

PELAKSANAAN TUGAS ROOMBOY DI HOTEL GRAND BUNDA BUKITTINGGI SUMATERA BARAT

Oleh : Tasya Siti Aulia

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim, S.Sos., Msi

E-mail: Tasya.siti2854@student.unri.ac.id,

Mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

Program Studi 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

Roomboy can be analogized as the spearhead of a hotel because of its role in cleaning room equipments for the sake of creating comfort in the hotel room. This research was conducted at the Grand Bunda Hotel which is a type of sharia hotel under the patronage of PT. Bunda Empat Pilar. This research aims to find out how Roomboy in cleaning Grand Bunda Bukittinggi hotel rooms in the Housekeeping Department with 2 (two) roomboys as the key informant. This research uses descriptive, qualitative methods, by which researchers describe the existing circumstances on the hotel to collect data and information, thereby using interview, observation, and documentation techniques. The results found in the research are that the implementation of roomboy services in cleaning hotel rooms can be categorized as good, but there are still some roomboys who are rather not attentive in cleaning the corners of hotel rooms.

Keywords: *Implementation, Roomboy, Cleaning*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini dunia pariwisata sangatlah tampak peningkatannya. Dengan beradanya di peringkat kedua sebagai penghasil devisa terbesar dapat menunjukkan bahwa pariwisata berpengaruh kepada pemasukan negara. Oleh karena itu pemerintah sangat memperhatikan dunia pariwisata kita. Ditambah lagi daya tarik wisata kita begitu banyak dan tersebar luas di tiap sudut dan ini sangat menguntungkan dalam segi ekonomi.

Seiring meningkatnya perkembangan dunia wisata, langkah selanjutnya adalah dengan membangun fasilitas penginapan seperti hotel di sekitar tempat wisata. Agar wisatawan yang berkunjung lebih dari 24 jam bisa istirahat dahulu dan kembali berwisata.

Fasilitas yang bergerak dibidang jasa ini menyediakan dan melayani setiap tamu yang datang mulai dari kebutuhan kamar, makan, minum, olahraga, laundry dan lain sebagainya. Sehingga tamu yang akan menginap merasa nyaman dan kembali lagi jika berkunjung ke tempat tersebut.

Di dalam suatu hotel terdapat beberapa departement. Salah satunya adalah housekeeping. Housekeeping atau yang biasa kita kenal dengan sebutan Tata Graha ini bertugas dalam pelayanan hotel, kenyamanan tamu, dan kebersihan di hotel, juga bertugas dalam keindahan, melengkapi perlengkapan di kamar, perlengkapan kesehatan, dan lain lain.

Kebersihan kamar juga sangat di prioritaskan, kurang lengkapnya perlengkapan kamar dan kurang bersihnya kamar dapat membuat citra

hotel menjadi buruk dan membuat tamu menjadi kecewa dan enggan untuk kembali bermalam di hotel.

Kecukupan jumlah karyawan di hotel juga berpengaruh terhadap kinerja roomboy dalam melaksanakan tugasnya dalam membersihkan kamar hotel agar roomboy bekerja secara efisien dan mencapai target kerja dalam sehari. Tidak hanya itu keadaan fisik dari alat kebersihan roomboy juga berpengaruh terhadap kinerja seorang roomboy.

Table I.1
Data Keluhan Tamu Hotel Grand Bunda Bukittinggi Tahun 2021

NO	Keluhan Tamu
1.	Kamar bersih tetapi terdapat banyak kecoak di dalam kamar
2.	Lantai kamar mandi licin dan bagian belakang toilet terdapat banyak noda
3.	<i>Bedroom</i> dan <i>bathroom</i> tercium bau saluran limbah
4.	Balkon banyak ditemukan puntung rokok
5.	Kaca jendela dan kaca balkon terdapat banyak noda
6.	Terdapat noda di <i>bed sheet</i>

Sumber: <https://m.traveloka.com>

Berdasarkan penilaian tamu yang tercatat di guest compliant Housekeeping Hotel Grand Bunda Bukittinggi, terdapat beberapa keluhan yang mengacu kepada kebersihan, kerapian dan juga keluhan yang mengarah kepada bau yang tidak sedap serta ditemukannya kecoak di dalam kamar hotel. Dan keluhan tertinggi terdapat di table nomor 2 yaitu lantai kamar mandi licin dan bagian belakang toilet terdapat banyak noda. Tidak hanya itu saja tetapi tak jarang juga housekeeping mendapat keluhan seperti saluran toilet yang tersumbat dan

menyebabkan genangan di toilet kamar tamu hotel.

