



## **Kualitas Kebersihan Kamar Tamu di Hotel XXX**

**Ni Kadek Sri Wahyuni<sup>1</sup>, Ni Ketut Iswarini<sup>2\*</sup>, Putu Gede Eka Darmaputra<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali  
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

<sup>1</sup>e-mail: [ketut.iswarini@gmail.com](mailto:ketut.iswarini@gmail.com)

\*Corresponding Author

### **ABSTRACT**

*This research is motivated by problems that occur in the hotel industry regarding the cleanliness of guest rooms. Guests hope that the room they get is clean, but in reality what happens is that the room still contains insects and dust. This study aims to find out how the quality of guest room cleanliness at Hotel XXX. Data obtained through data collection techniques of observation, interviews, and documentation. From the results of the interviews, it was found that the cleanliness standards of guest rooms have been set by the hotel. The results of the interviews are used as a reference in making observations. This research approach uses descriptive qualitative data analysis techniques. Research findings show that 67.51% of room hygiene quality is in accordance with established standards.*

### **Keywords:**

*Quality, Cleanliness, Guest Room.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terjadi di industri perhotelan mengenai kebersihan kamar tamu. Tamu memiliki harapan kamar yang didapatkan bersih, namun pada kenyataannya yang terjadi ialah di kamar masih terdapat serangga serta debu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas kebersihan kamar tamu di hotel XXX. Data didapatkan melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara, serta dokumentasi. Dari hasil wawancara didapatkan standar kebersihan kamar tamu yang telah ditetapkan oleh hotel. Hasil wawancara tersebut digunakan sebagai acuan dalam melakukan observasi. Pendekatan penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa 67,51% kualitas kebersihan kamar sesuai standar yg ditetapkan.

### **Kata kunci:**

Kualitas, Kebersihan, Kamar Tamu.

## 1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan suatu bentuk usaha yang menyediakan sebuah bangunan berupa kamar yang akan menjadi produk utama usaha tersebut, dimana bangunan ini dikelola secara komersil. Selain kamar, hotel juga menjual jasa, makanan, dan minuman. Kamar merupakan produk utama sebuah hotel yang menjadi nilai jual paling tinggi. Dengan begitu diperlukan perhatian lebih dalam mempersiapkan kamar bagi tamu yang akan menginap. Di Bali terdapat banyak hotel yang tersebar di beberapa wilayah yang berlomba-lomba dalam menarik wisatawan yang berkunjung. Untuk menarik wisatawan berkunjung, cara yang perlu digunakan yaitu dengan meningkatkan kualitas produk yang sudah dimiliki maupun kualitas pelayanan dari hotel tersebut. Dalam upaya meningkatkan pelayanan di hotel, seluruh departemen yang ada akan berusaha memberikan pelayanan terbaiknya. Salah satu departemen yang menghasilkan pendapatan bagi hotel ialah *Housekeeping Department*.

*Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *area kitchen* (Dimiyati, 2002:5). *Housekeeping department* terbagi menjadi beberapa seksi, salah satunya ialah *room section*.

*Room section* merupakan seksi dari departemen *housekeeping* yang bertugas dan bertanggung jawab memelihara kamar yang ada di hotel. Seperti memelihara kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan dan kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Petugas yang bertugas di *room section* disebut sebagai *room attendant/room boy*. *Room attendant* harus memperhatikan kualitas dari kebersihan kamar hotel, hal ini juga akan meningkatkan rasa nyaman tamu selama menginap.

*Room attendant* adalah posisi didalam departemen tata graha yang bertanggungjawab dalam kebersihan kamar dan memperhatikan kerapian dan kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu. Menurut Rumesko (2011) "*Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur". Dalam membersihkan kamar tamu di hotel, tentu seorang *room attendant* harus mengetahui bagaimana standar kualitas dalam membersihkan kamar tamu agar tamu merasa nyaman dan puas menginap di hotel.

