

# PELAKSANAAN PROSEDUR MEMBERSIHKAN TOILET PUBLIK AREA PADA HARRIS HOTEL BATAM CENTER

Oleh : Khotibul Umam

Pembimbing: Rd. Siti Sofro Sidiq

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

HARRIS Hotel Batam Center adalah salah satu hotel bintang 4 yang terletak tepat di Pusat Kota Batam yang bisa diakses hanya berjalan kaki ke Mega Mall dan International Ferry Terminal Batam Center, tepatnya beralamat di Jl. Engku Putri, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur membersihkan Toilet publik area pada HARRIS Hotel Batam Center dan mengetahui kendala dalam pelaksanaan prosedur membersihkan Toilet publik area pada HARRIS Hotel Batam Center. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan cara studi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Penyediaan Toilet Publik Area yang bersih, sehat dan bebas dari penyakit dan juga serangga pengganggu menjadi salah satu tugas pokok dari Publik Area section, agar tamu merasa betah menginap di hotel tersebut. Penerapan prosedur membersihkan Toilet publik area pada Harris Hotel Batam Center sudah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan pelaksanaannya yang dilakukan secara konsisten dijaga oleh para petugas Publik Area Section, supervisor, serta HOD housekeeping.

**Kata kunci:** Harris Hotel Batam, Prosedur, Toilet

## ABSTRACT

*HARRIS Hotel Batam Center is a 4 star hotel located right in Batam City Center which can be accessed just by walking to Mega Mall and International Ferry Terminal Batam Center, precisely located at Jl. Engku Putri, Tlk. Tering, District. Batam City, Batam City. This research aims to determine the procedure technique for cleaning the public toilet area at HARRIS Hotel Batam Center and to find out the obstacles in implementing the procedure technique for cleaning the public toilet area at HARRIS Hotel Batam Center. The data collection techniques used in this research were observation studies, interviews, documentation and literature studies. The results of this research are that providing bathrooms that are clean, healthy and free from disease and annoying insects is one of the main tasks of the housekeeping floor section, so that guests feel at home staying at the hotel. The implementation of procedures for cleaning and preparing bathrooms at Harris Hotel Batam is very good, this is proven by its implementation which is carried out consistently by area public officer, supervisors and housekeeping HOD.*

**Keywords:** Harris Hotel Batam, Procedures, Toilet

## A. PENDAHULUAN

Sektor industri pariwisata yang sangat erat kaitannya adalah industri perhotelan, Industri perhotelan adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari perkembangan pariwisata, tanpa pariwisata, bisnis hotel tidak dapat berkembang. Hotel yang menjadi salah satu penggerak pariwisata sebagai layanan penyedia jasa bagi wisatawan atau pengunjung dituntut untuk memiliki karyawan yang berpotensi memiliki kinerja yang baik serta pelayanan yang memuaskan terhadap tamu. Sebuah hotel dikatakan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu sebagai tempat penginapan bagi wisatawan yang memiliki tempat tinggal yang jauh.

Perkembangan pariwisata dan perhotelan dilihat terus meningkat dari tahun ke tahun melalui jumlah kunjungan dari dalam dan luar negeri. Itu terjadi karena Pariwisata sendiri menjadi salah satu sektor yang mengambil peranan penting di Indonesia. Khususnya di Kepulauan Riau sendiri seiring jumlah tamu yang terus meningkat, usaha akomodasi sebagai penunjang industri mancanegara maupun dunia membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai terutama pada penginapan dan perhotelan. Demikian juga banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Kepulauan Riau, membutuhkan fasilitas, akomodasi yang harus mumpuni yang akan membuat wisatawan nyaman dan terkesan pada saat menginap di hotel.

Saat ini perhotelan berkembang pesat menjadi sebuah hal yang sangat besar potensinya demi menunjang perekonomian dari berbagai daerah yang sejalan dengan perkembangan pariwisata yang terus mengalami peningkatan dari berbagai daerah

diperkembangan pariwisata yang terus mengalami peningkatan dari berbagai daerah di Kepulauan Riau. Kepulauan Riau termasuk wilayah yang banyak dikunjungi oleh mancanegara karena berbatasan langsung dengan Malaysia, Singapura, Vietnam dan Kamboja di sebelah Utara. Ibukota provinsi Kepulauan Riau ialah Tanjung Pinang.

Provinsi ini berada di lintas jalur transportasi laut, udara sehingga cukup strategis, dan cukup padat di tingkat internasional. Kepulauan Riau memiliki 5 kabupaten kota dari jumlah keseluruhan wilayahnya yaitu Kabupaten Bintan, Kabupaten Kepulauan Anambas, Kabupaten Karimun, Kabupaten Lingga, Kabupaten Natuna, Kota Tanjung Pinang dan Kota Batam. Salah satu kota yang banyak dikunjungi dari kabupaten/kota dari Provinsi Kepulauan Riau ialah Kota Batam. Kota Batam menjadi pilihan utama saat ingin berkunjung ke Kepri karena lokasinya yang strategis melewati jalur garis. Kota ini merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar pada tahun 2021 yaitu mencapai 4,75 persen (Badan Pusat Statistik, 2022).

Pada hal ini Kota Batam juga memiliki potensi wisata nya sendiri karena memiliki banyak pulau yang bagus untuk dikunjungi, serta dengan banyaknya kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan seperti pergelaran budaya dan kompetisi-kompetisi lainnya. Sejalan dengan kunjungan di Kota Batam sendiri terus meningkat dan menjadi salah satu kota yang banyak dituju oleh wisatawan lokal maupun asing yang membuat banyaknya jasa perhotelan yang muncul untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dari berbagai fasilitas serta pelayanannya.

