

THE ROLE OF THE ROOMBOY IN CLEANING ROOM EQUIPMENT OF THE NOVOTEL PEKANBARU HOTEL

By : Sasa Sefika

Leader : Siti Sofro Sidiq

sasasefika38@gmail.com, sitisofrost@gmail.com

Department of Administrasi Sciences Tourism Studies Program

Facultry of Social and Political Sciences

University of Riau

ABSTRACT

Roomboy is the spearhead of a hotel because of the role of the roomboy in cleaning room equipment for the sake of creating comfort in a hotel room. This research was conducted at Novotel Pekanbaru, which is a city hotel under the auspices of accors hotels. This study aims to find out how the roomboy in cleaning the hotel room equipment at the novotel pekanbaru in the housekeeping department with a key informant of 3 (three) roomboy. This research uses descriptive, qualitative methods, in which the researcher describes the circumstances and conditions that exist to collect research data and information using interview, observation, and documentation techniques. And the results found in this research are the role of the roomboy in cleaning room equipment, it is categorized as good, but there are some roomboy who do not know the names of the furniture / objects in the room.

Keywords : Role, Roomboy, Cleaning

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata di Indonesia dewasa ini menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat. Pariwisata merupakan penghasil devisa negara terbesar kedua setelah minyak dan gas. Oleh karenanya pemerintah menaruh perhatian yang sangat besar pada perkembangan kepariwisataan, mengingat potensi yang ada di Indonesia memang sangat memungkinkan untuk memperoleh hasil yang bermutu seperti apa yang di harapkan.

Usaha yang searah dengan meningkatnya perkembangan

pariwisata adalah dengan dibangunnya hotel dilengkapi dengan berbagai fasilitas. Hotel merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang jasa, dimana hotel menyediakan dan melayani kebutuhan yang diperlukan oleh tamu yang akan menginap, terutama kebutuhan kamar, makan, minum, dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang terorganisasi dengan baik dan bertujuan untuk kepuasan bagi tamu dan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan.

Hotel secara umum merupakan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian

pakaian. Akan tetapi semua fasilitas ini hanya diperuntuk bagi mereka atau tamu yang bermalam dihotel. Tingkat pencapaian atau kesuksesan dari sebuah hotel bisa dilihat dari jumlah kamar yang ada dan pelayanan sebuah hotel tersebut.

Departement Tata Graha (*Housekeeping*) adalah salah satu abgian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat dihotel, seperti bagian kantor depan hotel , *food and beverage service, kitchen, engineering*, serta *departemen big office* (Agus sulastyiono,2011:121)

Karyawan *housekeeping* dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruang hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar, dengan demikian dapat menjamin pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

Kamar merupakan produk utama sebuah hotel. Bila keadaan kamar kurang bersih dan perlengkapannya kurang tersedia menurut standar hotel tersebut, tentunya akan membuat tamu merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayan hotel yang diberikan kepadanya.

Room boy/maid adalah orang yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar,oleh karena itu seorang *room boy/maid* dalam membersihkan kamar harus benar-benar membersihkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta memperhatikan Teknik dan prosedur yang benar, pengawasan dan pemeriksaan hasil *room boy* harus selalu dilakukan oleh *floor supervisor*. Kamar yang bersih rapi dan lengkap serta nyaman akan membuat tamu merasa betah untuk tinggal dihotel. (Wishnu HS Al Bataafi,2006 : 17).

Tabel 1.1
Daftar Hotel Bintang 4 di Pekanbaru

No.	Nama Hotel	Kelas Hotel
1.	Hotel Novotel	Bintang 4
2.	Hotel ThePremiere	Bintang 4
3.	Hotel Aryaduta	Bintang 4
4.	Hotel Mutiara Merdeka	Bintang 4

Sumber :Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru

Hotel Novotel sebagai salah satu Hotel berbintang 4 yang ada dikota pekanbaru, hotel ini tidak hanya bergerak dibidang pelayanan jasa perhotelan yang hanya sekedar menerima tamu untuk menginap, tetapi mereka juga menyediakan fasilitas pendukung pelayanan jasanya. Sarana penunjang kemudahan yang ada dihotel ini untuk dipakai dan dimanfaatkan oleh para tamu yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- Apa yang menjadi perlengkapan kamar hotel Novotel Pekanbaru
- Bagaimana peran *Roomboy* dalam membersihkan perlengkapan kamar Hotel Novotel Pekanbaru.

