

**PERANAN ROOM BOY DALAM MENJAGA KEBERSIHAN HOTEL GUNA  
MENCIPTAKAN KEPUASAN TAMU HOTEL**  
(Studi Kasus Pada Hotel Bumi Wiyata Depok Jawa Barat)

**Kairudin Suwardi<sup>1)</sup>**

**Wisnu Hadi<sup>2)</sup>**

Jurusan Perhotelan AKPAR “BSI Yogyakarta”

Jl. Ringroad Barat Ambar Ketawang Gamping Sleman Yogyakarta

**ABSTRACT**

*The existence of a room boy in a hotel activity has a role and meaning of itself. One of the most important parts that had by the hotel concerns with the maintenance of cleaning hotel, so that there is a part of housekeeping department in each hotel. This is the department which is responsible for the hotel's comfortability. Room boy is a part of housekeeping department that has a duty and responsibility to keep and improve the hotel's cleaning and comfortability, especially for hotel room. The objective of this research is to know how far the room boy's effort to keep and improve the cleaning of hotel room in order to create the satisfaction of guest hotel. The research is conducted by observation, interview, documentation, and review literature. The result of the research shows that room boy has conducted a duty and responsibility depends on the prosedure that is admitted by hotel management; which is conducting Step by Step Cleaning Procedure depends on the admission of hotel management, conducting morning briefing before room boy start to work, recheck the cleaning and room equipments depends on standard of hotel management, conducting daily programs, conducting general cleaning, conducting study banding and training both in-house training and out-house training.*

**Key Word: Room Boy, Hotel Higines, Guest Satisfaction**

**I. PENDAHULUAN**

Pariwisata bagi bangsa Indonesia merupakan bisnis yang sangat menguntungkan, karena Negara Indonesia memiliki potensi berupa kekayaan alam, aneka ragam budaya daerah serta kawasan wisata yang tersebar di seluruh negeri, baik wisata alam maupun wisata budaya sehingga dalam memasuki era globalisasi sektor pariwisata merupakan pintu gerbang yang terbuka lebar.

Dengan potensi seperti itu, maka pemerintah lebih memperhatikan sektor pariwisata dengan tujuan hasil dari sektor pariwisata tersebut dapat digunakan untuk mengolah obyek-obyek wisata tersebut menjadi lebih menarik dan para wisatawan yang datang lebih dapat menikmati kunjungan wisatanya. Selain itu, pengembangan sektor pariwisata secara langsung juga ikut mengangkat taraf hidup masyarakat setempat yang tinggal di sekitar obyek-obyek wisata, dengan demikian maka manfaat dari pengembangan di sektor pariwisata dapat menguntungkan dan dirasakan semua pihak, baik pemerintah, pengusaha, wisatawan maupun masyarakat yang tinggal di sekitar obyek wisata.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka obyek-obyek wisata yang telah ada perlu dilengkapi dengan berbagai sarana dan

prasarana yang memadai seperti transportasi, akomodasi, sarana dan pengawasan kebersihan dan kesehatan lingkungan dan lain sebagainya yang dipandang dapat menunjang suatu obyek wisata.

Diantara sekian banyak faktor yang mempengaruhi sektor pariwisata, salah satu yang paling penting adalah akomodasi, dimana faktor akomodasi adalah faktor yang tidak pernah lepas dari pariwisata, sebagai contohnya adalah hotel. Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa penginapan sebagai produk utamanya, maka hotel harus bisa menyediakan produk, fasilitas dan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu, sehingga semua kebutuhan dan keinginan tamu dapat terpenuhi, dan tamu yang menginap dapat merasa puas dan nyaman untuk menginap di hotel tersebut.

Hotel adalah industri yang sangat kompleks yang terdiri dari berbagai departemen yang terkait, salah satu departemen yang ada di hotel adalah *Housekeeping*. *Housekeeping* atau Tata Graha berarti rumah tangga. *Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kenyamanan, kerapian, keindahan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya” (Rumekso,2002:2).

*Housekeeping* mempunyai peranan yang sangat penting di dalam suatu hotel, karena *Housekeeping* adalah departemen yang mengelola secara langsung produk utama yang merupakan sumber pendapatan terbesar hotel yaitu kamar, maka *Housekeeping* harus memperhatikan dan mengusahakan agar tamu betah tinggal di hotel.

*Housekeeping Department* terdiri atas beberapa seksi yang saling terkait salah satunya seksi dari *Housekeeping Department* adalah *Room Section*. Dalam hal ini tugas utama dari *Room Section* adalah memelihara dan menjaga kamar tamu agar selalu dalam keadaan bersih, rapi, indah, aman, nyaman, serta memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu agar tamu merasa puas dan betah tinggal di hotel. Petugas yang memelihara kebersihan adalah *Room Boy*.

