

## Peranan Room Attendant dalam Menangani Hygiene dan Sanitasi Kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar.

Riyan Rainaldi<sup>1</sup>. Politeknik bosowa.

Riska Veronika<sup>2</sup>. Politeknik Bosowa.

Dewi Andriani<sup>3</sup>. Politeknik Bosowa.

---

**Abstrak** Floor section merupakan bagian dari Housekeeping departemen yang bertugas menangani kebersihan, kenyamanan, keamanan dan keindahan kamar. Penelitian ini fokus kepada peran room attendant dalam melaksanakan fungsinya untuk mengimplementasi hygiene dan sanitasi kamar tamu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi partisipan dan wawancara semi terstruktur. Sampel dalam penelitian ini adalah supervisor dan room Attendant di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa room attendant di Aswin Hotel dan Spa Makassar telah menerapkan higiene dan sanitasi tetapi room attendant memiliki kendala di dalam penerapannya yang berasal dari faktor internal adalah Room Attendant tidak konsisten dengan penggunaan bahan pembersih dan kemampuan dari masing-masing room attendant berbeda-beda dalam penerapan penanganan higiene dan sanitasi di Aswin Hotel dan Spa Makassar.

Kata Kunci: room attendant, hygiene, sanitasi, kamar tamu

**Abstract** The floor section is part of the Housekeeping department, which handles room cleanliness, comfort, safety and beauty. This research focuses on the role of the room attendant in carrying out its function of implementing guest room hygiene and sanitation. This research is a type of qualitative research with data collection techniques using participant observation and semi-structured interviews. The samples in this study were supervisors and room attendants at Aswin Hotel and Spa Makassar. The results showed that the room attendants at Aswin Hotel and Spa Makassar had implemented hygiene and sanitation but room attendants had problems in their application that came from internal factors, namely the Room Attendants were inconsistent with the use of cleaning materials and the abilities of each room attendant were different.

Keywords: room attendant, hygiene, sanitation, guest room

---

<sup>1</sup>

<sup>2</sup> [riyan.rainaldi291198@gmail.com](mailto:riyan.rainaldi291198@gmail.com)

<sup>3</sup> [riska@politeknikbosowa.ac.id](mailto:riska@politeknikbosowa.ac.id)

[dewi.andriani@politeknikbosowa.ac.id](mailto:dewi.andriani@politeknikbosowa.ac.id)

**PENDAHULUAN**

Keberadaan pariwisata telah menjadi peluang yang sangat besar terhadap kemajuan Negara Indonesia, dengan demikian pariwisata perlu dikembangkan. Saat ini, pariwisata telah menjadi kebutuhan sebagian manusia, hal ini disebabkan karena meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan wisata dengan tujuan berkunjung kesuatu tempat. Dunia pariwisata akan terus tumbuh dan berkembang karena pariwisata merupakan kebutuhan hidup yang hakiki yang harus dipenuhi guna memulihkan kesegaran rohani dan jasmani serta memperluas wawasan (Wulanto, 2014). Kota Makassar merupakan kota terbesar di Sulawesi Selatan, dengan demikian kota Makassar dijadikan sebagai tempat utama untuk mendirikan industri perhotelan. Pertumbuhan hotel yang sangat pesat yakni terdapat sebanyak 198 hotel dengan kapasitas kamar secara kumulatif sebanyak 13.800 unit kamar dengan rencana pengoperasian hotel baru sepanjang tahun 2016 (Utami, 2016). Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap bagi para tamu, makan, minum, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso dalam Sofial. 2015). Eksistensi sebuah hotel bergantung pada produk dan pelayanan hotel itu sendiri dalam memuaskan tamu. Oleh karenanya keberadaan hotel dituntut untuk selalu menjaga kualitas guna memenuhi kebutuhan tamu yang datang dan menginap serta menggunakan fasilitas yang ada di dalam hotel tersebut. (Kurniawan, 2017).

Aswin Hotel dan Spa Makassar adalah hotel bintang 3 yang selalu berupaya memberikan jasa pelayanan yang terbaik kepada tamu. Hotel ini Terletak di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Pertumbuhan hotel yang semakin pesat tentunya akan menimbulkan persaingan dalam penjualan, dengan hotel-hotel di sekelilingnya. Hal tersebut menjadikan setiap hotel bersaing untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan produk yang ditawarkan. Salah satu departemen yang bergerak dalam bidang pelayanan di Aswin Hotel dan Spa Makassar. ialah departemen Housekeeping.