1.3. Batasan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana mengenai peran *roomboy* dalam membersihkan perlengkapan kamar hotel.

1.4. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian saya ini yaitu mengetahui peran *Roomboy* dalam membersihkan perlengkapan kamar Hotel Novotel Pekanbaru.

1.5. Manfaat Penelitian

- Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sabagai salah satu

- sumber informasi pengetahuan dibidang pariwisata, khususnya pada bidang perhotelan.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi pembaca dan referensi untuk penelitian berikutnya.
 - c. Sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut, dan menjadi sumbangan bagi penulisan masalah-masalah didunia perhotelan dalam pengembangan pariwisata.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi hotel:

- a. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002:2).
- b. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menteri Perhubungan No. Pm. 10 / Pw. 301/Phb.77).
- c. Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya didalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat *comfort* dan bertujuan komersial dalam jasa tersebut (SK. Menteri Perhubungan No. 241 / II /1970).
- d. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan/penginapan, makan, minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (SK. Menparpostel No. Km. 34 / NK 103 / MPPT. 87).

- e. Pengertian hotel menurut Wikipedia hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa Perancis kuno yang artinya tempat penampungan buat pendatang atau bias juga bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum.
- f. Pengertian hotel menurut Endar Sri (1996:8) hotel adalah suatu bangunan dikelola secara komersial guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makan dan minum, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalam serta jasa pencucian pakaian.

2.2 Klasifikasi hotel

Menurut Bagyono(2007 : 73) hotel dapat diklarifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu:

1. Luas dan jenis kamar
2. Jenis tamu yang menginap
3. Lama tamu menginap
4. Lokasi
5. Lama Buka Dalam Setahun
6. Berdasarkan Tarif Kamar
7. Menurut Bintang
8. Unsur atau Komponen Harga Kamar (Type of Plan)

2.3 Departemen yang terdapat di hotel :

1. *Front Office Departement*
2. *Personal Departement*
3. *Sales Marketing Departement*
4. *Food and beverage departement*
5. *Engineering Departement*
6. *Accounting Departement*
7. *Housekeeping Departement*

2.4 Pengertian Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian ata departemen yang mengatur atau

peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000: 20). *Housekeeping* Departement juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik diluar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office*, serta toilet (Rumekso, 2002: *Housekeeping Departement* atau tata graha ialah salah satu bagian salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh dapat meras naman dan aman berada di dalam hotel (Yayuk,1993:11).

Melihat dari arti katanya, maka peran *Housekeeping* departemen sangat penting didalam suatu hotl.Kadang-kadang *HousekeepingDepartement* dijadikan satu dengan *Front Office Departement*, menjadi *Room division*. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan kerja antara dua *Departement* tersebut sangat erat.*Front Office Departement* bertugas menjual kamar,sedangkan*Housekeeping Departement* bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual ,lengkap dengan fasilitas yang diperlukan.

2.5 Tanggung jawab terhadap staff

Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing dan saling menghargai dan disiplin.

2.6 Pengertian roomboy

Floor section sering juga disebut sebagai *room section*. Tugas pokok dari bagian ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas

tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *roomboy* setiap harinya.

A. Ruang Lingkup Kegiatan *room boys* :

- 1 Kamar-kamar hotel beserta kamar mandinya.
- 2 *Public area* (area umum). Misalnya : *lobby*, *restaurant*, *bar,toilet,kantor karyawan*
- 3 Penyediaan perlengkapan kamar, area umum, sarana kebersihan, dan pemeliharaan seragam karyawan.

B. Tanggung jawab *room boys* terhadap mnajemen:

Karena Lingkungan Kerja didepartement *Housekeeping* meliputi tenaga dan material bahan/bahan mahal, maka *departement housekeeping* harus melakukan sebagai berikut:

1. Mengadakan *supervise* dan latihan terhadap karyawan hingga tercapai efisiensi tenaga secara optimal.
2. Memilih *cleaning equipment & cleaning material* yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Selalu mengadakan inventaris terhadap semua barang.
4. Mengusahakan terbinanya antar semua departemen
5. Mengusahakan sistem yang baik.