Dalam tugasnya sehari-hari *Room Boy* diharapkan dapat membersihkan kamar di masing-masing *Floor* yang ada. Hal ini tentunya memerlukan waktu dan tenaga yang tidak sedikit, *Room Boy* dituntut untuk dapat menguasai sistem atau cara-cara pengerjaan kamar yang cepat dan tepat sehingga waktu dan tenaga dapat digunakan seefisien mungkin, dengan hasil yang standar sesuai dengan apa yang diterapkan oleh pihak manajemen. Pengerjaan tugas sehari-hari yang tidak atau kurang sempurna dapat berakibat fatal pada hotel, maka dari itu diperlukan seorang *Room Boy* yang minimal harus mengetahui tugas yang dibebankan kepadanya dan lebih baik lagi berpendidikan khusus mengenai perhotelan. Hal yang tidak kalah penting adalah *Room Boy* haruslah orang yang berpandangan luas, mempunyai *personality* (kepribadian) yang baik atau profesional. Untuk menjadi seorang yang profesional, diperlukan suatu program pelatihan *skill* dan *knowledge* (kecakapan dan pengetahuan) disertai dengan motivasi kerja yang kuat pada setiap individu, serta mempunyai tingkat disiplin yang tinggi. Seseorang bisa dikatakan profesional jika memiliki: *good attitude* (sikap yang baik), *appearance* (penampilan), *skill and knowledge*.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Hotel

Definisi hotel menurut Dimiyati (1990:3) adalah “sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan dan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu yang dikelola secara komersial”

Dari definisi di atas, dapat diketahui bahwa produk utama dari hotel adalah kamar, namun hotel tidak hanya menjual kamar sebagai produk utamanya, selain itu hotel juga menjual berbagai macam produk lainnya seperti fasilitas makan dan minum, olah raga dan lain sebagainya. Semua produk dari hotel merupakan suatu bentuk jasa dan pelayanan yang disediakan untuk umum dan dikelola secara komersial dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Dengan demikian untuk mengelola sebuah hotel dibutuhkan adanya sumber daya manusia yang berkualitas, berdedikasi tinggi, berkepribadian dan beretika. Untuk dapat menjual produk utamanya yaitu kamar, maka di dalam sebuah organisasi hotel terdapat sebuah departemen yang bertanggung jawab terhadap kamar, yaitu *Housekeeping Department*.

### B. Housekeeping dan Room Boy

“*Housekeeping* atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada di hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel” (Perwani, 2001:11).

*Housekeeping* yang merupakan salah satu *major department* harus berusaha sebaik-baiknya agar produk yang dihasilkan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan atau selera tamu selaku pembeli agar produk yang dijual bisa laku, dan tamu dapat merasa puas dengan produk yang telah dibelinya. *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000:20).

Keberhasilan pekerjaan di *Housekeeping* sangat tergantung dari *Room Boy*. *Room boy* (pramugraha) ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Rumekso, 2002:7). Pengerjaan tugas sehari-hari yang tidak atau kurang sempurna dapat berakibat fatal pada hotel, maka dari itu diperlukan seorang *Room Boy* yang minimal harus mengetahui tugas yang dibebankan

kepadanya dan lebih baik lagi berpendidikan khusus mengenai perhotelan.

Hal yang tidak kalah penting adalah *Room Boy* haruslah orang yang berpandangan luas, mempunyai *personality* (kepribadian) yang baik atau profesional. Untuk menjadi seorang yang profesional, diperlukan suatu program pelatihan *skill* dan *knowledge* (kecakapan dan pengetahuan) disertai dengan motivasi kerja yang kuat pada setiap individu, serta mempunyai tingkat disiplin yang tinggi. Seseorang bisa dikatakan profesional jika memiliki: *good attitude* (sikap yang baik), *appearance* (penampilan), *skill and knowledge*. Jika *Roomboy* memiliki faktor tersebut, maka tamu yang datang dan menginap untuk beristirahat akan merasa nyaman dan senang dengan tempat beristirahatnya. Untuk itu, diperlukan suatu standar hotel/standar internasional dalam melayani tamu hotel.

*Room boy, room attendant*, atau pramukamar, karena selalu berhubungan dengan tamu, harus memenuhi berbagai persyaratan, baik fisik maupun intelegensinya. *Room boy* harus dapat menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, berdedikasi, loyal terhadap perusahaan, berperilaku sopan, jujur, dan ramah. Secara garis besar dapat disebutkan sebagai berikut:

- 1 Mempunyai postur tubuh yang ideal.
- 2 Ramah dan hormat kepada tamu, atasan maupun teman sekerja.
- 3 Selalu siap membantu dengan kata-kata, "May I help you?" dan ucapan "Thank you." pada setiap akhir pembicaraan.
- 4 Dapat bekerja sama dengan semua karyawan.
- 5 Berpenampilan rapi dengan pakaian seragam karena tamu akan melihatnya dan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel melalui pakaian seragam yang dikenakannya.
- 6 Rambut dipotong dan disisir rapi, tidak berkumis, berjambang dan berjenggot.
- 7 Gigi disikat bersih, tidak beraroma rokok, mengenakan parfum yang tidak menyengat baunya.
- 8 Tidak boleh berkuku panjang, bersepatu hitam dengan kaos kaki berwarna gelap.
- 9 Tidak boleh memakai perhiasan secara berlebihan.

Berikut beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang *room boy* adalah:

- 1 Pendidikan: SMU/SMK.
- 2 Mempunyai sikap seperti: suka melayani, loyal dan bertanggung jawab, sopan dan ramah tamah, jujur dan rajin, suka bergaul, disiplin dan tepat waktu,

memperhatikan penampilan, mau dan dapat bekerjasama, dan *cost conscious* (kesadaran akan perlunya penghematan).

- 3 Mempunyai pengetahuan tentang: *Hosekeeping*, teknik *make up room, standart room set up*, kode kamar, *cleaning equipment, cleaning supplies* dan *guest supplies*, kebersihan dan kesehatan, bisa berbahasa asing (bahasa Inggris), dan dapat menghadapi *guest complaint* dan menindak-lanjuti.

"*Housekeeping Department* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel" (Agusnawar, 2002:121).