Housekeeping merupakan departemen yang bertugas menjaga kebersihan kawasan hotel serta menciptakan suasana nyaman bagi tamu di area kamar tamu adalah room attendant. Saat menjalankan tugas room attendant memiliki berbagai kendala, antara lain faktor high occupancy, perlengkapan kerja yang kurang memadai ataupun dari kecerobohan Room Attendant itu sendiri. Hal tersebut dapat menyebabkan Higiene dan sanitasi kamar tidak terlaksana sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Higiene dan sanitasi menjadi salah satu penentu kualitas dari sebuah hotel. Adapun masalah yang akan diuraikan di dalam penelitian ini bagaimana perananan Room

Attendant dalam menangani Higiene dan Sanitasi kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar?

## TINJAUAN PUSTAKA

### State of Art

Adapun penelitian terdahulu yang diuraikan di dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Selly Artha Novany pada tahun 2009 dengan judul peranan housekeeping departement dalam menangani hygiene dan sanitasi kamar di Emerald Garden Internasional Hotel. Hasil penelitian menguraikan bahwa housekeeping sangat penting untuk kenyamanan tamu maka hygiene sanitasi kamar perlu diperhatikan agar tamu merasa puas, nyaman. Untuk itu kamar harus selalu senantiasa bersih, nyaman, indah dan rapi.

Penelitian selanjutnya dengan judul usaha *room boy* dalam menjaga standar kebersihan kamar hunian di Abadi Hotel Jogja oleh Ridwan Kurniawan dan Yulianto tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha *room boy* dalam menjaga standar kebersihan kamar hunian di Abadi Hotel Jogja dilakukan dengan cara menjalankan *job description* sesuai *standard operating procedure* (SOP), meningkatkan standar kebersihan kamar melalui pengecekan ulang kebersihan dan kelengkapan kamar di setiap pengerjaan, pengadaaan program mingguan untuk membersihkan tempat-tempat yang jarang terjangkau, melakukan general cleanig, pemberian pelatihan dan mengadakan study banding dengan hotel serta guna menjaga standar kebersihan kamar hunian dilakukan dengan melakukan *step by step cleaning procedur* sesuai dengan ketentuan phak manajemen hotel.

### Teori Dasar

#### Housekeeping Departement

*Housekeeping* atau tata graha berasal dari bahasa Inggris yaitu, *house* dan *to keep* yang berarti memelihara /menjaga. Housekeeping juga dapat diartikan sebagai rumah tangga. Jadi Housekeeping Depaetemen adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya. Housekeeping departemen merupakan bagian yang sangat penting kedudukanya di dalam suatu hotel sebab housekeeping departemen adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewah oleh para tamu, restaurant, office, serta toilet. Fungsi housekeeping dalam hotel sangat penting, kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh housekeeping oleh karena itu

housekeeping harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel. Beberapa sasaran kerja housekeeping adalah: bersih, nyaman, aman dan menarik. Adapun staf yang bertugas membersihkan area kamar tamu di housekeeping departemen adalah *room attendant* sering juga disebut sebagai *floor section*. Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

### Hygiene dan Sanitasi

Hygiene merupakan aspek yang berkenaan dengan kesehatan manusia atau masyarakat yang meliputi semua usaha serta kegiatan untuk melindungi, memelihara dan mempertinggi tingkat kesehatan jasmani maupun rohani baik perorangan ataupun kelompok masyarakat (Novany. 2009). Sanitasi merupakan keseluruhan upaya yang mencakup kegiatan yang perlu dilakukan untuk membebaskan hal-hal yang berkenaan dengan kebutuhan manusia baik itu berupa barang atau jasa dari segala bentuk gangguan atau bahaya yang merusak kebutuhan manusia dipandang dari sudut kesehatan (Tarigan. 2017). Adapun hal-hal yang harus diperhatikan dalam menjaga hygiene oleh seorang *room attendant* adalah: **personal hygiene**,