Ada juga keluhan tamu yang housekeeping dapatkan seperti balkon kamar hotel ditemukannya banyak puntung rokok. Peraturan yang ada di Hotel Grand Bunda Bukittinggi juga melarang tamu untuk merokok di dalam ruangan hotel termasuk di dalam kamar hotel. Oleh karena itu tidak sedikit ditemukan tamu yang merokok di area balkon dengan alasan berada di ruang terbuka. Dalam peraturan tertulis yang ada di Grand Bunda untuk tamu yang ditemukan merokok di dalam ruangan hotel dikenakan sanksi berupa denda dengan jumlah uang yang telah ditentukan oleh pihak management hotel.

Pada complaint yang ada di nomor 3 yaitu terdapat bau saluran limbah di dalam kamar ini disebabkan oleh kegiatan mingguan Hotel Grand Bunda yaitu menyedot septic tank yang terdapat di basement 2 hotel dan menyebabkan bau busuk yang berasal dari septic tank menyeruak hingga ke lobby dan juga ke kamar.

Pada point terakhir yang ada di table 1.1 kaca jendela dan kaca balkon berdebu dan ada bekas air hujan yang mengenai kaca balkon dan mengakibatkan adanya jejak atau (watermark) di kaca jika tidak segera di bersihkan oleh pihak Housekeeping hotel.

TABEL 1.2
Jumlah Kunjungan Tamu di Hotel Grand Bunda Bukittinggi Tahun 2019-2021

No	Tahun	Occupancy Hotel
1	2019	8000

2	2020	6000
3	2021	7000

Sumber: HRD Hotel Grand Bunda Bukittinggi Tahun 2021

Dari tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwasanya tamu yang berkunjung pada tahun 2019 sampai tahun 2021 menunjukkan kunjungan tamu di Hotel Grand Bunda masih berada di angka yang naik turun. Occupancy hotel pada tahun 2019 di angka yang tinggi karena banyaknya tamu yang berlibur ke Bukittinggi. Kemudian occupancy hotel mengalami penurunan di tahun 2020 dikarenakan wabah covid sehingga hotel sulit beroperasi. Kemudian pada tahun 2021 occupancy hotel mengalami peningkatan dikarenakan larangan covid mulai di perlapang sehingga tamu kembali banyak berlibur ke Bukittinggi dan menggunakan jasa penginapa di Hotel Grand Bunda Bukittinggi dengan tetap mematuhi peraturan covid seperti menggunakan masker, handsanitizer, dan pengecekan suhu saat memasuki hotel.

Tabel 1.3

Jumlah Roomboy/maid yang bekerja di Hotel Grand Bunda Bukittinggi

No.	Karyawan <i>housekeeping</i>	Jumlah Karyawan
1.	Laki-laki	5
2.	Perempuan	-
	Jumlah	5

Sumber: HRD Grand Bunda Bukittinggi 2021

Berdasarkan dari tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan laki laki lebih banyak dari perempuan. Kinerja roomboy sangat perlu diperhatikan agar tercapainya target kerja harian sesuai dengan standar hotel. Roomboy bertanggung jawab dengan tugas yang sudah diberikan kepadanya.

Pentingnya penelitian yang diangkat untuk melihat bagaimana peran roomboy pada kamar Hotel Grand Bunda Bukittinggi. Karena peran roomboy penting untuk diperhatikan supaya pelanggan atau tamu merasa nyaman tinggal atau menginap di hotel tersebut. jika dilihat layanan roomboy yang diberikan masih banyak permasalahan yang tampak oleh penulis. Oleh karena itu penulis memiliki pemikiran melakukan penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **‘Pelaksanaan Tugas Roomboy di Hotel Grand Bunda Bukittinggi Sumatera Barat’**

1.2.Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana pelaksanaan tugas roomboy dalam membersihkan kamar Hotel Grand Bunda Bukittinggi Sumatera Barat.
- b. Kendala roomboy dalam membersihkan kamar Hotel Grand Bunda Bukittinggi Sumatera Barat.