Berkembangnya bisnis perhotelan ini tentunya dapat

memperbaiki sektor perekonomian di Kepulauan Riau, Kota Batam. Karena banyak wisatawan dari luar negeri seperti Malaysia, Singapura, dan Vietnam datang ke Kota Batam sekedar untuk berlibur ataupun untuk menjalankan kegiatan lainnya. Kota Batam sendiri juga merupakan lalu lintas pasar global dengan peluang pasar di perairan yang banyak mendatangkan orang asing untuk bekerja di sebuah perusahaan perkapalan dan akomodasi yang diberikan oleh perusahaan mereka untuk menginap salah satunya ialah tinggal di hotel. Pulau Batam mempunyai luas pulau 1.040 km<sup>2</sup> daratan, 2.950 km<sup>2</sup> keseluruhan. Populasi: 1.153.860 penduduk, Suku : Melayu, Jawa, Batak, Minangkabau, Tionghoa, dll. Agama: Islam, Kristen, Katholik, Hindu, Budha. Bahasa : Indonesia dan Melayu. Terdiri dari 12 Kecamatan dan 64 Kelurahan. Batas-batas Kota Batam: Utara (Selat Singapura dan Singapura), Selatan (Kabupaten Lingga), Barat (Kabupaten Karimun), Timur (Pulau Bintan dan Tanjung Pinang).

Letak pulau ini sangatlah strategis karena dilalui oleh jalur pelayaran internasional, berbatasan langsung dengan Singapura, Malaysia, Brunei Darussalam, Vietnam, Kamboja dan Thailand. 95% dikelilingi oleh lautan dan 5% adalah daratan. Yang tersebar di Selat Malaka, Selat Singapura, Laut Natuna, dan Laut China Selatan. Dinobatkan sebagai Kawasan FTZ menurut UU No. 44 Tahun 2007. Setiap akhir pekan atau liburan, kawasan ini ramai di kunjungi oleh wisatawan baik domestik maupun manca Negara. Pulau ini merupakan pulau inti karena ukurannya yang paling besar di antara pulau-pulau kecil disekitarnya. Bukan itu saja pulau ini merupakan pulau yang paling lengkap

infrastrukturnya di bandingkan pulau-pulau lainnya, sehingga peneliti menetapkan pulau ini sebagai destinasi utama wisatawan yang menunjang pulau-pulau lainnya. Yang mana Pulau ini juga terdapat berbagai macam jenis wisata, salah satunya 16 adalah wisata bahari. Fasilitas yang lengkap di pulau ini sangat mendukung kegiatan pariwisata di pulau ini (*Nadjmi dan Prayitno, 2015*).

Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia juga bergulir selaras dengan kemajuan pada bidang pariwisatanya. Awal mula pertumbuhan usaha perhotelan di Indonesia terjadi pada masa pemerintahan Hindia Belanda di Indonesia. Dengan banyaknya orang-orang Belanda dan Eropa yang bepergian ke Hindia Belanda, kebutuhan pada sarana akomodasi juga semakin meningkat. Dengan konsisi seperti itu maka di kota-kota pelabuhan mulai didirikan hotel mulai dari kota Semarang, Surabaya, Medan, dan Makassar.

Pada tanggal 5 Agustus 1962 di kota Jakarta diresmikan pembukaan hotel Indonesia milik PT. Hotel Indonesia yang merupakan perusahaan pemerintah, dan merupakan hotel bertaraf internasional pertama di negara Indonesia. Setelah itu baru mulailah muncul hotel-hotel modern di Indonesia seperti, Samudera Beach Hotel di pelabuhan Ratu Jawa Barat, Ambarukmo Palace Hotel di Yogyakarta, dan Bali Beach di Pantai Sanur Bali. Dana untuk pengembangan hotel bertaraf internasional tersebut diperoleh dari hasil pampasan perang jepang. Pada bulan Maret hingga April tahun 1974 dimana pembangunan hotel semakin meningkat. Perkembangan perhotelan terus bertumbuh dan sangat pesat perkembangannya hingga saat ini.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat sejak dari dulu, disamping akomodasi komersil lainnya. Usaha perhotelan sekarang ini sudah suatu industri yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian dan keuntungan yang besar pula. Perhotelan sebagai salah satu sarana industri pariwisata yang berperan penting bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Industri pariwisata itu sendiri harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah ataupun pemilik hotel. Karena apabila pengelolaanya tidak dilakukan dengan baik maka akan mengakibatkan rusaknya citra daerah sebagai daerah wisatawan.

Hotel juga merupakan salah satu aset yang dapat menghasilkan suatu pendapatan di suatu daerah, upaya untuk meningkatkan pendapatan di kota Batam maka di bangunlah berbagai macam jenis hotel untuk menarik serta memudahkan setiap wisatawan yang berkunjung ke kota Batam serta menunjang nilai jual di kota Batam. Keberadaan perhotelan di Batam juga bertujuan untuk dapat mendukung program pemerintah di bidang kepariwisataan dimana pada kegiatan ini mampu memberikan income kepada pemerintah daerah yang sedang membangun berbagai infrastruktur demi memajukan daerahnya.

