

PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENANGANI *HYGIENE* DAN SANITASI KAMAR DI OS HOTEL BATU AJI BATAM

Hot Bonar Ampuan Sinaga
Alumni Prodi Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
btp.bas@gmail.com

Nensi Lapotulo
Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
in.nen104@gmail.com

ABSTRACT

The cleanliness factor in the hotel is closely related to cleanliness and sanitation. This affects the quality and comfort in the service of Hotel and becomes an attraction for guests/consumers to come and use hotel services. However, it is not uncommon for problems in the implementation of hygiene and sanitation to arise due to the implementation of SOP (Company Operational Standards) to maintain the cleanliness of the room which has not been implemented properly and regularly. This study is a descriptive qualitative research that aims to determine the duties of the room attendant in maintaining the cleanliness and sanitation of the rooms and to find out how the room attendants maintain the cleanliness and sanitation of hotel rooms. The object of this research is the room attendant at the OS Hotel Batu Aji Batam. The participants in this study were the Housekeeping Department. With the validity of the data, namely using Source Triangulation. The results showed that the application of hygiene and sanitation carried out by OS Hotel Batu Aji Batam is carried out in accordance with the provisions of the SOP that have been set. In this case, all room staff are required to always apply and pay attention to hygiene and sanitation in carrying out their duties and responsibilities. In addition, room attendants are also required to check and coordinate regularly in carrying out hotel service tasks. Thus, the application of hygiene and sanitation in Orange Sky Batam Hotel rooms can be carried out optimally and regularly.

Keywords: *hygiene, sanitation, room attendant, housekeeping*

ABSTRAK

Faktor kebersihan di hotel sangat erat kaitannya dengan kebersihan dan sanitasi. Hal ini mempengaruhi kualitas dan kenyamanan dalam pelayanan Hotel dan menjadi daya tarik bagi tamu/konsumen untuk datang dan menggunakan jasa hotel. Namun tidak jarang permasalahan dalam pelaksanaan higiene dan sanitasi muncul akibat pelaksanaan SOP (Standar Operasional Perusahaan) untuk menjaga kebersihan ruangan yang belum dilaksanakan dengan baik dan teratur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui tugas-tugas petugas kamar dalam menjaga kebersihan dan sanitasi kamar serta mengetahui bagaimana cara petugas kamar menjaga kebersihan dan sanitasi kamar hotel. Objek penelitian ini adalah petugas kamar di OS Hotel Batu Aji Batam. Partisipan dalam penelitian ini adalah Housekeeping Department. Dengan validitas data yaitu menggunakan Triangulasi Sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan higiene dan sanitasi yang dilakukan oleh OS Hotel Batu Aji Batam dilakukan sesuai dengan ketentuan SOP yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, seluruh petugas ruangan dituntut untuk selalu menerapkan dan memperhatikan higiene dan sanitasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, petugas kamar juga wajib melakukan pengecekan dan koordinasi secara berkala dalam menjalankan tugas pelayanan hotel. Dengan demikian, penerapan higiene dan sanitasi di kamar Hotel Orange Sky Batam dapat dilaksanakan secara optimal dan teratur.

Kata kunci: *higiene, sanitasi, petugas kamar, housekeeping*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan.

Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Menurut Sugiyama, (2011) bahwa pariwisata adalah

rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya. Dengan demikian, keberadaan hotel sebagai salah satu penunjang dalam pelayanan di sektor pariwisata memiliki peran yang penting karena hotel merupakan salah satu jenis akomodasi bagi orang-orang yang melakukan perjalanan untuk berbagai tujuan.

Keseluruhan jasa pelayanan akomodasi yang diselenggarakan oleh hotel diperuntukkan bagi umum dan pengelolannya dilakukan dengan tujuan memperoleh keuntungan. Tingkat kesuksesan dari sebuah hotel dapat dilihat dan diukur dari tingkat hunian kamar hotel yaitu faktor utama bagi sebuah hotel. Pada trend pengelolaan hotel yang senantiasa dinamis sesuai dengan keinginan pasar saat ini telah menempatkan faktor *hygiene* dan sanitasi sebagai kegiatan pokok didalam penyelenggaraan hotel. Didalam prinsip pengelolaan hotel atau akomodasi memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang berkualitas, terselenggaranya perusahaan hotel yang bertanggung jawab dengan memberikan perlindungan atas kepentingan konsumen, masyarakat dan lingkungannya. Maka *hygiene* dan sanitasi perlu diterapkan dan dikembangkan. Dalam menangani *hygiene* dan sanitasi kamar hotel, pihak hotel selaku penyelenggara jasa pelayanan harus dapat melestarikan dan menjaga kebersihan, kenyamanan dan kesehatan terutama di kamar hotel.