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Kualitas kebersihan sebuah produk tentu akan menentukan citra sebuah perusahaan. Begitu pula dengan kualitas kebersihan kamar.

Kebersihan merupakan hal yang sangat penting bagi semua orang termasuk tamu hotel. Salah satunya yaitu kebersihan kamar. Kebersihan kamar merupakan suatu kondisi kamar yang bebas dari kotoran, baik itu sampah, debu, serangga serta bau. Kebersihan kamar akan berpengaruh terhadap kenyamanan yang didapati pada saat menginap di hotel. Dapat dikatakan,

bahwa kebersihan kamar menjamin kenyamanan tamu saat menginap di suatu hotel.

Berdasarkan pengamatan awal penulis mengenai masalah kebersihan kamar tamu di hotel XXX. Terdapat permasalahan yakni pada *jacuzzi* di kamar masih terdapat serangga serta pasir kecil didalamnya, sheet serta duvet terdapat noda yang cukup terlihat jelas, aroma kamar yang lembab, dan sisa-sisa rambut yang masih tertinggal di lantai *toilet*. Hal tersebut tentunya berpengaruh dalam kualitas kebersihan kamar di hotel XXX. Sehingga dari permasalahan tersebut menimbulkan keluhan bagi tamu mengenai kebersihan kamar yang didapatkan. Keluhan tamu terhadap kebersihan kamar di hotel XXX tercatat dalam *online travel agent* (OTA) serta catatan khusus yang dimiliki oleh *Front Office Department*. Catatan khusus tersebut disebut sebagai *limelight*. *Limelight* merupakan sebuah file yang berisikan keluhan yang disampaikan oleh tamu secara langsung saat menginap di hotel lalu dicatat oleh departemen kantor depan di hotel XXX. Berikut merupakan beberapa catatan keluhan tamu mengenai kebersihan kamar periode Januari hingga Desember 2022 yang tercatat dalam agoda, booking.com, dan *limelight*.

**Tabel 1: Data Keluhan Tamu Terhadap Kebersihan Kamar di Hotel XXX periode Januari-Desember 2022**

No.	Bulan	Jenis Keluhan Tamu	Keterangan
1.	Jan – Feb	Kebersihan kamar	<i>Pillowcase</i> terdapat noda, di <i>area tv</i> masih berdebu, ada serangga.
		Kebersihan kamar mandi	Kamar mandi masih kotor, kamar mandi mengeluarkan bau.
2.	Mar - Apr	Kebersihan <i>balcony</i>	<i>Area pool</i> masih kotor, air di <i>jacuzzi</i> berwarna kuning
		Kebersihan kamar	<i>Bed sheet</i> berbau apek. Dan bernoda kamar berbau dan lembab
3.	Mei - Jun	Kebersihan kamar	<i>Bedsheet</i> dan <i>pillowcase</i> berdebu, kamar berbau lembab.
		Kebersihan kamar mandi	kamar mandi berbau, dan lantai licin.
4.	Jul - Agt	Kebersihan kamar	Di beberapa <i>spot</i> terdapat jamur, terdapat banyak nyamuk, terdapat noda di <i>pillowcase</i> .
		Kebersihan kamar mandi	Di <i>drain toilet</i> masih terdapat rambut, penutup toilet kotor
5.	Sept – Okt	Kebersihan kamar	Kamar mengeluarkan bau tak sedap, terdapat banyak serangga, lantai kamar licin

---

6	Nov –Des	Kebersihan kamar mandi	Kamar berbau lembab, terdapatnoda di sofa, terdapat banyak serangga di atas kasur
---	----------	------------------------	---

---

Sumber: OTA dan *Front Office Department* di Hotel XXX).

