

# **PROSEDUR MEMBERSIHKAN DAN MENYIAPKAN KAMAR MANDI PADA ROOM SECTION HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM**

**Oleh : Muhammad Alfin Santoso**

muhammad.alfin5265@student.unri.ac.id

**Pembimbing : Prof. Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**

sitISOFRSIDIQ@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

## **ABSTRAK**

Kamar merupakan salah satu produk utama dalam sebuah hotel, maka dari itu kebersihan dari kamar tidur saja tidak cukup untuk menunjang hal tersebut. Kamar mandi juga dalam sebuah kamar juga harus diperhatikan kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapannya sehingga mampu menciptakan kamar yang hotel yang berkualitas. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan cara melakukan observasi di Harris Resort Waterfront Batam, mewawancarai staff di Housekeeping Department, dan mengambil beberapa dokumentasi sebagai gambaran penelitian. Dari teknik pengumpulan data tersebut maka dihasilkan bagaimana prosedur membersihkan dan menyiapkan, serta kendala apa saja yang terdapat dalam proses membersihkan kamar mandi pada Harris Resort Waterfront Batam. Dari sumber daya manusia dan pengetahuan yang terdapat di Harris Resort Waterfront Batam, hal ini mendukung penyelesaian masalah yang ada dan mampu menerapkan prosedur dengan sangat baik.

**Kata kunci: Kamar Hotel, Prosedur, Kamar Mandi**

## **ABSTRACT**

The room is one of the main products in a hotel, therefore the cleanliness of the bedroom alone is not enough to support it. The bathroom also in a room must also be considered cleanliness, neatness, comfort, and completeness so as to create a quality hotel room. This research method uses qualitative methods, by making observations at Harris Resort Waterfront Batam, interviewing staff at the Housekeeping Department, and taking some documentation as an overview of the research. From these data collection techniques, it is produced how the procedure sets aside and prepares, as well as what obstacles are contained in the process of cleaning the bathroom at Harris Resort Waterfront Batam. From the human resources and knowledge contained in Harris Resort Waterfront Batam, this supports the resolution of existing problems and is able to implement procedures very well.

**Keywords: Hotel Room, Procedure, Bathroom**

## 1. Pendahuluan

*Housekeeping* adalah departemen yang bertugas menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan serta kenyamanan lingkungan seluruh area hotel. Seseorang yang mengemban tugas untuk menangani kamar disebut *room boy/room attendant* yang tugasnya untuk membersihkan dan menyiapkan kamar untuk tamu yang akan menginap di hotel. Keperluan *roomboy* untuk membersihkan kamar, *trolley*, dan juga *linen*.

Selain ruang kamar, seorang *room attendant* harus bisa membersihkan kamar mandi sebaik dia menyiapkan ruang kamar. Karena kamar mandi merupakan bagian yang paling vital apabila terjadi masalah. Dalam pelaksanaannya, sebuah kamar mandi harus bersih, tidak berbau, rapi, dan mengkilat. Untuk itu dibutuhkan *roomboy* yang sangat baik dalam kedua hal tersebut baik itu menyiapkan ruang kamar dan menyiapkan kamar mandi yang layak untuk tamu. Sebuah hotel pasti mendapat ulasan berupa kritik dan saran guna membangun hotel itu lebih baik dan memiliki predikat bagus dimasyarakat.

Berdasarkan uraian pendahuluan diatas maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui “ **PROSEDUR MEMBERSIHKAN DAN MENYIAPKAN KAMAR MANDI PADA ROOM SECTION HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM**”. Adapun rumusan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana prosedur membersihkan dan menyiapkan kamar mandi pada Harris

*Resort Waterfront Batam*? 2) Apa saja kendala dalam membersihkan dan menyiapkan kamar mandi pada Harris *Resort Waterfront Batam*?

## 2. Tinjauan Pustaka

Prosedur merupakan suatu langkah-langkah yang dilakukan dengan cara yang sama dan menghasilkan hasil yang sama setiap pengerjaannya. Berikut ini merupakan prosedur membersihkan dan menyiapkan kamar mandi : 1) Membersihkan Jamban (Cleaning a Toilet) yaitu membersihkan jamban harus dilakukan secara teliti supaya tidak meninggalkan kotoran. Melakukan pengecekan pada saluran air maupun tangki air, apabila ada sampah seperti tisu sebaiknya diambil agar tidak terjadi penyumbatan. Dan memastikan tuas *flush* atau penyiram bekerja dengan baik. 2) Membersihkan bak mandi (Cleaning a Bathub) yaitu kebersihan bak mandi perlu diperhatikan, terlebih setelah digunakan oleh tamu. Sangat mudah untuk mengetahui apabila bak mandi telah digunakan ataupun belum dibersihkan, yaitu dengan cara mengusap bagian dinding bak mandi. Apabila masih terasa kotoran yang masih menempel pada bak mandi maka pembersihan bak mandi harus diulang kembali. 3) Membersihkan Tempat Mencuci Tangan yaitu membersihkan tempat mencuci tangan sama halnya seperti membersihkan jamban. Membersihkan tempat mencuci tangan dapat dilakukan secara berkala, baik itu pagi dan sore hari. Untuk memastikan tidak ada kotoran dan

sumbatan pada saluran air.4) Melengkapi dan menyiapkan kamar mandi, jumlah perlengkapan yang disediakan dalam kamar mandi biasanya berdasarkan jenis kamarnya.