C. tanggung jawab *roomboy* terhadap tamu :

- a. Menciptakan ruangan yang *comfortable* (nyaman).
- b. Mengusahakan ruangan yang terjamin kebersihan dan keamanan (*hygiene & safety*)

2.7 Kerangka Pemikiran



Sumber : Bagyono,2007, Pariwisata dan Perhotelan

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah informan maksud dari informan adalah seseorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang memberikan informasi keterangan kepada penelitian. Dalam penelitian ini penulis menentukan objek dalam penelitian ini adalah bagian *housekeeping* Hotel Novotel. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah *roomboy* atau *housekeeper*. Maksud dan tujuan penelitian untuk memecahkan masalah yang timbul. Hal ini dilakukan dengan jalan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dari informan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan disalah satu hotel bintang 4 di Pekanbaru yang beralamat di jl Riau no, 59, Kp. Baru, kecamatan senapelan, Kota PekanbaruRiau 28154 yang dilakukan pada bulan februari– Juli 2020.

3.3 Key informan

Bentuk penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Rakhmat: 2009: 28) menjelaskan bahwa penelitian ini berusaha menggambarkan keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi. Maka dari itu, penelitian kualitatif ini tidak dikenal adanya populasi dan sample.

3.4 Jenis Data Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer dan sekunder, sebagaimana diuraikan berikut ini :

a) Data Primer.

Merupakan sumber data penelitian yang secara diperoleh dari *housekeeping department* Novotel Hotel pekanbaru. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat. (Marzuki).

b) Data Sekunder

Data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 2005). Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal, artikel dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah :

a) Observasi

Merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang teliti. Observasi menjadi salah satu atau teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol kendalanya (Reabilitas) dan kesahihannya (Validitasnya) (Husain dan Purnomo).

Grove dan fisik, (1992) (dalam zulgaef, 2008 : 170) mengungkapkan bahwa metode pengambilan dan observasional sangat tepat untuk mengukur fenomena-fenomena yang terkait, misalnya pengalaman responden dalam mengkonsumsi jasa, selain itu metode ini juga memberikan gambaran informasi dunia nyata. Penulis akan mengamati kerja *roomboy* atau *housekeeper* dalam melakukan membersihkan perlengkapan kamar.

b) Wawancara

Singaribun, (1989) Soemardjadan Koentjaraninggrat (dalam Zulganef, 2008: 162) wawancara adalah suatu proses interaksi dan komunikasi antara penelitian dengan responden dimana pewawancara diharapkan

menyampaikan pertanyaan kepada responden secara lisan. merangsang responden untuk menjawabnya, menggali jawaban lebih jauh bila dikehendaki dan mencatatnya. Wawancara ialah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara atau interviewer, sedangkan orang yang diwawancarai juga dapat disebut dengan interview (Husaini dan Purnomo, 2011 : 55). Wawancara juga dapat diidentifikasi sebagai bentuk komunikasi langsung antara penelitian dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk Tanya jawab dalam hubungan tatap muka (W,G, 2002:119)

c) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumentasi (husaini, 2011:69)

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam buku manullang (2004: 35) untuk analisis kualitatif, terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu:

1. Menelaah sumber data
2. Reduksi data
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pariwisata Di Kota Pekanbaru

Kota pekanbaru adalah sebagai salah satu wilayah pemerintahan yang melaksanakan pembangunan dan memiliki arah dan tujuan tertentu yang harus dicapai melalui pembangunan di semua bidang, termasuk bidang sektor pariwisata.. Parawisata yang ada pada kota pekanbaru merupakan salah satu sektor selama ini yang masih termajinalkan sebagai sektor sampingan, sedangkan sumber daya telah tersedia melimpah untuk

mendukung pengembangannya, tinggal bagaimana strategi pengembangannya

4.2 Gambaran Umum di Kota Pekanbaru

Secara umum hotel merupakan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Akan tetapi semua fasilitas ini hanya diperuntuk bagi mereka atau tamu yang

4.3 Sejarah Perusahaan

Industri pariwisata merupakan salah satu faktor yang peranannya semakin besar dalam meningkatkan penerimaan devisa negara diluar minyak bumi dan gas. Hal ini dikarenakan Indonesia memiliki potensi yang cukup besar berupa keindahan alam, keragaman seni budaya dan peninggalan sejarah yang menarik wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Selain itu khususnya kota Pekanbaru merupakan kota bisnis yang berkembang dengan pesat yang sudah tentu akan ramai didatangi oleh orang-orang yang berkecimpung di dunia bisnis baik dari dalam maupun luar negeri.

