

Usaha *Room boy* Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja

Ridwan Kurniawan¹, Yulianto²
Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta
Email: yulianto.ylt@bsi.ac.id

Abstract - Hotel is one type of accommodation that use some or all of the building to provide an accommodation, food and beverage and other services are managed commercially. A hotel certainly has a department that has a major role one of which is the Housekeeping Department. In the Housekeeping Department there are sections that support its work in between room boy who contributes to creating clean, neat and complete in order to get a good impression for guests staying or berkunjung. Methods used by the writer is descriptive qualitative research with data collection techniques using observation method, questionnaire method, and the method of documentation. Based on research by the author, business room boy in maintaining hygiene standards occupancy rooms at the Abadi Hotel Jogja is done by running the job description appropriate standard operating procedure (SOP), raise the standard of cleanliness through re-checking the cleanliness and completeness of the rooms in each workmanship, providing program weekly to clean places that are rarely affordable, do general cleanig, training, and conduct a comparative study with the hotel as well as to maintain the cleanliness of the room occupancy standard is done by cleaning procedure of step by step in accordance with the provisions phak hotel management.

Keywords: Hotel, Housekeeping, Room Boy, Standard room cleanliness, guest satisfaction

Abstrak - Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan-minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Sebuah hotel tentunya memiliki department yang memiliki peranan besar salah satunya adalah *Housekeeping Department*. Dalam *Housekeeping Department* terdapat seksi-seksi yang mendukung tugasnya di antaranya *room boy* yang berperan menciptakan kamar yang bersih, rapi dan lengkap guna mendapatkan kesan yang baik bagi tamu yang menginap maupun berkunjung. Metode Penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan metode observasi, metode kuesioner, dan metode dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, 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.

Kata Kunci: Hotel, Housekeeping, Room Boy, Standar kebersihan kamar, Kepuasan tamu

1.1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu kebutuhan manusia. Selain itu pariwisata juga merupakan sumber penghasilan yang bisa diandalkan. Kemajuan yang amat pesat di bidang industri dan telekomunikasi disertai dengan perkembangan ekonomi sejumlah negara, menyebabkan orang memiliki keinginan berwisata dari tempat satu ke tempat yang lain. Hal ini memicu industri pariwisata di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan yang baik bagi para wisatawan. Pemerintah telah melakukan penambahan beberapa sarana dan prasarana ataupun hanya sekedar membenahi sarana yang sudah ada supaya menjadi lebih baik. Selain itu,

masih banyak lagi upaya pemerintah daerah maupun pemerintah pusat guna mempromosikan pariwisata yang ada di Indonesia.

Salah satu sarana yang mampu menunjang perkembangan pariwisata di Indonesia adalah sarana akomodasi yang diwujudkan dalam bentuk bangunan yang kita sebut dengan hotel. Sektor bisnis ini memiliki peranan yang cukup besar dan penting dalam kaitannya di dunia kepariwisataan. Oleh karenanya keberadaan hotel di tuntutan untuk selalu menjaga kualitas guna memenuhi kebutuhan tamu yang datang dan menginap serta menggunakan fasilitas yang ada di dalam hotel tersebut.

Salah satu departemen yang mempunyai peranan penting dalam peningkatan kualitas dunia perhotelan adalah *housekeeping* department. Hotel yang merupakan sarana akomodasi tentunya akan mengedepankan penjualan kamarnya di banding dengan fasilitas lain yang ada di hotel tersebut. Oleh karena itu *housekeeping* department memiliki peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan standar dan kualitas perawatan dan pelayanan kamar hunian. Seksi-seksi yang mendukung tugas bagian *housekeeping* itu sendiri adalah *public area, room boy, gardener, dan laundry*.