1.3.Batasan Masalah

Yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang permasalahan bagaimana Pelaksanaan Tugas Roomboy di Hotel Grand Bunda Bukittinggi dan juga kendala yang didapatkan oleh roomboy di Hotel Grand Bunda Bukittinggi.

1.4.Tujuan Penelitian

- a.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tugas roomboy di Hotel Grand Bunda Bukittinggi Sumatera Barat.
- b.Untuk mengetahui kendala roomboy dalam membersihkan kamar Hotel Grand Bunda Bukittinggi Sumatera Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini diharapkan bisa dipergunakan sebagai sumber informasi pengetahuan bidang pariwisata, khususnya pada bidang perhotelan.
- b. Bisa dijadikan sebagai bahan bacaan dan referensi untuk penelitian berikutnya.
- c. Sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut, dan menjadi sumbangan bagi penulisan masalah-masalah di dunia perhotelan dalam pengembangan pariwisata.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Hotel

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002:2)

2.2 Klasifikasi Hotel

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

1. Luas dan jenis kamar
Terdiri dari hotel kecil, hotel menengah, dan hotel besar.
2. Jenis tamu yang menginap
Terdiri dari hotel wisata, hotel keluarga, hotel bisnis, hotel transit, hotel perawatan kesehatan dan hotel konvensi.
3. Lama tamu menginap
Terdiri dari *Transient Hotel*, *Semi-Resident Hotel* dan *Residential Hotel*.
4. Lokasi
Terdiri dari *Mountain Hotel*, *Beach Hotel*, *City Hotel*, *Highway Hotel*, *Airport Hotel*, *Resort Hotel*.
5. Lamanya Buka Dalam Setahun
Terdiri dari *Seasonal Hotel* dan *Year-Round Hotel*.
6. Berdasarkan Tarif Kamar

Terdiri dari *Economy Class Hotel*, *First Class Hotel*, *Deluxe/Luxury Hotel*.

7. Menurut Bintang

Mulai dari bintang satu sampai dengan bintang 5. Tentunya bintang ini memiliki perbedaan, mulai dari fasilitasnya, peralatan, mutu dan standar pelayanannya.

8. Unsur atau Komponen Harga Kamar (type of plan)

Terdiri dari *European Plan Hotel* (EP), *Continental Plan Hotel* (CP), *Modified Amerika Plan Hotel* (MAP).

2.3 Departement yang Ada di Hotel

1. Front Office Departement
2. Personel Departemen
3. Sales Marketing Departement
4. Food 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 keep yang berarti merawat atau memelihara. Jadi housekeeping adalah bagian atau departemen yang mengatur peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya. (Agusnawar, 2000:20).

2.5 Tanggung jawab housekeeping terhadap departement lain

a. Terhadap departemen front office : menjaga komunikasi timbal balik bersama front office dengan tujuan menjual kamar yang masih tersedia.

b. Terhadap Departement engineering dan maintance: *Housekeeping* harus bisa menjaga komunikasi agar jika terjadi kerusakan di kamar tamu dapat langsung di perbaiki.

2.6 Pengertian roomboy

Roomboy adalah orang yang bertugas dalam merawat dan menjaga kebersihan kamar agar kamar siap untuk dijual ke tamu yang akan menginap oleh bagian marketing atau pemasaran dan front office. Roomboy bertanggung jawab dalam keperluan dan perlengkapan di kamar sebelum kamar dijual ke tamu.

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

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.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan karena adanya penurunan kepuasan tamu mengenai kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan fasilitas kamar yang ada di Hotel Grand Bunda Bukittinggi. Penulis melakukan penelitian pada bulan Januari 2021 sampai dengan april 2021.