Berdasarkan data tabel 1.1 yang telah dilampirkan diatas, ternyata masih sering terjadi keluhan tamu terhadap kebersihan kamar di Hotel XXX. Keluhan yang terjadi ini masih kebanyakan mengenai kamar yang mengeluarkan bau tidak sedap, linen yang masih kotor, terdapat serangga di area kamar, serta masih terdapat debu di beberapa titik sudut kamar. Sehingga hal tersebut masih menunjukkan bahwa kualitas kebersihan kamar tamu yang merupakan produk utama hotel perlu mendapat perhatian yang serius., yang nantinya akan berdampak kepada tingkat penjualan kamar tamu di Hotel XXX. Hal ini masihperlu didalami lagi untuk mengetahui bagaimana kualitas kebersihan kamar yangterus dikeluhkan oleh para tamu yang menginap. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin melakukan penelitian mengenai kualitas kebersihan kamar tamu di Hotel XXX.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai rancangan studi kasus. Menggunakan pendekatan metode field research atau penelitian lapangan, yang artinya penulis terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan data dan informasi tersebut. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian dengan cara menguraikan data dan menjelaskan suatu keadaan serta menggunakan cara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan atau gambaran tentang keadaan yang dimaksud.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2019: 193) yang di maksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Penulis menggunakan data hasil wawancara yang didapatkan dari narasumber mengenai kebersihan kamar sebagai data primer. Narasumber dalam penelitian ini dipilih meliputi posisi kunci pengelola dan personil yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan kamar, yaitu Executive Housekeeper, dan Room Attendant. Menurut Sugiyono (2019: 193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur.

Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dimana instrument utamanya adalah peneliti melakukan observasi check list berdasarkan standar kebersihan yang sudah ditetapkan oleh hotel XXX yang peneliti peroleh saat melakukan wawancara terhadap *Executive Housekeeper*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Deskripsi Data/Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Bapak XXX selaku *Executive Housekeeper* mengenai kualitas kebersihan kamar tamu di hotel XXX yang di lakukan pada hari selasa, 30 Mei 2023 maka didapatkan data mengenai standar kebersihan kamar tamu yang di tetapkan oleh hotel.

Selain wawancara, penulis juga melakukan pengamatan dengan menggunakan *observation checklist* yang dibuat berdasarkan dengan standar kualitas kebersihan yang telah diterapkan oleh pihak hotel. Pengamatan ini dilakukan selama 2 hari pada hari sabtu dan minggu, 24-25 Juni 2023 yang dilakukan oleh 4 *room attendant*. Pengamatan ini berkaitan dengan hasil dari pembersihan kamar tamu oleh *room attendant*. Berikut adalah paparan data hasil observasi yang dilakukan mengenai kebersihan kamar tamu di hotel XXX yang ditunjukkan pada Tabel 2.1

Tabel 2.1  
Hasil Observasi Kualitas Kebersihan Kamar

No.	Standar Kebersihan Kamar Tamu di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort	Room Attendant								Hasil Persentase
		1				2				
		1		2		1		2		
1.	Gagang pintu, keran <i>wastafel</i> , <i>coffee machine</i> , sendok, <i>hanger</i> , gantungandi kamar mandi, <i>afur drainase</i> , <i>safety deposit box</i> , keran <i>jacuzzi</i> dan <i>shower</i> tidak berkarat sertabebas kerak	√	√	√	√	√	X	X	√	66,67%
2.	Pintu kaca <i>balcony</i> , cermin di kamar, gelas, pintu kaca sekat <i>shower</i> , botol <i>bubble bath</i> dan cermin di kamar mandi bebas dari bekas sidik jari dan tidak terdapat bitnik-bintik air	√	X	√	√	X	√	√	√	66,67%
3.	Area kamar dan area kamar mandi bebas bau	√	√	√	X	√	√	X	X	80%
4.	<i>Sofa</i> , kasur, dan bantal bersih dan tidak bau apek	√	√	√	√	X	√	X	√	66,67%
5.	Lemari pakaian dan rak barang bebas debu	√	√	X	√	√	√	√	X	66,67%
6.	Rak <i>coffee machine</i> dan rak televisi bebas debu	X	X	√	√	√	√	√	X	80%