Untuk mendukung sektor-sektor penunjang diantaranya yaitu dibidang akomodasi dan perhotelan. Hal ini menyebabkan setiap sektor yang bergerak dibidang jasa harus meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk itu, semakin banyak perhotelan yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang saling bersaing dalam mendapatkan pelanggan. Kenyataan tersebut mendorong salah satu seorang pengusaha Pekanbaru, yaitu Angelo Fernandus yang bekerjasama dengan teman-teman sesama pengusaha untuk memanfaatkan peluang bisnis tersebut dengan mendirikan sebuah hotel dengan nama HOTEL NOVOTEL.

Novotel Pekanbaru adalah sebuah hotel bintang 4 (****) dan termasuk kedalam jenis city hotel yang berada dibawah naungan management AccorHotels. Hotel Novotel Pekanbaru

diresmikan pada tanggal 24 Maret 2016 oleh gubernur Riau dan GM pertamanya adalah Bapak Abdul Malik Azhary. Sejak didirikannya hotel ini telah mengalami banyak perkembangan.

Hotel Novotel Pekanbaru dikelola oleh badan usaha yaitu PT. Putra Mahkota Raya. Novotel adalah salah satu dari jasa perhotelan yang beroperasi di kota Pekanbaru, yang letaknya cukup strategis bersebelahan dengan Mall Ciputra, yaitu di jalan Riau No. 59 Pekanbaru. Novotel Pekanbaru memiliki beberapa owner yaitu : Suman, Kasman Mawar, Angelo Fernandus, Anthony Melati, Ameng (Edison), Alexander Ang, Richard Kennedy Melati, Ng See Yong.

Berikut adalah nama-nama pimpinan Hotel Novotel sejak didirikan sampai saat ini: Abdul Malik Azhary (2016 - 2019), Sentot Lasiyanto (2019 – sekarang).

4.4 Fasilitas yang tersedia

Novotel Pekanbaru adalah salah satu dari jenis usaha perhotelan bertaraf internasional yang beroperasi di kota Pekanbaru berbintang 4 (****) dan didukung dengan fasilitas yang memadai.

1.fasilitas hotel Novotel pekanbaru memiliki beberapa type :

- a. *Superior* = 128 rooms
- b. *Superior with sofa bed* = 8 rooms
- c. *Deluxe* = 12 rooms
- d. *Junior Suite*= 2 rooms

Fasilitas kamar terdiri dari:

- a. *Wireless internet acces*
- b. *Telephone*
- c. *Individual bath tub or shower with hot and cold water*
- d. *Complimentary two bottles of drinking water*
- e. *Complimentary nationals paper*
- f. *Mini bar*
- g. *Safe deposite box*
- h. *Multi channel satellite LCD television*
- i. *Complimentary coffee & tea making facilities*

j. *Complete toiletries and aminities inci hair dryer, slippers, and bathdresses*

2. Fasilitas lainnya:
 - a. *laundry and dry cleaning service*
 - b. *smoking and smoking room*
 - c. *24 hours room service*
 - d. *24 hours operator*
 - e. *Business center*
 - f. *Bilingual hotel staff*
 - g. *guest praying room/ mushola*
 - h. *Large parking lot*
 - i. *Spa*
 - j. *Fitness center*
 - k. *Outdoor swimming pool*
 - l. *8 meeting or function room & 1 ballroom*

3. *All Day Dinning Restaurant (Food Exchange)*

4. *Molecule Gastro Bar*

5. *Gourmet Bar*

6. *Pool Bar*

4.5 Pelayanan Departement Hotel Novotel Pekanbaru

Dihotel terdapat beberapa pelayanan Departement, yaitu:

1. *Front Office*
2. *Housekeeping*
3. *Food & Beverage Departement*
4. *Sales and Marketing*
5. *Departement*
6. *Engineering Departement*
7. *Human Resouces Departement.*
8. *Spa Departement*

4.6 pelaksanaan promosi di hotel Novotel Pekanbaru

Hotel Novotel Pekanbaru melakukan promosi dengan melakukan tawaran-tawaran khusus. Bentuk tawaran ini bertujuan untuk meningkatkan kunjungan para tamu untuk menginap dihotel maupun mengadakan suatu acara. Untuk kegiatan promosi penjualan dihotel Novotel Pekanbaru yang dilaksanakan, antara lain:

1. *Paket tahun baru*
Yang dilakukan perayaan diakhir tahun .
2. *Member card*

Untuk para tamu yang sering berkunjung dihotel

3. Paket *dinner*

Untuk para tamu yang menginap akan diberi diskon 10%

4.7 Departement Housekeeping hotel Novotel pekanbaru

4.7.1 Fungsi departement Housekeeping

Menurut (Yayuk, 1993:11) *Housekeeping Departement* atau Tata graha ialah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dngan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh dapat merasa nyaman dan aman berada didalam hotel.