3.3 Key Informan

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian terhadap 3 (tiga) orang informan. Yaitu, 1 (satu) orang HRD, dan 1 (satu) Supervisor dan 1 (satu) Roomboy.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

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

3.4.2 Data Sekunder

Merupakan 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

3.5.1 Observasi

observasi merupakan sebuah aktifitas pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Dengan maksud merasakan dan memahami pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya,

untuk mendapatkan informasi lebih agar bisa melanjutkan suatu penelitian.

3.5.2 Wawancara

Singaribun, (1989) Soemardjan dan Koentjaraningrat (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.

3.5.3 Dokumentasi

merupakan satu metode pengumpulan data dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain. sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.

3.6 Analisis Data Penelitian

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

- a) Menelaah sumber data
- b) Reduksi data
- c) Menarik kesimpulan atau verifikasi,

BAB IV

HASIL DAN PENELITIAN

Pelaksanaan Tugas Roomboy di Hotel Grand Bunda Bukittinggi Sumatera Barat

Make up room menurut Al Baatafi (2006: 243), yaitu melakukan pekerjaan membersihkan kamar tamu setelah tamu melakukan check-out. oleh karena itu kamar kembali dibersihkan oleh roomboy yang bertugas agar tamu yang akan berkunjung selanjutnya akan merasa nyaman berkunjung ke hotel

yang di kunjungi. Roomboy adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan serta kelengkapan kamar.

Saat roomboy mempersiapkan linen, persediaan tamu dan alat alat pekerjaan, roomboy harus memeriksa kondisi trolley terlebih dahulu. Jika andai kata terdapat kerusakan segera dilaporkan kepada Supervisor Housekeeping. Dan sebelum memasukkan linen dan lainnya ke trolley pastikan dulu trolley dalam keadaan bersih.

Setelah roomboy telah selesai menyusun peralatan ke trolley selanjutnya roomboy menuju ke kamar yang telah terdaftar di guest in house list. Ketuk pintu sebanyak 3 kali dengan menyebutkan identitas diri sebagai housekeeping. Jika dirasa tidak ada tamu roomboy boleh membuka pintu menggunakan master key card dan buka secara perlahan dan kembali memastikan ada atau tidak adanya tamu karena bisa saja tamu sedang tertidur. Selanjutnya buka pintu dengan lebar dan buka gordena serta balkon agar sirkulasi udara lancar. Langkah selanjutnya roomboy bisa melakukan trash removal atau pembuangan sampah yang ada di tong sampah kamar dan juga toilet.

Tempat tidur merupakan hal yang utama sekali dalam hal kebersihan serta kerapiannya. Apalagi tempat tidur atau bed awalan yang pasti dilihat tamu saat menginap. Ini juga mempengaruhi terhadap penilaian tamu terhadap hotel yang telah dia kunjungi. Oleh karena itu pelaksanaan layanan roomboy sangat perlu diperhatikan saat membersihkan kamar yang akan ditempati oleh tamu hotel.

Sweeping adalah kegiatan dasar yang dilakukan oleh roomboy. Peralatan yang digunakan pun tidak begitu

banyak. Yang diperlukan saat sweeping adalah sapu, dustpan dan trash bag.

Mopping adalah metode pembersihan lantai yang menggunakan alat mop atau alat pel. Mopping bisa dilakukan setelah melakukan sweeping. Mopping ini harus dilakukan setiap hari sesuai dengan SOP yang ada di hotel Grand Bunda. Alat yang digunakan untuk mopping adalah mop (kain pel) dan juga ember.

Perlengkapan disuatu hotel sudah pasti berbeda beda karena berbeda bintang berbeda juga standar perlengkapannya. Dan perlengkapan hotel juga tergantung dari kualitas hotel itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama roomboy tentang perlengkapan kamar hotel di Grand Bunda Bukittinggi berpendapat bahwa semua perlengkapan yang ada di Hotel Grand Bunda Bukittinggi sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. tiap kamar hotel memiliki fasilitas dan memiliki amenities yang berbeda beda. Oleh karena itu perbedaan tersebut mempengaruhi ke harga kamar.

Bagian shower ini juga tak kalah pentingnya selain membersihkan area toilet. Kebersihan harus selalu diperhatikan terutama apabila tingkat hunian tamu menginap meningkat dan tentu saja banyak menggunakan area mandi.