7.	Kepala tempat tidur, <i>bed side table</i> , lampu tidur beserta <i>telephone</i> bebas debu	X	√	√	√	√	√	√	57,14%
8.	Tempat tidur tertata rapi dengan <i>sheet</i> , <i>pillowcase</i> dan <i>duvet</i> bebas noda	√	X	√	√	√	X	√	66,67%
9.	<i>Curtain</i> bebas noda dan tidak bau apek	√	√	√	X	√	√	√	57,14%
10.	Langit-langit kamar dan dinding bebas dari sarang laba-laba	√	√	√	√	√	X	X	66,67%
11.	Lantai kamar serta lantai kamar mandi bersih dan kering	X	√	√	X	X	√	√	80%
12.	<i>Amenities</i> lengkap dan tersusun rapi	√	√	√	√	√	X	√	57,14%
13.	<i>Toilet</i> bersih tidak terdapat kerak/noda	√	X	X	√	√	√	√	66,67%
14.	<i>Exhaust fan</i> di kamar mandi bersih dan bebas debu	√	√	√	√	X	√	√	57,14%
15.	<i>Jacuzzi</i> dan <i>wash basin</i> bebas noda, kering serta bebas serangga	X	√	√	X	√	√	√	80%
16.	Segala jenis <i>towel</i> bebas noda dan tidak bau	√	X	√	√	√	√	√	66,67%
17.	<i>Area balcony</i> bersih dan bebas sampah	√	√	X	√	√	√	X	66,67%
18.	Tempat sampah bersih, kering dan tidak berbau	√	X	√	√	√	√	X	66,67%
<b>Rata-rata</b>									<b>67,51%</b>

(Sumber: Hasil Observasi Housekeeping Department di Hotel XXX  
(Data Diolah)

### 3.2. Pembahasan

Berdasarkan paparan data diatas yang merupakan hasil dari observasi mengenai kualitas kebersihan kamar tamu di hotel XXX dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Standar kebersihan gagang pintu, keran wastafel, *coffee machine*, sendok, *hanger*, gantungan di kamar mandi, afur drainase, *safety deposit box*, keran *jacuzzi* dan *shower* tidak berkarat serta bebas kerak. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar yang ditetapkan oleh hotel. Sedangkan sebanyak 33,33% belum sesuai standar. Dari angka 33,33% yang belum sesuai