### C. Pembagian *Housekeeping*

Agar dapat menyelesaikan tugas yang berada pada areal yang cukup luas, maka *Housekeeping* di bagi menjadi beberapa seksi menurut area tugas masing-masing, yaitu:

1. **Floor Section**, sering juga disebut *room section*. Tugas pokok dari seksi ini adalah menjaga kebersihan, keramaian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu (*guest room*). Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *room boy*. Petugas kamar berjenis kelamin laki-laki dalam bahasa Inggris disebut *Room Boy*, dan yang perempuan disebut *Room Maid*, sedangkan untuk petugas kamar digunakan istilah *room clerk* atau *room attendant*. Adapun pengertian dari *Guest Room* adalah "kamar-kamar dalam hotel yang telah dilengkapi dengan perlengkapan *standart* dan telah disiapkan untuk disewakan kepada tamu-tamunya, baik bagi persinggahan maupun penginapan" (Khodayat, 1992:50). Untuk meningkatkan kualitas kerja, *Roomboy* harus mengetahui *specific procedure* atau *Standart Operating Procedure* (petunjuk pelaksanaan tugas) agar dalam pembersihan kamar dapat dilakukan secara efisien, dalam arti dengan mengetahui dan mengikuti prosedur kerja yang ditetapkan, *roomboy* dapat membersihkan kamar dengan lancar tanpa banyak waktu yang terbuang dan tidak ada bagian-bagian yang terlewatkan dalam proses pembersihan kamar. *Standart Operating Procedure* yang harus dilakukan oleh *Room Boy* dalam membersihkan kamar tamu:
  - a. Dorong kereta kerja ke depan pintu kamar yang akan dibersihkan.

- b. Taruh kereta sejajar dengan *corridor*. Jangan menaruh kereta dengan posisi melintang, usahakan kereta tidak menyentuh dinding kamar tamu.
  - c. Ketuk pintu kamar tamu dan sebutkan jati diri sebanyak tiga kali, jika tidak ada jawaban, buka pintu kamar tamu secara hati-hati dengan menggunakan kunci kamar.
  - d. Periksa sekeliling kamar tamu, jika ada barang tamu yang tertinggal segera laporkan pada *Front Office* (untuk *vacanted room*).
  - e. Nyalakan semua lampu untuk menerangi dan mengetahui jika ada lampu yang mati. Buka tirai jendela dan matikan kembali semua lampu.
  - f. Rapikan pakaian tamu yang berserakan di tempat tidur kalau perlu letakkan dalam lemari, apabila ada tamu yang ingin mencuci pakaiannya, teleponlah petugas binatu untuk mengambilnya (untuk *occupied room*).
  - g. Kumpulkan asbak dan gelas kotor di dalam kamar, bawa ke *bath room* (kamar mandi) untuk dicuci. Kumpulkan juga alat-alat *room service* (jika ada), telepon *room service* untuk mengambilnya.
  - h. Cuci semua dan keringkan gelas-gelas dan asbak kotor.
  - i. Mulailah membersihkan kamar dengan mengumpulkan *linen* (sprei dan handuk) kotor, letakkan di tempat yang telah disiapkan (*linen humper*), dan membuang sampah.
  - j. Untuk menghemat waktu, pada saat kembali bawalah sprei (*sheet*) dan handuk (*towel*) bersih, letakkan di atas kursi.
  - k. Rapikan tempat tidur (*making bed*) dimulai dengan tarik *bed*, benarkan posisi *bed skirt*, *mattres* dan *bed pad*.
  - l. Bersihkan atau lap debu (*dusting*) kamar, dimulai dari pintu kamar searah jarum jam.
  - m. Letakkan kembali asbak dan gelas-gelas minum dan tempat sampah yang sudah dibersihkan ke tempat yang sudah ditentukan.
  - n. Lengkapi kamar tamu dengan perlengkapan kamar (*guest supplies*) yang telah disediakan oleh pengelola hotel seperti *stationery*, *room service menu*, *notes*, pena dan lain-lain.
  - o. Bersihkan lantai atau karpet dari debu dan kotoran lain dengan menggunakan *vacuum cleaner* (mesin penghisap debu).
  - p. Lanjutkan dengan membersihkan *bath room* dimulai dari *wash bashin* (bak cuci tangan), *mirror* (kaca), *bath tub* (bak mandi), *closet* (jamban) dan lantai kamar mandi.
  - q. Keringkan semua bagian di dalam *bath room* termasuk lantai.
  - r. Lengkapi *bath room* dengan perlengkapan yang diperlukan yang telah disediakan pengelola hotel.
  - s. Lakukan pemeriksaan terakhir untuk menyakinkan apakah kamar tamu sudah dalam keadaan yang benar-benar bersih dan rapi, kemudian tutup tirai jendela.
  - t. Tutup dan kunci pintu kamar tamu.
- Petugas kamar disebut juga *chambers maid* (petugas kamar wanita) atau *roomboy* (petugas kamar pria). Mereka bertugas membersihkan kamar tamu dan kamar mandi tamu yang diserahkan kepada mereka. Mereka tidak bertanggung jawab atas koridor elevator tamu dan lantai dapur (Sudhir Andrew, 1990:6). Agar kamar yang dijual dapat memuaskan tamu, maka kamar harus mempunyai syarat atau klarifikasi tertentu, yaitu:
- a. *Cleanliness*, yaitu kebersihan yang ada di dalam *Guest room* harus betul-betul diperhatikan oleh petugas yang bertanggung jawab dalam ruangan tersebut, baik kebersihan ruangan dan barang-barang yang langsung digunakan tamu.
  - b. *Comfortable*, adalah suasana yang terasa nyaman dan menyenangkan. Hal ini dapat tercapai jika fasilitas-fasilitas yang ada dalam ruangan (misal: *furniture*, *bed*) serasi dengan kondisi kamar.
  - c. *Attractive*, Yaitu adanya keharmonisan suasana kamar, misalnya antara warna gambar atau lukisan yang ada di dalam kamar senada dengan penataan dari kamar tersebut sehingga ada kesan satu kesatuan dalam dekorasi interior kamar.
  - d. *Safety*, Yaitu dimana tamu merasa terjamin bahwa tidak akan terjadi kecelakaan dalam kamar (misal tersengat listrik, *bathroom* licin hingga terpeleset dan lain-lain), maupun kehilangan atas barang-barang yang dibawanya.
- Tamu yang merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola hotel akan membuat tamu-tamu merasa betah untuk menempati