1. *Personal hygiene* atau kebersihan perorangan adalah suatu usaha untuk memelihara suatu kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis. *Personal hygiene* meliputi, pemeliharaan kesehatan, kebersihan tangan dan jari, Tangan merupakan salah satu anggota tubuh yang vital untuk melakukan pekerjaan serta untuk makan. Oleh sebab itu kebersihan tangan harus dapat perhatian, kesehatan rambut, kesehatan hidung, kesehatan mulut dan gigi, kesehatan telinga, pakaian karyawan dan kebersihan sepatu. Adapun tindakan-tindakan hygiene perhotelan, yaitu:
  - a. Menjaga kebersihan ruangan beserta perabotnya, perlengkapan makan dan minum, air untuk mandi.
  - b. Alat-alat yang rusak atau hilang harus segera diperbaiki atau diganti.
  - c. Menyediakan fasilitas-fasilitas yang berguna bagi kesehatan.
  - d. Melakukan pengawasan terhadap keadaan lingkungan kerja di perusahaan secara keseluruhan sehingga bila terdapat hal-hal yang tidak semestinya dapat segera dilakukan tindakan-tindakan untuk menanggulangnya.

Sanitasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam penerapan hygiene di hotel. Adapun penerapan sanitasi meliputi sanitasi ruangan yang terdiri dari lantai ruangan, dinding ruangan, adanya ventilasi ruangan serta pencahayaan yang cukup. Sanitasi juga meliputi bagian tempat pembuangan sampah. Pengelolaan sampah di lobby, kawasan kantor, dapur hotel yang baik dapat

menjadi salah satu jalan dalam pengelolaan sanitasi yang baik. Manfaat dan pentingnya sanitasi bagi industri perhotelan dapat ditinjau dari beberapa aspek, yaitu aspek kesehatan, estetika, dan aspek bisnis operasional.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan pada Aswin Hotel dan Spa Makassar. yang terletak di jalan Gunung Lantimojong nomor 144, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Jarak tempuh dari Bandara Internasional Sultan Hasanuddin dengan Hotel Aswin kurang lebih 32 menit menggunakan mobil. Jarak daridestinas wisata yaitu Pantai Losari ke Aswin Hotel dan Spa Makassar. adalah 10 menit menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Penulis melaksanakan penelitian selama 5 bulan dariMaret sampai dengan Juli 2019.

### **Sampel**

Populasi di dalam penelitian ini adalah semua room attendant di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh dimana keseluruhan jumlah populasi diambil menjadi sampel. Pemilihan sampel pada penelitian ini yaitu 1 (satu) orang Supervisor dan 2 (dua) orang Room Attendant, kerana memilki peran dalam menjaga dan menangani Higiene dan Sanitasi kamar.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan (Sugiyono. 2015). Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi partisipan, dimana penulis terlibat langsung dalam proses penerapan hygiene sanitasi di Hotelo Aswin Makassar sebagai room attendant.

Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat (Arikunto. 2013). Penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, penulis telah menyiapkan pedoman wawancara.

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode analisis, karena data yang diperoleh adalah data berupa data mentah yang merupakan hasil wawancara, observasi, dokumentasi kepada responden terhadap peranan *Room Attendant* dalam menangani Higiene dan Sanitasi kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar. Teknik analisis data terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengumpulan data memalui hasil observasi dan wawancara kepada room attendant di Hotel Aswin Makassar. Setiap data dikumpulkan dan disesuaikan dengan sumber informasi yang diterima. Langkah selanjutnya adalah reduksi data adalah langkah menggolongkan data serta memilah data dan memisahkan data yang akan digunakan sesuai dengan rumusan masalah.

Langkah selanjutnya adalah penyajian data, di dalam penelitian ini penyajian data berupa data hasil wawancara, profil lokasi penelitian serta penerapan higiene dan sanitasi oleh Room Attendant Aswin Hotel dan Spa Makassar. Penarikan Kesimpulan yang menggambarkan jawaban dari rumusan masalah.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Profil perusahaan**

Aswin Hotel dan Spa Makassar adalah salah satu hotel bintang 3 di kota Makassar yang beralamat di Jalan. Gunung Latimojong Nomor 144, Maradekaya Kecamatan Makassar, Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Aswin Hotel Makassar didirikan pada tanggal 11 November 2011 oleh Bapak Andalas Audi. Pada awalnya Aswin Hotel dan Spa Makassar hanya menjual kamar tetapi melihat semakin berkembangnya kebutuhan tamu yang menginap, pemilik hotel mulai mengembangkan fasilitas hotel dengan mendirikan Spa di lantai 3 pada tanggal 15 April 2015.