- standar disebabkan oleh kurangnya fokus room attendant dalam menggunakan chemical pada saat proses pembersihan furniture berbahan besi. Dampaknya yaitu furniture berbahan besi mudah berkarat. Bila noda karat disentuh tamu akan berakibat fatal apabila tamu tersebut memiliki luka luar sehingga dapat menyebabkan infeksi titanus. Dan apabila keran wastafel serta jacuzzi dan lainnya berkerak maka akan menyebabkan pengikisan terhadap bahan dari keran wastafel yang berdampak terhadap kualitas kelayakan furniture kamar.
2. Standar kebersihan pintu kaca balcony, cermin di kamar, gelas, pintu kaca sekat shower, botol bubble bath dan cermin di kamar mandi bebas dari bekassidik jari dan tidak terdapat bitnik-bintik air. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar kebersihan yang ditetapkan, sedangkan sebanyak 33,33% masih belum sesuai standar. Masih terdapatnya angka 33,33% standar kebersihan yang belum sesuai, hal ini dikarenakan pada saat room attendant membersihkan furniture berbahan kaca dengan terburu-buru sehingga hanya menggunakan glass cloth untuk membersihkannya. Hal ini berdampak terhadap pada pintu kaca balcony bagian luar masih terdapat sidik jari. Sedangkan pada cermin di kamar mandi dan pintu kaca sekat shower masih terlihat bitnik-bintik air. Hal tersebut akan mengakibatkan tamu mengeluh terhadap kualitas kebersihan kamar yang telah didapatkannya. Solusinya adalah sebaiknya room attendant membersihkan cermin, pintu kaca balcony, serta pintu kaca sekat shower dengan menggunakan glass squeeze dan glass cleaner.
  3. Standar kebersihan area kamar dan area kamar mandi bebas bau. Sebanyak 80% sudah sesuai standar, yang mana angka tersebut sudah cukup baik memenuhi standar yang ada. Sedangkan sebanyak 20% masih belum sesuai standar. Hal ini disebabkan oleh kondensasi AC sehingga menyebabkan kamar berbau lembab. Dampaknya adalah pada saat tamu memasuki kamar, aroma kamar tidak wangi dan fresh sehingga tamu merasa tidak nyaman serta mengeluh untuk pindah kamar. Solusinya adalah pada saat final check, seorang room attendant harus memastikan kondisi AC tidak terdapat masalah yang akan menyebabkan kamar mengeluarkan bau lembab.
  4. Standar kebersihan sofa, kasur, dan bantal bersih serta tidak bau apek. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar yang ditetapkan, namun sebanyak 33,33% masih belum sesuai standar. Hal ini dikarenakan pada saat membersihkan bagian sofa, room attendant hanya menggunakan kain untuk membersihkannya. Dampaknya yakni tamu merasa terganggu karena pada saat duduk di sofa tercium bau apek. Solusinya adalah pada saat membersihkan sofa, room attendant sebaiknya menggunakan vacuum cleaner.
  5. Standar kebersihan lemari pakaian dan rak barang bebas debu. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar dan angka tersebut sudah memenuhi standar kebersihan yang baik. Sedangkan sebanyak 33,33% masih belum sesuai standar. Hal ini disebabkan karena pada saat dusting, room attendant tidak menggunakan furniture polish sehingga

debu berterbangan dan kembali menempel pada furniture. Dan pada saat dusting, room attendant tidak melakukannya searah dengan arah jarum jam sehingga terdapat beberapa bagian yang terlewatkan. Dampaknya yaitu tamu yang menginap merasa tidak nyaman dan terganggu, karena debu bisa menyebabkan flu atau bahkan bila tamu tersebut memiliki infeksi saluran pernapasan dapat berakibat fatal. Solusinya yaitu sebaiknya pada saat dusting, room attendant menggunakan furniture polish dan dusting dilakukan searah jarum jam.

6. Standar kebersihan rak coffee machine dan rak televisi bebas debu. Sebanyak 80% sudah sesuai standar, sedangkan sebanyak 20% masih belum sesuai standar. Hal ini disebabkan karena pada saat dusting, room attendant tidak menggunakan furniture polish sehingga debu berterbangan dan kembali menempel pada furniture. Dampaknya yaitu tamu yang menginap merasa tidak nyaman dan terganggu karena debu bisa menyebabkan flu atau bahkan bila tamu tersebut memiliki infeksi saluran pernapasan dapat berakibat fatal. Solusinya yaitu sebaiknya pada saat dusting, room attendant menggunakan chemical furniture polish agar debu terangkat sempurna dan tidak berterbangan.
7. Standar kebersihan kepala tempat tidur, bedside table, lampu tidur beserta telephone bebas debu. Sebanyak 57,14% sudah sesuai standar, sedangkan sebanyak 42,86% masih belum sesuai standar. Hal ini disebabkan karena pada saat dusting, room attendant tidak menggunakan furniture polish sehingga debu berterbangan dan kembali menempel pada furniture. Dan pada saat dusting, room attendant tidak melakukannya searah dengan arah jarum jam sehingga terdapat beberapa bagian yang terlewatkan. Dampaknya yaitu tamu yang menginap merasa tidak nyaman dan terganggu, karena debu bisa menyebabkan flu atau bahkan bila tamu tersebut memiliki infeksi saluran pernapasan dapat berakibat fatal. Solusinya yaitu sebaiknya pada saat dusting, room attendant menggunakan furniture polish dan dusting dilakukan searah jarum jam.
8. Standar kebersihan tempat tidur tertata rapi dengan sheet, pillowcase, dan duvet bebas noda. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar, sedangkan sebanyak 33,33% masih belum sesuai standar. Penyebab dari masih adanya standar yang belum sesuai dikarenakan oleh room attendant yang terburu-buru menyiapkan tempat tidur sehingga tidak sadar akan adanya noda pada sheet. Dampaknya yaitu ketika tamu yang menginap sangat teliti akan kebersihan tempat tidur, maka akan menimbulkan keluhan yang dapat merusak citra brand image dari hotel. Solusinya adalah pada saat persiapan trolley, room attendant wajib melakukan sortir terhadap bahan, peralatan, dan perlengkapan yang akan digunakan untuk proses pembersihan serta penyiapan kamar tamu. Selain itu, jika room attendant menemukan keadaan linen yang terdapat noda atau bahkan rusak sebaiknya melakukan report agar linen tersebut tidak digunakan kembali dikemudian hari.
9. Standar kebersihan curtain bebas noda dan tidak bau apek. Sebanyak



