

PELAKSANAAN PEMBERSIHAN KAMAR TAMU OLEH PRAMUGRAHA DI HOTEL NARIPAN BANDUNG

Devid Trinaldo Simatupang
Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam,
devid@btp.ac.id

Mulyadi
Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam,
mulyadi@btp.ac.id

ABSTRACT

The key to make guestroom looks tidy is by implementing room cleaning of standard operational procedure each hotel. Standard operating procedure is a standard where there is a special rule, principle, or action that is set as a reference for employees in carrying out their duties consistently. In a cleaning process at the hotel, it also needs some proper and complete equipment as well as some cleaning materials that are suitable for their use. By interviewing housekeeping supervisors, the researcher obtained data regarding the number of cleaning equipment used by the room attendant in cleaning one room. The lack of equipment that is still lacking is metallic pressure. As for cleaning supplies, room attendant has their needed by request it. Researcher also asked for responses from room attendant regarding the completeness of work equipment, whether electronic or not, cleaning supplies used, and from the results obtained, room attendant said all equipment was in good condition. There are still guest complaints about the cleanliness of the guest rooms, especially on the condition of the floor, the cleanliness of the bed, the cleanliness of the pillow nests, and the cleanliness of the sheets. Likewise, the cleanliness of the bathroom which includes the cleanliness of the shower cabin, the cleanliness of the toilet bowl, and the cleanliness of the floor in the bathroom, this results in guest dissatisfaction with the services provided by the hotel.

Keywords: Room attendant, Housekeeping, Standard Operating Procedure, Room cleaning

PENDAHULUAN

Hotel merupakan akomodasi yang mendukung kebutuhan dunia pariwisata, terutama kebutuhan untuk menginap, makan dan minum buat para wisatawan mancanegara dan domestik. Akan hal itu hotel dihadapkan untuk sebuah pelayanan yang mampu memuaskan tamu-tamunya, untuk bisa memberikan kenyamanan selama tamunya menginap di dalam hotel tersebut. Ada beberapa departemen yang terdapat di sebuah hotel seperti *food and beverage*, *kitchen* dan juga *room division*. *Room Division* itu sendiri membawahi kantor depan dan tata graha atau biasa disebut *housekeeping*. Adapun *housekeeping* memiliki sejumlah area kerja untuk terus dijaga kebersihan dan keindahannya agar tamu merasa nyaman selama menginap. Area-area tersebut diantaranya adalah kamar tamu, ruang rapat, *public area* seperti *lobby*, *corridor*, dan area restoran. Kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah dijalankannya standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar yang sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan oleh masing-masing hotel. Standar operasional prosedur merupakan sebuah standar dimana ada suatu aturan khusus, prinsip, ataupun tindakan yang ditetapkan

sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten.

Selain pentingnya standar operasional prosedur yang berlaku di sebuah hotel, hal lain yang juga menjadi penentu sebuah operasional di *housekeeping* yaitu peranan sumber daya manusianya. Sejumlah orang sangat dibutuhkan untuk menjamin standar berjalan sesuai standar yang sudah ditetapkan. Adapun Sumber daya manusia yang dimaksud tersebut diantaranya *Room Attendant*, *Linen Attendant*, *Supervisor*, *Executive Housekeeper*, dan bagian lain yang terkait dalam lingkup organisasi hotel. *Room Attendant* atau biasa disebut pramugraha adalah petugas *floorsection* yang bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan melengkapi segala keperluan tamu. Dalam operasional hariannya seorang *room attendant* harus memiliki perilaku yang baik, sopan, jujur, sikap ramah-tamah kepada sesama karyawan maupun tamu. Pemberian pelayanan yang baik kepada tamu sangat penting untuk dilakukan seorang *room attendant* guna menjamin kepuasan dan kenyamanan tamu. Apabila dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara tidak benar, maka hal ini akan menimbulkan *complaint* dari tamu yang menunjukkan rasa kecewa tamu terhadap pelayanan seorang *room attendant*.