Penjualan kamar dan Spa di Hotel Aswin Makassar semakin hari semakin meningkat maka owner mulai membuka *Club On 2* yang berada di lantai 2 Aswin Hotel dan Spa Makassar. *Club On 2* di buka pada Juni 2018 sebagai tempat penyediaan aneka makanan dan minuman untuk tamu. Fasilitas lainnya diantaranya *restaurant*, ruang pertemuan, *laundry*, *club dan Spa*. Aswin Hotel dan Spa Makassar memiliki 52 kamar yang terdiri dari 3 jenis-jenis kamar, diantaranya 16 kamar *superior*, 33 kamar *deluxe* dan 3 kamar *executive*.

#### **Tindakan Higiene Perhotelan**

Tindakan-tindakan Room Attendant menjaga kebersihan ruangan, perabotan, perlengkapan makan dan minum serta air yang digunakan. Dengan demikian kebersihan ruangan menurut Supervisor Housekeeping Hotel Aswin Makassar, adalah untuk menjaga kebersihan kamar agar selalu terjaga dengan baik yakni harus bekerja sesuai dengan Standar Operasional yang telah di

tetapkan, dusting kamar setiap hari dan menyediakan tempat sampah di kamar. Perabotan harus digunakan sesuai dengan fungsinya, jika terjadi kerusakan atau hilang pada peralatan kerap, di laporkan kepada Order Taker untuk di tindak lanjuti, dan melakukan dumb dusting pada furniture. Menjaga perlengkapan makanan yang ditemukan didalam kamar atau di corridor dari bekas makanan tamu seperti piring, gelas dan lainnya maka yang harus dilakukan Room Attendant atau Supervisor yaitu mengambil peralatan makan tersebut kemudian di simpan di pantry atau menghubungi langsung Room Service untuk clear up. Sumber air yang digunakan untuk mandi tamu di Hotel Aswin Makassar berasal dari sumur bor dan air untuk diminum oleh tamu yaitu menggunakan air mineral botol. Tindakan-tindakan Room Attendant jika peralatan pembersih yang digunakan rusak atau hilang. Supervisor mengatakan bahwa Ketika peralatan pembersih yang digunakan hilang maka Room Attendant harus membuat barita acara atau kronologi kehilangan barang tersebut. Jika terjadi kerusakan pada peralatan pembersih maka segera mungkin memberitahu kepada bagian teknisi untuk mengadakan perbaikan.

Room Attendant menyatakan jika terjadi kerusan maka diperbaiki langsung jika memungkinkan. Tindakan pengawasan terhadap lingkungan kerja bila terjadi kecelakaan kerja dan terjadi hal-hal yang tidak semestinya di Hotel Aswin Makassar. Menurut Supervisor Housekeeping, Untuk mengantisipasi kecelakaan kerja maka Room Attendant harus mengetahui safety hotel dan memastikan keamanan 45 peralatan dan bahan pembersih sebelum digunakan, menegur Room Attendant jika bekerja tidak sesuai dengan SOP hotel. Sedangkan Room Attendant menyatakan bahwa Jika terjadi kecelakaan ringan seperti tergores pada bagian tubuh di tangani sendiri menggunakan P3K, jika bagian tubuh terkena chemical maka segera mungkin mencuci atau bilas dengan menggunakan air putih.

#### **Tindakan Sanitasi Perhotelan**

Bahan pada lantai kamar di Hotel Aswin Makassar Lantai kamar pada Hotel Aswin Makassar terbuat dari tegel dengan tekstur kasar dan tidak menyerap minyak dan air. terdapat spot atau noda yang susah dibersihkan maka cara penanganannya yaitu menyiram noda tersebut dengan air panas kemudian di buffing brush. Sedangkan penanganan yang dilakukan oleh Room Attendant terhadap noda pada lantai antara lain, menyiram spot tersebut dengan menggunakan air panas kemudian dibersihkan dengan menggunakan window wiper lalu sapu serta mop lantai. Ventilasi pada kamar di Hotel Aswin Makassar, Masingmasing kamar tersedia exauser guna menyerap bau yang tidak sedap di dalam kamar dan menggunakan air fressner untuk menghilangkan bau asap rokok. Terdapat juga jendela di dalam kamar namun tidak berfungsi sebagai pertukaran udara karena di buat permanen

sehingga tidak dapat di buka. Cahaya pada kamar di Hotel Aswin Makassar, Pencahayaan di dalam kamar menggunakan lampu dan jendela.