kamar-kamar atau ruangan-ruangan umum yang terdapat di suatu hotel (Agusnawar, 2002:72). Kamar yang dijual dan memuaskan bagi tamu yang menginap, akan memiliki kesan tersendiri bagi tamu, dan tamu yang merasa puas akan kembali untuk menginap, selain itu tamu yang merasakan puas juga akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang merupakan tamu potensial bagi perusahaan. Hal ini akan lebih menguntungkan dan lebih mudah dilakukan daripada mencari pelanggan baru.

Kepuasan yang dihasilkan adalah kepuasan yang didasarkan pada pengalaman yang sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan tujuan yang tercipta dalam suatu situasi” (Agusnawar, 2002:5). Menurut Sulastiyono (2008:33) kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dipunyai, dan sesuatu itu adalah wajib bagi dirinya. Adapun keinginan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang yang merasakan kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya. Kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu yang akan atau sedang menginap di hotel Anda. Kepuasan merupakan harapan tamu, adalah tingkat kesesuaian antara baran dan atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan barang dan atau pelayanan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh tamu berdasarkan pada pengetahuan dan pengalaman-pengalamannya.

2. **Public area section**, tugas pokok dari seksi ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan seluruh area hotel, baik yang didalam (*lobby area, elevator/lift, food and beverage outlet, corridor, Salazar, stairway, office, toilet/rest room, employee area, fitness center and garden*) maupun yang diluar gedung (*parking area, garden, swimming pool, tennis court* dan semua tempat sampah di luar gedung di dalam area

hotel), kecuali kamar tamu. Area tugas *Public Area Section* sangat luas. Untuk menjangkau semua area itu, *public area section* dibagi menjadi beberapa subseksi tersendiri di dalam *Housekeeping Department*, tergantung dari *workload* maupun luasnya area tugas yaitu *houseman subsection, Sport and recreation subsection* dan *gardener subsection*.

3. **Linen section**, seksi ini sangat penting peranannya dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua *linen* tersebut. Keluar masuknya *linen* dari setiap bagian/departemen diatur oleh *Linen Section* ini. Disamping itu *Linen Section* juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap *Uniform* (pakaian seragam) seluruh karyawan, baik melayani penukaran *uniform* bersih, mencucikan *uniform* kotor ke *laundry* (binatu), menerima *uniform* bersih dari *laundry*, menyimpannya di rak dengan menggantungkannya menggunakan *hanger*, memperbaiki kerusakan *uniform* serta menyimpan *uniform* lama yang sudah tidak dipakai secara terpisah.
4. **Laundry and dry cleaning section**, adalah salah satu bagian dalam *housekeeping department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya. Cucian-cucian yang dikirim ke *laundry and dry cleaning section* dapat dibedakan menjadi 2 bagian besar yaitu *house Laundry* (cucian yang berasal dari pemakaian *linen* di hotel) dan *Guest laundry* (cucian yang berasal dari tamu).

### III. METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data dan informasi agar sesuai dengan apa yang diteliti maka digunakan beberapa metode yaitu:

1. Observasi, pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung obyek penelitian seperti pengamatan langsung kerja *Room Boy* di dalam kamar tamu
2. Wawancara (*Interview*), pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan dengan karyawan atau petugas yang berhubungan langsung dengan operasional hotel.
3. Studi pustaka, pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku dan mempelajari kepustakaan yang berhubungan dengan obyek yang diteliti.

### IV. PEMBAHASAN

Hotel Bumi Wiyata adalah milik Asuransi Jiwa Bersama 1912 yang dibawah secara langsung oleh PT Bumi Wisata yang merupakan anak perusahaannya. Hotel Bumi Wiyata dalam memenuhi kebutuhan pengelolaan SDM, kemudian melengkapi fasilitas-fasilitas utama yaitu: tiga jenis ruangan rapat, 10 ruang kelas serta fasilitas penginapan yang bertaraf hotel berbintang tiga dengan 78 kamar bagi pendidikan dan latihan untuk menginap.

Hal ini semua dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan untuk mendapatkan banyak pengguna jasa. Bumi Wiyata Hotel letaknya sangat strategis, nyaman, aman dekat dengan pusat perbelanjaan dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum. Menurut klasifikasi bintang, Hotel Bumi Wiyata distandarkan dengan Hotel Bintang Tiga dengan *standart service* Hotel Bintang Empat.