Semakin majunya perkembangan pada bisnis usaha perhotelan di kota Batam, terlihat jelas melalui perkembangan hotel dan resort di Batam. Banyaknya wisatawan, memberikan peluang bagi para pengusaha untuk dapat mengembangkan usaha yang mereka miliki melalui pembangunan hotel dan resort, dengan memanfaatkan

keunggulan objek wisata pantai yang luas di pinggiran kota batam, usaha perhotelan menjadi salah satu usaha yang memiliki prospek yang tinggi di Batam. Wisata pantai yang banyak ini ternyata mampu memberikan peluang kepada para pengusaha dan menjadi salah satu faktor pendukung kemajuan usaha perhotelan.

Hotel Harris Batam Center memiliki fasilitas fisik dan non-fisik dengan standar alat yang memadai untuk menunjang hotel tersebut. Adapun fasilitas fisik yang di tawarkan pada hotel ini yaitu, Ruang Rapat dan Acara (meeting and event room), Harris Cafe (restaurant), Harrissimo Pizza, Massage and spa, Gym, Kolam Renang (swimming pool), Harris Boutique. Tidak hanya fasilitas fisik seperti ruangan dan fasilitas rekreasi yang terdapat pada Hotel Harris Batam Center ini, namun disini juga terdapat fasilitas non-fisik yang dapat di nikmati oleh setiap tamu yang akan menginap di hotel, fasilitas non-fisik yang dimiliki seperti, Wi-Fi, Room Service, Harris Move.

Harris Hotel Batam Center, tidak hanya menawarkan kenyamanan dan pelayanan yang ramah, tetapi juga menjaga standar kebersihan yang tinggi di setiap sudut ruangnya. Dengan perhatian penuh terhadap detail, hotel-hotel di Batam Center memastikan bahwa setiap area, mulai dari kamar tidur, lobi, hingga fasilitas umum terjaga kebersihannya untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi para tamu. Keberhasilan sebuah hotel dalam menjaga kebersihan tidak hanya mencerminkan komitmennya terhadap kenyamanan pengunjung, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab sosial dalam menciptakan lingkungan yang sehat dan menyegarkan. Di sinilah, kebersihan menjadi kunci utama yang mendukung

reputasi positif dan kepuasan tamu di setiap kunjungan.

Untuk semakin meningkatkan jumlah kunjungan tamu dan kualitas di Harris Hotel Batam Center, maka hotel tersebut harus memiliki sebuah kualitas pelayanan yang baik serta mampu meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di dalam hotel serta menjaga kualitas kebersihan hotel tersebut.

Housekeeping adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel Djohan, (1993).

Housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan publik area di hotel. Publik area mencakup lobi, koridor, toilet umum, restoran, ruang pertemuan, dan fasilitas umum lainnya yang digunakan oleh tamu dan pengunjung. Tugas utama housekeeping di publik area meliputi pembersihan rutin, pengaturan dan pemeliharaan fasilitas agar tetap rapi dan terorganisir, serta memastikan lingkungan selalu dalam keadaan higienis dan nyaman.

Kebersihan publik area menjadi prioritas utama karena area ini merupakan bagian pertama yang dilihat oleh tamu ketika memasuki hotel. Tim housekeeping bertanggung jawab untuk memastikan lantai selalu bersih, furniture dalam keadaan terawat, serta tidak ada sampah yang berserakan. Selain itu, kebersihan toilet umum, termasuk pengisian ulang perlengkapan sanitasi seperti sabun, tisu, dan pengharum ruangan, juga sangat penting untuk kenyamanan pengunjung.

Pemeliharaan rutin, seperti pembersihan karpet, kaca, dan

perabotan, serta inspeksi untuk memastikan tidak ada kerusakan di fasilitas umum, juga menjadi bagian dari tugas housekeeping. Dengan perhatian yang cermat terhadap detail dan pelaksanaan standar kebersihan yang tinggi, tim housekeeping memastikan bahwa setiap tamu merasa nyaman dan puas selama berada di hotel.

Toilet publik di area Hotel Harris Batam Center dirancang dengan memperhatikan kenyamanan dan kebersihan para tamu. Sebagai salah satu hotel terkemuka di Batam, Hotel Harris menjaga standar tinggi dalam fasilitas sanitasi, termasuk toilet publik yang tersedia di berbagai area umum hotel seperti lobi, restoran, dan koridor. Kebersihan toilet publik menjadi prioritas utama, dengan jadwal pembersihan rutin untuk memastikan kebersihan dan kenyamanan setiap saat. Fasilitas seperti sabun, tisu, dan pengharum ruangan disediakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu, desain toilet yang modern dan ramah pengunjung juga memperhatikan aksesibilitas untuk semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas. Hotel ini berkomitmen untuk memberikan layanan sanitasi yang optimal sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas pelayanan dan menciptakan suasana yang menyenangkan bagi setiap tamu.

Selain itu, hotel yang menjaga kebersihan dengan baik juga dapat memberikan dampak positif bagi kesehatan dan kenyamanan tamu hotel. Kebersihan yang baik dapat mengurangi risiko infeksi dan penyakit yang terkait dengan lingkungan yang kotor. Tamu hotel yang merasa nyaman dan aman selama berkunjung di hotel akan memiliki pengalaman yang lebih menyenangkan dan kemungkinan besar akan merekomendasikan hotel kepada

orang lain.