OS Hotel Batu Aji Batam merupakan salah satu hotel yang bertempat di Kota Batam dan memiliki standard pelayanan hotel yang sangat bagus. Tingkat kesuksesan dari sebuah hotel dapat dilihat dan diukur dari tingkat hunian kamar hotel. Dalam hal ini Hotel OS Hotel Batu Aji Batam merupakan salah satu hotel yang memiliki tingkat hunian penginapan tamu hotel yang relatif terus meningkat. Hal ini tentunya di dorong oleh faktor pengelolaan kamar hotel yang senantiasa dinamis serta menempatkan faktor *hygiene* dan sanitasi sebagai kegiatan pokok di dalam penyelenggaraan hotel. Maka dari itu, tidak heran apabila OS Hotel Batu Aji Batam selalu menjadi pilihan para tamu yang mencari tempat beristirahat semmentaranya.

Dalam menangani *hygiene* dan sanitasi kamar hotel, pihak hotel selaku penyelenggara jasa pelayanan harus dapat menjaga kebersihan, kenyamanan dan kesehatan terutama di kamar hotel. Agar kamar hotel terhindar dari segala jenis bibit penyakit yang dapat mengganggu tamu hotel, seperti penyakit menular yang berasal dari dalam maupun

luar hotel, peralatan yang digunakan di hotel serta orang-orang yang berperan dalam memberikan jasa kepada tamu hotel. Namun dalam praktiknya tidak jarang kebersihan *hygiene* dan sanitasi di kamar hotel masih belum maksimal. Hal ini dapat terjadi karena penerapan SOP (Standard Operasional Perusahaan) dalam menjaga kebersihan kamar masih belum dilaksanakan dengan baik dan teratur. Hal ini tentunya berdampak terhadap kenyamanan kamar hotel yang di huni para tamu nantinya.

Selain itu, *hygiene* dan sanitasi di kamar hotel sejatinya merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan hotel. Kebersihan kamar sering sekali menjadi tolak ukur utama para tamu untuk menentukan hotel di mana mereka bertempat tinggal sementara. Di dalam prinsip pengelolaan hotel atau akomodasi memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang berkualitas, terselenggaranya perusahaan hotel yang bertanggung jawab dengan memberikan perlindungan atas kepentingan konsumen, masyarakat dan lingkungannya. Maka *hygiene* dan sanitasi perlu diterapkan dan dikembangkan. Dalam menangani *hygiene* dan sanitasi kamar hotel, pihak hotel selaku penyelenggara jasa pelayanan harus dapat melestarikan dan menjaga kebersihan, kenyamanan dan kesehatan terutama di kamar hotel.

Berdasarkan ilmu yang telah dipelajari tentang *hygiene* dan sanitasi perhotelan serta pengalaman praktek kerja lapangan, hal ini mendorong Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah ini sebagai judul yang penulis perbuat yaitu "Peranan *Room Attendant* Dalam Menangani *Hygiene* dan Sanitasi Kamar di OS Hotel Batu Aji Batam".

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu untuk memahami fenomena dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang hal yang dikaji dari pada rincinya menjadi *variable* yang berkaitan. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Harapanya dapat diperoleh suatu pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya adalah dapat dihasilkan sebuah teori. Jenis penelitian yang digunakan penulis menurut Dalgri adalah

wawancara terpusat (*focus interview*) dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan yang sudah didesain untuk mengetahui respon subjek atau isu tertentu. Tidak seperti kuesioner yang pilihan jawabannya sudah tersedia. Dengan pertanyaan yang tidak terstruktur dan tidak terbuka, penelitian ini sangat *fleksible* untuk memperoleh *respon* yang muncul dengan cepat atas sebuah isu.