#### **A. Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab Room Boy**

Seorang *Room Boy* harus memiliki disiplin kerja yang tinggi, baik itu disiplin waktu, berpakaian/seragam dan lainnya, karena merupakan salah satu dari faktor pendukung dari kepuasan tamu menginap serta merupakan salah satu tujuan utama perusahaan/hotel. Untuk memperlancar pelayanan, diperlukan kerjasama antar departemen yang bersangkutan agar tujuan dapat tercapai. Seorang *Room Boy* memiliki keterampilan dan kemampuannya dalam disiplin kerja tersebut adalah:

1. Ketepatan waktu, ketepatan untuk membagi waktu bagi seorang *Room Boy* adalah sangat penting, karena dengan cara ini seorang *Room Boy* dapat belajar untuk disiplin, dan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
2. Persiapan Diri, sebelum mulai bekerja, *Room Boy* harus mempersiapkan diri yang meliputi kebersihan diri yaitu membersihkan kuku, mencuci tangan, mencuci rambut, mencukur kumis dan janggut, serta tidak memakai asesoris yang berlebihan. Selain itu *Room Boy* juga harus mengenakan seragam *Uniform* sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan manajemen, serta seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi.
3. Persiapan peralatan kerja, setelah mempersiapkan diri, *Room Boy* juga harus mempersiapkan peralatan kerja yang akan digunakannya, yaitu *Room Boy Trolley* beserta dengan *Guest* dan *Cleaning Supplies* serta membuat laporan tentang *Room Status*.

*Room Boy* bertugas menjaga dan memelihara kebersihan dari kamar tamu, oleh karena itu kamar-kamar tamu tersebut perlu untuk dibersihkan setiap hari dan dilakukan secara rutin. Adapun pelaksanaan pekerjaan di *Room Section* dibagi menjadi tiga *shift*, yaitu:

1 *Morning Shift* yang bertugas mulai jam 08.00 – 16.00 WIB, bertugas membersihkan kamar *Occupied* dan kamar *Check Out*. Langkah-langkah dalam membersihkan kamar adalah sebagai berikut:

- a. Memasuki kamar, dengan melakukan hal-hal sebagai berikut: 1) Letakkan *Room Boy Trolley* sejajar dengan tembok di samping/depan pintu kamar yang akan dibersihkan, jangan diletakkan melintang di koridor agar tidak menghalangi lalu lintas perjalanan tamu, 2) Ketuk pintu atau tekan bel tiga kali sambil menyebutkan jati diri (*Housekeeping*), 3) Bila tidak ada jawaban, ulangi sebanyak dua kali, dan bila tetap tidak ada jawaban, buka pintu secara perlahan-lahan dan periksa keadaan kamar. Apabila tamu sedang tidur, tutup kembali pintu secara perlahan-lahan. Bila ada jawaban dari dalam, tunggu sampai pintu dibukakan oleh tamu. Begitu pintu dibuka, ucapkan *greeting* dan tanyakan apakah kamarnya boleh dibersihkan, dan 4) Menyalakan semua lampu, hanya sekedar untuk mengetahui keadaan lampu, setelah selesai matikan semua lampu kecuali lampu di *bath room*. Jika ada lampu yang mati segera laporkan pada *Housekeeping Adm*. Agar segera diperbaiki/ganti.
- b. Melihat dengan jeli, meliputi hal-hal berikut ini: 1) bila memeriksa kamar *Check Out*, harus memperhatikan barang-barang perlengkapan kamar seperti *remote control*, gelas, *bath towel*, dan lain sebagainya. Jika ada yang rusak atau hilang, segera laporkan pada *Housekeeping Adm*, 2) Periksa *Mini Bar*, kemudian cek jumlah makanan dan minuman yang disediakan di *Mini Bar*, jika ada yang berkurang karena telah dikonsumsi oleh tamu, maka segera laporkan ke *Front Office* dan menyerahkan *mini Bar Bill* kepada Petugas *Front Office* agar tidak terjadi *Late Charge*. (Untuk kamar yang *Request* untuk membuka *Mini Bar*), 3) Jika menemukan

barang-barang milik tamu yang tertinggal, segera laporkan kepada *Front Office* apabila tamu telah meninggalkan hotel laporkan ke *Housekeeping Office* dan meminta tanda terima sebagai bukti telah menyerahkan *Lost and Found*.

- c. Membuka gorden dan jendela, pada saat membersihkan kamar, sebaiknya jendela dibuka agar cahaya matahari dapat masuk ke dalam kamar, dan juga terjadi sirkulasi udara di dalam kamar.
- d. Membersihkan kamar, dengan melakukan hal-hal berikut ini: 1) bila di dalam kamar banyak terdapat pakaian/barang milik tamu yang berserakan di atas tempat tidur, letakkan diatas meja/kursi dan kembalikan ke tempat asal setelah selesai *making bed* (Untuk kamar *Occupied*), 2) mengeluarkan barang-barang *Room Service* yang ada di dalam kamar, 3) mengosongkan *waste basket* dan menaruh *plastic cover* yang baru ke dalamnya.
- e. Mengumpulkan linen kotor, yaitu dengan: 1) mengumpulkan *sheet*, *pillow case*, dan *towel*, pada saat menarik *sheet*, agar ditarik satu per satu, kemungkinan ada barang-barang milik tamu yang terselip di antara *sheet*, 2) memeriksa lemari pakaian, kemungkinan ada cucian tamu, segera laporkan ke *Laundry Section*.
- f. Membersihkan tempat tidur/*Making Bed*, antara lain: 1) *Making Bed* dilakukan dengan: tariklah *bed* terlebih dahulu untuk memudahkan pekerjaan, ambillah kertas-kertas bekas maupun *hanger* yang bekas dipakai tamu dan taruhlah ditempat masing-masing agar tidak mengganggu, lepasilah *sheet* yang kotor mulai dari *pillow cases*, *top sheet*, *blanket* dan *sheet* yang lain dan letakkan secara terpisah, periksalah apabila ada *sheet* yang terkena noda atau rusak. *Sheet* ini harus dipisahkan dan langsung diserahkan kepada petugas *linen*, angkatlah *linen* yang kotor, masukkan kedalam kantong *linen* kotor pada *trolley cart*. Ambillah *linen* yang bersih sesuai dengan kebutuhan kamar tersebut, periksalah *bed* dan rapihkan posisinya, lihatlah kalau ada barang tamu yang tertinggal, tebarkan *sheet* pertama sampai seluruhnya membungkus kasur. Lipatan tengah *sheet* tepat pada bagian tengah *bed*. Posisi berdiri disebelah