Membersihkan wastafel sama saja caranya dengan membersihkan toilet. Saat membersihkan wastafel harus dibuang terlebih dahulu kotoran yang menggumpal di saluran pembuangan seperti rambut untuk menghindari keluhan tamu jika saja terjadi penyumbatan.

jumlah perlengkapan dan peralatan di setiap type kamar hotel memiliki jumlah yang berbeda beda. Hotel Grand Bunda memiliki 4 type

kamar antara lain: Superior, Delux, Grand Delux, Suit dan Family Room. Semua type kamar diberi 2 pax per kamar kecuali type Family Room dikarenakan Family Room menyediakan 2 kamar tidur dan 2 bath room. Oleh karena itu jumlah peralatan dan perlengkapan di kamar Family room menjadi 4 pax per kamar.

Peralatan yang harus ada di dalam bath room antara lain: shampo, soap, tooth brush, tooth paste (dental kit), toilet paper, bath towel dan . Meletakkan perlengkapan tersebut harus diperhatikan logo atau nama hotelnya agar nama hotel dan logo dapat dilihat dan diingat oleh tamu yang menginap. Ini juga merupakan trik marketing untuk mempromosikan hotel.

Dusting merupakan kegiatan membersihkan debu yang ada di Standart Operasional Procedure atau SOP yang ada di hotel. Kegiatan ini tidak boleh sampai terlewatkan oleh seorang roomboy dan harus sangat di perhatikan pada tiap furniture yang ada di kamar tamu

Wet Dusting dapat kita terapkan pada objek furniture hampir semua objek pembersihan dengan tingkat kotor yang ringan. Oleh karena itu dusting hanya menggunakan OOO towel

Teknik dan prosedur dusting adalah:

- a. Lipat OOO towel sehingga membentuk segi empat
- b. Pegang towel dengan posisi telapak tangan yang terbuka
- c. Lap objek dari atas hingga ke bawah dan tidak terlalu di tekan
- d. Lipat bagian OOO towel yang kotor dan gunakan bagian towel yang masih bersih dan lakukan seperti itu seterusnya
- e. Jika semua bagian towel sudah kotor, gunakan OOO towel lain untuk membersihkan furniture lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama supervisor yang ada di hotel Grand Bunda Bukittinggi mengatakan bahwa pada kegiatan dusting di hotel Grand Bunda sudah sesuai standar hotel berdasarkan peraturan baru hotel yang mementingkan hygiene dan sanitasi yang berlaku sesuai dengan peraturan covid-19

Damp dusting atau melakukan pengelapan debu menggunakan kain yang setengah lembab. damp dusting sangat membantu dalam proses pembersihan karena lebih efektif dibandingkan dusting menggunakan dry cloth karena damp dusting lebih mengangkat debu dibandingkan dengan dry cloth.

Teknik dan Prosedur Pelaksanaan Damp Dusting adalah:

- a. Celupkan OOO towel ke dalam larutan chemical bahan pembersih
- b. Peras OOO towel hingga lembab.
- c. Lipat OOO towel sehingga membentuk segi empat.
- d. Pegang OOO towel dengan posisi tangan yang terbuka untuk mempermudah proses damp dusting.
- e. Mulailah kegiatan damp dusting dengan gerakan atas ke bawah atau teknik berlawanan dengan arah jarum jam.
- f. Jika bagian towel sudah kotor lipat bagian yang kotor dan keluarkan bagian yang bersih begitu terus untuk selanjutnya.
- g. Jika semua bagian OOO towel sudah kotor bisa di cuci kembali atau menggunakan OOO towel yang baru.

Polishing merupakan kegiatan yang membantu proses perawatan furniture yang terbuat dari bahan dasar kayu. Kegiatan polishing ini tidak baik dilakukan dengan sering karena akan

merusak bahan dasar utama furniture. Apabila terdapat bagian yang terkena noda atau bercak yang membandel barulah dibersihkan. Apabila furniture berbahan dasar kayu terlalu sering dipolishing akan cepat merusak bahan dasarnya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama roomboy dan juga bersama supervisor mengenai polishing sama sama berpendapat bahwa proses polishing tidak boleh terlalu sering dilakukan karena akan merusak bahan furniture yang terbuat dari kayu. Polishing ini harus menggunakan chemical khusus untuk bahan kayu agar tidak merusak bahan furniture.