### **Tindakan Pembersihan Peralatan**

Pembersihan peralatan Pada saat membersihkan kamar Carry cady yang digunakan Room Attendant akan menyebabkan bakteri. Bakteri timbul saat peralatan digunakan untuk membersihkan toilet bowl dan area-area lainnya. oleh sebab itu carry cady harus dibersihkan secara ruting sehingga peralatan tetap hygiene ketika digunakan kembali. Prosedur 46 membersihkan carry cady yang efektif ialah mencuci seluruh peralatan pembersih terlebih dahulu, kemudian mengeringkan carry cady hingga tidak ada genangan air yang tersisa setelah itu menyusun kembali isi carry cady dengan rapi. Trolley yang digunakan Room Attendant selalu berantakan dan kotor pada saat membersihkan kamar akibat terburu-buru dalam bekerja. Sampah yang di buang ke dalam dashbin bag sering tumpah karena sampah yang terlalu banyak dan kurangnya hati-hatian dalam bekerja. setelah pekerjaan selesai trolley di bersihkan dan dirapikan kemudian memasang kembali perlengkapan trolley dengan yang baru atau bersih. Menurut supervisor Housekeeping untuk membersihkan peralatan dan perlengkapan harus sesuai dengan standar pembersihan. Prosedur membersihkan peralatan menurut Room Attendant adalah setelah membersihkan kamar carry cady dibersihkan dan dirapikan kembali di pantry serta Trolley di parkir dengan rapi di Pantry.

Jenis-jenis dan fungsi chemical Menurut Supervisor Housekeeping, di Hotel Aswin Makassar Ada 5 jenis-jenis bahan pembersih/chemical yang digunakan serta fungsinya. yakni:

- a. MPC (*Multi Purpose Cleaner*) yang digunakan untuk membersihkan seluruh perlengkapan kamar kecuali lantai kamar.
- b. Glass Cleaner digunakan khususnya untuk membersihkan kaca, dan juga bisa digunakan untuk membersihkan seluruh area tergantung dari kadar kotorannya.
- c. Fortex digunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi, toilet bowl dan lantai kamar mandi.
- d. Cream polish digunakan untuk membersihkan stainless dan kerak air.
- e. All in one digunakan untuk membersihkan secara general seperti kaca, toilet bowl, dan lantai.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Peranan Room Attendant Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Aswin Hotel dan Spa Makassar” dengan melakukan wawancara kepada 2 orang

Room Attendant dan 1 orang supervisor selaku responden pada penelitian ini, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa dari segi penerapan Higiene dan Sanitasi Room Attendant telah bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Namun dalam proses penanganan Higiene dan Sanitasi yang dilakukan oleh Room Attendant sering mengalami kendala karena faktor jumlah Room Attendant yang sedikit. Peranan yang dilakukan *room attendant* dalam menangani Higiene dan Sanitasi ialah dengan membersihkan kamar sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP). Teknik penanganan Higiene dan Sanitasi kamar yang dilaksanakan Room Attendant yaitu mengganti seluruh linen pada bed atau Bath Room setelah digunakan, serta membersihkan seluruh perlengkapan kamar seperti toilet bowl dan lantai kamar dengan menggunakan Chemical sesuai dengan fungsinya masing-masing.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kurniawan, Yulianto, 2017. Usaha Room Boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian di Abadi Hotel Jogja.
- Tarigan, 2017. Peranan Room Attendant Dalam Mengani Hygiene dan Sanitasi Kamar di Hotel Emerald Garden Medan.
- Novani, 2009. Peranan Housekeeping Departement Dalam Menangani Higiene Dan Sanitasi Kamar Di Emerlanad Internasional Hotel.
- Diansyah, 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan Room Attendant Dengan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Rocky Plaza Padang.
- Wulanto, Hadi, 2014. Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departement di Sagan Huis Hotel Yogyakarta..
- Utami, 2016. Manajemen Media Relations Hotel Swiss-Belinn Dalam Meningkatkan Citra Di Tengah Persaingan Bisnis Hotel Di Kota Makassar.
- Yustino, 2017. Peranan Room Attendant Dalam Memberikan Pelayanan Kamar Sesuai Dengan Atandard Opertional Procedure di Hotel Amaris Margorejo Surabaya.
- Sofial, 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Housekeeping Departement di Hotel Ibis Pekanbaru