

IMPLEMENTASI PERSONAL HYGIENE ROOM ATTENDANT PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI HARRIS RESORT BARELANG BATAM

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

Theresa Noveryani Panggabean
Alumni Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
theresapanggabean@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the personal hygiene of the room attendant and how the room attendant implements personal hygiene during the covid-19 pandemic. From this study the authors got the results from the formulation of the first problem that the knowledge of the room attendants was still a little limited, because they did not understand in explaining personal hygiene. Lack of willingness and initiative from room attendants to understand personal hygiene knowledge itself. Meanwhile, related to body image, the room attendant was quite good at understanding and implementing it. From the second formulation problem that the implementation of personal hygiene in room attendant officers is quite good after the author conducted interviews with several informants because there was still attention from superiors and checking during briefings before starting operations or while operational.

Keywords: *Implementation, Personal Hygiene, Housekeeping, Room Attendant*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui personal hygiene petugas ruangan dan bagaimana petugas ruangan menerapkan personal hygiene selama masa pandemi covid-19. Dari penelitian ini penulis mendapatkan hasil dari rumusan masalah pertama bahwa pengetahuan petugas kamar masih sedikit terbatas, karena kurang paham dalam menjelaskan personal hygiene. Kurangnya kemauan dan inisiatif dari petugas kamar untuk memahami pengetahuan personal hygiene itu sendiri. Sedangkan terkait body image, petugas ruangan cukup baik dalam memahami dan menerapkannya. Dari rumusan masalah yang kedua bahwa penerapan personal hygiene pada petugas room attendant sudah cukup baik setelah penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan karena masih ada perhatian dari atasan dan pengecekan saat pengarahan sebelum memulai operasi atau saat operasional.

Kata Kunci : Implementasi, Personal Hygiene, Housekeeping, Room Attendant

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata mempunyai faktor yang sangat mempengaruhi, salah satu faktor yang paling penting adalah akomodasi, dimana faktor akomodasi adalah faktor yang tidak pernah lepas dari pariwisata. Menurut Setzer Munavizt (2009) akomodasi merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan pemenuhan

seseorang ketika berwisata. Akomodasi ini dapat berupa tempat dimana seseorang wisatawan dapat menginap, beristirahat, makan, minum dan lain sebagainya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) akomodasi adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, sebagai contoh tempat penginapan atau tempat tinggal sementara atau *homestay* bagi orang

yang sedang berpergian.

Kamar hotel merupakan salah satu bagian dari departemen yang ada di hotel yang memiliki tugas penting dalam melayani tamu. Pengelolaan kamar hotel yang baik memberikan kepuasan kepada tamu melalui pelayanan yang berkualitas seperti yang diketahui bahwa saat pandemi covid-19 berdampak pada industri perhotelan, tentu saja ini menjadi perhatian utama pada layanan hotel, menjaga keamanan tamu dengan melakukan pemindaian suhu untuk tamu dan staf adalah salah satu cara untuk mendeteksi kemungkinan infeksi. Maka dari itu diperlukan perhatian khusus pada bagian-bagian operasional agar kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan baik, bagian operasional tersebut meliputi: *front office, housekeeping, serta food beverage department.*

Dari sekian banyak *department, housekeeping* merupakan salah satu *department* yang penting di dalam suatu hotel dalam menunjang kenyamanan tamu. Kebersihan merupakan faktor yang sensitif dalam menjaga kenyamanan tamu, maka dari itu *room attendant* perlu memperhatikan *personal hygiene* yang benar agar tamu merasa nyaman dan senang saat menginap di hotel. *Personal hygiene* merupakan hal yang penting bagi petugas *room attendant* dalam menjaga kebersihan diri. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi tuntutan industri dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal kepada tamu. Karyawan hotel sebagai pelaku jasa pelayanan harus dapat menjaga kebersihan dan kesehatan diri sendiri, supaya terhindar dari segala jenis penyakit yang dapat menular, baik yang berasal dari dalam ataupun luar hotel. Hal ini terfokus kepada orang-orang yang berperan dalam memberikan jasa langsung kepada tamu. Menjaga kebersihan diri adalah terbilang sulit, diharuskan staf itu sendiri berhati-hati dalam menjaga kebersihan terutama pada diri sendiri.