1. kegiatan polishing tidak boleh dilakukan secara terus menerus atau terlalu sering karena ditakutkan akan merusak bahan dasar kayunya.

2. polishing dilakukan jika dirasa furniture sudah sangat berdebu dan terkena noda membandel yang mengharuskan untuk di polishing.

3. sebelum melakukan polishing menggunakan chemical khusus harus di dusting dulu menggunakan dry cloth untuk membersihkan debu yang menempel.

Glass wiping merupakan teknik pembersihan kaca atau cermin dengan menggunakan glass wiper atau window squeegee untuk menghilangkan kotoran yang menempel di permukaan kaca atau cermin. Hal yang harus di perhatikan seorang roomboy kebersihannya adalah kaca atau cermin kamar hotel karena kaca dan cermin sangat mendominasi di kamar hotel.

Area pelaksanaan yang harus diperhatikan seorang roomboy adalah bagian kamar, bathroom dan balkon. Pada bagian kamar terdapat kaca lemari pakaian dan meja kaca yang harus roomboy bersihkan dari debu dan jejak saus atau kopi yang tamu tumpahkan ke atas meja kaca.

Selanjutnya adalah area kamar mandi yaitu cermin wastafel. Sering sekali cermin wastafel terdapat watermark yang terkena air dari saluran wastafel dan ini harus di perhatikan oleh roomboy dan dibersihkan menggunakan chemical khusus untuk cermin agar watermark yang menempel hilang dan tamu yang akan berkunjung akan merasa nyaman.

Yang tak kalah pentingnya yang harus roomboy perhatikan adalah bagian balkon kamar tamu dikarenakan area balkon ber dinding kaca dan sering terkena percikan air hujan dan terkena debu dari luar ruangan membuat kaca balkon menjadi buram dan kotor.

Alat yang diperlukan dalam melakukan glass wipping adalah OOO towel, sprayer bottle, glass squeeze, window squeeze, sponge dan juga long stick. Teknik dan pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

- a. Isi sprayer bottle dengan chemical khusus kaca.
- b. Lipat OOO towel menjadi segi empat
- c. Semprotkan chemical kaca ke kaca atau ke cermin yang akan di bersihkan dengan secukupnya.
- d. Sikat dengan sponge bagian yang terdapat noda yang membandel
- e. Gunakan squeeze dari bagian atas hingga ke bagian bawah kaca sehingga tidak ada lagi sisa chemical yang menempel di kaca.
- f. Terakhir gunakan OOO towel kering untuk mengelap sisa chemical hingga kaca tidak ada bekas air yang menempel.

Wawancara terakhir juga dilakukan bersama roomboy yang juga mengatakan bahwa glass wipping memiliki beberapa teknik dalam melakukannya. Glass wipping ini sendiri mungkin akan memakan waktu yang sedikit lama dalam membersihkannya

karena kaca sedikit susah dibersihkan dengan sempurna sampai dengan mengkilap. Dan terkadang jika saat melakukan glass wipping tidak sempurna akan mengakibatkan adanya watermark (bayangan) yang ada di kaca atau cermin.

glass wipping ini adalah step yang penting dalam kegiatan membersihkan kamar tamu. Dikarenakan kaca dan cermin suatu hal yang mendominasi di kamar Hotel Grand Bunda Bukittinggi

Dari wawancara bersama *roomboy* Grand Bunda Bukittinggi dapat disimpulkan

1. waktu yang digunakan dalam kegiatan glass wipping tidak bisa dalam waktu yang singkat.
2. glass wipping membutuhkan peralatan yang berupa window squeegee, sponge, OOO towel, dan juga chemical.
3. terdapat beberapa teknik yang harus dilakukan saat glass wipping. Yang pertama adalah semprotkan chemical khusus kaca dan cermin, gosok noda yang membandel menggunakan sponge, kemudian squeegee menggunakan window squeegee, terakhir lap kaca dan cermin menggunakan OOO towel kering supaya tidak ada debu dan chemical yang masih menempel di cermin dan tidak menimbulkan adanya bayang atau watermark.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan tentang pelaksanaan tugas roomboy di Hotel Grand Bunda Bukittinggi. Terdiri dari beberapa indikator dalam membersihkannya yaitu make up room, Dusting, toilet cleaning dan yang terakhir adalah Glass Wipping. Dapat penulis simpulkan dari yang penulis temukan di Grand Bunda Hotel, yaitu :