atas *bed*, tebarkanlah *sheet* kedua dengan posisi jahitan menghadap keatas. Lipatan tengah pas ditengah-tengah *bed*, tepian *sheet* bagian atas tepat dipinggir kasur, tebarkan *blanket* dengan tepian atas turun kurang lebih 40 cm atau selebar *pillow*, tebarkan *top sheet* hingga menutup *blanket* dengan tepian atas kurang lebih satu jangkak (15 cm diatas *blanket*) dan kemudian lipatlah masuk kedalam *blanket*, selanjutnya lipatlah sisa *sheet* kedua kebawah hingga menutup *blanket* dan *sheet* ketiga. Rapihkan dan kencangkan, masukkanlah *sheet*, sisi kanan dan kiri *bed* dan kemudian bagian bawah, kebawah kasur. Ujung kanan kiri bagian bawah dibuat sudut 45 derajat atau 90 derajat, pasanglah *pillow case* dan letakkan *pillow case* dibagian atas dengan lubang *pillow case* berada ditengah bila jumlah 2 hingga kelihatan rapih, tutup *bed cover* dan rapihkan, dorong dan kembalikan *bed* ke posisi semula. Aturan posisi *bed* agar harmonis dengan sekitarnya. 2) Membuat *sheet* bersudut 45 derajat: masukkan *sheet* bagian kepala kebawah kasur, *sheet* bagian kiri atau kanan *bed* masing-masing sudut diangkat dan selanjutnya bagian yang tidak terangkat dilipat kebawah kasur sedang bagian yang diangkat tadi kemudian diturunkan dan dimasukkan kebawah kasur, masukkan *sheet* bagian bawah kebawah kasur, rapihkan semua sudut dan sisinya dan kencangkan. 3) Memasang *Pillow Case*: ambillah *pillow*, bukalah lipatannya dan letakkan dulu diatas *bed*, ambillah *pillow*, lipatlah salah satu ujungnya menjadi dua bagian, ambillah *pillow case* dan masukkan *pillow* yang masih terlipat tadi hingga sampai ujung *pillow case* dan lepasilah *pillow* tersebut. Rapihkan kedua ujungnya, tariklah tangan yang ikut masuk kedalam *pillow case* sambil merapihkan sudut dan sisi *pillow* yang tertinggal, pegang kedua ujung *pillow case* tersebut, goyang-goyangkan dan hentaklah untuk memposisikan *pillow case* tersebut dengan benar. Lipatlah kedalam salah satu sisinya dan rapihkan, masukkan pula sisi yang lainnya kedalam *pillow case*, rapihkan dan pegang ujungnya, angkat, rapihkan dan letakkan diatas *bed*.