57,14% sudah sesuai standar yang sudah ditetapkan. Sedangkan sebanyak 42,86% masih belum sesuai dengan standar. Hal ini disebabkan oleh curtain yang dipasang tidak diganti secara berkala. Dampaknya adalah curtain yang tidak diganti secara berkala tentunya akan berbau apek. Solusinya yaitu sebaiknya curtain diganti saat tamu check out dan curtain yang sudah dicuci dipasang pada saat mempersiapkan kamar untuk tamu yang akan check in setelahnya.

10. Standar kebersihan langit-langit kamar dan dinding bebas dari sarang laba-laba. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar, angka tersebut sudah memenuhi standar kebersihan cukup baik. Sedangkan sebanyak 33,33% masih belum sesuai standar. Hal ini disebabkan oleh room attendant yang kurang teliti dan tidak terlalu memperhatikan bagian-bagian yang sering terdapat jarring laba-laba terutama pada bagian sudut langit-langit kamar. Dampaknya yaitu ketika tamu melihat adanya sarang laba-laba maka tamu akan merasa jijik serta tidak nyaman dan tentunya akan mengakibatkan adanya keluhan tamu. Solusinya adalah setiap room attendant seharusnya sangat memperhatikan bagian-bagian sekecil apapun itu dalam setiap proses pembersihan kamar.
11. Standar kebersihan lantai kamar bersih dan kering. Sebanyak 80% sudah sesuai standar yang mana lantai kering serta bersih dari noda, bebas debu, tidak ada lantai yang rusak, dan tidak ada sisa rambut. Sedangkan sebanyak 20% juga belum sesuai standar yang mana masih terdapat sisa rambut dan masih terdapat debu. Hal ini disebabkan oleh room attendant yang membersihkan lantai hanya menggunakan sapu, yang mana pada saat menyapu debu dan sisa rambut kemungkinan berterbangan ke bagian lantai yang sudah disapu. Dampaknya yaitu tamu akan merasa jijik saat melihat sisa rambut tersebut dan merasa tidak nyaman tinggal di kamar yang berdebu karena akan mengakibatkan tamu terkena flu. Solusinya yaitu sebaiknya room attendant membersihkan lantai dengan vacuum cleaner agar debu dan sisa rambut tersedot dan tidak berterbangan ke berbagai sisi.
12. Standar kebersihan amenities lengkap dan tersusun rapi. Sebanyak 57,14% sudah sesuai standar. Sedangkan sebanyak 42,86% belum sesuai standar. Hal ini disebabkan oleh persediaan amenities terbatas karena adanya keterlambatan pemesanan amenities, sehingga room attendant hanya memasang beberapa amenities 1 jenis saja yang mana ini tidak sesuai standar yang diterapkan. Dampaknya yakni tamu merasa rugi membayar kamar mahal namun tidak mendapatkan apa yang harusnya didapatkan oleh tamu. Solusinya yaitu sebaiknya pemesanan amenities dilakukan jauh hari agar tidak menimbulkan masalah yang berdampak buruk bagi hotel.
13. Standar kebersihan toilet bersih tidak terdapat kerak/noda. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar dan 33,33% masih belum sesuai standar yang mana bagian dalam dari toilet (toilet bowl) masih terdapat noda. Hal tersebut disebabkan oleh penggunaan chemical yang tidak tepat dan room