1. Pelaksanaan tugas roomboy di hotel Grand Bunda Bukittinggi sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan mengutamakan hygiene sesuai protokol kesehatan wabah covid-19. Dari SOP awal mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitas diri sebagai housekeeping, melakukan making bed, toilet cleaning, dusting, glass wiping sehingga dengan menutup pintu kembali dan kamar siap untuk dijual.

2. Kendala yang di hadapi oleh roomboy adalah peralatan dan perlengkapan sudah lengkap tetapi jumlah dan kondisi fisik perlengkapannya kurang mendukung pelaksanaan roomboy dalam membersihkan kamar. Seperti dusting cloth yang tidak ada dan digantikan dengan menggunakan OOO towel. Upaya yang dilakukan roomboy adalah melaporkan kepada supervisor untuk upgrade alat alat kebersihan roomboy. Trolley linen yang patah sehingga roomboy kekurangan trolley dan untuk sementara menggunakan trolley belboy.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis dapatkan diatas, oleh karena itu penulis dapat membersikan saran-saran sebagai berikut :

a. Memberikan pelatihan kepada semua karyawan hotel agar mengetahui teknik dan SOP yang benar sesuai dengan peraturan yang berlaku di Grand Bunda Hotel. Sehingga dapat menjawab pertanyaan dengan baik dan bisa di mengerti.

b. Pihak hotel baiknya merekrut karyawan housekeeping baru agar pelaksanaan tugas roomboy berjalan dengan baik, atau menggunakan daily worker pada high season

c. Kepada Supervisor dapat lebih teliti dan lebih sering lagi dalam melakukan pengecekan kamar sehingga

tidak ada ameneties yang kurang dan tidak ada spot kotor atau tidak rapi yang ada di kamar tamu agar tidak ada komplemen yang roomboy diterima.

d. Baiknya pihak hotel menyediakan cloth khusus untuk Disting dan Damp Disting kepada roomboy sehingga tidak menggunakan OOO Towel lagi dalam melakukannya.

e. Pihak hotel baiknya memberikan trolley baru kepada housekeeping agar tidak menggunakan trolley belboy lagi

f. Baiknya pihak hotel teratur melakukan fogging kamar hotel karena terdapat complain tamu mengenai kecoak yang ada di kamar hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, 2000. Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional). PT.Gramedia Pusat Utama. Jakarta

Anderson, P.O., Knobens, J.E., & Troutman, W.G. 2002. Handbook Of Clinical Drug Data (10th edition). USA. McGRAW- Hill Medical Publishing division.

Bagyono 2007. Pariwisata dan Perhotelan, Bandung; ALFABETA

Daft, Richard L 2006. Manajemen, Edisi 6. Jakarta Salemba Empat

Gaffar, Vanessa. 2007. Customer Relationship Management And Marketing Public Relation. Bandung : Penerbit Alfabeta

Lawson, Fred, 1976. Hotel Motels And Condominiums (Design Planning And Maintenance), Firsh Publish Great Britain By The Architectural Press LTD. London

Manullang, (2004), Manajemen Personalia, Edisi, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Marzuki. 2005, Metodologi Riset, Yogyakarta. Ekonosia

Rumekso. 2002. Housekeeping Hotel. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Singaribun, Masri Dan Sofian Effendi. 1989. Metode Penelitian Survey. LP3ES. Jakarta

SK. Menparpostel No. Km. 34 / NK 103 / MPPT. 87

SK. Menteri Perhubungan No. 241 / II / 1970

SK. Menteri perhubungan No. Pm. 10 / Pw. 301/ Phb.77

Yayuk 1993. Sejarah Perkembangan Hotel. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta

Zulganef, 2008. Metode Penelitian Social Dan Bisnis. Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.