Room boy yang bertanggung jawab untuk membersihkan mempersiapkan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu haruslah memperhatikan standar kebersihan kamar di hotel tersebut. Masalah yang sering dihadapi *room boy* adalah ketika tingkat hunian kamar tinggi seperti saat liburan ataupun hari raya. Di Abadi Hotel Jogja pada saat tingkat hunian kamar tinggi dalam meningkatkan dan menjaga standart kebersihan kamar sering kurang maksimal. Pengerjaan pembersihan kamar yang kurang mendetail dan kurangnya profesionalisme *room boy* dapat meningkatkan turunya standar kebersihan kamar hunian. Suatu hotel yang memiliki standar kebersihan kamar yang bagus tentunya akan meningkatkan kualitas hotel tersebut dan dapat menarik konsumen dalam jumlah yang tinggi yang berimbas bagi keuntungan hotel. Tamu yang puas dengan kualitas dan pelayanan hotel tersebut pastinya akan menarik minat tamu tersebut untuk datang kembali.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyadari pentingnya standar kebersihan kamar dapat mempengaruhi kualitas hotel. Melihat hal itu penulis tertarik untuk membuat penelitian ini dengan judul “Usaha *Room boy* Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja”

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Definisi Hotel

Siapa yang tidak tahu sebuah penginapan yang terkenal dengan kemewahannya serta kenyamanannya. Penginapan ini sudah ada dan terletak diberbagai kota. Penginapan tersebut sering disebut dengan hotel. Banyak orang yang berasumsi bahwa hotel hanya digunakan untuk bermalam saja, tapi pada kenyataannya hotel juga digunakan sebagai tempat diselenggarakannya sebuah acara pernikahan dan sebagainya. Mengingat hotel memiliki fasilitas yang sangat memadai, maka penyelenggaraan acara pernikahan atau

acara-acara lainnya sangatlah mungkin untuk di selenggarakan. Berikut definisi pengertian hotel menurut beberapa para ahli:

Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sujatno (2008:3), adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Menurut Foster D. L dalam buku Sambodo & Bagyono (2006:3), bahwa dalam arti luas, hotel mungkin merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makanan dan minuman.

2.1.2. Departemen Hotel

Dalam sebuah bangunan hotel tentunya terdapat beberapa departemen yang membantu berjalannya usaha hotel tersebut. Beberapa departemen hotel menurut Komar (2014:9), adalah sebagai berikut:

1. *Front Office Department*

Front Office adalah tempat paling depan di sebuah hotel yang memiliki koneksi dengan tamu yang biasanya ditempatkan di lobi. *Front desk* adalah pusat aktivitas dalam *Front Office* karena tempat itu merupakan tempat tamu mendaftar, memesan kamar, dan *check out*.

2. *Housekeeping Department*

Housekeeping merupakan bagian pendukung utama dari *Front Office* yang memiliki tujuan untuk menyediakan ruangan atau kamar kosong dan kamar siap pakai, membersihkan kamar-kamar yang telah terisi, dan membantu *Front Office* memberi tahu status kamar.

3. *Food and Beverage Department*

Food and beverage adalah penghasilan utama atau kedua bagi sebagian hotel. Biasanya pendapatan dari departemen mungkin bisa diukur tapi kurang dari pendapatan penyewaan kamar secara menyeluruh. Biasanya general manager hotel akan bertanggung jawab terhadap departemen makanan dan minuman dalam pengelolaan fasilitasnya.

4. *Marketing Department*

Marketing adalah departemen yang memiliki tujuan utama agar tamu tertarik untuk kembali ke hotel. Biasanya hotel menggunakan brosur, papan reklame, dan media masa dalam pemasaraannya guna menarik perhatian tamu. Ukuran penjualan di sebuah hotel biasanya

bervariasi, para manajer biasanya menggunakan sedikit waktunya untuk menangani para staf yang berkisar 5 sampai 10 orang. Adanya koordinasi kesemua bagian lain dalam hotel sangatlah penting guna melancarkan fungsi dalam bagian penjualan dan pemasaran.