- g. Membersihkan kamar mandi, terdiri atas: 1) *Wash Basin* yaitu: sebelum membersihkan *wash basin*, gelas-gelas yang sudah dipakai harus dicuci terlebih dahulu dalam *wash basin bowl* dengan air panas dan kemudian ditengkurapkan diatas *wash basin table* dengan diberi alas *tissue*, *wash basin bowl* diberi obat pembersih, digosok dengan *hand brush* atau tapas, *fouschet* digosok tapas untuk menghilangkan sisa sabun dan pasta gigi yang melekat, bilas dengan air bersih sambil digosok tapas untuk menghilangkan sisa-sisa obat pembersih, baik yang ada *wash basin bowl*, *wash basin stopper*, maupun *wash basin table*, keringkan *bath room mirror* dengan *OO towel* atau dengan *dust cloth* yang bersih dan kering, keringkan gelas-gelas yang sudah dicuci tadi dengan menggunakan *glass towel* dan diletakkan ditempat lain yang sudah dibersihkan terlebih dahulu, bersihkan *wash basin table* dengan *OO towel* sampai keseluruhan bagian, *fouchet*, *wash basin stopper*, *wash basin drain* serta *wash basin bowl* dikeringkan dengan *OO towel* atau *dust cloth*. 2) *Bath Tub*, bagian yang harus dibersihkan: bagian dasar bak mandi, dinding dalam bak mandi, bagian pinggir bak mandi. Dinding luar sekitar bak mandi bagian bawah, pembuka air (kran) dan tempat sabun, dinding luar bak mandi bagian atas, cara membersihkannya dilakukan dengan: siram seluruh permukaan bak mandi dengan *shower* (air panas), gosok seluruh permukaan bak mandi bagian dalam (dasar, dinding dan tepi atas) dengan tapas, sikat sekeliling bak mandi, kran air, tempat sabun, *safety handle* dan *safety stripe*, sikat dinding luar bagian bawah, setelah semua disikat, siram sampai bersih dengan air dingin dari *shower*, terakhir keringkan seluruh bagian yang telah dicuci. 3) *Toilet Bowl* dan Bidet, bagian yang harus dibersihkan: bagian dalam jamban, bagian samping dalam, bagian luar jamban dan bagian bawah, bagian yang diduduki (*toilet bowl seat*), *towel bowl* kering, tutup jamban (*cover*), *toilet bowl flusher*/kran pengguyur kotoran, adapun cara membersihkannya: siram jamban terlebih dahulu dengan *toilet bowl Flusher*, sikat seluruh permukaan jamban bagian dalam dengan campuran *chemical*, kemudian siramlah, sikat bagian pinggir dengan menggunakan tapas, sikat bagian luar jamban, termasuk bagian bawah dan belakang, bersihkan bagian yang diduduki dengan tapas dan *chemical*, setelah seluruh bagian digosok dengan obat pembersih, bilas dengan air bersih untuk membersihkan sisa-sisa obatnya, terakhir, bersihkan seluruh bagian luar jamban dengan menggunakan *drying cloth* sementara bagian dalam tidak perlu dikeringkan.
- 2 *Evening Shift* yang bertugas mulai jam 16.00 – 24.00 WIB, Mempunyai tugas antara lain:
- Membaca *Log Book* dari *Morning Shift*, untuk mengetahui apa ada pesan/sesuatu yang penting terjadi di *Morning Shift*.
  - Mengecek kembali kelengkapan kunci *master* tiap-tiap *floor*.
  - Melihat *Room Boy Worksheet Morning Shift*, mungkin ada sesuatu yang kurang dalam melengkapi kamar *vacant* misal, kekurangan *Bath Mat/Bath Towel*, kemudian harus dilengkapi.
  - Jika ada kamar yang pada waktu itu *check out* terlambat dan kamarnya belum dibersihkan oleh *Morning Shift*, *Room Boy Evening Shift* harus mem-*vacant*-kan kamar tersebut.
  - Menyiapkan *Extra Bed* jika ada tamu yang meminta untuk menambahkan *Extra Bed*.
  - Menginformasikan keadaan kamar kepada *F.O.* seperti kamar yang *used* dan keadaan lainnya.
  - Mengambilkan kunci-kunci *office* yang akan dibersihkan *Houseman*, dan mengembalikan lagi ke *F.O.*, jika *Houseman* sudah selesai membersihkannya.
  - Meng-update status kamar di *system*.
  - Stand by* di *H.K. Office*, jika tiba-tiba ada *order* dari tamu, harus segera dilayani.
  - Membuat *Housekeeping Report*.
  - Menuliskan kejadian-kejadian yang terjadi di *Evening Shift* ke *Log Book*.
- 3 *Night Shift* yang bertugas mulai jam 24.00 – 08.00 WIB, mempunyai tugas antara lain:
- Membaca *Log Book* dari *Evening Shift*.
  - Mengecek kelengkapan kunci-kunci *master* tiap *Floor*.

- c. Mengambil kunci-kunci *office* yang akan dibersihkan *Houseman*, dan mengembalikan lagi ke *F.O.*, jika *Houseman* sudah selesai membersihkannya.
- d. Mengecek kebersihan seluruh area hotel yang telah dibersihkan *Houseman*.
- e. Mempersiapkan *Amenities/Guest Supplies* untuk perlengkapan *Room Boy* yang bekerja pada *Morning Shift*.
- f. Melaporkan jika ada kegiatan *General Cleaning* yang dilakukan *Houseman* kepada *Front Office*.
- g. Mempersiapkan *Worksheet* untuk *Room Boy Morning Shift*.
- h. Memberi catatan *Expected Arrival* di *Worksheet Morning Shift*.
- i. Menuliskan kejadian-kejadian yang terjadi di *Night Shift* ke *Log Book*.
- j. Membuat *Housekeeping Report*.

Seluruh tugas dan tanggung jawab *Room Boy* dalam meningkatkan dan menjaga kebersihan kamar di Hotel Bumi Wiyata haruslah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel.

#### **B. Peranan *Room Boy* Dalam Menjaga Dan Meningkatkan Kebersihan Kamar Tamu Hotel**

Setiap kamar di Hotel terutama kamar-kamar yang dihuni oleh tamu harus mendapat perhatian lebih dari *Room Boy*. Hal ini bertujuan agar tamu yang menginap merasa puas dan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diterima selama mereka menginap di hotel. Seorang *Room Boy* harus memperhatikan syarat-syarat kamar yang harus dipenuhi agar benar-benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel. Standar yang biasanya ditetapkan oleh pihak manajemen hotel antara lain meliputi: tata cara *making bed*, susunan dan kelengkapan dari *guest Supplies*, *Hygiene* dan sanitasi kamar. Untuk dapat mengoptimalkan kondisi suatu kamar, menjadi tanggung jawab *Housekeeping Department* dibantu oleh departemen-departemen lain.

Upaya *Room Boy* untuk meningkatkan dan menjaga kebersihan kamar tamu di Hotel antara lain sebagai berikut:

- 1 Menjalankan *Step by Step Cleaning Procedure* sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak manajemen hotel.
- 2 Agar pelayanan dapat seragam, harus mengadakan *morning Briefing* terlebih dahulu sebelum *Room Boy* mulai bekerja.
- 3 Pada saat membersihkan kamar, *roomboy* harus *menge-check* kembali kebersihan

dan kelengkapan kamar seperti *guest* dan *room supplies* sesuai dengan *standart* yang telah ditetapkan pihak manajemen hotel.