Secara keseluruhan, menjaga kebersihan yang tinggi di hotel adalah hal yang tidak boleh diabaikan. Dengan menerapkan standar kebersihan yang tinggi, hotel dapat memberikan bukti kepada pelanggan bahwa pelayanan hotel berkualitas dan memberikan pengalaman menginap yang berkesan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memiliki ketertarikan melakukan penelitian yang berfokus pada prosedur kebersihan yang dilakukan pada Harris Hotel Batam Center dan mengangkat judul “Pelaksanaan Prosedur Membersihkan Toilet Publik Area Pada Harris Hotel Batam Center”.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis pelaksanaan prosedur pembersihan toilet publik di HARRIS Hotel Batam Center, Kota Batam. Penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan. Data primer diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dengan staf housekeeping dan supervisor, serta dokumentasi berupa arsip atau catatan terkait. Data sekunder meliputi dokumen resmi, struktur organisasi, dan referensi lain yang relevan dari buku atau sumber daring.

Teknik pengumpulan data mencakup observasi langsung, wawancara dengan menggunakan alat bantu perekam untuk akurasi, dokumentasi data tertulis, serta studi literatur guna mendukung pembahasan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui proses pengorganisasian, kategorisasi, dan penarikan tema utama. Penelitian ini dilakukan selama Juli 2022 hingga

Januari 2023, bertepatan dengan masa magang peneliti di HARRIS Hotel Batam Center, yang memungkinkan pengamatan mendalam pada objek penelitian..

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Kota Batam**

Kota Batam merupakan sebuah kota terbesar yang ada di Provinsi Kepulauan Riau. Batam merupakan salah satu kota dengan letak yang sangat strategis. Tidak hanya itu saja Batam juga memiliki jalur pelayaran internasional, dimana kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Secara ekonomi makro hal ini memberikan pengaruh yang cukup signifikan dalam sistem perekonomian di Kota Batam. Letak strategis Batam telah menjadi daya tarik Singapura untuk merelokasikan aktivitas industri mereka ke Batam karena Batam memiliki ketersediaan lahan yang cukup luas dan kemudahan investasi yang diberikan. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota yang memiliki pertumbuhan jiwa terpesat di Indonesia. Wilayah kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya yang berada dikawasan Selat Malaka dan Selat Singapura, dan pulau-pulau tersebut terkoneksi dengan Jembatan Barelang.

Kota Batam merupakan bagian dari Provinsi Kepulauan Riau, yang memiliki luas wilayah daratan seluas 108,265 Ha dan luas wilayah laut/perairan 318,298.28 Ha sedangkan luas wilayah keseluruhannya mencapai 426,463.28 Ha. Kota Batam memiliki iklim tropis dengan suhu rata-rata 26 sampai 34 derajat celsius. Kota Batam ini memiliki dataran yang berbukit dan berlembah, serta tanahnya yang

merupakan tanah merah dan kurang subur serta cuaca yang sering berubah sehingga mengakibatkan tanah ini hanya bisa ditanami oleh tanaman yang dapat tumbuh tanpa mengikuti musim.

Masyarakat Kota Batam merupakan masyarakat yang heterogen, dimana terdiri dari beragam suku dan golongan. Suku Melayu, Jawa, Batak, Minangkabau, dan Tionghoa adalah suku-suku yang dominan di Kota Batam. Dengan berpayungkan Budaya Melayu dan menjunjung tinggi Bhinneka Tunggal Ika, Batam menjadi kondusif dalam menggerakkan kegiatan ekonomi, sosial politik serta budaya dalam masyarakat. Untuk hari weekend, hari libur, maupun hari-hari besar keagamaan lainnya, Kota Batam ramai dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Yang dimana jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Batam setiap bulannya selalu naik setelah berakhirnya masa pandemic.

Terlihat pada bulan Juni dan Juli tahun 2022 dimana jumlah wisatawan meningkat sebesar 44,03 persen yang dimana pada bulan Juni jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 39.671 kunjungan dan pada bulan Juli sebanyak 57.139 kunjungan. Adapun wisatawan yang paling banyak berwisata ke Kota Batam mulai dari Bulan Januari hingga bulan Desember tahun 2022 berasal dari Negara Singapura dan Malaysia. Kota Batam juga merupakan pulau yang memiliki ukuran paling besar di antara pulau-pulau kecil disekitarnya. Tidak hanya itu saja para peneliti juga menetapkan Kota Batam sebagai destinasi utama wisatawan yang menunjang pulau-pulau kecil disekitarnya karena Kota Batam memiliki infrastruktur yang paling lengkap dibandingkan pulau-pulau lainnya. Kota Batam sangat cocok dijadikan sebagai tempat yang

akan dikunjungi ketika akhir pekan atau pun libur karena memiliki banyak sekali tempat wisata baik itu wisata bahari, wisata agama, wisata berbelanja, wisata sejarah, hingga wisata kuliner.

### **Gambaran Umum Hotel di Kota Batam**

Industri perhotelan merupakan industri yang masuk dalam bidang pelayanan dan jasa. Di Indonesia sendiri industri perhotelan merupakan industri yang sangat cepat perkembangannya terutama di Kota Batam. Semakin pesatnya perkembangan perhotelan di Indonesia mendorong banyaknya para pengusaha yang membangun hotel-hotel, mulai dari jenis hotel melati hingga hotel berbintang lima. Hotel juga merupakan jenis akomodasi komersial yang dimana pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Untuk bisa mendapatkan untung yang besar maka hotel haruslah berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan yang diberikan kepada tamu memuaskan, mulai dari layanan penginapan kamar yang lengkap dan nyaman serta fasilitas makan dan minum serta fasilitas penunjang lainnya. Kota Batam sendiri merupakan kota yang memiliki letak yang sangat strategis yaitu berada pada lintas pelayaran internasional dan menjadikan Kota Batam termasuk kawasan perdagangan bebas atau biasa disebut dengan Kawasan Free Trade Zone. Letak geografis Kota Batam yang sangat strategis ini berdampak baik pada aspek pariwisata yang ada di Kota Batam itu sendiri.

