.

4.2 Standar Kebersihan Kamar Mandi

Kamar mandi bagi usaha akomodasi merupakan tempat yang cukup efektif untuk memberikan kesan mendalam kepada tamu selama menginap. Sebenarnya secara sengaja atau tidak, tamu hotel sering mengamati standar penampilan dan konsistensi penempatan linen dan amenities kamar mandi.

4.3 Langkah – langkah dalam pembersihan kamar mandi

4.3.1 Membersihkan Toilet Bowl

gunakan hand glove atau sarung tangan karet, flushing air water tank pada toilet bowl, semprotkan toilet bowl dengan chemical dan biarkan beberapa saat, supaya kotoran dan chemical bereaksi dan mudah untuk dibersihkan, sikat dan bersihkan penutup toilet bowl (cover seat) dan tempat duduk nya menggunakan sponge. sikat dan bersihkan toilet bowl bagian dalam dengan menggunakan toilet bowl brush, lakukan sampai bersih dan tidak ada kotoran yang tertinggal dan flushing untuk membilas, gosok bagian luar dan bawah toilet bowl dengan menggunakan sponge dan chemical hingga kelihatan bersih, bilas menggunakan air dan keringkan dengan menggunakan kain lap. Bersihkan dengan kain, Bersihkan secara keseluruhan bagian luar dengan menggunakan kain lap, dan tutup cover seatnya.

4.3.2 Membersihkan Wash Basin

Wash Basin adalah sebuah baskom atau *wastafel* yang digunakan untuk mencuci tangan, mencuci muka, sikat gigi , bercukur dan lain sebagainya , biasanya terletak di

menempel pada dinding (di luar atau di dl kamar mandi), dilengkapi dengan keran air, cermin, dan rak untuk menaruh sabun, pasta gigi, dan yang lainnya wash basin juga harus dibersihkan karena juga terdapat banyak bakteri – bakteri yang berbahaya jika dibiarkan begitu saja tanpa dibersihkan

4.3.3 Membersihkan Kaca Cermin / Mirror

Cermin adalah salah satu benda yang digunakan untuk menjaga penampilan tetap rapi, sebagai hiasan dinding bernilai estetika, hingga membuat ruangan menjadi lebih luas.

4.3.4 Membersihkan dan Meringkan Lantai Kamar Mandi

Membersihkan dan mengeringkan lantai kamar mandi adalah pekerjaan yang paling terakhir untuk dikerjakan, sebagian hotel menggunakan kain khusus untuk menggantikan mop atau kain pel.

4.3.5 Pemeriksaan Akhir

Dari semua proses mulai dari membersihkan toilet bowl, wash basin, cermin, dan lantai kamar mandi, ini yang paling penting yaitu pemeriksaan akhir agar lebih teliti. Mengenai pemeriksaan akhir

4.4 Standard operational procedure dalam membersihkan kamar mandi di KTM Resort

Sebagai standard operasional prosedur dalam membersihkan kamar mandi di KTM Resort, maka perlu deskripsi yang jelas secara terperinci disetiap kegiatannya. Sebagai acuan, maka setiap roomboy di KTM Resort wajib memenuhi standar kerja tersebut.

4.5 Analisis langkah – langkah dalam membersihkan kamar mandi

Dari observasi yang penulis lakukan, penulis dapat melihat apa saja langkah – langkah yang dilakukan oleh roomboy dari awal hingga akhir dalam pelaksanaan pembersihan kamar mandi.

4.5.1 langkah – langkah membersihkan toilet bowl

1. flushing
2. penyemprotan chemical
3. sikat cover seat toilet bowl
4. sikat toilet bowl
5. gosok bagian luar Toilet Bowl
6. keringkan

4.5.2 Langkah – langkah membersihkan Wash Basin

1. asbak rokok, gelas, dan piring
2. membasahi wash basin dengan chemical
3. membersihkan keran
4. bilas dan keringkan

4.7.3 langkah – langkah membersihkan kaca cermin (mirror)

1. Penyemprotan chemical
2. Penggosokan cermin hingga bersih
3. Window squeezer
4. Mengeringkan kaca cermin

4.7.4 Langkah – langkah Membersihkan dan mengeringkan lantai.

Dalam pembersihan lantai kamar mandi di KTM Resort dari observasi yang penulis lakukan penulis mengamati setiap roomboy melakukan nya seperti berikut :

1. Menyemprotkan chemical

2. gosok lantai kamar mandi
3. bilas
4. keringkan dengan floor squeezer dan kain
5. laporkan jika ada yang rusak.

4.7.5 pemeriksaan Akhir

setelah menyelesaikan pekerjaan dari pembersihan toilet bowl hingga lantai kamar mandi para room boy juga memeriksa kamar mandi untuk yang terakhir kali sebelum meninggalkan kamar mandi dan memastikan kamar mandi benar – benar layak jual tidak ada kekurangan sedikitpun.

1. kamar mandi bersih dan rapi.
room boy / room maid yang ada di
2. linen dan amenities
3. peralatan elektronik
4. permukaan seluruh kamar mandi

DAFTAR PUSTAKA

- Patilima, Hamid. 2011. *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta :Alfabeta.
- Bagyono. 2009. *Manajemen housekeeping hotel*. Bandung :Alfabeta.
- Pratama, Defrian. 2015. *Tata graha hotel*. Aksara sinergi media
- Sulatiyono, Agus. 1999. *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung :Alfabeta.
- Perwani, Yayuk sri. 200. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung :Alfabeta.
- Agusnawar, 2000. *Operasional Tata Graha (hotel Housekeeping Operasional)*
- Bonar S. K 1996. *Manajemen jasa pelayanan*, Jakarta :Rineke Cipta.

- Rumekso.1994. ***Housekeeping Hotel***.Yogyakarta :Andi. Indonesia
- Rumekso.2001. ***Housekeeping Hotel***.Yogyakarta :Cv. Andi Offset.
- Rumekso.2002. ***Housekeeping Hotel***.Yogyakarta : Cv. Andi Offset.
- Rumekso.2006. ***Housekeeping Hotel***.Yogyakarta : Andi. Indonesia
- Sulastiono, Agus. 2010. ***Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel***.Bandung :Alfabeta.
- Sofyan, Dadang, Muhammad Noor, dan Sirad. 1993. ***Housekeeping I, Teknik Dan Prosedur***, Bandung : API Semarang & BPLP.
- Bagyono & Ludfi Orbani. 2003. ***Dasar – Dasar Housekeeping Dan Laundry Hotel***. Yogyakarta : Adicita
- Komar, Ricard. 2006. ***Hotel Manajement***.Jakarta : PT. gamedia Widiasarana Indonesia.
- Rumekso.2008. ***Housekeeping Hotel Floor Section***.Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sudarsono, Agus. 1995. ***Tata Graha Hotel (Houskeeping)***. Jakarta : Gramedia widiasarma Indonesia