PENERAPAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE MAKE UP ROOM PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL FOX HARRIS PEKANBARU

Oleh : Ahmad Rizki Fauzan
Ahmad.rizki1902@student.unri.ac.id
Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief SS.T MM.Par
Ifanmr10@gmail.com
Program Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

During Covid-19 pandemic, the hospitality world received a very large negative impact on the rules for reducing activities outside the home which caused the decline in the income of various hotels in Indonesia. Hotel Fox Harris Pekanbaru is a four-star international class hotel that implements various kinds of service procedure innovations in tackling situations such as those that occur due to the presence of the Covid-19 virus, by implementing a system of strict health protocol rules to maintain maximum and guaranteed service to guests. This study aims to find out what health protocols are implemented in standard operating room cleaning procedures during the Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative descriptive method to analyze the problem based on data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and documentation. The results of this study can be concluded that the Hotel Fox Harris Pekanbaru has implemented standard operating procedures for cleaning rooms that are effective in preventing the spread of the corona virus accompanied by strict health rules.

Keywords: *Hotel, (SOP) Make Up Room Hotel Fox Harris Pekanbaru*

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi Covid-19 melanda dunia telah mengakibatkan pengaruh yang sangat besar terhadap industri perhotelan di Indonesia. Media massa memberitakan terkait dengan penutupan beberapa usaha perhotelan di Pekanbaru dan kota-kota besar lainya. Pihak managemen hotel telah melakukan berbagai usaha dan juga di bantu oleh pemerintah untuk dapat mengurangi dampak kerugian bagi indistri perhotelan pada saat pandemi Covid-*19*.

Bagian atau departemen yang bekerja untuk mengawasi bidang kebersihan dan kelestarian lingkungan hotel disebut housekeeping. Damayanti (2022) menjelaskan bahwa seorang housekeeping bertanggungjawab pada pemeliharaan kamar hotel yang meliputi kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tersebut, berikut juga bar, restoran dan tempat karyawan dan tempat umum lainya yang ada dalam hotel, kecuali ruangan khusus seperti kitchen area. Selanjutnya definisi housekeeping merupakan satu departemen operasional dalam hotel yang memiliki tanggungjawab mengatur semua kebutuhan hotel dan bertanggungjawab terhadap kenyamanan para tamu yang menginap di kamar hotel. Sehingga housekeeping harus menata peralatan kamar, mendekorasi ruang, memperbaiki kerusakan, serta menjaga kebersihan dan kenyaman agar para tamu merasa nyaman dan menyenangkan menginap di kamar hotel.

Standard Operating Procedure (SOP) menurut Tjioto Atmoko (2008) adalah suatu pedoman atau aturan dalam melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya, sehingga adanya pedoman ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja suatu departemen berdasarkan pada prosedur kerja, indikator teknis juga system kerja pada bagian unit kerja tersebut. Selanjutnya Stoner (1990:116) menjelaskan bahwa SOP merupakan suatu panduan yang dibuat untuk diikuti sesuai dengan kebijakan yang tertulis dalam pedoman atau prosedur yang dapat memberikan kemudahan dalam melaksanakan urutan tugas/kegiatan rutin sehari hari.

Dari uraian tersebut diatas, penulis berpendapat bahwa SOP pembersihan kamar yang sudah masih belum cukup untuk mengatasi situasi pada masa pandemi Covid-19, maka karna itu pihak hotel harus memiliki inovasi baru dalam hal melayani tamu, sehingga tamu yang ingin menginap dapat yakin dengan keamanan dan kebersihan pada kamar hotel yang ingin ditempati, berikut ini penulis telah menggabungkan data keluhan yang dapat kita lihat pada Tabel 1.1 mengenai pelayanan kamar dari beberapa hotel di Pekanbaru yang bertujuan untuk menentukan tempat pengamatan penelitian nantinya.

Tabel 1.1
Daftar Keluhan Tamu di Beberapa Hotel Bintang 4 Kota Pekanbaru

No.	Nama Hotel	Waktu	Jumlah
1.	The Premiere	2020-2021	0
2.	Novotel Pekanbaru		2
3.	Prime Park Pekanbaru		3
4.	Grand Centra Pekanbaru		4
5	Fox Harris Pekanbaru		6

Sumber::http//profil-hotel-bintang-empat-pku, 2021

Pada **Table 1.1** di atas dapat dilihat bahwa Hotel FOX Harris Pekanbaru mendapati keluhan paling banyak terkait masalah pada room, baik dari segi pelayanan dan kebersihan pada kamar dari rentang waktu tahun 2020 sampai dengan tahun 2021. Sebab itu penulis memilih Hotel FOX Harris Pekanbaru sebagai tempat dilakukannya observasi. Berikut uraian keluhan tamu di Hotel Fox Harris Pekanbaru:

Tabel 1.2
Data Keluhan Tamu di Front Office

No.	Nama	Nilai	Ulasan
1.	KAM	Januari 2020	*"Room didn't change bed sheet"*
2.	AM	Januari 2020	"Kasur tidak bersih. *Room boy* tidak ramah"
3.	Agus Supriyadi	Maret 2020	"*Ameneties* tidak di *refill*"
4.	As	Maret 2020	" Kamar berdebu '
5.	Ann L	December 2020	"*The room and toilets very bad smell"*
6	Ismadani	Maret 2021	"*The closet was dirty"*

Sumber: Tripadvisor, 2021

Industri pariwisata di Indonesia harus menyediakan waktu agar dapat beradaptasi dengan pandemi COVID-19. Solusi berupa kebijakan untuk mendorong pemulihan sektor pariwisata perlu di design ulang untuk menerapkan penggunaan teknologi dalam industry pariwisata dan menyesuaikan dengan perubahan perilaku masyarakat. Termasuk dengan cara membersihkan dan merevitalisasi distinasi wisata dan Badan Kepariwisataan Nasional pada awal " New Normal" (Sofia, 2017).

Sebagai seorang yang bekerja dibidang hospitality industry, room attendant harus dapat memberikan perhatian yang baik kepada tamu, departemen dan dirinya sendiri. Selanjutnya bagian room attendant adalah seorang yang mampu memberikan kesan pertama (First Impression) yang baik atau bernilai positif, karena sebagai room attendant adalah wakil perusahaan hotel tempat dia bekerja dan juga mewakili dirinya sendiri.

Tingkat hunian kamar dapat memberikan penilaian terhadap kebersihan dan pelayanan hotel. Semakin banyak yang menginap di hotel tersebut maka semakin banyak keuntungan yang diterima oleh pihak hotel. Sehingga pengelolaan dan pelaksanan operasional hotel seharus melibatkan semua bagian yang mengelola hotel tersebut. Menurut Fadhli (2017) bagian yang bertugas pada pemeliharaan kamar hotel adalah room attendant, dimana seorang room attendant berkewajiban mengelola dan menjaga kebersihan, keindahan serta kenyamanan selama para tamu hatel menginap.

Untuk dapat memperoleh hasil kebersihan yang maksimal dan tetap menjaga kebersihan kamar supaya tamu selalu merasa nyaman untuk menginap, maka sangat diperlukan penerapan Standart Operational Make Up Room oleh Room attendant. Selanjutnya menurut Kotschevar & Luciani (2007: p.188) bahwa standar operasional prosedur untuk pembersihan kamar harus dilakukan sesuai dengan urutan yang telah di tentukan oleh setiap hotel. Pengertian standar operasional prosedur adalah suatu ketetapan atau aturan khusus, prinsip atau suatu aturan yang di tetapkan untuk dipedomani sebagai acuan bagi

karyawan dalam melaksanakan tugas/kegiatan secara konsisten.