5. *Accounting Department*

Accounting dalam sebuah hotel memiliki tanggung jawab mengendalikan kegiatan operasional keuangan. Staf *accounting* di perusahaan lokal, mereka mengumpulkan dan mengirimkan data serta bertanggung jawab untuk hasil operasi perhitungan secara aktual dalam pembentukan instansinya. Beberapa tanggung jawab yang dimiliki *accounting* meliputi membayar semua rekening, mengirim laporan, menerima pembayaran rekening yang diterima, menghitung informasi daftar gaji dan menulis daftar gaji. Selain itu mereka membuka rekening bank, mengamankan uang perusahaan, mengatur semua kegiatan di bagian *accounting*.

6. *Engineering Department*

Merupakan bagian perbaikan dan perawatan disebuah hotel yang memiliki tanggung jawab menjaga penampilan dari dua segi yaitu segi interior dan segi eksterior dalam hotel. Selain itu, bagian ini juga bertugas menjaga semua peralatan oprasional. Karyawan dalam departemen ini biasanya memiliki keahlian dalam teknisi, pertukangan, pemasangan pipa air, dan pemasangan instalasi listrik.

7. *Personnel Department*

Personnel departemen memiliki fungsi yaitu bertanggung jawab atas perencanaan, pengawasan, dan memiliki peran serta dalam masalah ketenaga kerjaan maupun administrasi yang berhubungan dengan personalia seperti gaji karyawan, penerimaan karyawan, program pelatihan. Departemen ini juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan peraturan perusahaan, bekerjasama dengan departemen lain yang membutuhkan karyawan sesuai dengan standar peraturan dan prosedur yang telah ditentukan perusahaan serta mengevaluasi para karyawan dan memberikan program pelatihan. *Training officeer, staf/clerk, dan security* merupakan beberapa departemen yang di bawahi oleh *personnel departemen*.

2.1.3. *Housekeeping Departemen*

Menurut Rumecko (2009:7) *Housekeeping* atau tata graha ialah salah satu

bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehataan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel.

2.1.4. *Standard Operating Procedure Floor*

Standard operating procedure menurut Bataafi (2006 c:87) adalah merupakan panduan prosedur pelaksanaan menjalankan tugas secara setandar bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan. Beberapa gambaran tentang *standard operating procedur* bagi *floor section* menurut Bataafi (2006 d:88) sebagai berikut:

1. Kerapian Penampilan
Setiap staf harus menjaga *grooming*, atau tata cara kebersihan badan dan kerapain pakaian kerja serta penampilan setiap saat selama bertugas.
2. Kesopanan
Kesopanan adalah unsur yang sangat penting dalam melakukan jasa pelayanan.
3. Tata Cara Pelayanan yang Terbaik
Untuk memberikan kepuasan kepada tamu hendaklah memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap waktu.
4. Perilaku
Petugas *housekeeping* hendaklah menjaga sikap dan perilaku yang baik dan profesional.
5. Melengkapi *Trolley*
Trolley harus diperlengkapi dengan peralatan kerja, baik linen, guest supplies maupun *cleaning supplies, equipment* dan ditata dengan rapi juga teratur.
6. Status Kamar
Status kamar adalah kondisi kamar yang berlaku pada saat itu sehingga dapat diketahui kamar-kamar baik oleh *Front Office* maupun oleh *housekeeping* itu sendiri secara jelas.
7. Membersihkan Kamar yang Terisi Tamu
Pembersihan kamar yang terisi tamu harus memberikan standard bersih, rapi, lengkap dan memperhatikan kerapian barang-barang milik tamu.
8. Membersihkan Kamar Yang Ditinggalkan Tamu
Pembersihan kamar *check out* atau yang baru dikosongkan oleh tamu harus memberikan standar bersih, rapi, lengkap dan berfungsi serta berkualitas seperti baru sehingga kamar siap untuk dijual kembali.
9. *Making Bed*
Merapikan tempat tidur harus rapi, linen harus bersih tanpa kerutan atau noda dan dilakukan setiap hari.

10. Membersihkan Kamar Mandi

Pembersihan kamar mandi di *guest room* harus dilakukan secara cermat dan selain kebersihan, kerapian serta kelengkapan juga memperhatikan tingkat sanitasi yang tinggi.