Situasi ini sering sekali akan mengakibatkan penurunan pendapatan hotel, karena tamu yang kecewa biasanya akan bercerita tentang ketidakpuasannya kepada orang lain. Mak dari itu penting sekali buat manajemen sebuah hotel untuk memastikan *standard operational procedure* dilakukan secara benar oleh *room attendant*. *Room attendant* tentunya harus mempersiapkan persiapan prosedur kamar seperti peralatan dan bahan pembersihan kamar, linen-linen untuk merapikan kamar, perlengkapan tamu, alat tulis dan formulir laporan *Room Attendant*, dan kunci kamar tamu. Adapun hal pertama yang harus dilakukan dalam pengerjaan pembersihan kamar, seorang *room attendant* adalah dengan mengetuk pintu kamar tamu, kemudian masuk kamar tamu, dan mengecek kamar tersebut. Pembersihan dimulai dengan membuang sampah baik yang ada di kamar tamu maupun yang ada di kamar mandi, setelah itu *making the bed* atau merapikan tempat tidur dimulai dari *stripping bed* yaitu membuka linen kotor satu persatu setelah itu memasang *sheet*, dan *pillow case*. Pembersihan *bathroom* atau kamar mandi dimulai dengan membersihkan *washbasin*, toilet, serta dinding kamar mandi dan diakhiri dengan melakukan pemeriksaan kebersihan dan kelengkapan kamar kembali untuk memastikan kamar tersebut sudah layak untuk dijual. Hal tersebut merupakan standar *room attendant* dalam pembersihan kamar. Waktu dalam penyelesaian pembersihan kamar merupakan satu hal penting yang juga tidak boleh diabaikan oleh seorang *room attendant*.

Tugas dan tanggung jawab seorang *Room Attendant* tentunya tidak hanya bertugas dalam hal pembersihan kamar, namun seorang *Room Attendant* juga bertugas dalam hal memenuhi kebutuhan tamu lainnya, misalnya pembuatan *extra bed* bagi setiap kamar tamu yang membutuhkan, pemberian tambahan *bath towel*, *comb* dan kebutuhan tambahan tamu lainnya. Tentu hal ini bukanlah pekerjaan yang mudah karena seorang *Room Attendant* diuntut harus cekatan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan serta harus tepat menerima informasi agar dapat memenuhi setiap kebutuhan tamu. Khomar (2014) mengungkapkan: "*room boy* (pramugraha) ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu". Berdasarkan pernyataan itu, jadi dalam pelaksanaan pembersihan kamar tamu, *room boy* memegang peran yang sangat amat penting, maka dari itu dalam pembersihan kamar *room boy* melaksanakannya dengan benar dan sesuai dengan *SOP* yang berlaku untuk pembersihan kamar di hotel.

Seperti yang dikemukakan Tarmoezi (2015) bahwasanya: "Tugas *room boy* bersangkutan dengan kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan kamar serta kenyamanan untuk setiap tamu yang *stay*. Bahwa kamar adalah sumber pendapatan hotel yang

paling besar maka *room boy* dalam mengerjakan pembersihan kamar harus memahami spesifik prosedur atau *SOP* (*standard operating procedure*) yang menjadi *standard make up room* dan harus menaati peraturan yang ada." Hal tersebut bisa diartikan bahwa setiap pekerjaan harus memiliki standar pengerjaannya sendiri, maka hal ini dapat disimpulkan bahwa kegiatan proses pembersihan kamar juga harus dilakukan sesuai dengan standar operasional yang ditentukan, agar menghasilkan hasil yang diinginkan serta sesuai dengan standar setiap hotel. Seperti yang di ungkapkan juga oleh Tambunan (2013) bahwa adanya aturan yang tertulis dapat di jadikan standar untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab tertentu, seperti kegiatan pembersihan kamar tamu harus memiliki sop yang jelas atau aturan tertulis sebagai acuan dan standar suatu kebersihan hotel yang dibersihkan oleh setiap *room boy*. Dalam operasional hariannya pekerjaan seorang pramugraha di awasi supervisor lantai atau floor supervisor, seperti yang disebut kan oleh Bataafi (2015) bahwa: Tugas pokok *supervisor floor* adalah mengawasi dan mengontrol pekerjaan para *room attendant* sehingga dapat berjalan sebagai mana ditentukan dalam petunjuk pelaksanaan tugas atau *standard operating procedure* yang berlaku di *housekeeping* atau tata graha *department*, khususnya untuk pekerjaan yang berhubungan dengan pembersihan kamar tamu. Sulastyono (2016) juga menambahkan bahwa kebersihan dapat dihasilkan jika peralatan pembersihan dan *supplies* lengkap dan layak untuk digunakan serta sesuainya metode pembersihan yang berdasar dengan *SOP* yang ada. Hal ini juga diperkuat oleh Widjaya (2015) yang mengatakan bahwa: "Penanganan pembersihan kamar tamu akan dapat dilaksanakan secara efektif apabila semua peralatan pembersihan, *chemical* dan *supplies* tersedia sesuai kebutuhan". Dalam pelaksanaan pembersihan kamar di hotel juga memerlukan beberapa peralatan yang layak dan lengkap serta beberapa bahan-bahan pembersih yang sesuai dengan kegunaannya. Komar (2014) dalam bukunya juga mengatakan bahwa "Semakin baik peralatan yang digunakan, maka produktivitas kerja yang dicapai akan semakin tinggi karena mereka dapat bekerja dengan baik, cepat, efektif".