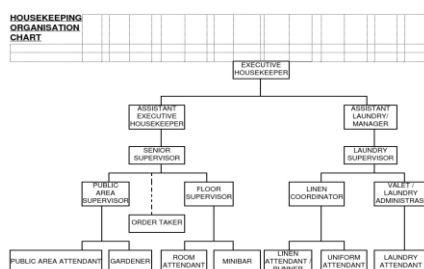
4.7.2 Bagian-bagiian Departement Housekeeping Hotel Novotel Pekanbaru

Bagian-bagian *Department Housekeeping* di Novotel Pekanbaru terdiri dari 4 bagian, yaitu :

- Publik Area*
- Roomboy*
- Laundry*
- Linen*

4.7. struktur organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Housekeeping



Sumber: Assistant Executive Housekeeper

4.8 Tugas Roomboy Pada Departement Housekeeping

- Melaksanakan kebersihan setiap kamar, berikut kelengkapannya

- Melaksanakan tugas *roomboy Station* dan *Roomboy Trolley*,
- Melaksanakan kebersihan setiap koridor terutama di depan pintu kamar yang dikerjakan oleh *Roomboy*.

4.8 Standard Operating Procedure Roomboy di Novotel Pekanbaru

- Kerapian penampilan
- Kesopanan
- Tata cara pelayanan yang terbaik.
- Perilaku
- Melengkapi *Trolley*
- Status kamar
- Membersihkan kamar yang terisi tamu
- Membersihkan kamar yang ditinggal tamu
- Making Bed*
- Membersihkan kamar mandi

4.8.1 Teknik Dan Prosedur Membersihkan Dan Menyiapkan Kamar

Berikut cara- cara atau teknik-teknik membersihkan kamar yaitu :

- Membersihkan toilet (*cleaning a toilet*).
- Prosedur membersihkan toilet,
- Alat-alat yang diperlukan untuk membersihkan
- Membersihkan bak mandi (*cleaning a bath tub*)
- Alat-alat dan bahan pembersihan yang diperlukan untuk mencuci / membersihkan bak mandi
- Prosedur mmbersikan bak mandi,
- Membersihkan Tempat mencuci Tangan (*Cleaning a Wash Basin*)
- Mempersiapkan Dan Melengkapi Kembali Kamar Mandi (*Restocking Bath Room*)
- Teknik dan Prosedur Membersihkan dan Menyiapkan Tempat Tidur

4.9 Peran Roomboy Dalam Membersihkan Perlengkapan Kamar Hotel Novotel Pekanbaru

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dilokasi penelitian berupa hasil wawancara dan observasi langsung

dilapangan. Untuk mendapatkan data mengenai

peran *Roomboy* dalam membersihkan perlengkapan kamar, penelitian mengadakan wawancara kepada subjek penelitian yang dimaksud.

4.9.1 Perlengkapan kamar

Dalam perlengkapan sebuah kamar hotel, ada berbagai fasilitas yang berbeda disetiap hotel-hotel lainnya, karena semua memang tergantung masing-masing kualitas serta kelas hotel itu sendiri.

penulis melakukan wawancara kepada *Assistand Executive Housekeeper* mengenai hal ini. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut ;

“untuk perlengkapan kamar di Hotel pekanbaru terdiri dari kamar mandi dan kamar tidur, kamar tidur ada bed, ada televise, ada lemari, ada kulkas kecil kita bilang minibar biasanya, telephone, save deposit box, meja kursi dan lain-lain. Untuk dikamar mandi kita menggunakan shower untuk dikamar superior dan deluxe, untuk dikamar junior suiet ada shower dan ada bath tub (bak untuk mandi) dikamar mandi tersedia juga washtufle dan toilet, toilet ada telpon juga tujuannya untuk memudahkan tamu kalau lagi ditoelet buang air kalau ada yang telpon bisa diangkat”. (hasil wawancara dengan subjek arka dius pada tanggal 20 juli 2020 pukul 10.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perlengkapan kamar sebuah hotel tersebut memiliki banyak perbedaan dengan kamar hotel lainnya dan tergantung pada harga kamar tersebut, apabila berbeda harganya maka akan berbeda fasilitas atau perlengkapan kamar tersebut.