2.1.5. Room boy Section

Room boy/room attendant merupakan ujung tombak sebuah hotel. Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat di pengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolaannya di laksanakan oleh room boy. Jika kamar selalu bersih, rapi, lengkap fasilitasnya, serta nyaman pasti para tamu yang menginap menjadi betah dan akhirnya menjadi pelanggan yang nantinya akan kembali menginap di hotel tersebut. Begitu pentingnya peran seorang *room boy* sehingga *room boy* haruslah profesional. Berikut ini merupakan definisi mengenai *room boy* Menurut Rumekso (2009:35), "*room boy* adalah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu".

2.1.6. Shift Kerja Room boy

Dalam menjalankan tugas sehari-hari *room boy* dibagi menjadi dua shift atau tiga shift. Pembagian shift biasanya didasarkan atas besar-kecilnya hotel, banyak sedikitnya karyawan, serta kebijaksanaan dari pihak manajemen. Jika shift *room boy* di bagi menjadi dua, maka jamnya adalah sebagai berikut:

1. *Morning shift* pukul: 07.00-15.00.
2. *Evening shift* pukul: 15.00-23.00.

Jika *room boy* dibagi menjadi tiga shift, maka jamnya adalah sebagai berikut:

1. *Morning shift*, pukul: 06.00-14.00, 07.00-15.00 atau 08.00-16.00.
2. *Evening shift*, pukul: 14.00-20.00, 15.00-23.00 atau 16.00-00.
3. *Night shift*, pukul: 20.00-06.00, 23.00-07.00 atau 00.00-08.00.

3.1. Metode Penelitian

3.1.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini di gunakan metode penelitian deskriptif kualitatif guna memperoleh hasil penelitian yang dapat di pahami oleh pembaca dan berikut merupakan pengertian metode penelitian deskriptif kualitatif:

Menurut Moleong (2007:6), metode penelitian deskriptif kualitatif adalah: penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa,

pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

3.1.2. Teknik Pengambilan Data

Untuk memperoleh data dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengambilan data dan berikut beberapa metode teknik pengumpulan data menurut Utama dan Eka Mahadewi (2012:52) ada sebagai berikut:

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang diselidiki. Pengamatan akan menjadi cara pengumpulan data yang baik apabila:

- a. Mengabdikan kepada tujuan penelitian.
- b. Direncanakan secara sistematik.
- c. Di catat dan dihubungkan dengan porsi-porsi yang umum.
- d. Dapat dicek dan dikontrol validitas, reliabilitas, dan ketelitiannya.

Penulis melakukan observasi secara langsung di Abadi Hotel Jogja selama 6 bulan.

2. Metode Wawancara.

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan. Dewasa ini, teknik wawancara banyak dilakukan di Indonesia sebab merupakan salah satu bagian yang terpenting dalam setiap penelitian. Tanpa wawancara penelitian akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan bertanya langsung kepada responden. Penulis melakukan wawancara di Abadi Hotel Jogja untuk mendapatkan data yang lebih akurat.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biayanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau ada yang salah cetak, maka peneliti ikut salah pula mengambil datanya. Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, sedangkan data-data yang dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara dan angket cenderung merupakan data primer atau data langsung didapat dari pihak pertama. Penulis mengumpulkan dokumentasi untuk melengkapi data dalam penelitian.

3.1.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Abadi Hotel Jogja yang tempatnya berada di Jl. Pasar

Kembang No. 49 Yogyakarta. Adapun Kontak dan nomor telepon dari Hotel tersebut adalah (0274) 513114, BB:7D33D4AA, E-mail: www.abadihoteljogja.co.id, dan Website: www.abadihoteljogja.com. Penelitian dilakukan kurang lebih selama enam bulan mulai bulan Maret- September 2017.