Agar pengerjaan pembersihan kamar yang dilakukan pramugraha bisa berjalan maksimal maka tidak hanya melihat dari peralatan pembersihannya saja melainkan juga obat pembersihnya, hal ini seperti yang dikatakan Andrews (2013) : "*Cleaning supplies* adalah bahan pembersih yang dipergunakan untuk melaksanakan pembersihan atau pemeliharaan". Obat pembersih berfungsi agar pembersihan suatu objek tertentu bisa dilakukan dengan cepat dan efisien. Berdasarkan dari beberapa pengertian para ahli diatas maka bisa dikatakan bahwa untuk menjamin kebersihan dan kenyamanan

sebuah kamar tamu, maka diperlukan kelengkapan dan kondisi yang baik dari peralatan.

KAJIAN PUSTAKA

Standard Operational Procedure

Dalam proses pembersihan kamar di hotel metode merupakan hal yang paling penting, karena untuk mencapai sesuatu yang diinginkan harus mengetahui cara-cara yang tepat dalam mencapainya. Suatu metode harus diikuti atau dijalankan dengan sesuai, namun kebanyakan orang ingin cepat selesai dalam mengerjakan apa pun dengan tidak menggunakan metode yang sesungguhnya. Seperti yang diungkapkan oleh Yamin (2013) bahwa: “Metode adalah jalan atau cara yang dimaksud di sini adalah sebuah upaya atau usaha dalam meraih sesuatu yang diinginkan.” Bisa disimpulkan dari teori tersebut adalah bahwa metode adalah sebuah cara untuk memberikan penjelasan bagaimana cara suatu pekerjaan dilakukan.

Di bawah ini merupakan *standard operational procedure* pembersihan kamar tamu menurut Komar (2014):

- a. Memasuki kamar tamu, ada beberapa hal yang harus diperhatikan :
 - (1) Mengecek status kamar.
 - (2) Mengetuk terlebih dahulu pintu kamar, dengan ucapan “*housekeeping*”.
- b. Menyalakan lampu, periksalah benda-benda elektronik milik hotel di dalam kamar, jika terjadi kerusakan segera catat, dan lapor ke order taker.
- c. Mengamati seluruh bagian kamar, untuk kamar check out, jika ada barang tamu yang masih tertinggal di kamar segera lapor kepihak *front office*.
- d. Membuka *curtain* selebar-lebarnya untuk penerangan, saat proses pembersihan kamar.
- e. Membuka jendela bila diperlukan, agar adanya pertukaran udara dari dalam dan luar, dan segera matikan *air conditioner*.
- f. Jika kondisi kamar *occupied*, rapikan lah barang-barang tamu yang berserakan, dan jika ada *asthray* atau gelas yang kotor, segeralah bawa ke *wash basin* untuk di cuci. Dan berilah toilet *bowl cleaner* ke dalam toilet bowl, lalu tutup toilet bowl.
- g. *Stripping linen*, harus dengan hati-hati pada saat *stripping linen*, dikarenakan mencegah barang tamu yang ada di atas *bed* ikut terbawa dengan linen-linen kotor, dan periksalah linen apakah ada noda ataupun ada kerusakan pada linen.
- h. *Stripping Rubbish*: buanglah sampah-sampah yang ada di area kamar maupun area kamar mandi.
- i. *Making Bed*, saat proses *making bed* hal yang paling penting adalah mengecek apakah ada noda.
- j. Noda di linen yang bersih maupun kerusakan pada linen yang bersih, jika ada segeralah ganti dengan linen yang bersih dan bebas dari noda maupun kerusakan.
- k. Membersihkan kamar mandi:
 - (1) Memindahkan dan mengganti *towel-towel* yang sudah terpakai
 - (2) Membersihkan *wash basin* dan mejanya
 - (3) Membersihkan cermin
 - (4) Membersihkan *toilet bowl*
 - (5) Membersihkan *bathtub*
 - (6) Membersihkan lantai kamar mandi
- l. *Dusting*, yaitu membersihkan debu dari perabot perlengkapan kamar tamu, di mulai dengan mengelap dari atas selanjutnya ke arah bawah dengan searah jarum jam.
- m. *Vacuuming*, pembersihan lantai atau karpet dengan menggunakan mesin penyedot debu.
- n. Mengecek kamar tamu:
 - (1) Memeriksa keadaan kamar yaitu penempatan *guest supplies amenities* sesuai arah jarum jam supaya tidak ada yang terlewatkan.
 - (2) Memeriksa kebersihan dan kelengkapan kamar termasuk linen-linen.
 - (3) Memeriksa tempat-tempat yang tersembunyi seperti, di pojok-pojok, di bawah meja, di bawah dan di bawah tempat tidur.
 - (4) Memastikan pintu sudah tertutup dengan rapat dan terkunci.
 - (5) Mengisi formulir *room boy control sheet*.