- 4 Membuat program harian untuk membersihkan bagian kamar yang kadang-kadang belum sempat terjangkau, misalnya, membersihkan kolong *Bed, balcony*, lantai *Bath Room* di setiap kamar.
- 5 Melakukan *General Cleaning* pada setiap *Low Season*.
- 6 Melakukan *study banding* dengan hotel lain dengan cara seperti pertukaran *Room Boy* Hotel Bumi Wiyata ke hotel lain yang standarnya lebih/sama dengan Hotel Bumi Wiyata.
- 7 Menjalani pelatihan (*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.
- 8 Menjalani pelatihan (*out-house training*) di luar gedung hotel yang berupa komunikasi atau sharing dengan sesama *Room Boy* atau dengan *Supervisor* dan *Housekeeping Manager* secara langsung. Dengan cara ini *Room Boy* bisa mengutarakan langsung masalah/hal-hal yang belum dimengerti yang ditemukan saat bekerja.

Upaya *Room Boy* dalam meningkatkan kebersihan kamar sebagian besar telah dapat dilaksanakan oleh para *Room Boy* dengan baik. Namun demikian, ada sebagian kecil dari standar tersebut yang belum terlaksana dengan sempurna atau kurang mendapat perhatian dari *Room Boy*, misalnya saat mengalami *High Occupancy*, ada beberapa standar yang belum dapat diterapkan dengan baik seperti:

- 1 Pada saat membersihkan kamar *occupied*, penggantian *sheet* tidak dilakukan.
- 2 Tidak dapat membersihkan kamar dengan peralatan dan bahan pembersih yang sesuai.
- 3 Kebersihan kamar kurang sesuai dengan *standart* pihak hotel seperti *dusting* tidak menyeluruh dan *vacuuming* tidak dilakukan. Ini dikarenakan kurangnya jumlah *room boy*.

Namun demikian masih terdapat kendala yang timbul dalam setiap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *room boy* yang meliputi beberapa hal diantaranya:

- 1 Kurangnya *linen*, hal ini dapat diatasi dengan mempercepat proses pencucian *linen* di *laundry*. Jika hal tersebut

sepertinya tidak bisa berjalan karena mungkin di bagian *laundry* kekurangan *staff*, maka ini bisa diatasi dengan penambahan *staff* khusus di *laundry*. Tetapi jika tidak memungkinkan, solusinya adalah mencuci *linen* ke pihak lain di luar hotel kalau memang diperlukan.

2. Minimnya jumlah peralatan dan bahan pembersih yang sesuai untuk membersihkan kamar.
3. Kurangnya jumlah *Room Boy* dapat diatasi dengan adanya anak *trainee*.

Upaya dari pihak manajemen hotel guna meminimalisasi kendala-kendala tersebut antara lain dengan:

1. Menambah jumlah *parstock linen*, dan lebih meningkatkan hubungan kerjasama antara *roomboy* dengan *staff laundry* agar kekurangan *linen* tidak terjadi.
2. Menggunakan peralatan dan bahan pembersih secara efisien dan semaksimal mungkin.
3. Kurangnya jumlah *Room Boy* dapat diantisipasi dengan cara lebih banyak lagi mengadakan kerja sama dengan lembaga-lembaga yang menyelenggarakan pendidikan pariwisata seperti akademi-akademi pariwisata, SMK pariwisata, dan sebagainya. Ini akan mempermudah pihak hotel untuk merekrut para *trainee* untuk *On The Job Training*.

## V. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan tentang peranan dan upaya *room boy* untuk menjaga dan meningkatkan kebersihan kamar hotel guna menciptakan kepuasan tamu hotel di Hotel Bumi Wiyata, dapat di berikan beberapa kesimpulan bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Room Boy* di Hotel Bumi Wiyata Depok, Jawa Barat pada masing-masing *shift* (*morning*, *evening*, dan *night*) dilakukan dengan memperhatikan *Standart Operating Procedure (SOP)* yang ditentukan oleh pihak manajemen hotel.

Kedua, upaya *Room Boy* untuk meningkatkan kebersihan kamar tamu hotel

dilakukan dengan *Step by Step Cleaning Procedure* sesuai dengan ketentuan pihak hotel, mengadakan *morning briefing* sebelum *Room Boy* mulai bekerja, saat membersihkan kamar, *roomboy* harus mengecek kembali kebersihan dan kelengkapan kamar seperti *guest* dan *room supplies* sesuai dengan *standart* yang telah ditetapkan pihak manajemen hotel., melaksanakan program harian, melakukan *General Cleaning*, mengadakan *Study Banding* dan pelatihan baik *in-house training* maupun *out-house training*.

Ketiga, kendala-kendala saat *High Occupancy* yang menyebabkan beberapa standar pihak hotel belum terlaksana dengan baik adalah pergantian *sheet* tidak dilakukan, tidak dapat membersihkan kamar dengan peralatan dan bahan pembersih yang sesuai, pembersihan kamar kurang maksimal seperti *dusting* tidak menyeluruh dan *vacuuming* tidak dilakukan karena kurangnya *roomboy*. Hal ini dapat diantisipasi dengan menambah *parstock linen* dan meningkatkan kerjasama *roomboy* dengan *staff laundry* agar kebutuhan *linen* tercukupi, menambah dan menggunakan peralatan dan bahan pembersih secara efisien dan semaksimal mungkin, dan kurangnya *roomboy* dapat diantisipasi dengan menambah perekrutan *trainee*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel, Hotel Housekeeping Operations*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Perwani, Yayuk Sri. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel: Floor Section*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV Alfabeta