Peneliti menentukan subjek penelitian dengan teknik keabsahan data Triangulasi merupakan salah satu teknik yang dilakukan sebagai alat keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar sumber data yang telah di dapat, dengan tujuan untuk mengecek data yang sudah diperoleh. Untuk validitas data, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber sebagai cara untuk meningkatkan pengukuran validitas dan untuk memperkuat kredibilitas temuan dalam penelitian dengan membandingkan berbagai pendekatan yang berbeda. Selaras dengan Sugiyono (2016) bahwa triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, yang peneliti lakukan dengan sumber data berbeda. Dalam hal ini penulis mewawancarai pihak-pihak yang terkait dengan penelitian terhadap *manager* ataupun terhadap pegawai *housekeeping* untuk mencari informasi dalam mencapai kesamaan pandangan, pendapat dan pemikiran. Dalam hal ini penulis mencari tahu tentang evaluasi kinerja *room attendant* dalam menunjang kebersihan kamar pada Orange Sky Hotel Batu Aji. Observasi awal peneliti ingin mengetahui peranan Room Attendant dalam melaksanakan upaya higiene dan sanitasi di Orange Sky. Oleh karena itu diharapkan dengan metode deskriptif tersebut akan diperoleh gambaran secara nyata mengenai manfaat peranan *room attendant* dalam melaksanakan upaya *hygiene* dan sanitasi di Orange Sky secara faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Tabel 1. Subyek Penelitian

Nama	Subjek Penelitian	Jenis Kelamin
Luqman Hakim	<i>Executive Housekeeper</i>	Laki-laki
Zainal	<i>Supervisor</i>	Laki-laki
Irwan	<i>Room Attendant</i>	Laki-laki
Amat	<i>Room Attendant</i>	Laki-laki

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, Observasi dan dokumentasi, wawancara yang dilakukan akan terbagi dalam penelitian ini adalah komponen-komponen yang berada dalam kinerja karyawan yang terdiri dari: kualitas, kuantitas, ketetapan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen berdasarkan Robbins dalam Bandari (2016:21). Yang kemudian di evaluasi berdasarkan teori Dunn (2000:30) yang meliputi komponen yaitu: efektivitas, kecukupan, penerapan, resposibilitas, dan ketetapan di Aston Batam Hotel and Residence.

Dengan mengumpulkan jenis Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian sebagai sumber informasi (Azwar 2012). Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil observasi dan wawancara langsung dengan partisipan. Pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif yaitu reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil Wawancara yang telah penulis lakukan terhadap 4 partisipan yang berdasarkan data primer penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan empat orang yang bertugas di housekeeping department, yang terdiri dari Bapak Luqman Hakim sebagai *Head manager*, Bapak Zainal sebagai *executive housekeeper*, Bapak Irwan sebagai *supervisor housekeeping*, dan Bapak Amat sebagai *room attendant*.

Berdasarkan dari hasil temuan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan mengenai peranan *room attendant* terkait *hygiene* dan sanitasi di Orange Hotel Batu Ajir, ditemukan data sebagai berikut ini.

- a. Bapak Luqman Hakim (*Executive Housekeeper*)
Bapak Hakim merupakan *Executive Housekeeper* di OS Hotel Batu Aji Batam yang memberikan penjelasan mengenai struktur organisasi serta visi dan misi dari Hotel OS Batu Aji Batam. Selain itu, Bapak Hakim juga memberikan penjelasan mengenai peranan *room attendant* secara umum dalam melaksanakan tugas pemeliharaan atau pembersihan kamar mempunyai ketentuan tentang urusan-urusan kamar yang mana harus didahulukan dalam pembersihan atau dari kamar mana pekerjaan pembersihan kamar tersebut dimulai. Hal-hal yang perlu dipersiapkan bagi housekeeping departement dalam memulai shift pekerjaan

terurut dan terkoordinasi dengan baik sebagai berikut :

1) Kebersihan Kamar

Kebersihan kamar tamu memberikan suatu pesan khusus kepada para tamu. Hal itu menunjukkan perhatian dalam menciptakan kebersihan, keamanan dan kenyamanan untuk para tamu. Seluruh area hotel menjadi tanggung jawab departement housekeeping, oleh sebab itu housekeeping harus dapat memenuhi harapan para tamu untuk memenuhi kebutuhan tersebut

2) Laundry Hotel

Untuk mengelola penyelenggaraan laundry yang efektif, executive housekeeper perlu mengetahui ciri-ciri pencucian dan penggunaan bahan pembersih untuk berbagai jenis kain. Kain-kain yang digunakan dalam industri perhotelan berkisar dari semua serat alami seperti katun atau wol sampai sintesis seperti polyester dan nilon. Kebanyakan hotel menggunakan campuran polyester dan katun yang disebut polycotton. Pakaian yang dilaundry harus lembut dan harum, pemakaian chemical yang tepat sesuai kategori noda agar pakaian yang di cuci bersih dan bebas dari noda.