Peralatan Kebersihan

Kebersihan ruangan di hotel tidak hanya bergantung pada keahlian petugas tata graha dalam proses pembersihan, tetapi juga peralatan-peralatan pembersihan mempunyai peranan penting dalam proses pembersihan. Petugas tata graha dalam menjalankan proses pembersihan kamar, mereka harus disediakan peralatan yang memadai yaitu peralatan pembersihan yang dibutuhkan petugas tata graha dalam setiap hotel. Selain peralatan yang memadai, peralatan pembersih juga harus layak pakai contohnya tidak rusak ataupun tidak ada cacat pada alatnya karena fungsi utama dari peralatan pembersihan adalah untuk membantu meringankan, mempermudah dan mengoptimalkan pada saat proses pembersihan. Seperti yang diungkapkan oleh Bataafi (2015) bahwa peralatan yang di gunakan untuk proses pengerjaan harus mempunyai kualitas yang

bagus, dan dapat mengurangi biaya serta menyingkat waktu pengerjaan. Dalam proses pembersihan peralatan pembersihan dibagi menjadi dua tipe yaitu peralatan yang mekanikal dan yang nonmekanikal, *cleaning equipment mechanical* adalah peralatan pembersih yang penggunaannya membutuhkan tenaga listrik. Seperti yang dijelaskan oleh Tambunan (2013) yaitu: “Alat yang digunakan dengan mesin dapat bekerja lebih baik apabila dibandingkan dengan peralatan yang dijalankan oleh manusia” sedangkan untuk *cleaning equipment non mechanical* adalah peralatan yang di gunakannya secara manual oleh manusia, seperti yang sudah diungkapkan oleh (Kappa et al.,1990) bahwa : “*small equipment item needed on daily basic include applicatorbrooms, dust, mop, cleaning buckets, spray bottle, glove,protecting eyecoveringand cleaning cloths*” dan teori diatas menjelaskan apa saja yang termasuk peralatan pembersih manual yang digunakan oleh petugas tata graha dalam proses pembersihan. Berikut ini adalah alat-alat yang dipergunakan untuk melakukan proses pembersihan kamar tamu di hotel menurut Tambunan (2013) yaitu:

- a) *Sweeper*
Adalah sapu yang terbuat dari rumput atau ijuk yang biasanya digunakan untuk menyapu debu pada permukaan lantai.
- b) *DampSweeper*
Yaitu sapu yang bentuk nya hampir mirip dengan mop, dan digunakan dengan kainpel yang lembab.
- c) *Sikat(brush)*
Sebuah alat yang terdiri dari gagang yang terbuat kayu ataupun plastic dan bulu yang terbuat dari ijuk ataupun plastik. Dan terdapat berbagai macam jenis sikat yaitu:
 - (1) *Handbrush*: biasanya digunakan untuk menyikat dinding-dinding dikamar mandi.
 - (2) *Long handle brush*: fungsi nya untuk membersihkan di langit langit dari sarang laba-laba.
 - (3) *Toilet bowl stick brush*: digunakan untuk membersihkan toilet.
 - (4) *Steel brush*:sikat ini terbuat dari baja.
- d. *Mop*
Adalah alat pembersih yang digunakan sebagai untuk mengepel lantai. Alat ini terdiri dari gagang, jepitan kain pel, dan untaian sumbu pel.
- e. *Penampung (pail)*
Adalah alat untuk menampung air, debu, atau kotoran lainnya maupun obat pembersih yang terdiri dari *dust pandan* ember.