Maka dari pernyataan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Penerapan Standar Operasional Prosedur Make Up Room Dalam Masa Pandemi Covid-19 di Hotel Fox Harris Pekanbaru"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka diperoleh rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Make Up Room selama masa Pandemi COVID-19 di FOX Harris Pekanbaru?
2. Apa saja alat atau Chemical yang digunakan mencegah penyebaran virus Covid-19 di area kamar Hotel Fox Harris Pekanbaru?
3. Apa saja aturan protokol kesehatan yang diterapkan oleh pihak management hotel Fox Harris Pekanbaru terhadap karyawan room attendant selama masa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, diharapkan bahwa dengan penelitian ini akan mencapai tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Make Up Room selama Pandemi COVID-19 di FOX Harris Pekanbaru ?
2. Untuk mengetahui alat ataupun Chemical apa saja yang digunakan untuk dapat mencegah penyebaran virus Covid-19 di area kamar Hotel Fox Harris Pekanbaru?
3. Untuk mengetahui aturan protokol kesehatan yang di terapkan kepada room attendant.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat dari penelitian ini agar dapat membantu pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Manfaat dari hasil penelitian ini yaitu: hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan kekayaan intelektual dan wawasan mahasiswa, serta menerapkan ilmu pengetahuan di lapangan terkait dengan judul dan akan menambah wawasan mengenai pemecahan permasalahan dan kajian mengenai Standar Operasional Prosedur Make Up Room selama Pandemi COVID-19.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi suatu masukan pertimbangan bagi Hotel FOX Pekanbaru dalam menyiapkan akomodasi yang berkualitas dan bersih tentunya dalam hal Make up room pada Pandemi COVID-19.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Housekeeping

Housekeeping merupakan sebuah departemen dalam pengelolaan kebutuhan hotel, asal kata housekeeping yaitu house yang artinya rumah dan keeping artinya memelihara atau menjaga. Seseorang yang bekerja pada bagian housekeeping disebut housekeeper. Bagian Housekeeping bertanggungjawab terhadap kebersihan, kerapian dan kenyaman serta kebutuhan para tamu yang menginap di hotel (Rumekso, 2002:4). Selanjutnya Rumekso (2002:1) menjelaskan bahwa tugas housekeeping depatemen meliputi semua bagian dalam dan luar hotel seperti ruang kamar tamu, office, toilet serta ruang makan.

Menurut Agusnawar (2000:20) pengertian housekeeping yang terdiri dari dua suku kata yaitu house artinya rumah, hotel atau wisma dan to keep pengertiannya memelihara, mengatur atau merawat. Sehingga pengertian housekeeping adalah suatu departemen operasional yang

mengelola atau menata semua peralatan, memperbaiki bila ada kerusakan, menjamin kebersihan dan mendesign tata ruang baik di dalam atau di luar hotel. Sehingga hotel akan terlihat menarik, rapi, bersih dan dapat memberikan kenyamanan pada tamu hotel.

Dari uraian para ahli sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan pengertian Housekeeping atau Tata Graha adalah suatu departemen yang memiliki tanggung jawab besar terhadap kebersihan dan kelestarian lingkungan hotel, agar dapat menciptakan keadaan lingkungan yang baik dan suasana yang nyaman untuk para tamu.

2.2 Ruanglingkup Section di Housekeeping Department

2.2.1 Room Section

Room section fungsi pokoknya sebagai penjamin kebersihan, kerapian, keindahan, ketenangan dan menyediakan perlengkapan kelengkapan pada kamar hotel. Pekerjaan itu dapat dilakukan oleh seseorang yang dipanggil room attendant. Staf ini harus memberikan service yang terbaik supaya penghuni kamar hotel merasakan kenyaman, ketenangan, dan keamanan selama menginap di kamar hotel. Room attendant dipimpin dan di awasi oleh bagian room floor supervisor.

Kebersihan, kenyamanan, ketenangan dan keamanan pada kamar hotel merupakan bagian pelayanan yang harus di suguhkan kepada para tamu yang menggunakan jasa penginapan di hotel. Kepuasan para tamu menginap terhadap pelayanan yang diberikan pihak hotel akan meningkat jumlah tamu hotel, sehingga akan meningkatkan pendapatan hotel. Kriteria pelayanan seperti ini wajib dilakukan pihak hotel sehingga tamu hotel merasa puas dan dapat menjadi tamu tetap (repeat guest).

Syarat kebersihan dan kerapian ruang hotel saja belum cukup dan harus ditunjang dengan perilaku serta sikap yang baik dan sopan. Meskipun bagus dan menariknya pakaian seragam yang dipakai oleh pelayan hotel tidak akan bermanfaat. Hal tersebut merupakan suatu kewajiban dan menjadi tanggungjawab bagi seorang Room Attendant.

2.2.2 Public Saction

Seorang public section tugas utamanya menjaga keindahan, kenyamanan, kerapian serta kebersihan baik didalam ruangan atau diluar ruangan hotel, tidak termasuk kamar tamu. Tanggungjawab Public area section sangat luas yaitu meliputi semua area umum, maka Public Area Section dapat dibagi atas tiga sub seksi, yaitu:

1. Housemen adalah staf yang bertugas menjaga kebersihan areal hotel yang meliputi pembersihan lobi, toilet, salasar dan koridor, ruang perjamuan, restoran.
2. Gardener adalah staf yang bekerja memelihara dan merapikan semua tanaman dalam taman diluar ruang hotel juga dalam ruangan.
3. Sport and Recreation bertanggungjawab terhadap pengaturan dan pemeliharaan semua fasilitas rekreasi dan sport seperti area kolam renang, tempat fitness.

2.2.3 Laundry Section

Laundry section merupakan bagian dari operasional pada departemen housekeeping yang mempunyai tugas pokok terhadap kebersihan atau pencucian linen baik yang berasal dalam hotel, seperti restoran, kamar hotel, dan ruang pertemuan juga termasuk pakaian seragam staf hotel maupun dari luar hotel. Saat ini jasa Laundry dari luar hotel juga banyak diterima, dimana hal ini akan dapat meningkatkan penghasilan dari hotel. Kegiatan laundry dalam suatu hotel sangatlah penting karena akan menentukan tingkat kenyamanan para tamu. Bagyono (2003:5) menyatakan proses laundry dilakukan bertujuan untuk:

1. Menjaga kebersihan (Clean) terutama dari linen agar terbebas dari noda dan kotoran. Sehingga kamar dan tempat

umum akan terasa bersih. Tingkat kebersihan ini ditentukan oleh keahlian petugas mengerjakannya dan juga alat yang digunakan.
2. Kenyamanan (Comfortable), staf housekeeping mengharapkan agar para pengunjung yang menginap dapat puas. Fasilitas bantal dan tempat tidur yang bersih dan empuk, udara dalam dalam ruangan yang hangat dan segar akan memberikan rasa nyaman bagi tamu yang menginap.
3. Menarik (Attractive) adalah design yang indah dari hotel akan menarik bagi para tamu. Sebuah hotel harus dilengkapi dengan restoran, perabotan serta taman yang sedap dipandang mata. Yang penting dilakukan adalah penataan dengan rapi dan teratur agar terkesan menarik. Agar supaya terkesan menarik peralatan hotel tidak harus selalu mewah.
4. Keamanan (Safe) merupakan semua rangkaian pekerjaan yang dilakukan housekeeping paling diutama rasa aman dan keselamatan bagi staf yang bekerja maupun pengunjung hotel.
5. Kondisi Ramah Tamah (Friendly Atmosphere) Staf housekeeping wajib memiliki dan melakukan tugasnya dengan ihklas, ramah, ceria dan sopan agar para tamu merasa nyaman. Suatu kesalahan yang fatal bila pelayanan terhadap tamu dilakukan dengan tidak ramah atau sopan.

2.3 SOP Make up Room

Pengertian membersihkan kamar atau make up room oleh Al Baatafi (2006:243), adalah langkah-langkah dalam melaksanakan kegiatan kerja membersihkan kamar tamu bila tamu telah check-out ataupun Extand (lanjut menginap), Karakteristik atau ciri-ciri kamar yang segera harus dibenahi oleh room attendant yaitu:

1. Kamar yang sedang di tempati oleh tamu (Cleaning an occupied room)
2. Kamar yang tidak dihuni atau sedang kosong dari tamu (Clearing a vacant room)
3. Kamar yang telah ditinggalkan oleh tamu (Clearing a check out room) harus segera di bersihkan agar dapat di tempati oleh tamu baru.