Dekatnya Batam dengan negara-negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia menjadikan aspek pariwisata di Kota Batam meningkat setiap

tahunnya. Dengan demikian dapat dikatakan salah satu industri yang sangat berperan penting di Kota Batam adalah industri pariwisata khususnya perhotelan. Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia terutama Kota Batam yang dimana banyaknya industri perhotelan mengalami kerugian dan mengharuskan para pengusaha-pengusaha yang bergerak dibidang industri perhotelan ini harus gulung tikar. Karena kerugian yang besar tersebut hingga membuat banyak sekali karyawan-karyawan hotel yang di PHK bahkan banyaknya hotel yang 49 tutup karena kerugian yang disebabkan oleh virus Covid-19. Setelah pemerintah mengumumkan selesainya masa pandemic Covid-19 maka dimana tugas pemerintah harus kembali menormalan taraf perekonomian di Indonesia terutama pada aspek pariwisata yaitu perhotelan, dengan bekerjasama dengan para pengusaha-pengusaha di bidang industri perhotelan. Kembalinya aktifitas setelah pandemic Covid-19 tidak membuat para pengusaha industry perhotelan tetap diam, para pengusaha industry perhotelan terutama di Kota Batam harus kembali beroperasi seperti semula tetapi dimana kembalinya aktifitas ini membuat beberapa hal yang baru dalam dunia perhotelan yang dimana sekarang ini hotel harus menjaga ketat kebersihan hotel dengan selalu membersihkan setiap area hotel dengan disinfektan dan selalu memastikan bahwa setiap ruangan bahkan kamar-kamar yang dijual sudah benar-benar bersih dan tetap mengikuti segala protokol kesehatan yang telah dikeluarkan pemerintah untuk industry perhotelan. Dalam beberapa tahun ini perlahan-lahan perekonomian sudah kembali pulih terutama pada industry perhotelan terlihat dimana sudah kembali normalnya tingkat kunjungan tamu hotel terutama pada Kota Batam

yang dimana pada bulan Agustus hingga bulan Desember tahun 2022 jumlah pengunjung meningkat secara signifikan setiap bulannya. Banyaknya hotel di Batam memberikan banyak pilihan terhadap tamu yang ingin menginap sesuai dengan kriteria hotel yang ingin mereka tempati. Biasanya pada hotel bintang 3 ke atas akan menjadi pilihan para tamu, terutama pada hotel bintang 4 yang biasanya dihuni para menengah ke atas. Dimana biasanya pada hotel bintang 4 yang ada di Kota Batam sudah memiliki 200 lebih jumlah kamar dengan tipe 50 yang berbeda. Hotel bintang 4 di Kota Batam juga sudah dilengkapi dengan cafe, kolam renang, restaurant, secretariat room, play room dengan kapasitas diatas 100 orang, serta fasilitas tamu penyandang disabilitas.

### **Profil Hotel**

TAUZIA Hotel Management adalah sebuah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada 8 Agustus 2001 oleh Marc Steinmayer dan Christopher Glass di Jakarta. Saat ini, TAUZIA mengelola lebih dari 120 properti hotel yang tersebar di berbagai lokasi di Indonesia, termasuk beberapa merek ternama seperti Préférence, Vertu, HARRIS, FOX, YELLO, POP!, TAUZIA Estate Management, serta sejumlah hotel individu lainnya. Sebagai bagian dari The Ascott Limited, yang merupakan perusahaan perhotelan terkemuka asal Singapura, TAUZIA mendapatkan dukungan penuh dalam hal pengelolaan dan pengembangan properti.

TAUZIA memilih pohon Oak sebagai simbol perusahaan, menggambarkan kekuatan, ketahanan, dan pertumbuhan yang subur, serta menciptakan suasana perlindungan dan keintiman bagi para tamu. Filosofi ini menggambarkan harapan perusahaan agar setiap tamu, terlepas dari usia dan

latar belakang, dapat merasakan kenyamanan dan keharmonisan dalam setiap pengalaman menginap mereka. Sebagai bagian dari misi perusahaan, TAUZIA bertujuan untuk membangun pengelolaan yang mengutamakan keragaman budaya, inovasi produk, dan pelayanan yang berkualitas. Mereka berkomitmen untuk menyediakan layanan yang efisien dan hemat biaya, sambil tetap menjaga standar kepuasan pelanggan yang tinggi. Di samping itu, TAUZIA juga berfokus pada penciptaan lingkungan kerja yang dinamis dan profesional untuk mendukung perkembangan karier karyawan dan mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Sejarah Berdirinya HARRIS Hotel Batam Center HARRIS Hotel Batam Center (HBCT) adalah salah satu properti yang dikelola oleh TAUZIA Hotel Management, terletak di kawasan strategis Kota Batam, tepatnya di Kecamatan Teluk Tering. Hotel ini pertama kali dibangun pada tahun 2011 dan diresmikan pada 10 November 2012. Sebagai hotel kedua dari merek HARRIS di Batam, hotel ini dimiliki oleh Boyke Gazali, yang juga memiliki sejumlah properti hotel lainnya di Indonesia. HARRIS Hotel Batam Center dikelola di bawah naungan PT. Retzan Indonusa dan menawarkan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik untuk bisnis maupun liburan.