- f. *Wet mop & trolleys*
Alat untuk membawa perlengkapan pembersih dan obat pembersih. Pada alat ini terdapat dua alat penampung pembilas maupun air kotor bekas mencuci kain pel.
- g. *Wiper atau glass squeezes*
Adalah alat pembersih yang digunakan untuk membersihkan kaca. Terbuat dari karet yang pipih dijepit oleh pelat dan diberi gagang pendek ataupun gagang panjang.
- h. *Rubber sponge*
Adalah alat penggosok yang terbuat dari spons, digunakan untuk membersihkan peralatan yang terbuat dari metal, porselen dengan menggunakan cairan obat pembersih.
- i. *Water scraper*
Dipergunakan untuk menekan dan menarik genangan air, yaitu air kotor atau air pembilas pada permukaan lantai.
- j. *Guns prayer*
Merupakan alat bantu untuk menyemprotkan obat pembersih sewaktu proses pembersihan.
- k. *Waste basket*
Adalah alat penampung sampah sama seperti dengan container bin yaitu penampung sampah sementara sebelum dibawa dengan mobil sampah.
- l. *Carry Caddy*
Adalah tempat yang digunakan untuk menaruh barang-barang pembersih saat tugas pembersihan
- m. *Feather Duster (kemoceng)*
Alat pembersih debu terbuat dari bulu-bulu ayam.
- n. *Dust Cloth*
Adalah kain lap untuk membersihkan debu di *furniture*, keramik, ataupun porselen.
- o. *Floor Cloth*
Kain pel untuk membersihkan kotoran debu yang ada dilantai. Kain untuk mengeringkan gelas yang telah dicuci.
- p. *Pad Scourer*
Adalah semacam spons yang dipergunakan untuk menggosok/membersihkan dinding kamar mandi dan wash basin.

q. *Danger Sign*

Tanda peringatan untuk tamu, public agar hati-hati karena area/lokasi sedang dibersihkan

Dan ada pula alat-alat yang menggunakan listrik, berikut adalah macam-macam alat pembersih yang menggunakan listrik menurut Agustinus Darsono (2011) yaitu:

- a) *Vacuum Cleaner*
Merupakan alat untuk menyedot debu pada karpet atau lantai. Alat ini terdiri dari mesin penyedot, selang penyedot, dengan mulut penyedot.
- b) *Wet & Dry Vacuum Cleaner*
Alat ini termasuk jenis vacuum yang multifungsi yaitu dapat menyedot debu kering dan basah.
- c) *Floor Cleaning Machine*
Digunakan untuk menyikat atau memoles lantai sehingga tampak bersih dan mengkilap.
- d) *Carpet Washing Machine*
Alat ini digunakan untuk mencuci karpet, dilengkapi dengan roll brush yang berguna untuk menyikat permukaan karpet. Alat ini dilengkapi dengan motor penggerak, gagang penampung, carpet shampoo dan pengatur semprotan.
- e) *Blower Machine*
Sejenis fan yang berguna untuk mengeringkan lantai atau karpet yang selesai dicuci.
- f) *Carpet Extractor Machine*
Mesin penyedot air bekas cucian lantai karpet saat di cuci dengan sampo.

Obat Pembersih

Bahan-bahan pembersih juga merupakan hal yang paling penting dalam proses pembersihan kamar tamu. Dengan adanya bahan-bahan pembersih proses pembersihan akan lebih mudah dilakukan. Seperti yang dijelaskan oleh Tambunan (2013) bahwa bahan pembersih digunakan oleh petugas pramugraha untuk membantu pekerjaan mereka sehari-hari dalam memudahkan proses pembersihan. Berikut adalah macam-macam bahan pembersihan menurut Tarmoezi (2015) yaitu:

- a. Sabun Cair (*liquid soap*)
Bahan pembersih ini sangat praktis digunakan untuk membersihkan barang-barang yang terbuat dari porselen atau plastik.