Selanjutnya beliau menghubungkan penulis dengan department housekeeping di OS Hotel Batu Aji Batam untuk bisa memperoleh informasi-informasi lebih lanjut yang dibutuhkan penulis.

b. Bapak Zainal (*Supervisor*)

Dalam mengupayakan penerapan *hygiene* dan sanitasi yang maksimal tentunya memerlukan adanya kordinasi antara staff dan supervisor sehingga upaya penerapan dapat dikendalikan. Selain itu, apabila dalam kondisi sulit adanya tarik ulur baik akan keterlibatan *Supervisor* untuk mengatasi sebuah masalah.

Beliau menegaskan bahwa pedoman dalam menjalankan *hygiene* dan sanitasi akan mengikuti ketentuan dalam SOP yang berlaku dan di tambahkan adanya aturan yang kami jalankan dari pesan pemerintah untuk menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, jaga jarak, dan mencuci tangan melihat kondisi sekarang.

Beliau menjelaskan bahwa terhadap *room attendant* hal yang penting untuk diperhatikan untuk menjalankan *hygiene* dan sanitasi, yakni:

- 1) Penampilan *room attendant*
- 2) Kebersihan pribadi
- 3) Penampilan berpakaian

Selanjutnya, Beliau juga menyampaikan bahwa, dalam menerapkan *hygiene* dan sanitasi kepada seluruh *room attendant* maka adanya pelatihan dan edukasi merupakan hal yang terpenting. Namun, dalam hal ini lebih mengutamakan kesadaran dari diri kita sendiri. Hal ini akan mendorong kita harus terjaga terhadap kebersihan diri. Sekalipun SOP tertulis sebagai acuan dasar penerapan *hygiene* dan sanitasi tidak ada namun, dalam penerpannya setiap pagi pada *morning briefing* selalu disampaikan pemberitahuan secara lisan untuk menerapkan *hygiene* dan sanitasi sebagai indikator yang penting untuk diperhatikan dalam bekerja.

c. Bapak Irwan (*Room Attendant*)

Selanjutnya informan ketiga pada penelitian ini adalah Bapak Irwan selaku *Room Attendant* pada OS Hotel Batu Aji Batam. Bapak Irwan menyampaikan bahwa standar terutama dalam pelayanan di hotel adalah melalui kebersihan hotel baik di dalam ruangan kamar hotel maupun diluar ruangan kamar hotel. Semua hal tersebut dikordinasikan dengan teratur dan tetap selalu dilakukan pengawasan daam bentuk monitoring secara berkala sehingga mampu menghindari terjadinya kelalaian dalam kebersihan.

Kemudian, Beliau juga menyampaikan bahwa dalam menerapkan *hygiene* dan sanitasi terdapat dua hal yang perlu diperhatikan oleh *room attendant*, yakni:

- 1) Kesiapan *room attendant* dalam bekerja
- 2) Persiapan *room attenant* dalam bertugas

Beliau menerangkan bahwa, dalam setiap tindakan *room attendant* ketika bekerja harus selalu mengutamakan pelayanan yang bersih, sehat, dan berkualitas. Selain itu, dalam operasional pekerjaan berpegang pada SOP, sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima. Kemudian beliau juga menegaskan bahwa untuk memastikan karyawan tetap selalu menerapkan *hygiene* dan sanitasi dalam bekerja tentunya akan selalu mengingatkan kembali kepada staff akan kepedulian kebersihan dalam hotel saat *morning brifieng*, dan selalu di pantau pekerjaanya secara *double checking*, serta saling komunikasi satu dengan yang lain. Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan maka, selalu menjaga kebersihan lingkungan hotel secara berkala pada jam tertentu setiap 2 jam, hal ini kami lakukan dalam operasional untuk memonitor lingkungan di semua area hotel.

d. Bapak Amat (*room attendant*)

Bapak Amat selaku *Room Attendant* terakhir menjelaskan bahwa, *Hygiene* adalah upaya dalam memelihara dan menjaga kebersihan diri, sedangkan sanitasi adalah sikap dalam membudayakan hidup bersih dengan mencegah bersentuhan langsung dengan kotoran dan bahaya lain dengan harapan meningkatkan kesehatan manusia. Tujuan-nya adalah supaya kita sadar akan kebersihan dan bermanfaat bagi kesehatan. Hal ini, bertujuan untuk kami selaku staff akan keberadaan kami tidak merugikan tamu hotel. Selanjutnya, Beliau menyampaikan bahwa dalam menerapkan *hygiene* dan sanitasi akan selalu berpedoman pada ketentuan SOP sebagai acuan utama. Namun, tetap ditambah dengan adanya aturan yang kami jalankan dari pesan pemerintah untuk menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, jaga jarak, dan mencuci tangan.