Penanganan kamar disesuaikan dengan karakteristik kamar tersebut, menurut para ahli sebagai berikut:

2.3.1 Clearing an occupied room

Occupied merupakan kamar sedang ditempati tamu, sehingga cara penangananya perlu perhatian yang khusus dibandingkan dari menangani kamar yang kosong (Rumekso (2002:73). Hal ini disebabkan karena kamar yang sedang ditempati tamu akan ditemukan banyak barang sehingga staf pembersihan harus hati-hati.

Room boy seharusnya tidak melakukan pemindahan barang milik tamu. Membersihkan kamar yang sedang dihuni tamu (occupied) sebaiknya dilakukan dengan cepat, bersih dan hati-hati. Pembesihan kamar occupied mengikuti prosedur berikut:

1. Pintu harus diketuk tiga kali dengan memperkenalkan diri. Petugas menunggu sampai pintu dibuka oleh tamu. Pada saat pintu terbuka segera berikan salam (greeting) dan tanyakan apakah diizinkan untuk membersihkan kamarnya.
2. Agar ruang kamar terlihat terang dibukakan Black out curtain. Dikeluarkan peralatan room service bila ada ke room boy counter.
3. Buang sampah pada kantong sampah, bersihkan sisa rokok masukkan dalam trolley sampah
4. Terlebih dahulu pindahkan barang milik tamu yang terdapat diatas matras ke atas meja (dressing table) sebelum bed dibersihkan.

5. Kembali letakkan barang milik tamu ke tempat awalnya dengan baik dan rapi.
6. Bersihkan dan cuci terlebih dahulu gelas-gelas yang telah dipakai sebelum memberihkan kamar mandi dan kemudian ganti handuk yang telah basah/kotor
7. Bersihkan debu (dusting) dan dilengkapi kembali guest supplies dan kembali diisi tempat air (water jug)
8. Lampu diperiksa, bila ada yang telah tidak berfungsi, segera laporkan kepada atasan untuk segera di tukar.
9. Karpet di bersihkan dengan divakum.
10. Bila ruang sudah selesai dibersihkan beritahu kepada tamu untuk izin keluar dengan ramah dan sopan.
11. Pintu ditutup kembali dengan baik dan yakinkan pintu kembali telah dikunci

2.3.2 Clearing an vacant roomoccupied room

Pembersihan kamar yang tidak dihuni (vacant room) juga perlu dilakukan agar peralatannya tidak berdebu atau kotor oleh room boy. Room boy juga melakukan pengecekan terhadap kondisi perlengkapan kamar, apabila ada yang kurang seperti kebutuhan guest supplies dan linen supplies segera di lengkapi. Dan bila ada peralatan yang rusak dilaporkan kepada floor supervisor supaya di buatkan permintaan kepada engineering departemen untuk memperbaiki. Sehingga apabila ada tamu yang akan masuk (check in) kamar sudah lengkap dan rapi untuk ditempati. Room boy membersihkan vacant room setelah terlebih dahulu membersihkan kamar occupied dan chech out. Cara membersihkan kamar secara berurutan mulai dari pintu masuk searah jarum jam dan terakhir kembali di pintu masuk. Cara kerja seperti ini akan lebih efektif, hemat tenaga dan waktu Rumekso (2005:124).

Peralatan yang digunakan untuk kebersihan antara lain: kain lap (dust cloth untuk membersihkan perlengkapan atau peralatan dari logam, kayu atau rotan), lap khusus (glass cloth khusus membersihkan cermin dan kaca), dan pembersih kaca (glass weeper).

Bahan pembersih yang umumnya di gunakan untuk furniture seperti shine up, metana dan bahan pembersih cermin dan kaca (glass cleaner).

Bagian-bagian yangpenting dibersihkan adalah: pintu masuk kamar utama, wardrobe, luggage rack, full length mirror, refrigenerator, dressing table with dreaver and chair, dressing mirror, TV table dan televisi, coffee table and chair, window glasses and window frame, head board, picture and frame, night table and night lamp, telephone, lubang mesin pendingin (AC grill), Bathroom mirror dan wash basin table.

2.3.3 Cleaning an Check-out room

Kamar tamu yang telah di tinggalkan oleh tamu (check-out) perlu dibersihkan dan dirapikan oleh room section segera, supaya kembali dapat dijual pada tamu yang baru. Pembersihan kamar tamu yang dikerjakan oleh room section setelah tamu baru meninggalkan kamar di sebut dengan "Cleaning check-out room" (Rumekso, 2005:92). Langkah-langkah membersihkan kamar check-out sebagai berikut:

1. Staf pembersih kamar room attendant terlebih dahulu mempersiapkan semua peralatan kerja ke dalam trolley. Selanjutnya room attendant membawa trolley dan meletakkannya pada bagian pinggir koridor berdekatan dengan pintu kamar yang akan dibersihkan. Penting di perhatikan letak trolley agar tidak mengganggu jalan tamu ataupun karyawan yang melalui corrridor.
2. Sebelum memasuki kamar, pintu diketuk tiga kali atau menekan bel dan menyebut identitas:"housekeeping". Kemudian ditunggu beberapa waktu, bila jawaban tidak ada maka dapat pastikan tamu sudah keluar dari kamar.

3. Pintu kamar dibuka secara perlahan dan hati-hari dengan memakai kunci yang dimiliki (master key).
4. Lampu dalam kamar dihidupkan untuk mencek apakah ada lampu yang sudah mati. Apabila ada lampu yang sudah tidak hidup dilaporkan pada floor supervisor supaya dibuatkan permintaan kerja untuk engenering, supaya dapat penggantian yang baru.
5. Berikut buka gorden (black out curtain) supaya ruang kamar jadi terang.
6. Periksa kelengkapan barang lainnya dalam kamar yang kemungkinan terbawa tamu saat meninggalkan kamar, diantaranya: asbak, remote control dan handuk. Segera dilaporkan pada front office cashier bila ada barang terbawa oleh tamu untuk ditanyakan atau menagih bayarannya.
7. Room attendant memeriksa barang dari tamu kamar yang tertinggal dalam lemari, laci atau diatas meja, apabila ada dilaporkan segera ke front office, untuk mengetahui apakah tamu hotel tersebut masih berada di areal lobi, agar room attendant bisa menyerahkan pada pemiliknya secara langsung. Namun apabila tamu hotel sudah tidak di di lobi, maka barang tersebut diserahkan ke kantor housekeeping, juga diinformasikan ke bagian floor supervisor untuk diserahkan kepada office clerk agar di buatkan catatan dalam buku lost and found dan dilakukan penyimpanan di lemari.
8. Bila ada peralatan bekas makan dan minum tamu dalam kamar segera dikeluarkan, seperti peralatan piring, sendok-garpu dan gelas, selanjutnya meletakkan dalam pantry atau room attendant counter atau memberitahu agar diambil oleh room service.
9. Kegiatan berikutnya adalah menata/merapikan tempat tidur, sehingga kamar siap ditempati.

2.3.4 Making bad procedure

A. Triple Sheet (3 *Sheet*)

Merapikan tempat tidur atau making bed dengan dua sheet sebagai berikut:

1. Mulai dari bagian bawah; tempat tidur strip adalah yang memiliki roda sehingga mudah bagi room attendant bekerja merapikan, serta bed memiliki per (pegas) sehingga tamu hotel saat tidur nyaman
2. Rok kasur (bed skirt) biasa dimiliki tempat tidur yang berkolong, warnanya biasanya menyesuaikan dengan warna interior yang ada dalam kamar
3. Bahan matras yang berbeda-beda seperi kapuk, busa dan lainya
4. Pelindung matras (bed protector) berfungsi sebagai menyerap panas pada kasur berbusa juga dapat menahan cairan serta kotoran lainya sehingga matras tidak basah atau kotor.
5. Sheet I berfungsi melindungi matras secara keseluruhan juga sebagai sprai alas tidur, yang letaknya diatas bed pad.
6. Sheet II berfungsi menutupi selimut dari bagian bawah secara terbalik. Hal ini menjaga agar selimut tidak cepat kotor dan tidak mengenai kulit secara langsung, yang bisa menyebabkan alergi.
7. Selimut (blanket) berfungsi melindungi diri dari udara ruangan yang dingin
8. Bantal dan sarung bantal (pillow dan pillow case) digunakan saat tidur sebagai alas kepala.
9. Bagian paling atas terdapat penutup kasur atau bed spread berfungsi menutupi bed supaya terlihat rapi, bersih dan indah. Warna dan motif dari bed spread disesuaikan selaras dengan interior ruang kamar hotel.