attendant tidak melakukan teknik pembersihan toilet dengan benar, sehingga masih terdapat noda atau kerak yang tersisa di toilet baik bagian luar maupun dalam. Dampaknya adalah tamu akan merasa tidak nyaman pada saat menggunakan toilet dan tidak merasa aman karena terdapat bakteri yang dapat membahayakan kesehatan. Solusinya yaitu seluruh room attendant sebaiknya membersihkan toilet secara mendetail, menggunakan chemical

yang tepat serta sesuai dengan anjuran, dan membesihkan toilet sesuai dengan teknik yang benar.

14. Standar kebersihan exhaust fan di kamar mandi bersih dan bebas debu. Sebanyak 57,14% sudah sesuai standar yang mana exhaust fan tidak berdebu dan berfungsi dengan baik. Sedangkan sebanyak 42,86% belum sesuai standar yang mana masih terdapat debu pada exhaust fan. Hal ini disebabkan oleh room attendant yang hanya membersihkan exhaust fan dengan menggunakan ceiling broom dan tidak dibersihkan setiap berkala secara menyeluruh. Dampaknya yaitu exhaust fan tidak berfungsi secara baik sehingga menyebabkan udara dikamar mandi lembab dan mengeluarkan bau. Hal tersebut tentunya akan membuat tamu merasa tidak nyaman sehingga dapat menimbulkan keluhan. Solusinya yaitu sebaiknya room attendant dapat membersihkan exhaust fan dengan benar menggunakan vacuum cleaner untuk menyedot debu dan membersihkan exhaust fan secara menyeluruh setiap berkala agar debu tidak menumpuk.
15. Standar kebersihan jacuzzi dan wash basin bebas dari noda, kering serta bebas serangga. Sebanyak 80% sudah sesuai standar yang ditetapkan seperti wash basin kering, tidak terdapat noda serta bebas serangga. Sedangkan sebanyak 20% belum sesuai standar yang mana masih terdapat noda pada jacuzzi. Hal ini disebabkan oleh jacuzzi sudah terlalu lama dan terpapar sinar matahari karena letaknya di balcony sehingga menyebabkan terdapat kerak kuning. Selain itu karena room attendant tidak menerapkan teknik pembersihan yang tepat, yang mana jacuzzi hanya di lap dan dibersihkan menggunakan chemical yang ada. Dampaknya adalah tamu merasa tidak nyaman saat akan menggunakan jacuzzi sehingga menimbulkan keluhan yang akan membuat citra hotel kurang baik. Solusinya yaitu sebaiknya dilakukan perawatan khusus untuk jacuzzi agar tetap terawat dan awet. Serta room attendant sebaiknya membersihkan jacuzzi dengan menggunakan teknik yang tepat.
16. Standar kebersihan segala jenis towel bebas noda dan tidak bau. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar. Sedangkan sebanyak 33,33% masih belum sesuai standar. Hal ini disebabkan oleh kurang telitinya room attendant pada saat memasang towel sehingga tidak menyadari bahwa towel tersebut terdapat noda yang terlihat jelas serta berbau apek. Dampaknya yakni tamu merasa tidak nyaman akan hal tersebut karena dianggap tidak baik bagi kesehatan. Solusinya adalah pada saat persiapan trolley, room attendant wajib melakukan sortir terhadap bahan, peralatan, dan perlengkapan yang akan digunakan untuk proses

pembersihan serta penyiapan kamar tamu. Selain itu, jika room attendant menemukan keadaan towel yang terdapat noda atau bahkan rusak sebaiknya melakukan report agar towel tersebut tidak digunakan kembali dikemudian hari.