Dalam kondisi pandemik saat ini, sangat memusatkan pada kebersihan yang prima dalam pelayanan hotel. Hal itu dapat dilakukan melalui menyiapkan kebutuhan khusus seperti: masker, *hand glove*, *hand sanitizer*, pengecekan suhu dan *room boy trolley* dengan kondisi higienis sebelum menjalankan operasional nya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kebersihan yang maksimal dan memberikan kenyamanan terhadap para tamu hotel. Langkah awal yang dilakukan dalam menerapkan sanitasi di kamar hotel adalah melalui pembersihan langsung pada kamar yang sudah *check out*. Sebelum pembersihan kamar, maka dilakukan *striping* semua linen kotor untuk dijadikan satu serta memastikan tidak ada sampah atau kotoran di dalam kamar. Setelah itu dilakukan pemasangan linen baru beserta amenities baru dan kebutuhan pendukung lain nya dengan kondisi baik dan ditutup dengan melakukan penyemprotan disinfektan.

Beliau juga menegaskan bahwa, terhadap situasi saat ini, salah satu hal yang terpenting adalah menyiapkan masker dan *hand sanitizer* dengan tujuan tetap selalu menjaga kebersihan diri serta mencegah terjadinya penyebaran virus. Melihat kondisi sekarang akan akibat covid 19, tentu nya jumlah staff memang relative menjadi lebih sedikit sehingga setiap staff harus lebih teliti dalam menjalankan operasionalnya seperti: membersihkan *public toilet*, *lobby*, *office room*, *fitness room*, *spa room* dan memastikan setiap ruangan *public* telah bersih, harum, dan nyaman untuk digunakan. Kemudian yang selalu menjadi prioritas adalah untuk selalu memberikan perhatian lebih terhadap kondisi kamar sebelum tamu datang.

3.2 Pembahasan

Sebagaimana dengan teori yang telah dikemukakan oleh Dimiyati (2002:59) menjelaskan bahwa *room attendant* atau *housekeeping* bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan. Hal ini menegaskan bahwa, peranan *room attendant* dalam melakukan penanganan *hygiene* dan sanitasi di Hotel Orange Sky Batam merupakan suatu tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan.

Menurut (Ichwan Prastowo:2017) menjelaskan bahwa *hygiene* sebagai suatu upaya pencegahan penyakit yang menitikberatkan pada usaha kesehatan manusia-manusia beserta lingkungan tempat orang tersebut berada. Apabila mengacu pada teori tersebut maka, sejatinya Hotel Orang Sky Batam telah melakukan upaya menerapkan *hygiene* secara maksimal. Hal ini dapat diketahui melalui, adanya peringatan serta himbauan terhadap seluruh staff untuk menjaga *hygiene* baik secara personal dan lingkungan. Selain itu, perilaku untuk selalu menjaga kebersihan pribadi dan kebersihan penampilan merupakan salah satu faktor terpenting dalam mengimplementasikan *hygiene* sebagai suatu budaya pelayanan yang sehat dan berkualitas.

Selanjutnya, sebagaimana yang dikemukakan oleh Marsanti (2018: 12) Sanitasi dapat diartikan sebagai usaha pemeliharaan kesehatan. Bisa juga diartikan sebagai upaya-upaya yang dilakukan untuk menjaga kesehatan lingkungan. Dengan demikian, sanitasi merupakan upaya-upaya yang dilakukan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan. Pendek kata sanitasi adalah upaya yang dilakukan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan agar tidak muncul gangguan kesehatan.. Hal ini pula berjalan secara berbanding lurus dengan apa yang diupayakan dan diterapkan oleh Hotel Orang Sky Batam dalam menciptakan sanitasi yang bermutu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sanitasi pada Hotel Orang Sky Batam dilaksanakan dengan melalui tugas pemeliharaan atau pembersihan kamar. Dalam hal ini, salah satu langkah terpenting dalam penerapannya adalah dengan secara rutin melakukan pembersihan kamar yang dimulai dari adanya tahapan *dusting*. Setelah itu, upaya higienis. Semua linen yang ada di kamar selalu di ganti yang baru dengan demikian tidak ada barang untuk yang dikamar di pakai 2 kali. Semua harus tergantikan secara bersih, seperti *bed cover*, *pillow case* dan lain-lain.