Teknik prosedur making bed pada sheet 3 adalah:

1. Tempat tidur (bed) ditarik terlebih dahulu supaya mudah dalam melakukan pekerjaannya

2. Letakkan kembali peralatan seperti kertas, hanger yang sudah di pakai tamu pada tempat semula
3. Lena yang sudah kotor di lepaskan, termasuk pillow case, selimut, sheet I dan sheet II, dengan memperhatikan apabila ada benda-benda milik tamu yang terselip diantara sheet.
4. Apabila ada lena yang kotor atau rusak, segera dipisahkan dan diserahkan langsung kepada linen attendant untuk ditindaklanjut.
5. Lena bersih yang dibawa masuk kamar di tempatkan diatas night table dekat dengan room attendant saat merapikan bed.
6. Periksa roda bed apakah masih baik atau sudah rusak.
7. Dibuka terlebih dahulu sheet I (Bottom sheet), dikibaskan dengan keras dan dipasang sheet posisi simetris, dimana pada bagian lipatan tengah alas bed berada di tengah matrasnya. Bagian kiri dan kanan sisa sheet sama Panjang dan dilipat kebawah matras membentuk sudut 45 derajat. Rapikan dan haluskan sheet yang sudah dipasang diatas bed.
8. Selanjutnya sheet II dirapikan diatas sheet I dengan cara yang sama.

B. Duvet (Duvee)

Duvee dapat terbuat dari bahan katun, microfiber atau bulu angsa berfungsi untuk mengisi selimut (quilt cover). Duvet dapat berfungsi sebagai bantal tanpa sarung. Bed yang sudah di pasang duvet akan terlihat indah dan rapi, meskipun tidak menggunakan bed cover. Cara ini akan lebih efisien dalam pemakain linen.

Beberapa komponen utama merapikan bed menggunakan duvet antara lain:

1. Alas untuk kasur atau mattress berupa kotak atau papan (spring box).
2. Rempel spring box berupa skirting (rok matras) sebagai penutup Kasur bagian bawah.
3. Pelapis matras (bed protector atau bed pad) sebagai pelindung matras terhadap cairan seperti, darah dan air kencing.
4. Sprai atau sheet I sebagai lapisan pertama menutupi semua bagian permukaan mattress
5. Selimut (blanket) ditata dan dirapikan diatas mattress.

2.4 Chemical Equipment

Chemical atau bahan pembersih adalah bahan kimia yang digunakan sebagai pembersih. Fungsinya adalah sebagai cleaner, desinfectant, sealer, antiseptic, polisher dan multipurpose. Bahan pembersih ataupun cleaning agent adalah bahan-bahan yang mengandung zat kimia dan memiliki kemampuan untuk membersihkan suatu benda dari kotoran-kotoran baik kotoran yang baru maupun kotoran yang sudah menempel secara permanen (Novita, 2016).

Penggunaan bahan pembersih di tentukan menurut kegunaan nya masing masing, agar benda benda yang akan dibersihkan tidak tercemar, ataupun rusak, beriku chemical yang digunakan dalam proses pembersihan kamar:

Glass Cleaner = Pembersih kaca
Floor Cleaner = Pembersih lantai
Detergent = Pencuci gelas dan piring
Metal Polish = Pengkilap Metal
FurniturePolish = Pengkilap perabota
Disinfektant = Pembunuh Kuman
Bay Fresh = Pengharum ruangan
Multi Perpose = Pembersih Benda

2.5 Konsep Operasional

Tabel 2.1
Konsep Operasional

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan Data

STANDAR OPERASIONAL MAKE UP ROOM PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI HOTEL FOX HARRIS PEKANBARU	Entering the Guest Room	Informasi kepada tamu	Observasi Dokumentasi Wawancara
	Preparing The Room Cleaning	Membuka sirkulasi udara	
	Striping The Bad	Menukar linen kotor dengan yang baru dan bersih	
	Cleaning Bathroom	Merawat kebersihan toilet	
	Making Bad	Memastikan tempat tidur bersih dan segar	
	Dusting The Room	Untuk menghilangkan debu kamar	
	Amenities Setup	Untuk menyediakan amenities dengan lengkap	
	Mooping The Floor	Untuk memastikan lantai dan kamar bersih dan wangi, termasuk merekap status kamar yang sudah bersih	
	Re-Checking Room	Memastikan kembali kondisi kamar bersih dan sudah sesuai standar POP	

Sumber: Olahan penulis yang di ambil dari teori yang di kemukakan oleh Rumekso (2005; 70) dan di mixing dengan penerapan SOP make up room by Tauzia Management di Hotel Fox Harris Pekanbaru

BAB III
METODE PENELITIAN

1.1 Desain Penelitian

Pelaksanan penelitian ini menggunakan metode secara deskriptif dan kualitatif agar mendapatkan hasil penelitian yang mudah di pahami oleh pembaca. Pendapat Moleong (2007:6), bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif adalah: penelitian yang bertujuan untuk memahami tentang apa yang dialami oleh suatu subjek penelitian seperti misalnya presepsi, perilaku, motivasi, Tindakan dan lainya secara holistik dengan cara deskriptif diungkapkan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Deskriptif kualitatif dijelaskan oleh Gorry dan Almansur (2012:25). Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan temuan yang tidak bisa diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif dapat menunjukkan kehidupan masyarakat, tingkah laku, sejarah, fungsionalisasi organisasi, pergerakan social dan hubungan kekerabatan.

1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel Fox Harris Pekanbaru Jl. Riau No. 147, Padang Terubuk, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru,

Riau 28154 danPenelitian ini akan dilakukan pada rengang waktu bulan Februari 2022 sampai dengan Mei 2022

1.3 Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek dalam penelitian adalah orang, tempat ataupun benda yang akan diamati atau sebagai sasaran (Kamus Bahasa Indonesia, 1989: 862). Untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap, penelitian ini menggunakan informan kunci (key informan). Seorang informan kunci akan memberikan semua informasi yang dibutuhkan peneliti, disamping itu juga memberikan usul dari sumber data dan membuat sumber yang dimaksud (Moloeng, 2006). Adapun subjek penelitian dalam tulisan ini ada 4 key informan yaitu:

a. Nano Romansyah (Exc. Housekeeping)
b. Zepri Kurniawan (Supervisor)
c. Ricky (Floor Section)
d. Andreo Jeoliossa (HR Manager)
e. Marjuki Efendi (Staff Roomboy)

Suprana (2000:21) objek penelitian merupakan gabungan elemen yang dapat berisikan organisasi, orang atau benda yang akan diteliti. Adapun sebagai objek dalam penelitian ini adalah mengenai:
”STANDAR OPERASIONAL MAKE UP ROOM PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL FOX HARRIS PEKANBARU”

1.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer
3.4.2 Data Sekunder

1.5 Tenik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh dengan beberapa cara yakni:

3.5.1 Observasi
3.5.2 Wawancara
3.5.3 Dokumensi

1.6 Analisis Data

Sesuai dengan topik masalah dan tujuan penelitian, teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Sesuai dengan kaidah analisis kualitatif, data yang terdiri dari observasi dan wawancara dianalisis secara terus menerus selama proses pengumpulan data di lapangan berlangsung (Moleong, 2000: 103).

BAB IV
METODE PENELITIAN

4.1 Tugas dan Wewenang Kerja Department Housekeeping Hotel Fox Harris Pekanbaru

A. Executive Housekeeping:
1. Mengorganisasikan Housekeeping
2. Merancang program kerja dan anggaran department
3. Memberikan tamu VIP dengan perhatian yang khusus.
4. Mengkordinir karyawan housekeeping dalam proses kerja
5. Melakukan Inventory/pemeriksaan barang barang yang hilang ataupun rusak
6. Mengawasi kerja karyawan, supaya pekerjaan berjalan dengan baik sesuai rencana yang disusun
7. Menerima dan mentelaah complaint tamu dengan baik
8. Melakukan evaluasi hasil kerja staf bawahan untuk setiap bulan per tahun
9. Menjalin kerjasama yang baik dan serasi dengan setiap pimpinan departemen lainya.