b. *Liquid Hand Soap*

Adalah sabun pencuci tangan yang biasanya ditempatkan disamping wash basin.

c. *Glass Cleaner*

Adalah obat pembersih cair digunakan untuk membersihkan permukaan benda dari kaca, seperti jendela, pintu kaca, dan meja kaca.

d. *Go Getter*

Merupakan obat pembersih *toilet bowl* dan *urinoir*.

e. *Forward*

Terbuat dari non ionic detergent, quaternary germicide dan silicate. Dan dari campuran tersebut maka forward dapat berfungsi sebagai pembersih desinfektan.

f. *Wax Strip*

Berfungsi untuk mengangkat kotoran, pelapis yang ada dipermukaan lantai yang lunak

g. *Glow Metal Polish*

Obat pembersih yang digunakan untuk benda-benda yang terbuat dari logam atau *stainless steel* agar mengkilap dan bersih.

h. *ShineUp*

Bahan pembersih di perabot rumah tangga (*furniture*), digunakan hanyan untuk permukaan kayu, formika, *plastic*, dan metal.

i. *Spotand Stain Remover*

Adalah pembersih noda pada karpet.

j. *Acids*

Obat pembersih untuk lantai yang keras seperti semen.

k. *Water*

Untuk mencampur obat atau bahan pembersih.

l. Alkalis

Untuk kotoran dan noda yang berminyak.

m. *Bath Room Cleaner*

Obat pembersih yang digunakan untuk area kamar mandi.

n. *Metal Cleaner*

Digunakan sebagai bahan pengkilap.

o. *Fiber Glass Cleaner*

Obat pembersih untuk *Fiber Glass*.

p. *Multi Purpose Cleaner*

Obat pembersih serbaguna.

q. *Desinfektan*

Untuk penghilang kuman di area sekitar toilet atau kamar mandi.

r. *Deodorant*

Pewangi ruangan yang biasanya dipasang dikamar mandi supaya udaranya tetap segar dan tidak berbau yang tidak sedap.

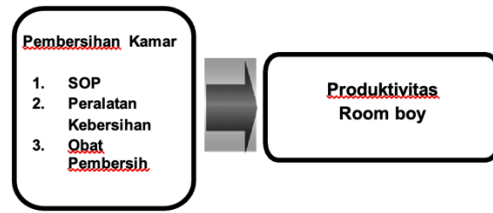
METODE

Dalam penyelesaian kertas karya ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang diuraikan secara deskriptif. Agar menjadi kertas karya yang dapat dipertanggungjawabkan dalam isi dan kebenarannya, penulis juga membutuhkan data dan juga informasi yang akurat dan lengkap yang berhubungan dengan keterampilan *Room attendant* yang diperoleh dari melalui sumber kepustakaan. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan kertas karya ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)
 Penelitian ini memperhatikan cara kerja dan menanyakan kepada narasumber secara langsung ketika penulis melakukan observasi di Hotel Naripan Bandung. Narasumber yang penulis maksud adalah karyawan dan karyawan yang ada di Hotel Naripan Bandung
2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
 yaitu penelitian dimana data-data yang diperoleh berasal dari buku-buku dan sumber pustaka lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan

Penelitian ini dilakukan di Hotel Naripan Bandung, Sedangkan dalam rangka pengumpulan data primer, peneliti melakukan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Pengolahan data dilakukan setelah data terkumpul. Dalam proses pengolahan data ini dilakukan proses pemilahan dan pengelompokan terhadap data yang diperoleh langsung di lapangan serta data sekunder. Hasil dari pengklasifikasian tersebut kemudian dibuatkan ke dalam narasi data yang untuk kemudian ditarik menjadi kesimpulan. Kesimpulan ini diharapkan akan mewakili perspektif, organisasi kelembagaan, keseluruhan *stakeholder* yang terpaut dengan operasional di Hotel Naripan Bandung.

Dalam penelitian ini kerangka berpikir yang merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berfikir (Tarmoezi, 2015)

PEMBAHASAN

Berdasarkan pengamatan langsung dan observasi yang dilakukan terhadap penerapan pembersihan kamar, terdapat beberapa penyimpangan yang dilakukan pramugraha terhadap standar yang ditentukan oleh *Executive housekeeper*. Penulis melakukan tiga kali cek list kepada tujuh orang sampel dari sembilan pramugraha yang ada (N=7), penulis melakukan observasi sebanyak tiga kali setiap pramugraha pada setiap langkah-langkah dalam membersihkan kamar tamu. Dan dari hasil yang didapatkan ada beberapa langkah-langkah sesuai SOP yang tidak dilakukan oleh pramugraha seperti Menyiapkan peralatan dan kelengkapan *Room boy cart*, membuka pintu dan tirai jendela serta mengubah status kamar dalam *Room boy sheet*.