3.1.4. Teknik Analisa Data

Data yang telah diperoleh akan di analisa dengan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif ini akan memberikan gambaran yang representatif dan lebih detail tentang sebuah kasus. Neuman (1997:58). Analisa yang didapat dari penelitian ini tidak berdasarkan pada perhitungan kuantitatif, akan tetapi lebih kepada kemampuan peneliti dalam menghubungkan data dan informasi yang diperoleh.

4.1. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1.1. Sejarah dan perkembangan Abadi Hotel Jogja

Dalam perkembangannya secara historis Abadi hotel Jogja ada di Kota Yogyakarta yang diawali dari Hotel Mendut. Hotel Mendut telah berkembang sejak tahun 1950 melalui beberapa manajemen, hotel mendut yang semula merupakan sebuah losmen bernama "Losmen Rahmat" yang didirikan oleh Ruslam Abidin kemudian digantikan nama lagi menjadi "Losmen Roro Mendut". Pada tahap awal Losmen Roro Mendut memiliki 12 kamar yang dikelola oleh seorang manajemen dan lima orang karyawan. Kemudian pada tahun 1975 Ruslam Abidin meninggal dunia dan kemudian manajemen digantikan oleh anak-anaknya.

Tujuh tahun kemudian, tepatnya pada tahun 1982, Losmen Roro Mendut dijual oleh anak-anak dari Ruslam Abidin kepada ibu Yuti Rafia, oleh ibu Yuti Rafia Losmen Roro Mendut mulai di renovasi bangunan menjadi tiga lantai dengan swimming pool, bar, restoran, lobby, *Front Office*, meeting room, penambahan AC, fan dan lain-lain dengan penambahan tipe kamar menjadi superior, delux dan standard yang kemudian di rubah namanya menjadi "Hotel Mendut" dengan ijin usaha Nomer 017/C/PAR/VIII/88 tanggal 14 Agustus 1988.

Nama mendut diambil dari nama bangunan candi Mendut, sehingga logo yang digunakan berbentuk setupa candi Mendut. Kemudian pada tahun 1990 kepemilikan hotel Mendut berpindah tangan dari ibu Yuli Rafia kepada Djunadi Rusli yang selanjutnya hotel tersebut mengalami renovasi bangunan kembali menjadi empat lantai dengan jumlah kamar menjadi 58 lantai dan penambahan fasilitas seperti AC, hot water, telpon PABX, tv,

dan fasilitas lain seperti *laundry*, *drugstore*, *meeting room*.

Bulan April tahun 2006 manajemen hotel Mendut beralih ke manajemen Abadi yang merupakan hotel dari Jambi, sejak itulah semua aset hotel Mendut menjadi milik Abadi hotel dan operasional dikelola oleh Abadi hotel. Salah satu hotel berbintang tiga (***) di Yogyakarta yang beralamat di Jl. Pasar Kembang No.49 Yogyakarta. Mulai awal tahun 2007 bangunan hotel di renovasi dimana yang semula merupakan bangunan konfensi dibangun menjadi kamar dengan jumlah 34 kamar dengan tipe delux, superior, dan suit room. Renovasi tersebut berakhir pada bulan juli tahun 2008.

Mulai Januari tahun 2009 diadakan renovasi kembali dengan penambahan kamar sejumlah 34 kamar dan berakhir di bulan Agustus tahun 2009 dengan tipe kamar yang sama, sehingga jumlah room available 68 kamar dan nama di rubah menjadi Abadi Hotel Jogja. Dengan adanya renovasi kamar-kamar tersebut hotel Abadi menjual kamar dengan fasilitas yang lengkap dan lebih bagus sehingga selama ada kamar yang baru kamar-kamar yang lama tidak dijual karena lebih terfokus dengan kamar yang baru. Mulai bulan September tahun 2009 kamar lama diperbaiki dan pada tanggal 20 September tahun 2009 kamar tersebut dijual kembali dengan harga murah sampai sekarang. Jumlah kamar yang ada menjadi 97 dengan tipe suite room, superior room, delux room, standart room dan meeting room dengan kapasitas 50 orang. Bulan Februari tahun 2012 sampai dengan november tahun 2012 diadakan pembangun untuk penambahan kamar sejumlah 51 kamar dan dua ruang meeting, sehingga room available sekarang berjumlah 174.