B. Supervisor:
1. Melakukan pengawasan aktivitas kebersihan fasilitas umum dan area taman, kebersihan area loby dan koridor, safety K3, dan pest control.
2. Membuat rencana pekerjaan Housekeeping
3. Memastikan pekerjaan bawahan selesai dengan baik
4. Memberikan training kepada bawahan
5. Melaporkan dan mendata pengelolaan gedung beserta fasilitas nya
6. Mengontrol Inventory logistic dengan efisien serta menjaga kualitas pelayanan tenant.

7. Membantu Executive Manager dalam pengoperasionalan harian
8. Memeriksa kerusakan ataupun kehilangan pada fasilitas hotel
9. Mengelola kebutuhan dan keluhan tamu dengan segera
10. Membuat solusi jika terjadi kesalahan kerja di area kerjanya
11. Mendidik para staf

C. Order taker:

1. Menerima dan menindak lanjuti telpon dari tamu
2. Mencatat informasi penting kedalam log book
3. Membuat work order
4. Penanganan pada kejadian lost and found

D. Public Area:

1. Bertanggung jawab pada kebersihan lingkungan umum di hotel seperti night cleaner, toilet attendant, dan florist,
2. Melaksankan handing over dengan shift sebelumnya saat akan memulai kerja
3. Pemeriksaan daftar hadir staf Public area setiap hari.
4. Membantu mempersiapkan area meeting room sebelum digunakan

E. Room Attendent:

1. Membersihkan kamar yang kotor
2. Merawat dan menjaga segala fasilitas yang ada di dalam kamar
3. Memastikan kamar telah dibersihkan sesuai dengan standar kerja
4. Melaporkan keterdapatan lost and found
5. Menindaklanjuti permintaan tamu di kamar
6. Memelihara hubungan baik kepada tamu hotel
7. Dan memperhatikan administrasi dan komunikasi antara tamu dengan pihak front office.

4.2 Persiapan Kerja Room Attendent Pada Masa Pandemic Covid-19 di Hotel Fox Harris Pekanbaru

Saat pandemi Covid-19 di Indonesia, berbagai cara untuk mencegah penularan virus corona telah dilakukan oleh setiap perusahaan terkhusus yang bergerak dibidang jasa, yang bertujuan untuk memutus rantai virus corona di lingkungan masyarakat Indonesia sehingga dapat mengembalikan pendapatan ekonomi yang normal kembali. Maka sebab itu, beberapa perusahaan akomodasi menarapkan suatu solusi ataupun inovasi dalam menanggulangi situasi di masa pandemic ini, salah satunya di Hotel Fox Harris Pekanbaru sendiri juga telah berupaya melakukan berbagai hal untuk mencegah perkembangan virus di area lingkungan hotel, mulai dengan mencucui tangan, pakai masker dan menjaga jarak sebelum memasuki gedung hotel.

Data yang telah dikumpulkan oleh penulis hasil wawancara pada tanggal 11 april lalu bahwa, department housekeeping Hotel Fox Harris menerapkan sistem 3M (Menggunakan APD, Mencuci tangan, Menjaga jarak) bagi seluruh karyawan terkhusus di department Housekeeping, dan yang terutama hotel Fox juga mewajibkan VAKSINASI untuk seluruh karyawan nya, agar tindakkan untuk mencegah penyebaran virus bisa di maximalkan, dan juga untuk memberikan keyakinan kepada tamu yang ingin menginap pada masa pandemic.

Room attendant adalah pekerja yang tingkat kedekatan nya terhadap tamu sangatlah tinggi, maka dari itu penerapan 3M wajib di lakukan oleh room attendant sebelum memasuki kamar tamu maupun sebelum melakukan perkerjaan nya, berikut syarat berkerja dan peralatan 3M yang dikenakan oleh room attendant pada saat berkerja.

Syarat bekerja:

a. Telah di vaksin (hingga Vaksin Booster)
b. Mengisi form Skrining Covid-19
c. Mencuci tangan
d. Menggunakan APBD

Peralatan 3m (APBD):

a. Face mask
b. Hand glove
c. Mask
d. Chemical Disinfektant

Pada poin mengenai bagaimana persiapan kerja room attendant di Hotel Fox Harris Pekanbaru pada masa pandemi Covid-19 ataupun pada masa era New normal, peneliti mendapatkan jawaban mengenai hal tersebut dari Executive Housekeeping bapak Nano Romansyah dan Supervisor Housekeeping bapak Zepri Kurniawan selaku responden sewaktu wawancara sebagai berikut;

> "*Kami di hotel Fox Harris Pekanbaru mewajibkan memenuhi standar vaksinasi bagi setiap karyawan dan juga menjalankan sistem Skrining mandiri, yang bertujuan unutuk memantau aktivitas karyawan di luar kantor dan memastikan para karyawan terhindar dari penyebaran penyakit virus Covid-19 pada saat sebelum berkerja. Selain itu kamu juga mewajibkan menggunakan masker, sarung tangan, dan penutup wajah, untuk menjamin kesehatan tamu maupun pekerja dalam proses melayani tamu*."

(Sumber: Hasil data wawancara bersama dengan Executive Housekeeping Hotel Fox Harris Pekanbaru ,2022)

Selain pendapat tersebut bapak Zepri Kurniawan selaku Supervisor Housekeeping juga mengatakan pendapat sebagai berikut:

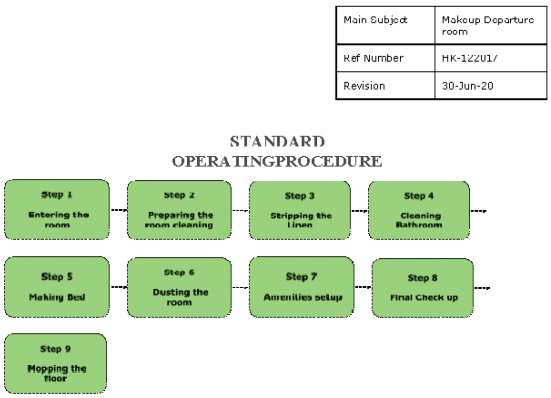
> "*Pada saat sebelum melakukan tugas, Room Attendant di wajibkan untuk mematuhi aturan 3M, yaitu mencuci tangan, menjaga jarak, dan [illegible]sker*"

[illegible] wawancara bersama [illegible]usekeeping Hotel Fox [illegible]

Berdasarkan pernyataan jawaban dari wawancara diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa di Hotel Fox Harris Pekanbaru para karyawannya di wajibkan menerapkan aturan protokol kesehatan masa pandemi Covid-19 pada saat berada di luar pekerjaan ataupun pada saat berkerja, dan seluruh karyawan di hotel Fox harris terutama room attendant juga telah melakukan vaksinasi sesuai aturan kesehatan agar dapat meningkatkan pencegahan penyebaran virus Covid-19 di hotel Fox Harris Pekanbaru

Penerapan 3M sangat berguna untuk menjaga kesehatan bagi seluruh penghuni hotel. Menurut peniliti sebaiknya prosedur seperti yang sudah di terapkan ini sebaiknya dapat di pertahankan hingga masa mendatang, karna bukan hanya pada masa pandemi saja penyakit ataupu virus dapat menular kepada karyawan ataupun tamu.

4.3 Standart Operational Make Up Room di Masa Pandemi Covid-19 di Hotel Fox Harris Pekanbaru



Gambar 4.12 SOP Make up room Fox Harris Hotels
Sumber: Hotel Fox Harris Pekanbaru

SOP make up room adalah suatu aturan atau langkah-langkah yang dilakukan oleh room attendant dalam membersihkan kamar, tepatnya pada masa pandemi seperti saat ini Hotel Fox Harris juga telah menerapkan suatu solusi ataupun inovasi yang baru dalam penerapan SOP make up

room, untuk menciptakan suatu kamar yang memiliki standar protokol kesehatan dan jaminan terhindar dari virus Covid-19, yang nantinya di jual kepada tamu yang ingin menginap.