Hotel ini memiliki 171 kamar yang terbagi dalam dua kategori pemandangan, yaitu laut dan kota. Fasilitas lainnya mencakup ruang rapat yang dilengkapi dengan berbagai jenis ruang untuk acara, restoran HARRIS Café, serta layanan kebugaran dan relaksasi seperti kolam renang, gym, H'SPA, dan Harissimo Pizza. Dengan berbagai layanan dan fasilitas unggul,

HARRIS Hotel Batam Center memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan dan nyaman bagi setiap tamu. Sebagai bagian dari komitmen terhadap pelayanan, HARRIS Hotel Batam Center juga menawarkan Wi-Fi gratis di seluruh area hotel, layanan kamar 24 jam, dan berbagai kegiatan menarik seperti HARRIS Move, yang melibatkan tamu dan staf dalam kegiatan senam pagi bersama. Kegiatan ini semakin memperkaya pengalaman tamu yang menginap di hotel ini, dengan semangat keceriaan dan kebersamaan yang menjadi ciri khas HARRIS Hotels di seluruh Indonesia.

### **Departemen Pelayanan di Hotel Harris**

Keberhasilan operasional suatu hotel sangat bergantung pada pengelolaan yang efektif serta kualitas sumber daya manusia yang bekerja di baliknya. Di Harris Hotel Batam Center, keberhasilan tersebut tidak hanya didukung oleh manajemen yang baik, tetapi juga oleh kerja sama antar departemen yang saling terkait untuk memastikan kelancaran operasional hotel. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, dengan struktur organisasi yang mendukung efisiensi dan efektivitas operasional.

### **Struktur Organisasi Hotel Harris**

Struktur organisasi di Harris Hotel Batam Center mencakup berbagai departemen yang memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas pelayanan dan kinerja hotel secara keseluruhan. Pembagian tugas yang jelas dalam struktur ini memungkinkan setiap departemen untuk bekerja dengan fokus dan tujuan yang sama dalam meningkatkan kepuasan tamu dan keberhasilan operasional. Berikut adalah penjabaran mengenai beberapa

departemen dan tugas utamanya:

1. General Manager (GM)  
General Manager merupakan pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel. GM mengawasi semua departemen dan menerima laporan dari setiap Head Department. Selain itu, GM juga memastikan bahwa seluruh kegiatan di hotel berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen.
2. Front Office Manager  
Sebagai pemimpin Front Office Department, Front Office Manager bertugas mengatur dan mengawasi operasional front office, termasuk layanan tamu dan penanganan permintaan atau keluhan. Manajer ini juga memastikan bahwa seluruh staf front office mematuhi prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menjaga fasilitas yang ada, serta mendukung tercapainya tujuan keamanan dan kenyamanan tamu.
3. Food and Beverage Manager  
Food and Beverage Manager memimpin departemen yang mengatur layanan makanan dan minuman di hotel, termasuk manajemen F&B Service dan F&B Product. Pimpinan departemen ini bertanggung jawab atas kualitas layanan di area makan dan minum, serta pengelolaan acara yang melibatkan makanan dan minuman.
4. Executive Housekeeper  
Executive Housekeeper bertanggung jawab atas kelancaran operasional Housekeeping Department. Pimpinan departemen ini memastikan bahwa kebersihan, kenyamanan, dan kualitas fasilitas kamar serta area publik terjaga dengan baik.
5. Chief Engineer  
Chief Engineer memimpin departemen teknik dan bertanggung jawab terhadap pemeliharaan peralatan, fasilitas, dan infrastruktur teknis di hotel. Departemen ini juga bertanggung jawab dalam memastikan pasokan energi yang cukup, pemeliharaan bangunan, furnitur, serta memastikan segala peralatan hotel berfungsi dengan optimal.
6. IT Manager  
IT Manager bertugas untuk mengelola teknologi informasi dan sistem yang ada di hotel, seperti televisi, telepon, serta infrastruktur IT lainnya. Tugas IT Manager juga mencakup pemeliharaan sistem teknologi hotel untuk mendukung layanan yang efektif bagi tamu.
7. Sales and Marketing Manager  
Pimpinan departemen ini bertanggung jawab dalam merencanakan kegiatan bisnis hotel, menetapkan harga, mempromosikan produk hotel, serta mengembangkan pasar. Mereka juga memastikan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan dapat memenuhi target penjualan dan menarik konsumen yang sesuai dengan profil pasar hotel.
8. Financial Controller  
Financial Controller memimpin departemen keuangan dan bertugas untuk memantau serta mengelola aliran kas hotel. Mereka bertanggung jawab atas analisis kondisi keuangan dan memastikan keseimbangan antara pemasukan dan pengeluaran untuk menjaga stabilitas finansial hotel.
9. Human Resources Manager  
Human Resources Manager bertanggung jawab dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia di hotel. Mereka

mengelola proses rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan staf untuk memastikan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan mendukung visi dan misi hotel.

#### 10. Security Officer

Departemen ini bertugas menjaga keamanan dan keselamatan tamu serta properti hotel. Di bawah pimpinan Chief Security, departemen ini memastikan keamanan operasional dan kedamaian di sekitar area hotel, serta siap mengatasi berbagai situasi darurat yang mungkin terjadi.

Dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan pengawasan yang terorganisir, Harris Hotel Batam Center dapat menjalankan operasional hotel yang efisien dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap tamu yang menginap. Keberhasilan dalam pengelolaan departemen-departemen ini turut mendukung reputasi hotel sebagai tempat penginapan yang berkualitas dan berkelas.