4.9.2 Tata cara dalam membersihkan perlengkapan kamar

, penulis melakukan wawancaranya kepada *Executive Housekeeper* tentang hal yang sama. Berikut kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“ada, pastinya ada kalau standart kita pembersihan kamar ada step-stepnya/langkah-langkahnya yang pertama: kita harus persiapan dulu yaitu trolly, trolley kita preaper selengkap mungkin, serapi mungkin untuk mempermudah kita dalam bekerja setelah trollynya kita prepare. Langkah kedua: kita memasuki kamar tamu dengan SOP yang sudah ditentukan dengan mengetuk atau menekan bell sebanyak 3 kali, setelah kita masuk kedalam kamar yang harus kita lakukan pertama yaitu membuka gorden/jendela semua lampu dipastikan hidup setelah selesai dimatikan lagi termasuk tv dimatikan. Linen kotor kita streeping, kita terek kita letakkan trolley linennya dan sampah-sampah kita streping, gelas kotor kita bersihkan dan diletakkan pada tempatnyadan selanjutnya kita making bed untuk mempersiapkan tempat tidur hingga sedemikian rapi, setelah semua selesai barulah kita mendusting, sapu, di pel lantainya setelah itu barulah mebersihkan kamar mandinya.” (Hasil wawancara dengan subjek arka dius pada 20 juli 2020 pukul 10.00 wib).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bisa kita simpulkan bahwa dalam membersihkan kamar hendaklah kita mengikuti standart kebersihan kamar, mengikuti step-step atau tata cara yang sudah ditetapkan.

4.9.3. peran roomboy dalam membersihkan perlengkapan kamar

wawancara terhadap *Executive Housekeeper* mengenai peran *Romboy* dalam membersihkan perlengkapan kamar ini. Ia berpendapat bahwa semua *Roomboy*

sudah mengikuti SOP yang sudah ditetapkan dari dulu maupun SOP yang baru, dan mengikuti protocol kesehatan. Berikut kutipan wawancara sebagai berikut :

“peran roomboy dalam membersihkan perlengkapan kamar yang pastinya harus mengikuti sop yang ada, untuk disaat ini masa pandemi ada sop yang terbaru yang sudah kita susun dengan mengikuti protocol kesehatan, dan tata cara making bed yang harus hygiene dan sanitasi suatu kamar tersebut.” (Hasil wawancara dengan subjek arka dius pada tanggal 20 juli 2020 pukul 10.00 wib).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam membersihkan perlengkapan kamar yang pastinya harus mengikuti SOP yang berjalan atau SOP yang sesuai pada masa-masa tertentu, contohnya sekarang seperti masa pandemic ini sebagai *Executive Housekeeper* harus sigap dalam memberi arahan kepada *Roomboy* dalam menjalankan SOP yang terbaru.

4.9.4 Membersihkan Debu (Dusting)

wawancara kepada *Executive Housekeeper* mengenai cara membersihkan debu (*dusting*) yang baik, atau teknik khusus dalam membersihkan debu. Berikut hasil wawancaranya sebagai berikut :

“untuk membersihkan debu (dusting) mempunyai teknik yang baik searah dengan jarum jam atau berlawanan, gunanya supaya tidak ada yang tertinggal saat mendusting, kalau system acak pasti ada yang tertinggal dan tidak berurutan.” (Hasil wawancara dengan subjek arka dius pada tanggal 20 juli 2020 pukul 10.30 wib).

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas ini terdapat teknik khusus dalam

melakukan dusting ini sendiri dengan yang searah jarum jam apa bila melakukan dengan beracak-acakan maka pasti akan ada *Furniture* yang tertinggal untuk di *dusting*. Dan untuk yang terkena noda tidak baik digunakan dengan teknik *mendusting* akan lebih baik digunakan dengan teknik *damp dusting*.