Berikut adalah SOP Make up room di hotel fox harris pada masa pandemi Covid-19:

1. Entering the room (Untuk memberitahukan ke tamu bahwa petugas akan membersihkan kamar)
   a. Pastikan anda membersihkan tangan dengan benar dan memakai masker dan sarung tangan
   b. Bersihkan dulu pintu perhatikan pegangan pintu
   c. Mengetuk pintu dan menunggu tanggapan dari tamu
   d. Mengetuk pintu 3 kali dengan jarak waktu 5 detik sambil mengucapkan "Housekeeping"
   e. Jika tidak ada tanggapan, buka perlahan pintu sekitar 30 derajat sambil mengatakan "excuse me housekeeping"
   f. Tempatkan troli didepan pintu kamar
   g. Buka pintu kamar dengan penuh untuk memudahkan sirkulasi udara dan menjangkau troli
   h. Langsung catatkan waktu anda ketika memasuki ruangan di dalam lembar tugas
2. Preparing the room cleaning (Memberikan sirkulasi dan pencahayaan yang baik serta menghindari bau)
   a. Buka tirai jendela untuk pencahayaan dalam kamar, jika memungkinkan dibuka jendela untuk mengizinkan lebih banyak sirkulasi udara
   b. Matikan TV dan Menyalakan lampu & AC
   c. Ambil dan keluarkan semua sampah ke tempat sampah di troli lalu bersihkan tempatnya dengan sabun serbaguna dan kering kan
   d. Singkirkan bunga mati, buah-buahan yang sudah tidak layak, mangkuk dan alat makan, gelas minum, baki atau troli layanan kamar dan tempatkan di dapur, segera menelpon F&B untuk clear up
   e. Pastikan hanya tangan anda yang menyentuh sampah / perlengkapan yang digunakan oleh tamu, jangan menggunakan lengan untuk menghindari kontak dengan bagian lain tubuh anda
   f. Taruh peralatan pembersih di depan pintu masuk kamar mandi untuk memberikan kemudahan
   g. Menyiram toilet
   h. Sebelum stripping tempat tidur silahkan tuangkan cairan pembersih toilet dan biarkan selama 5 - 10 menit (tergantung tingkat kotoran)
   i. Berhati-hati agar bahan kimia pembersih tidak menetes ke lantai karena dapat merusak
3. Striping the linen (Memastikan semua komponen ditempat tidur diganti dengan yang baru dan bersih)
   a. Sebelum mengambil linen kotor, cek apakah ada barang tamu tertinggal misalnya lensa mata, hp, dll menuju ke standar prosedur kehilangan
   b. Letakkan linen kotor di meja, jangan taruh linen kotor di lantai karena tidak higienis
   c. Cek jika ada noda atau sobek, linen yang bernoda dibungkus terpisah untuk dikirim ke laundry untuk di treatment
   d. Pastikan hanya tangan anda yang menyentuh sampah / perlengkapan yang digunakan oleh tamu, jangan menggunakan lengan untuk menghindari kontak dengan bagian lain tubuh anda
   e. Lepaskan dua sarung bantal/pelindung dan cek kondisi bantal

f. Lepaskan sprei dan cek kondisi pelindung tempat tidur, bersihkan juga bagian bed protector dengan duster untuk menghilangkan sisa debu dan rambut, jika ada noda segera ganti baru
g. Lepaskan pembungkus duvet
h. Lepaskan handuk mandi dan handuk tangan kotor. Cek dan hitung jumlahnya agar mengidentifikasi jika ada barang yang hilang
i. Pindahkan keset kamar mandi. Jangan menginjak dengan sepatu room boy karena bisa merusak linen. Jangan digunakan untuk membersihkan
j. Letakkan linen & handuk kotor ke dalam troli linen. Untuk bathmat di taruh di kantong trolley room attendant
k. Silahkan melakukan pembersihan bagian atas ceiling terlebih dahulu untuk membersihkan sarang laba laba, kemudian bersihkan bagian belakang TV dengan duster (kemoceng), bagian belakang bed dan furniture lain untuk memastikan tidak ada lagi sisa rambut atau kotoran debu yang tersisa

4. Cleaning bathroom (Memastikan kebersihan kamar mandi area dari semua detail aspek dan bersih dari bekas air)
   a. Semprot semua bagian shower dan toilet dari atas sampai bawah dengan chemical serbaguna, lalu bersihkan semua bagian dengan spon bagian hijau
   b. Bersihkan gagang shower dengan spon bagian warna kuning untuk menghindari lecet dengan chemical serbaguna dan tidak ketinggalan bagian apa pun yang telah disentuh oleh tamu
   c. Bersihkan lantai shower termasuk drain pembuangan angkat dan bersihkan dengan sikat gigi untuk mengangkat semua rambut dan kotoran dan sekaligus bersihkan sambungan di semua bagian shower dengan sikat gigi
   d. Bilas semua bagian untuk menghilangkan sisa chemical yang ada, perhatikan pegangan pintu kamar mandi jika ada, biarkan air berkurang selama pembersihan toilet dilakukan
   e. Bersihkan bagian dalam toilet dengan sikat dan pergunakan sarung tangan dan jangan lupa untuk membersihkan bagian atas dalam toilet menggunakan sikat gigi untuk menghindari noda kuning dan cuci semua bagian badan luar dengan chemical serbaguna lalu bilas dengan air
   f. Menyiram toilet
   g. Gunakan spons dan pembersih untuk membersihkan dudukan toilet dengan memperhatikan engselnya
   h. Usap mangkuk toilet di luar dan belakang, seat cover dan tangki air toilet
   i. Bilas mangkuk toilet, dudukan dan tutupnya, untuk menghilangkan bahan kimia. Lap kering dengan kain bersih
   j. Lap basah dinding di belakang mangkuk toilet dengan pembersih.
   k. Bilas dan lap kering, Bilas pakai air bagian lantai untuk menghilangkan sisa chemical
   l. Bersihkan wastafel and faucet dengan pembersih serbaguna
   m. Peralatan gelas di bawa di stasiun Steward untuk mencuci sesuai prosedur HACCP di suhu tinggi, tidak dibersih di kamar lagi
   n. Bersihkan kaca dengan pembersih kaca dan sponge bagian kuning
   o. Keringkan dengan kanebo, dan dirapikan dengan lap warna hijau agar lebih bersinar
   p. Keringkan permukaan shower dengan kanebo, lalu keringkan lagi dengan lap biru tua untuk benar benar kering
   q. Keringkan permukaan toilet dan tempat sampah dengan kanebo, lalu keringkan lagi dengan lap pink untuk benar benar kering

r. Atur posisi kepala shower
s. Posisi penutup air dalam kondisi terbuka
t. Pegangan kran lurus menghadap ke depan
u. Letakkan tempat sampah dibawah wash basin
v. Pastikan Hair dryer bersih di dalam pouch dan berfungsi
w. Gantung bath mat di atas toilet atau di pintu kamar mandi
x. Tempatkan kertas toilet
y. Letakkan bath towel on towel rack dan gantung reusable tag
z. Gantungkan hand towel di towel ring atau di rack towel
aa. Pintu kamar mandi dibuka

5. Making bad (Memastikan tempat tidur bersih dan segar)
   a. Bawa linen bersih, jangan biarkan linen bersih menyentuh tubuh anda
   b. Tempatkan di meja. Jangan meletakkan linen bersih di lantai
   c. Periksa rotasi matras berdasarkan bulan. Bulan yang berjalan harus menghadap langsung ke depan. Perputaran dilakukan agar pembagian beban merata di semua bagian matras
   d. Pasang sprei di matras
   e. Pasang inner duvet ke dalam pembungkusnya
   f. Melipat pembungkus cover sejajar dengan sisi meja matras dan mengaturnya agar terlihat rapi.
   g. Memasukan bantal ke dalam sarung pelindung. Label bantal ditaruh di bagian dalam, lalu masukkan ke dalam sarung bantal. Resleting pelindung bantal berada pada bagian sama dari mulut sarung bantal
   h. Tempatkan bantal di matras menyandar ke headboard, 10 cm jarak dari sisi matras
   i. Untuk tempat tidur twin, bantal diletakkan di tengah dari headboard
   j. DILEPAS SEMENTARA bantal/guling aksen dan bed runner periksa matras sudah rapi / sejajar
6. Dusting the room (Untuk menghilangkan debu kamar)
   a. Mulai membersihkan debu searah jarum jam untuk menghindari area yang terlewat , area terpenting yang sering digunakan oleh tamu
   b. Bersihkan debu dengan eco microfiber karena akan mudah menyerap debu. Penggunaan bahan kimia pembersih dapat merusak tekstur fiber and menghilangkan fungsinya
   c. Bersihkan debu dari kanan ke kiri dan dari atas ke bawah
   d. Kain pembersih debu dilipat 4 agar lebih praktis dan efektif digunakan
   e. Perhatikan semua bagian lemari pakaian (gantungan & fasilitas lainnya), brankas, mini bar, nampan kopi, area meja (lampu, kursi & fasilitas lainnya), area meja samping tempat tidur (perlengkapan lampu & fasilitas lainnya), stik tirai, dll. Untuk pastikan semuanya bersih
   f. Lap dengan Quat desinfektan untuk membersihkan telepon karena kontak langsung dengan wajah tamu