### **Departemen Housekeeping**

#### **Peran Housekeeping**

Peran utama departemen housekeeping adalah memastikan bahwa kebersihan, kenyamanan, dan keamanan hotel terjaga dengan baik sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen. Pimpinan dari departemen ini, yang dikenal sebagai Executive Housekeeper, bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi housekeeping, pemeliharaan kebersihan, dan perawatan fasilitas hotel. Tujuannya adalah untuk memastikan setiap ruang dan fasilitas di hotel selalu dalam kondisi yang nyaman, aman, dan bebas dari segala potensi penyakit. Housekeeping berperan penting dalam menciptakan

pengalaman yang menyenangkan bagi tamu hotel dengan memastikan lingkungan sekitar selalu terjaga kebersihannya.

#### **Fungsi Housekeeping**

##### 1. Mempertahankan Kebersihan

Fungsi utama dari housekeeping adalah menjaga kebersihan di seluruh area hotel. Ini mencakup membersihkan debu, kotoran, serta menghilangkan bakteri dan kuman yang berbahaya bagi kesehatan. Dengan menjaga kebersihan, departemen housekeeping berperan penting dalam mencegah penyebaran penyakit dan memastikan bahwa lingkungan di hotel tetap sehat dan aman bagi tamu dan staf.

##### 2. Menjaga Keteraturan dan Keteraturan Ruang

Selain kebersihan, housekeeping juga berfokus pada menjaga keteraturan ruang di hotel. Fungsi ini melibatkan merapikan barang-barang, menyusun perabotan, dan menata ruang agar lebih terorganisir dan nyaman. Keteraturan ini tidak hanya menjadikan hotel terlihat rapi, tetapi juga memudahkan tamu dan staf untuk mengakses fasilitas yang ada dengan lebih efisien.

##### 3. Meningkatkan Produktivitas dan Kualitas Hidup

Lingkungan yang bersih, teratur, dan aman dapat meningkatkan produktivitas. Baik di rumah tangga maupun di tempat kerja, sebuah ruang yang terorganisir dapat meningkatkan konsentrasi, fokus, dan kinerja. Di hotel, kebersihan dan keteraturan ini juga memberikan dampak positif pada kualitas hidup tamu, menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung relaksasi mereka selama menginap.

##### 4. Menciptakan Kesan Positif

Housekeeping berperan besar dalam menciptakan kesan pertama yang baik bagi tamu. Kebersihan dan

keteraturan kamar serta ruang pelayanan memberikan kesan positif kepada tamu dan meningkatkan kepuasan mereka. Pengalaman pertama yang menyenangkan ini sangat penting untuk membangun citra positif hotel, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan.

### **Sumber Daya Manusia di Departemen Housekeeping**

**Housekeeping Supervisor** bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kegiatan operasional housekeeping, termasuk memastikan kebersihan, penataan, dan kelengkapan di area publik, floor, linen room, dan florist. Supervisor bertugas memeriksa kamar yang telah dibersihkan sebelum dijual, mengelola persediaan cleaning supplies dan guest supplies, serta menangani laporan kerusakan, barang hilang, dan pekerjaan perbaikan. Selain itu, mereka juga menyusun jadwal kerja dan cuti tahunan karyawan, memberikan perhatian khusus pada kamar VIP dan complimentary, serta berkoordinasi dengan departemen lain terkait acara atau kebutuhan khusus. Supervisor diwajibkan membina hubungan kerja yang harmonis dengan timnya serta menjalin kerja sama yang baik dengan departemen lain.

**Order Taker Officer** adalah pusat informasi di departemen housekeeping. Tugasnya meliputi mengupdate status kamar, membuat laporan, dan menyampaikan informasi terbaru kepada tim housekeeping. Officer ini juga menangani pesanan tamu, telepon dari dalam maupun luar hotel, serta mengelola administrasi lost and found. Selain itu, mereka bertanggung jawab menyiapkan perlengkapan tamu, mendukung kebutuhan VIP treatment, serta membuat laporan bulanan terkait inventarisasi guest supplies.

**Room Attendant** bertugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu. Mereka menyiapkan peralatan kerja seperti trolley dan cleaning supplies, membersihkan kamar sesuai standar operasional, mengganti linen, handuk, dan kelengkapan kamar lainnya. Room Attendant juga bertugas melaporkan kerusakan atau kejadian tidak wajar kepada supervisor, membantu Valet (Laundry) dalam pengumpulan cucian, serta membantu Room Service dalam pengangkutan alat makan. Setelah selesai bekerja, mereka merapikan kembali peralatan kerja ke station masing-masing.

**Laundry Section** bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pencucian linen serta laundry tamu. Di Hotel Harris Batam Center, proses pencucian dilakukan oleh vendor eksternal. Tugas Laundry Section meliputi mencatat dan menyortir laundry kotor dan bersih, mengantarkan linen bersih ke Room Attendant, serta mencatat laundry tamu yang kotor dan bersih. Sirkulasi pengambilan dan pengantaran laundry dilakukan setiap hari sesuai jadwal yang ditentukan.

**Public Area Attendant** bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan area publik seperti lobby, restoran, meeting room, kolam renang, dan area parkir. Mereka juga memelihara furniture, lantai, karpet, kaca, dan tanaman di area publik. Selain itu, Attendant ini bertugas mengatur ruangan untuk acara khusus, membuang sampah, melaksanakan general cleaning, dan merencanakan pest control. Semua tugas dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh supervisor.

### **Prosedur Pembersihan Toilet Publik di Harris Hotel Batam Center**

Toilet publik adalah fasilitas penting yang mencerminkan kualitas layanan dan citra sebuah tempat. Kebersihan toilet publik tidak hanya berdampak pada kenyamanan tamu, tetapi juga menjadi faktor penting dalam pencegahan penyebaran penyakit. Dalam wawancara dengan pihak Housekeeping Harris Hotel Batam Center, diketahui bahwa prosedur pembersihan toilet telah diatur berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disesuaikan dengan panduan Tauziah dan Ascott.