4.9.5 Damp Dusting

melakukan wawancara kepada *Executive Housekeeper* mengenai *Damp Dusting*. Ia berpendapat bahwa saat melakukan *Damp Dusting* yang menggunakan *Cloth* hendaknya menggunakan *chemical* yang sesuai. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“kalau dusting itu kita mengelap debu tanpa menggunakan chemical atau air, kalau damp dusting kita menggunakan chemical atau alat untuk mendusting itu seperti cluth, lalu kita basahin terus kita press supaya tidak terlalu basah, kalau damp yang lembab gunanya supaya debu yang ada akan lengket ke cluth/ kainnya bedanya itu. Dusting tanpa menggunakan chemical, kalau damp dusting kain lapnya itu harus lembab.” (Hasil wawancara dengan subjek arka dius pada tanggal 20 juli pukul 10.40 wib).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *Damp Dusting* ini lebih *Higyenis* dari pada *Dusting* karna *Cloth* yang digunakan lembab, dan mengandung *Chemical* yang berbahan khusus, dibandingkan dengan *Dusting* yang hanya menggunakan *Cloth* yang kering semua debu tidak akan menempel dengan kain *Cloth* ini sendiri.

4.9.6 Polishing

wawancara bersama *Assistant Housekeeper* mengenai *Polishing*. Dan ia berpendapat bahwa *Polishing* ini memang ada hari-hari tertentu atau berschedule dan tidak bisa sembarang memakai *Chemical* itu sendiri yang akan berpengaruh besar pada *Furniture* itu

sendiri. Berikut adalah kutipan wawancaranya :

“ polishing ini memoles teruntuk atau terkhusus bagi yang berbahan kayu saja, dan tidak setiap hari dilakukan, tergantung tingkat kotorannya saja apabila sangat kotor maka wajib di polishing tapi apabila tidak ada kotoran sebaiknya tidak perlu dilakukan polishing itu sendiri, dan untuk prosesnya sendiri itu sama saj kita mendusting seperti biasa tapi yang membedakannya kita harus membersihkan furniture tersebut dan baru bisa dipolishing dengan menggunakan chemical yang khusus agar nanti terlihat mengkilap.” (Hasil wawancara dengan subjek Arka Dius sebagai Assistant Housekeeper tanggal 20 juli 2020 pukul 10.45 wib)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa *Polishing* ini tidak bisa sembarangan. *Polishing* ini juga mempunyai teknik khusus dalam memolesnya dan menggunakan *Chemical* yang khusus agar terlihat mengkilap. *Polishing* ini juga tidak bisa dilakukan rutin setiap hari seperti membersihkan *Furniture* yang lain.

4.9.7 Glass Wipping

penulis juga melakukan wawancara dengan *Asisstant Housekeeper* tentang *Glass Wipping*. Ia berpendapat bahwa dalam melakukan *Glass Wipping* ini termasuk sedikit lama dalam pekerjaannya karena dikaca ini sendiri sedikit susah dibersihkan dengan sempurna atau dengan mengkilap. Terkadang apabila sudah kering dibaian kaca terdapat noda atau bebayang di kaca tersebut. Berikut kutipan wawancaranya :

“glass wipping yaitu pembersihan kaca dengan peralatannya ada wiper atau karet untuk menarik kotoran ada glass washer untuk mencuci kaca dan menggunakan chemical khusus yaitu glass kliner. Untuk membersihkannya glass

washer tadi basahin dengan chemical lalu kita sapu di kaca atau disemprot seperti mencuci, setelah itu baru kita tarik dengan menggunakan glass whiper supaya kaca yang kita cuci tadi ditarik dan kotorannya akan turun, setelah itu baru kita finishingnya kita dusting lagi dan kita lap supaya kotoran atau chemical yang tertinggal itu akan bersih dan tidak berbecak atau berbayang. Kalau dikamar kita di Novotel Pekanbaru ini media yang menggunakan kaca atau jendela itu kebanyak dikamar mandi, semua kamar mandi terdiri dari kaca di washtuffle ada cermin dikaca, shower juga dindingnya kaca pintunya juga kaca. Jadi ada program pembersihan kacanya dan setiap program wajib dibersihkan karna daerahnya basah, kaca yang basah wajib dikeringkan karna kalau tidak akan menumbuhkan watermark (berbayang), karna kacanya akan terlihat kotor. Jendela kita juga terbuat dari kaca.” (Hasil wawancara dengan subjek arka dius pada tanggal 20 juli 2020 pukul 10.55 wib.)