7. Amenities set up (Untuk menyediakan amenities dengan lengkap)
   a. Coffee maker tray, pastikan tidak ada sisa air di dalam dan letakkan kopi,teh, gula dan amenities lain, jangan meletakkan mug dan sendok karena akan diletakkan Supervisor
   b. Mengatur gantungan baju, bathrobe jika ada, slipper di area lemari, plastik laundry dan laundry list berdasarkan permintaan
   c. Pastikan minibar bersih dan berfungsi, minibar harus kosong agar mengurangi jumlah orang yang memasuki kamar
   d. Pastikan safe deposit box bersih, berfungsi dan terbuka 5cm

e. Lepaskan room directory dan amenities kertas lain di atas meja (sekarang melalui QR code)
f. Vitrage jendela tertutup dan blind curtains tertutup sampai jendela
g. Di meja tempat tidur satu lagi letakkan remote TV dan remote AC
h. Tanda DND tergantung standard di pegangan belakang pintu
i. Pastikan bahwa semua linen bersih dan perlengkapannya telah ditangani dengan hati-hati dengan sarung tangan yang bersih (bahkan dari penyimpanan ke troli anda)
j. Final check up (Memastikan kembali kondisi kamar bersih dan sudah sesuai standar POP)
k. Temperatur AC diatur di 23 derajat
l. Pastikan AC dalam kondisi baik (tidak kondensasi, berisik dan bersih)
m. Hidupkan TV dan pastikan semua program channel TV tersedia. Atur saluran nomor "0" (Saluran Tauzia)
n. Atur volume suara "6"
o. Pastikan tombol program kotak safe deposit netral dan atur pintunya terbuka lebih kurang 5 cm
p. Pastikan 4 lampu nyala (entrance, atas washbasin dan atas bedside table).
q. Lampu ini harus otomatis menyala jika listrik berjalan saat kunci kamar dimasukkan
r. Perhatikan remote AC, remote TV, tombol lampu dan gagang pintu, pastikan lagi bahwa mereka bersih karena akan menjadi salah satu hal pertama yang disentuh oleh tamu ketika dia akan memasuki ruangan

8. Mooping the floor (Untuk memastikan lantai dan kamar bersih dan wangi, termasuk merekap status kamar yang sudah bersih)
   a. Membersihkan debu dari sisi terjauh sampai sudut kamar
   b. Angkat kotoran dan rambut dengan mesin vakum kering
   c. Lanjutkan dengan pel lantai basah dari sisi kamar sampai sudut-sudutnya
   d. Bersihkan permukaan lantai. Jangan gunakan bahan pembersih karena dapat merusak microfiber
   e. Pel dari arah kanan ke kiri dan bergerak mundur, jangan mengenai sisi kayu tempat tidur / furniture
   f. Kondisi mop kain lembab, jangan terlalu basah agar cepat mengering
   g. Semprotkan pewangi ruangan (3 kali semprotan) dengan arah ke atas, untuk menghindari tetesan jatuh ke lantai dan membuat bekas. (langkah ini dapat dilakukan oleh Supervisor pada saat memeriksa kamar)
   h. Angkat kunci kamar / master dari slot listrik agar nantinya secara otomatis hidup
   i. Lap sekali lagi di luar dan di dalam pegangan pintu dan pintu dengan Quat desinfektan
   j. Isi room worksheet termasuk berapa jumlah guest supplies yang di ganti dan tulis jika ada defect untuk ditindaklanjuti
9. Finishing (Tahap penyelesaian sebelum kamar dijual)
   a. Panggil supervisor untuk
   b. Cek kamar
   c. Semprotkan dengan mesin kabut dingin dengan desinfektan Quat
   d. Tutup pintu dan letakkan "Telah dibersihkan dan didesinfektan" door knob di pintu

Hotel Fox Harris memberikan perhatian yang tinggi pada tahap finishing dan pembersihan kamar pada bagian-bagian yang dimungkinkan bersentuhan dengan tamu, dengan menggunakan chemical "desinfektan" untuk membunuh bakteri yang terdapat pada permukaan benda tersebut.

Dengan demikian dapat kita lihat bahawasanya kamar yang akan di jual kepada tamu di Hotel Fox Harris Pekanbaru memenuhi standar aturan protokol kesehatan

yang diterapkan agar dapat mencegah penularan virus corona-19, sehingga para tamu dapat merasakan kenyamanan dan keamanan saat menginap di masa pandemic Covid-19.

Pada poin mengenai bagaimana penerapan SOP make up room di Hotel Fox Harris Pekanbaru pada masa pandemi Covid-19, peneliti mendapatkan jawaban mengenai hal tersebut dari Executive Housekeeping bapak Nano Romansyah dan Floor Section Housekeeping bapak Ricky selaku responden sewaktu wawancara sebagai berikut;

> "*Pada saat proses pembersihan kamar, room boy dilarang bersentuhan dengan bagian tubuh mereka, pembersihan kamar dilakukan dengan prosedur serta aturan protokol kesehatan, dan kami juga memberikan perhatian yang besar terhadap peralatan yang biasanya digunakan oleh tamu seperti meja, tempat tidur, korsi, dan sebagainya, untuk dapat di bersihkan*"

(Sumber: Hasil wawancara di Hotel Fox Harris Pekanbaru, 2022)

Adapun pendapat lain menurut bapak Ricky selaku floor section yang berkerja sebagai pengawas dari roomboy, mengatakan:

> "*Setelah Roomboy membersihkan kamar, kamar tersebut akan di cek langsung oleh floor section apakah kamar sudah benar benar bersih, setelah itu kamar tersebut kami semprotkan disinfektan pada seluruh bagian ruangan, agar dapat menciptakan kamar yang terbebas dari bakteri atau virus yang dapat menular*"

(Sumber: Hasil wawancara bersama Floor section Hotel Fox Harris Pekanbaru, 2022)

Berikut beberapa bentuk solusi yang di terapkan di dalam SOP Make up room di masa pandemic pada hotel Fox Harris Pekanbaru, dalam bentuk foto dokumentasi yang telah penulis ambil langsung pada saat proses pengambilan data:

1. Menggunakan *chemical* disinfektan dalam proses *make up room*
2. Membungkus *Amenities* gelas dan handuk dengan plastik
3. Menyemprotkan disinfektan pada Kasur
4. dan *Room boy* menggunakan sarung tangan pada saat berkerja

Maka dengan diterapkannya solusi penanganan kamar dengan metode aturan protokol kesehatan, para tamu dapat merasa lebih nyaman dan aman pada saat waktu menginap di hotel. Berikut bentuk tanggapan tamu yang di ambil melalui sesi wawancara pada saat tamu menginap di hotel Fox Harris Pekanbaru.