Harris Resort Barelang adalah salah satu *resort* bintang empat yang memiliki kegiatan cukup sibuk. *Personal hygiene* staf di Harris Resort Barelang Batam khususnya di bagian *housekeeping, room section* sangatlah penting, supaya tamu merasa nyaman ketika menginap dan hotel bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada saat observasi, penulis mewawancarai salah satu informan selaku *room supervisor*, beliau mengatakan bahwa implementasi *personal hygiene* sebelum adanya pandemi covid-19 tidak seribet saat pandemi, yang biasanya *room attendant* bekerja bisa lebih cepat, sekarang sedikit terhambat akibat peraturan yang dibuat setelah terjadinya pandemi, sebelum pandemi kebersihan diri memang sudah menjadi hal yang wajib diperhatikan oleh *room attendant*, mulai dari harus mandi, menggunakan deodorant, menggunakan parfum serta menggunakan pakaian yang bersih dan rapi. Selain itu *room attendant* disarankan untuk menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) selama bekerja untuk mencegah menularnya covid-19 dan melindungi tamu juga. Penggunaan masker yang membuat sesak saat bekerja, serta penggunaan APD membuat *room attendant* susah untuk bergerak apalagi di situasi kamar yang *high occupancy, room attendant* harus mengejar waktu untuk membersihkan kamar.

METODE

Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Secara umum, penelitian kualitatif dilakukan dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. (Cindy, 2021)

Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting bagi kegiatan penelitian, karena pengumpulan data tersebut akan

menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. (Cindy, 2021) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi di awal penelitian dilakukan untuk mengetahui dugaan-dugaan penyebab dari permasalahan yang diangkat. Adapun serangkaian kegiatan dilakukan langsung dengan mendatangi objek penelitian dan mencatat sesuai kebutuhan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada narasumber, dan jawaban – jawaban narasumber di catat atau direkam. Adapun dalam penelitian ini informan yang penulis mintai keterangan adalah *executive housekeeper, supervisor room, dan room attendant*.

c. Studi pustaka (*library research*)

Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memperkaya pengetahuan dengan cara membaca, mengumpulkan informasi yang terdapat di buku, karya ilmiah, serta sumber pustaka lainnya, sehingga peneliti mendapatkan landasan teori yang cukup untuk mempertanggungjawabkan analisis yang dilakukan.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu hal yang dilakukan oleh peneliti yang berfungsi untuk mengumpulkan data dari berbagai hal yang membahas mengenai narasumber yang diteliti. Dokumen tersebut dapat berupa surat, arsip foto, notulen rapat, jurnal, buku harian, dan lain lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Menurut analisa pengetahuan *personal hygiene* petugas *room attendant* di Harris Resort Bareleng terbilang kurang dan terbatas, setelah melakukan wawancara dengan

beberapa informan. Sedangkan menurut Notoatmodjo didalam Priscilla (2019) beberapa indikator yang menunjang apakah pengetahuan yang dimiliki sudah sesuai atau belum, yaitu Tahu, Memahami, Aplikasi dan Evaluasi. Untuk itu pengetahuan petugas *room attendant* masih dikatakan kurang dan terbatas karena belum sesuai dengan indikator tersebut.

b. Menurut Analisa setelah melakukan wawancara, implementasi *personal hygiene* yang diterapkan *room attendant* di Harris Resort Bareleng terbilang cukup baik. Menurut Potter dan Perry dalam Teuku & Rachmalia (2016) implementasi *personal hygiene* dikatakan baik jika dapat menjaga kebersihan tubuh meliputi kebersihan kulit, gigi, mulut, rambut, mata, hidung, telinga, kaki dan kuku, serta kebersihan dan kerapian pakaiannya.

KESIMPULAN

a. Berdasarkan hasil data analisis penulis yang telah ditanggapi oleh *room attendant* di Harris Resort Bareleng Batam, bahwa pengetahuan para *room attendant* terbilang kurang dan terbatas, saat penulis melakukan wawancara kepada salah satu petugas *room attendant* mengenai pengetahuan *personal hygiene*. Pengetahuan para petugas *room attendant* tersebut masih sedikit terbatas, karena kurang paham dalam menjelaskan tentang *personal hygiene*. Walaupun sudah pernah ada *training* mengenai *personal hygiene* yang pernah diadakan saat masa pandemi covid 19 meningkat. Kurangnya kemauan dan inisiatif dari para *room attendant* untuk memahami pengetahuan dari *personal hygiene* itu sendiri. Sedangkan yang berhubungan dengan citra tubuh, petugas *room attendant* sudah terbilang cukup baik dalam memahami dan menerapkan.

b. Berdasarkan hasil data analisis penulis yang telah ditanggapi oleh petugas *room attendant* di Harris Resort Bareleng Batam, bahwa implementasi *personal hygiene* pada petugas *room attendant* terbilang cukup baik setelah penulis melakukan wawancara kebeberapa informan karena masih adanya perhatian dari atasan serta adanya pengecekan disaat *briefing* sebelum memulai operasional

maupun disaat sedang operasional.