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang *Glass Wipping* ini bisa disimpulkan bahwa bagian kaca harus dilakukan dengan semaksimal mungkin agar terlihat bersih dan tidak berbecak sedikit pun agar kamar atau hotel ini terlihat bersih karena kaca ini sering atau mudah sekali kotor, apabila sudah terpecikan air maka kaca langsung membekas atau kotor.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

1. Dalam perlengkapan kamar Hotel Novotel pekanbaru ini sendiri sudah memenuhi standar berbintang, dan kamar ini juga memiliki perbedaan antara kamar yang lain

- tergantung tipe kamarnya dan harganya.
2. Untuk membersihkan kamar ini sendiri mereka mempunyai cara-caranya atau tata caranya sendiri. Dalam membersihkan kamar ini mereka juga melakukannya pada pagi agar tidak mengganggu para tamu, karena dipagi hari tamu pada melakukan *Breakfast direstaurant*.
 3. Dalam membersihkan kamar ini juga mereka menerapkan *SOP* yang berlaku di hotel itu sendiri, dan ditambah sekarang ini adanya wabah covid-19 ini mereka langsung sigap mengupgrade *SOP* nya sesuai *Protocol* yang berlaku.
 4. *Mendusting* dan *Damp Dusting* ini juga ada tekniknya harus melakukannya dengan searah jarum jam atau berlawanan jika secara acak maka akan ada benda atau *Furniture* yang tertinggal, bagi mereka *Damp Dusting* ini lebih *Higienis* dibanding *Dusting* Karena debu tidak semua terangkat oleh *cloth*.
 5. Dalam *Polishing* mereka tidak membenarkan untuk rutin karena akan merusak *Furniture* tersebut.
 6. Dan terakhir *Glass Wipping* ini dilakukan harus dengan semaksimal mungkin karena kaca ini sendiri cepat kotoranya, apabila kena percikan air saja maka langsung menibulkan bercak, jadi mereka sangat teliti sekali.

5.2 SARAN

Untuk perkembangan yang akan datang penulis memberikan beberapa saran untuk pihak *Roomboy* terutama Pada Departement housekeepingnya ;

1. Sebaiknya diadakan pelatihan untuk karyawan yang baru agar tau *SOP* yang benar, dan saat ditanya oleh pihak hotel atau yang lainnya lebih mengerti dan bisa untuk menjawab.
2. Diharapkan *Supervisor* bisa lebih teliti dalam pengecekan saat *Roomboy* membersihkan kamar, karna masih banyak *Roomboy* yang masih sering meninggalkan atau kurang bersih.
3. Dan untuk *mendusting* ini juga *Roomboy* masih sering asal-asal dan sangat jarang untuk menggunakan *Cloth* yang khusus melainkan menggunakan handuk tamu itu sendiri, jadi untuk pihak *Asisstant Housekeeper* atau *Supervisor* agar lebih sering menyediakan *cloth* khusus untuk *mendusting* itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2000. *Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional)*. PT.Gramedia Pusat Utama. Jakarta
- Agus, Sulastiyono. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung. Alfabeta
- Akbar, Husaini Usman, Purnomo Setiadi, *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara, 2009
- Anderson, P.O., Knoben,JE., & Troutman, W.G. 2002. *Handbook Of Clinical Drug Data* (10th edition). USA. McGRAW- Hill Medical Publishing division.
- Bagong. Suyatno. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenada

- Bagyono, 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. ALFABETA. Bandung 2007.
- Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung; ALFABETA
2008. *Housekeeping Hotel Problem Solving & Terminologi*. Bandung: ALFABETA
2009. *Management Housekeeping Hotel*. Alfabeta. Bandung
- Bataafi, Wisnu. 2006. *Housekeeping Departement Floor & Public Area Job Description & Standart Operating Procedure*. Bandung: Alfabeta
- Daft, Richard L 2006. *Manajemen*, Edisi 6. Jakarta Salemba Empat
- Endar, Sugiarto Dan Sri Sulasti Ninggrum, 1996, *Pengantar Industry Akomodasi Dan Restoran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Umum
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management And Marketing Public Relation*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: Garsindo
- Lawson, Fred, 1976. *Hotel Motels And Condominiums (Design Planning And Maintance)*, Firsh Publish Great Britain By The
- Manullang, (2004), *Manajemen Personalia*, Edisi, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Manurung, Heldin Dan Trizno Tarmozi (2002), *Hotel Front Office*, Edisi Pertama. Jakarta : Kesaint Blanco