Pendapat tamu hotel Fox Harris Pekanbaru mengenai kamar pada masa Covid-19

> "*Kamar nya sangat bersih dan nyaman, dengan adanya pembersihan kamar dengan metode pencegahan virus corona, saya dapat lebih lega untuk melakukan aktivitas apapun dia area kamar*," (Amera)
>
> "*Kamar yang bersih dan telah di disinfektan, membuat saya tidak takut lagi untuk menginap pada masa pandemi*" (Sanjaya)

4.4 Penggunaan Chemical Untuk Pencegahan Penyebaran Virus Corona di Hotel Fox Harris Pekanbaru

Teknik mencegah penularan Covid-19 salah satunya dengan menjaga kebersihan, sehingga dapat memutus penularannya kepada manusia laainya dan dengan mematikan partikel virus Covid-19 sehingga tidak mampu lagi menginfeksi manusia. Salah satu tindakan yang di

terapkan oleh hotel Fox Harris Pekanbaru diantaranya, menggunakan antiseptic untuk membilas tangan dan bagian tubuh, serta menyemprotkan disinfektan pada benda yang langsung bersentuhan dengan manusia atau menguapkan pada ruangan, yang dilakukan secara teratur.

Berikut beberapa Chemical yang digunakan di Hotel Fox Harris Pekanbaru dalam mencegah penyebaran virus Covid-19 dan mensterilkan lingkungan hotel:

4.4.1 Antiseptik

Antiseptik merupakan bahan kimia yang dapat dipakai untuk menghambat pertumbuhan atau membunuh mikroorganisme pada permukaan kulit atau jaringan hidup dan membrane mukosa sehingga dapat mengurangi terjadinya infeksi, sepsi atau pembusukan (Putrefaction). Antiseptik terbagi atas dua sifat, yaitu germisida sejati, dimana mampu membunuh mikroorganisme (bakteriosidal), sedangkan yang lainya bersifat bakteriostatis yang hanya mampu menghambat pertumbuhan dari bakteri tersebut.

Berikut bahan yang digunakan oleh hotel Fox Harris Pekanbaru:

a. Povidon Iodine
b. Hydrogen Peroksida
c. Alkohol

4.4.2 Disinfektant

Bahan yang digunakan untuk menghambat dan membunuh pertumbuhan mikroorganisme disebut disinfektan (seperti kelompok bakteri, jamur dan virus kecuali spora bakteri) yang ada pada permukaan benda, seperti pada lantai, furniture dan ruangan. di Hotel Fox Harris Pekanbaru penggunaan Chemical disinfektan digunakan untuk mensterilkan ruangan serta kawasan umum area hotel agar terhindar dari virus Covid-19, ada beberapa produk disinfektan yang digunakan di hotel Fox Harris Pekanbaru.

Macam macam produk disinfektan yang dikenakan di hotel Fox Harris Pekanbaru:

a. Pioner A
b. Wipol
c. Rinso
d. Saniter
e. Glade Surface Disinfektant

Pada poin mengenai penggunaan chemical dalam pencegahan penularan virus Covid-19 di Hotel Fox Harris Pekanbaru pada masa pandemi Covid-19, peneliti mendapatkan jawaban mengenai hal tersebut dari Executive Housekeeping bapak Nano Romansyah, Human Resource Manager bapak Andreo Joeliossa dan Supervisor Housekeeping bapak Zepri Kurniawan selaku responden sewaktu wawancara sebagai berikut;

> *"Untuk menunjang proses pencegahan penyakir corona terkhusus pada area kamar kami menggunakan chemical yang berakreditasi dan yang memiliki jenis food grade yang artinya bahan tersebut aman apabila terkontaminasi pada makanan atau benda benda yang bersentuhan dengan kulit"*

(Sumber: Hasil wawancara bersama bapak Nano selaku Executive Housekeeping di hotel Fox Harris Pekanbaru, 2022)

Adapun pendapat lain menurut bapak Andreo selaku Human Resource Manager, mengatakan:

> "*di Hotel Fox Harris Pekanbaru, kami melengkapi seluruh jalur masuk dan keluar area hotel dengan sabun cuci tangan serta penyemprotan disinfektan apabila diperlukan, dan terkhusus untuk area area umum seperti restoran, ruang meeting dan area fasilitas lainnya, kami lakukan penyemprotan disinfektan secara berkala yang*

dilakukan sebanyak 1x sehari. Agar dapat menjamin para tamu yang menggunakan fasilitas kami terhindar dari penularan virus."

(Sumber: Hasil wawancara bersama bapak Andreo di Hotel Fox Harris Pekanbaru, 2022)

Adapun pendapat lain menurut bapak Zepri Kurniawan selaku Supervisor Housekeeping, mengatakan:

"*Kami memfasilitaskan Handsanitize di setiap lift, menyemprotkan disinfektan secara berkala disetiap koridor depan kamar dan menggunakan bahan pencuci pakaian yang mengandung disinfektan ampuh pada saat mencuci pakaian laundry tamu*"

(Sumber: Hasil wawancara bersama bapak Zepri di Hotel Fox Harris Pekanbaru, 2022).

DAFTAR PUSTAKA

Al Bataafi, Wisnu HS. 2006. Housekeeping Department Floor & Public Area. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S., 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta-Rineka Cipta.

Atmoko, Tjipto. 2008. "Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah"

Bagyono, 2006. Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung: Alfabeta,cv.

Bagyono, Lutfi Orbani.2003. Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa

Dimyanti, Aan Surachlan.2002. Pengetahuan Dasar Perhotelan. Jakarta: PT.Anem Kosong Anem.

Fadhli, Aulia. 2007. Pengantar Housekeeping Perhotelan. Yogyakarta: Gava media

Kotschiver, L.H., & Luciani V. (2007). Presenting Service: The Ultimate Guide for the food service professional. New Jersey: John Wiley & Sons.

Moleong, Lexy. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Indonesia.

Novita, Y. 2016. Housekeeping Public Area. Pekanbaru: CV. Mifan Karya Sekawan

Riyanto, Y. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan. Surabaya: Penerbit SIC.

Rumekso, 2005. Housekeeping Hotel (Floor Section). Yogyakarta:AndiOffset

Rumekso, 2002. Housekeeping Hotel. Yogyakarta:Andi Offset

Sihite, Richard, 2000, Tourism Industry (Kepariwisataan), Surabaya: Penerbit SIC.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kualitatif dan R & B, Bandung: Alfa Beta.

Sulastiyono, Agus. 2010. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Bandung: Alfabeta

Yoeti, Oka A., 1997, TOURS AND TRAVEL MANAGEMENT, Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Stoner, James. 1990. Manajemen. Jakarta: Erlangga.

Dan pada sumber lainnya:

Sumber: https://www.agoda.com/2020

Sumber: https://www.Farmasi.ugm.ac.id/

Jurnal:

Ranti Komala Dewi, Fardinal (2021) Manajemen Risiko Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Pada Hotel Whiz Prime Dalam Partisipasi Pencegahan Covid-19. JITHOR Vol.4, No.1

Mega Pratiwi (2016) Penerapan Prosedur Operasional Standar Make Up Room Oleh Roomboy Di Hotel Daima Padang. FPP-UNP , Vol 2, No.4

D.W Pramuja, I. Prestowo (2021) Pelaksanaan Standard Operating

Prosedure Make Up Room Dalam Meningkatkan Kinerja Roomboy Di Solia Hotel Yosodipuro Solo. Politeknik Indonusa Surakarta, Vol. 7 No. 2

Nyimas Kholifa, Dra Umi Sumarsih, Nurlena, Penerapan Standar Operasional Prosedur Check-In & Pembersihan Kamar Selama Pandemi Covid-19 Di Patra Comfort Bandung ITB Vol. 7, No.5

Ilegsilas Wendy Aprinaldi, Kinerja Room Boy Pangeran Hotel Pekanbaru JOM Fisip Vol.6 Edisi II

Nia Audyna, Kualitas Pelayanan Room Boy Di Hotel Grand Zuri Pekanbaru Riau JOM Fisip Vol.5, No.1

Dokumen resmi:

Data Housekeeping Hotel Fox Harris Pekanbaru 2021

Data Standar Operasional Prosedur Make up room Hotel Fox Harris Pekanbaru

Data HRD Hotel Fox Harris Pekanbaru 2021

Dokumentasi fasilitas Hotel Fox Harris Pekanbaru

Data Struktur Organisasi Hotel Fox Harris Pekanbaru

Data Visi dan Misi Hotel Fox Harris Pekanbaru

Data Foto Type kamar Hotel Fox Harris Pekanbaru