4.1.2. Fasilitas Abadi Hotel Jogja

Fasilitas hotel yang merupakan sebuah penunjang utama guna memberikan rasa nyaman kepada tamu sehingga tamu akan merasa ingin kembali lagi ke hotel tersebut dan berikut gambaran umum mengenai fasilitas yang ada di Abadi hotel Jogja sebagai berikut:

1. Rincian Kamar
2. Restoran (Merapi Coffee Shop)
3. *Room Service*
4. *Wifi Hot Spot Area*
5. *Meeting Room*
6. *Swimming Pool*
7. Kusuma Spa dan Massage
8. Business Center

4.1.3. Kegiatan Usaha Abadi Hotel Jogja

Memiliki warna khas merah hati, Abadi hotel Jogja memiliki kegiatan usaha yaitu menjual jasa keramah tamahan dan fasilitas

yang ada di dalamnya. Sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa perhotelan di bawah kepemimpinan Abadi Hotel Grup. Abadi hotel Jogja Yang berselogan *Good Business & Leisure*, baik guna kepentingan bisnis maupun kepentingan Liburan. Kegiatan usaha yang di jalankan tersebut diantaranya:

1. Menjual kamar atau jasa penginapan bagi para tamu yang ingin menginap. Tarif ditentukan berdasarkan tipe kamar yang digunakan tamu.
2. Menjual jasa lainnya diantaranya *Kusuma Spa & Massage, swimming pool, room service, dan laundry* yang bisa dinikmati oleh tamu.
3. Menjual produk makanan dan minuman. Pengunjung dapat menikmati makanan tradisional dan internasional di *restaurant* maupun di *Merapi Coffee Shoop*.
4. Selain itu Abadi Hotel Jogja juga menyewakan ruang *meeting*. Ada empat ruang *meeting* yang dapat disewa untuk pengunjung.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab Room Boy Di Abadi Hotel Jogja.

Dalam menjalankan tugas sehari-hari di Abadi hotel Jogja , sebagai *room boy* harus memahami tugas dan tanggung jawab kerja (*job description*) yang baik dan benar agar dapat tercapai pekerjaan yang sesuai dengan standar operasional. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *room boy* di Abadi hotel Jogja adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya diantaranya
 - a. Mengecek semua kamar pada permulaan shiftnya dan membuat *room boy sheet* mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah ditentukan.
 - b. Membersihkan, mengganti dan melengkapi sesuai standard: bed room, bath room, furniture dan kelengkapan kamar lainnya.
 - c. *Making bed*.
 - d. Mengganti linen atau towel yang kotor disetiap kamar.
 - e. *Vacuum cleaning*, mengepel lantai untuk kamar-kamar tanpa karpet.
 - f. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya kepada FO.
2. Melaksanakan kebersihan *room boy station* dan *room boy trolley* berikut kelengkapannya diantaranya
 - a. Mengambil linen atau towel, cleaning supplies, guest supplies dan

perlengkapan atau peralatan kerja lainnya, kemudian diatur ke trolley dan lain-lain.

- b. Membersihkan *room boy station* dan menata trolley yang ada di dalamnya.
 - c. Menyiapkan *extra bed* jika akan di gunakan.
3. Melaksanakan kebersihan setiap koridor terutama di depan pintu kamar yang dikerjakan oleh *room boy*.