Dari hasil wawancara dengan *housekeeping supervisor*, penulis mendapatkan data mengenai jumlah peralatan kebersihan yang digunakan oleh pramugraha dalam membersihkan satu kamar. Adapun kekurangan peralatan yang masih kurang adalah *metallic pressure*. Sedangkan untuk obat pembersih, *housekeeping supervisor* melihat kecukupan dari yang diminta dan yang diberikan. Peneliti juga meminta tanggapan dari pramugraha perihal kelengkapan peralatan kerja baik yang elektronik atau tidak dan juga obat pembersih yang digunakan, dan dari hasil yang didapatkan pramugraha mengatakan semua peralatan dalam keadaan baik. Sedangkan untuk kondisi dari peralatan kerja serta obat pembersihnya, pramugraha menyimpulkan kondisi peralatan kerja yang elektronik dalam kondisi kurang baik untuk digunakan.

Penulis juga menanyakan kepada tamu tentang sejauh mana hasil kerja pramugraha terhadap kebersihan kamar tidur dan kamar mandi di Hotel Naripan Bandung, dan berdasarkan dari hasil yang didapatkan tamu merasa kurang puas untuk kebersihan lantai, sarung bantal dan seprei. Sedangkan untuk kamar mandi, tanggapan tamu adalah kurang puas terhadap kebersihan *shower cabin*, *toilet bowl* dan juga kebersihan lantai.

Dari data-data diatas, jelas bahwa terdapat penyimpangan-penyimpangan dalam melaksanakan

prosedur kerja dari standar prosedur kerja yang telah ditetapkan bersama yang dapat berakibat buruk bagi citra hotel. Diantaranya kamar yang cenderung kotor mengakibatkan ketidakpuasannya tamu dan menimbulkan kesan yang kurang baik dari hotel tersebut. Produktivitas kerja seorang pramugraha di Hotel Naripan juga sudah difasilitasi dengan kelengkapan peralatan kebersihan yang baik dan kondisi peralatan dan obat pembersih yang cukup baik. Tamu yang memberikan penilaiannya juga merasa kondisi dan kebersihan kamar tidur dirasa cukup baik dan kamar mandi yang dirasa cukup mendekati kurang.

- Sulistiyono.2016. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Kombinasi (mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing
- Tarmoezi Trizno dan Manurung, Heldin.2015. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Yamin, M.2013. *Strategi dan Metode dalam Model Pembelajaran*. Jakarta: Referensi Press Group

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan.

1. Beberapa pramugraha tidak melaksanakan langkah — langkah penting dari standar prosedur kerja yang telah ditetapkan, sehingga terdapat penyimpangan dan standar prosedur kerja yang berakibat terhadap hasil kerja yang tidak maksimal.
2. Dari tinjauan dan analisis kedua terlihat bahwa sarana pendukung yang digunakan dalam pelaksanaan proses pembersihan kamar tamu cukup mendukung, dimana jumlah dari masing-masing sarana mencukupi walaupun masih ada sedikit kekurangan tapi tidak berpengaruh besar terhadap kebersihan kamar yang ada. Selain hal tersebut kondisi sarana pendukung tersebut terlihat sangat mencukupi untuk mendukung pelaksanaan proses pembersihan itu sendiri.
3. Masih adanya keluhan tamu akan kebersihan kamar tamu terutama pada keadaan lantai, kebersihan tempat tidur, kebersihan sarang bantal, dan kebersihan seprei. Begitu juga dengan kebersihan kamar mandi yang meliputi kebersihan *shower cabin*, kebersihan *toilet bowl*, dan kebersihan lantai pada kamar mandi, hal ini mengakibatkan kurang puasnya tamu atas pelayanan yang diberikan oleh hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews. 2013. *Pengantar Housekkeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gramedia
- Bataafi.2015. *Housekeeping Department, Floor and Public Area*. Bandung: Alfabeta
- Komar, Richard.2014. *Hotel Management*. Jakarta : PT. Gramedia