Langkah pembersihan dimulai dengan pengecekan alat, pemasangan tanda "Yellow Sign," dan pengosongan tempat sampah. Selanjutnya, cairan pembersih disemprotkan pada toilet, wastafel, dan lantai, kemudian disikat hingga bersih. Area sering disentuh, seperti flush toilet, gagang pintu, dan keran air, juga disemprotkan disinfektan. Proses diakhiri dengan pemberian pengharum ruangan dan pengecekan ulang, memastikan semua perlengkapan seperti tisu dan sabun tersedia. Pembersihan dilakukan setiap 1-2 jam, dengan pembersihan mendalam pada malam hari.

#### **Kendala dalam Prosedur Pembersihan Toilet Publik**

Kendala utama meliputi tingkat penggunaan yang tinggi, terutama saat acara besar, perilaku tamu yang kurang menjaga kebersihan, serta masalah teknis seperti toilet tersumbat dan flush rusak. Menurut tim housekeeping, keterbatasan jumlah petugas juga menjadi tantangan, terutama saat event padat. Untuk mengatasi kendala tersebut, frekuensi pembersihan ditingkatkan, dan pelatihan diberikan untuk meningkatkan efektivitas kerja.

#### **Tanggapan Tamu terhadap Kebersihan Toilet Publik**

Hasil wawancara menunjukkan

bahwa tamu umumnya memberikan tanggapan positif terhadap kebersihan toilet di Harris Hotel Batam Center. Para tamu mengapresiasi kebersihan, wangi ruangan, dan ketersediaan fasilitas yang lengkap, seperti tisu, sabun, dan pengering tangan. Penggunaan tanda "Yellow Sign" selama proses pembersihan juga dinilai membantu menjaga kenyamanan. Intinya Harris Hotel Batam Center berhasil menjaga standar kebersihan toilet publik dengan menerapkan SOP yang efektif dan responsif terhadap kendala operasional. Kebersihan yang terjaga memberikan kesan positif bagi tamu dan mendukung reputasi hotel.

#### **D. KESIMPULAN**

Prosedur pembersihan toilet publik di hotel memegang peranan penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan citra profesional hotel. Proses ini memerlukan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup langkah-langkah persiapan, pelaksanaan, dan inspeksi akhir. Dengan tingkat penggunaan yang tinggi, toilet publik membutuhkan pembersihan rutin menggunakan disinfektan yang tepat untuk menjaga higienitas dan mencegah penyebaran penyakit. Kendala seperti perilaku tamu yang kurang peduli kebersihan, kerusakan fasilitas, dan keterbatasan waktu saat area ramai perlu diatasi melalui inspeksi berkala dan koordinasi antar-departemen. Kebersihan toilet publik secara langsung memengaruhi kepuasan tamu dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan hotel. Toilet yang bersih mencerminkan profesionalisme manajemen dan mampu meningkatkan reputasi hotel. Oleh karena itu, pelaksanaan pembersihan toilet publik bukan hanya tugas rutin, tetapi juga bagian integral dari strategi pelayanan hotel untuk

menciptakan lingkungan yang nyaman dan berkualitas bagi para tamu.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Roestamy M. 2011. Konsep-konsep hukum kepemilikan properti bagi asing (dihubungkan dengan hukumpertanahan). Edisi pertama. PT. Alumni. Bandung.
- Agus Sulationo, 2007, teknik dan prosedur devisi kamar pada bidang hotel, Bandung: Alfabeta
- Badan Pusat Statistik (BPS) Republik Indonesia. 2014. Kependudukan. Bps.go.id. (diakses padatanggal 25 Maret 2022).
- Bagyono.(2014), Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: CV. ALFABETA.
- David Trinaldo Simatupang, Mulyadi (2022), pelaksanaan pembersihan kamar tamuoleh pramugraha di hotel Naripan bandung, JURNAL MEKAR Vol 1, No 1, 2022.
- Isdarmanto, 2017. Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. Yogyakarta: Indonesia.
- Kristanto, V. H (2018). Metode Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI). Yogyakarta: CV Budi Utama.
- L. Orbani, Housekeeping Hotel, Yogyakarta: Andi Publisher, 2017
- Mukhtar. 2013. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta Selatan : Referensi (GP Press Group).
- Ni Kadek Dwi Dharmayanti, Ida Ayu Sri Puspa, Wayan Sunarsa, 2022, Apakah prosedur pembersihan kamar tamu di terapkan pada masa pandemi Covid-19, JURNAL HOSPITALITY AKOMODASI MANAJEMEN 2022
- Ni Made Ary Widiastini, Ayoman Dini Andiani (2018), pengembangan prosedur operasional standar (POS) room attendant pada mata kuliah tata graha, JURNAL MANAJEMEN PERHOTELAN DAN PARIWISATA Vol 1, No 1, 2018.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel
- Silalahi ,Ulber.(2012). Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama
- Stepanie Tjitrokusmo, Meliana Tumbelaka (2014), Analisis penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar. JURNAL HOSPITALITY DAN MANAJEMEN JASA Vol 2, No 1, 2014.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, Ni Wayan. 2008, INDUSTRI PERHOTELAN Jilid 1. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Tim Editorial Rumah.com. (2022). Housekeeping Pengertian, Lingkup Kerja, dan Strukturnya. Rumah.Com