4.2.2 Cara Room boy Dalam Upaya Meningkatkan Standar Kebersihan Kamar Di Abadi Hotel Jogja

Setiap kamar yang dihuni oleh tamu haruslah mendapat perhatian lebih dari seorang *room boy* terutama dalam hal kebersihan kamarnya. Hal itu tentunya bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi para tamu yang berkunjung dan menginap di hotel. Dengan demikian *room boy* haruslah melakukan upaya guna meningkatkan kebersihan kamar yang ada di hotel. Berikut merupakan upaya *room boy* dalam meningkatkan standar kebersihan kamar yang ada di hotel di antaranya:

1. Pada saat membersihkan kamar, *room boy* harus melakukan pengecekan kembali kebersihan dan kelengkapan kamar seperti *guest dan room supplies* sesuai dengan standart yang telah ditetapkan pihak manajemen hotel.
2. Membuat program mingguan untuk membersihkan bagian kamar yang kemungkinan belum sempat terjangkau, misalnya membersihkan kolong *Bed*, lantai Bath Room dan beberapa tempat lainnya yang sering diabaikan di setiap kamar.
3. Mengadakan *General Cleaning* ketika *Low Season*.
4. Menjalani pelatihan dari pihak dalam hotel (*in-house training*) yang diberikan oleh *Floor Supervisor*, baik tentang cara penggunaan mesin pembersih, alat pembersih, maupun yang berkaitan dengan cara kerja para *Room boy* agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.
5. Menjalani pelatihan di luar hotel (*out-house training*) yang bisa di berikan melalui pelatihan atau seminar yang ada di luar hotel guna memperluas wawasan para *room boy*.
6. Melakukan study banding dengan hotel lain dengan cara seperti pertukaran *room boy* hotel ke hotel lain yang standarnya lebih/sama dengan Hotel tersebut guna bertukar wawasan.

4.2.3 Cara Room Boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Di Abadi Hotel Jogja.

Mempertahankan dan menjaga standar kebersihan kamar merupakan salah satu cara yang bisa dijalankan hotel guna menarik minat tamu yang menginap untuk kembali lagi ke hotel tersebut. *Room boy* dalam hal ini tentunya di tuntut untuk bisa bekerja dengan baik. Selain meningkatkan standar kebersihan, *room boy* juga harus menjaga standar yang ada agar benar-benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pihak manajemen diantaranya dengan beberapa cara berikut ini:

1. Menjalankan *step by step cleaning procedure* (SOP) yang sesuai dengan ketentuan pihak manajemen hotel.
2. Agar pelayanan dapat serempak, harus mengadakan morning briefing terlebih dahulu sebelum *room boy* mulai bekerja.

5.1. Penutup

Berdasarkan pembahasan tentang usaha *room boy* dalam menjaga standar kebersihan kamar hunian di Abadi Hotel Jogja , dapat diberikan beberapa kesimpulan antara lain:

1. Bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di Abadi Hotel Jogja di lakukan dengan baik dan di lakukan dengan memperhatikan *standard operating pocedur* (SOP).
2. Upaya yang dilakukan *room boy* untuk meningkatkan standar kebersihan kamar hotel dilakukan dengan cara pengecekan ulang kebersihan dan kelengkapan kamar setiap pengerjaan, pengadaan program mingguan untuk membersihkan tempat-tempat yang jarang terjangkau, melakukan *general cleaning*, pemberian pelatihan dan

mengadakan study banding dengan hotel lain.

3. Cara yang di lakukan *room boy* untuk menjaga standar kebersihan kamar adalah dengan melakukan *step by step cleaning procedur* sesuai dengan ketetapan pihak manajemen hotel dan mengadakan *morning briefing* guna menyeragamkan kinerja *room boy*.

Daftar Pustaka

- [1] Bataafi, Wisnu. 2006. Housekeeping Department Folor & Public Area Job Descreption & Standart Operating Procedure. Bandung: Alfabeta.
- [2] Komar, R. 2014. Hotel Management. Yogyakarta. Jakarta: PT Grasimdo.
- [3] Moleong, L. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [4] Rumekso. 2009. Housekeeping Hotel Floor Section. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- [5] Sambodo Agus & Bagyono. 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- [6] Sujatno,D. 2008. *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi.
- [7] Sulastiyono, Agus. 2010. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Bandung: Alfabeta
- [8] Utama, I Gusti Bagus Rai & Ni Made Eka Maha Dewi. 2012. Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan. Yogyakarta: C.V Andi Offset.