Saran

Setelah penulis sudah memberikan kesimpulan mengenai permasalahan yang terjadi pada petugas *room attendant* di Harris Resort Bareleng Batam mengenai *personal hygiene*, penulis ingin mencoba memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan mungkin dapat menjadi masukan yang baik untuk para petugas *room attendant* yang bekerja di Harris Resort Bareleng Batam untuk dapat meningkatkan *personal hygiene* para petugas *room attendant* itu sendiri yang penulis dapat simpulkan sebagai berikut

1. Dalam aspek *Personal Hygiene* penulis menyarankan untuk pihak atasan mengadakan *briefing* singkat untuk membahas mengenai *personal hygiene*, dengan adanya *briefing* singkat sebelum memulai operasional nantinya petugas *room attendant* sudah mempunyai pengetahuan mengenai *personal hygiene* yang dapat diterapkan langsung dalam kehidupan sehari-hari dan bukan hanya diterapkan di hotel, selain itu penulis juga menyarankan dengan diadakan lagi *training* setiap bulan untuk menambah pengetahuan *room attendant*, untuk citra tubuh *room attendant* penulis berharap tetap ditingkatkan dalam penerapannya sesuai *standard* yang diberlakukan di hotel.

2. Dalam aspek Implementasi *Personal Hygiene* petugas *room attendant* di Harris Resort Bareleng Batam kebersihan diri dan kebersihan pakaian tentunya menjadi salah satu aspek yang sangat penting jika kita bekerja dibidang perhotelan, karena kebersihan pakaian merupakan salah satu cara untuk dapat melihat jika petugas tersebut memiliki *personality* yang bersih. Untuk itu selalu tingkatkan dalam pengecekan setiap harinya sebelum *room attendant* memulai operasional, dan penulis juga menyarankan dengan memberikan sebuah apresiasi kepada *room attendant* yang telah mengimplementasikan *personal hygiene* sesuai *standard* yang diberikan, yang nantinya bisa memacu motivasi dari *room attendant* itu sendiri dalam mengimplementasikan *personal hygiene*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Fadhli, Aulia. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta : PENERBIT GAVA MEDIA Isroin, Laily., Sulisty Andarmoyo. 2012. *Personal Higiene*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Jurnal atau Skripsi

Alamsyah. 2019 . *Penerapan personal hygiene karyawan Housekeeping Department Hotel TjokroPekanbaru*. Universitas Riau.

Ardila, C.M. (2021). *Dampak Motivasi Kerja Dalam Melihat Kinerja Karyawan Room Attendant Di Swiss-Bel Hotel Harbourbay Batam*. 5-6. Politeknik Pariwisata Batam

Firly Shani, Dias .2020. *Penerapan personal hygiene pada room attendant untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hotel Novotel Samator Surabaya Timur*. Universitas Airlangga Surabaya

Hardi, Dimas Tarigan, Putra.2017. *Peranan room attendant dalam menangani higiene dan sanitasi kamar di Hotel Esmerald Garden Medan*. Universitas Sumatera Utara

Hartato, H. F. (2018). *Penerapan Sop Hygiene & Sanitasi Di Dalam Pengolahan Hotel Bandung*.

Prastian, Rani. 2020. *Hubungan personal hygiene dengan kejadian penyakit kulit pityriasis versicolor di wilayah kerja Puskesmas Banjarejo kota Madiun*. STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN

Rachmyanto Priantara, Ekayuda .2019. *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamudi Royal Hotel N' Lounge Jember*. UNIVERSITAS JEMBER

Safutra, T., Rachmalia. 2016. *Pengetahuan dan Personal Hygiene Pada Mahasiswa Yang Tinggal di Asrama Kompas*. UNIVERSITAS SYIAH KUALA

jobo, F. J. K. 2019. *Penerapan Personal Hygiene Petugas Tata Graha Di Grandia*

Web

PakDosen.CO.ID. Pakdosen.co.id.

Published November 10, 2021.

Accessed November 18, 2021.

<https://pakdosen.co.id/pengertian-hotel-menurut-para-ahli/>

Pendidik.Co.Id. Pengertian Akomodasi, Jenis, Ciri, Tujuan & Contohnya Lengkap.. 2019.

Accessed

September 7, 2021.

<https://www.pendidik.co.id/akomodasi/>