### 3. Metode Penelitian

Dalam pengerjaan penelitian, penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif. Menurut Sugiyono (2007), metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian pada objek yang alamiah yang mana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Lokasi penelitian dilakukan di Harris Resort Waterfront Batam yang berada di Waterfront City, jalan KH. Ahmad Dahlan No.1, Tanjung Riau, Kecamatan Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021 hingga Maret 2023. Jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah data primer dan data sekunder, pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara, observasi dan survey kepada *Assistant HOD Housekeeping, Room Supervisor, Staff Room Section dan Staff Linen Section* di HARRIS Resort Waterfront Batam, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber lain yang telah tersedia seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu.

### 4. Hasil Penelitian

Pada HARRIS Resort Waterfront Batam terdapat beberapa prosedur yang perlu diperhatikan dalam membersihkan dan menyiapkan kamar mandi. Hal-hal yang

perlu diperhatikan antara lain seperti membersihkan jamban, membersihkan bak mandi, membersihkan tempat mencuci tangan, dan melengkapi kelengkapan dikamar mandi. Oleh karena itu penting adanya prosedur yang harus dipatuhi setiap membersihkan kamar mandi. Agar terciptanya kebersihan dan kenyamanan dalam menggunakan kamar mandi.

### 5. Penutup

Penerapan prosedur membersihkan dan menyiapkan kamar mandi pada Harris Resort Waterfront Batam sudah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan pelaksanaannya yang dilakukan secara konsisten dijaga oleh para *room attendant, supervisor*, serta *HOD housekeeping*. Dan saran dari penelitian ini yaitu penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur membersihkan dan menyiapkan kamar mandi pada HARRIS Resort Waterfront Batam sudah sangat baik dan hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu, maka diharapkan pihak hotel untuk dapat terus mempertahankan prosedur tersebut.

### 6. Daftar Pustaka

- Sulastiyono, A. 2007. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel. Bandung: ALFABETA.
- Agusnawar. 2020. Operasional Tata Graha Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.
- Arikunto, S. 2013. Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Chair, Ira Meirina. 2017. Hotel Room Division Management. Jakarta: Kencana.

- Ismayanti. 2010. Pengantar Pariwisata. Jakarta: Grasindo.
- Kappa, Margaret M. 1990. Hotel Housekeeping. East Lansing, Mich.
- Nyoman S. Pendit. 2006. Ilmu Pariwisata (sebuah pengantar perdana). Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Saryono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiana, A. G. 2011. Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konversi Alam. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tarmoezi, T., & Manurung, H. 2000. Hotel Front Office. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: ANDI
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bellia Annishia, F., Riswanto, ), Pariwisata, A., & Bogor, P. (2015). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta Evaluation of The Implementation Of Housekeeping Department Operational Standards In The Provision Of Bath Towel In The Acacia . *Prosedur Linen*, 3(1), 2. <http://journal.ubm.ac.id/index.php/journal->
- Jubaedah, Y., Nenden Rani Rinekasari1, & Neni Rohaeni. (2019). Desain Dan Implementasi Model Competency Based-Assessment Pada Praktik Cleaning Bathroom Di Housekeeping Department. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan)*, 6(02), 109–119. <https://doi.org/10.21009/jkkp.062.05>
- Liana, W., & Chemu, O. (2019). Peranan Room Attendant Pada Operasional Pelayanan Housekeeping Department Di Wyndham Opi Hotel Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 1, 61–66.
- Teknik, F., & Wahid, U. (2018). *Prosiding SNST ke-9 Tahun 2018 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim 1*. 43. 43–47.
- Pariwisata Batam. (2016). *TENTANG PARIWISATA KOTA BATAM. DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA BATAM*. <https://arsipskpd.batam.go.id/batamkota/skpd.batamkota.go.id/pariwisata/index.html>
- Wikipedia. (2022). *Pariwisata di Kepulauan Riau*. Wikipedia. [https://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata\\_di\\_Kepulauan\\_Riau](https://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata_di_Kepulauan_Riau)
- Tim Editorial Rumah.com. (2022). *Housekeeping Pengertian, Lingkup Kerja, dan Strukturnya*. Rumah.Com. <https://www.rumah.com/panduan-properti/housekeeping-47760>