Dalam kondisi pandemik saat ini, penerapan sanitasi merupakan sesuatu yang harus diprioritaskan dan memusatkan pada kebersihan yang prima dalam pelayanan hotel. Hal itu dapat dilakukan melalui menyiapkan kebutuhan khusus seperti: masker, *hand glove*, *hand sanitizer*, pengecekan suhu dan *room boy*

trolley dengan kondisi higienis sebelum menjalankan operasional nya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kebersihan yang maksimal dan memberikan kenyamanan terhadap para tamu hotel. Langkah awal yang dilakukan dalam menerapkan sanitasi di kamar hotel adalah melalui pembersihan langsung pada kamar yang sudah *check out*. Sebelum pembersihan kamar, maka dilakukan striping semua linen kotor untuk dijadikan satu serta memastikan tidak ada sampah atau kotoran di dalam kamar. Setelah itu dilakukan pemasangan linen baru beserta amenities baru dan kebutuhan pendukung lainnya dengan kondisi baik dan ditutup dengan melakukan penyemprotan disinfektan.

Dari keempat informan yang telah diwawancarai peneliti maka, dapat disimpulkan bahwa penerapan *hygiene* dan sanitasi pada kamar merupakan sesuatu yang sangat harus diperhatikan dan telah menjadi suatu kewajiban yang tidak boleh dikesampingkan. Pelaksanaan *hygiene* dan sanitasi pada kamar di Hotel Orange Sky Batam pada hakikatnya telah dijalankan mengacu pada ketentuan SOP yang telah ditetapkan. Maka dengan demikian, dalam menerapkan *hygiene* dan sanitasi akan selalu berpedoman pada ketentuan SOP sebagai acuan utama. Namun selain itu, tetap ditambah dengan adanya aturan yang khusus yang telah diamanatkan pemerintah untuk menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, jaga jarak, dan mencuci tangan.

Dengan demikian diharapkan agar ketentuan SOP yang memberikan pengaturan mengenai *hygiene* dan sanitasi harus disesuaikan dan diperbaharui sebagaimana dengan kebutuhan kondisi saat ini, sebagaimana amanat yang diberikan oleh Pemerintah untuk selalu menerapkan protokol kesehatan dalam setiap pelayanan yang dikerjakan oleh pelayanan di Hotel Orange Sky Batam. Selain itu, diharapkan penerapan *hygiene* dan sanitasi pada Hotel Orange Sky Batam yang dilaksanakan oleh *room attendant* dalam penerapannya tetap melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik satu dengan lain agar dapat menunjang efektifitas dan efisiensi ketika mengupayakan *hygiene* dan sanitasi baik pada kamar hotel ataupun publik area hotel.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Aston Batam Hotel and Residence mengenai evaluasi kinerja *room attendant* berdasarkan komponen kinerja (Robbins dalam Bandari 2016:21) yang di evaluasi berdasarkan indikator evaluasi (Dunn 2000:30) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *Room Attendant* merupakan salah satu bagian yang terpenting di hotel. Kegiatan operasionalnya menerapkan standar kebersihan meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan *hygiene* dan sanitasi hotel.
2. Pelaksanaan *hygiene* dan sanitasi Hotel Orange Sky Batam telah terlaksana dengan cukup baik dan selalu mengacu pada ketentuan dalam SOP sehingga, dapat dikatakan dari sisi *hygiene* dan sanitasi tamu cenderung puas dan merasa lebih nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Manik, Winnerson. 2016. *Penerapan Housekeeping Departement Dalam Menangani Hygiene dan Sanitasi Kamar di Hotel Emerald Garden Medan*. Skripsi, Medan: Program D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sumatera Utara.
- Tarigan, Dimas Hardi Putra. 2017. *Peranan Room Attendant Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Hotel Emerald Garden Medan*. Skripsi, Medan: Program D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sumatera Utara.
- Lisnawati Simanjuntak. 2013. *Sanitasi, Hygiene, Dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Moleong, lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rejeki, Sri. 2015. *Sanitasi Hygiene dan K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta..
- Alamsyah. 2019. *Penerapan Personal Hygiene Karyawan Housekeeping Departement Hotel Tjokro Pekanbaru*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Vol. 5, Edisi I (Januari-Juni 2019), 4-8.
- Zakharia, Friend. 2020. *Presepsi Konsumen Terhadap Higiene dan Sanitasi Kamar Pada Hotel Aston Kupang*. Jurnal Tourism, Vol. 3 No. 2 (November 2020), 93-97.