17. Standar kebersihan area balcony bersih dan bebas sampah. Kebersihan area balcony meliputi meja, kursi bebas debu dan tidak ada sampah. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar yang ditetapkan, sedangkan 33,33% masih belum sesuai standar. Hal ini dikarenakan oleh pada saat proses dusting kursi dan meja balcony, room attendant tidak menggunakan furniture polish sehingga debu yang menempel tidak terangkat secara menyeluruh. Serta adanya sampah di balcony merupakan sampah dedaunan yang berasal dari tanaman di balcony. Dampaknya yaitu tamu merasa tidak nyaman saat menikmati waktu santai dan pemandangan laut lepas di balcony karena kodis balcony yang masih terdapat beberapa sampah serta debu yang menempel di kursi dan meja. Solusinya adalah pada saat room attendant membersihkan balcony, sebaiknya pastikan tidak ada dedaunan yang sudah layu atau kering pada tanaman di balcony. Jika terdapat dedaunan seperti itu alangkah baiknya di bersihkan serta dipetik dari pohon agar tidak gugur dan mengotori balcony. Dan pada saat melakukan dusting kursi dan meja, sebaiknya room attendant menggunakan furniture polish agar hasilnya maksimal.
18. Standar kebersihan tempat sampah bersih, kering, dan tidak berbau. Sebanyak 66,67% sudah sesuai standar yang ditetapkan, sedangkan sebanyak 33,33% masih belum sesuai standar. Hal ini disebabkan oleh tempat sampah yang digunakan merupakan kain reuse able yang bisa dicuci. Sehingga masih terdapat noda yang bekas sampah sebelumnya yang susah hilang. Dampaknya yaitu tamu akan merasa bahwa tempat sampah tersebut masih kotor dan tidak diganti, sehingga menyebabkan tamu merasa jijik dan tidak nyaman. Solusinya yaitu apabila pada kain tersebut terdapat noda sebaiknya di cuci dengan teknik pencucian dan chemical yang dianjurkan. Serta room attendant sebaiknya melakukan report jika terdapat kain yang rusak dan terdapat noda agar kain tersebut tidak didistribusikan kembali.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kebersihan kamar tamu di Hotel XXX belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Dari hasil observasi checklist yang telah dilakukan, hasil rata-rata menunjukkan angka yang dapat dikatakan rendah yakni sebesar 67,51%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yakni:

1. Room attendant kurang teliti pada saat melaksanakan pekerjaannya
2. Room attendant tidak menggunakan peralatan serta teknik yang benar dalam membersihkan serta menyiapkan kamar tamu
3. Terdapat beberapa jacuzzi yang sudah seharusnya diganti karena sudah terlalu lama digunakan sehingga terdapat beberapa noda yang

memang susah dihilangkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Artikel Kualitatif Sugiyono (2016). Pengertian Data Kualitatif  
[https://repository.uinsuska.ac.id/12247/8/8.%20BAB%20III\\_2018208ADN.pdf](https://repository.uinsuska.ac.id/12247/8/8.%20BAB%20III_2018208ADN.pdf)
- Dimiyati (2002). Pengertian Housekeeping Department.  
<https://lib.nscpolteksby.ac.id>
- Kurniawan, R. (2017). Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 8(1).
- Lubis, I. (2012). Field research (Penelitian Lapangan). *Aneka Ragam Makalah*.  
<https://www.anekamakalah.com/2012/05/field-research-penelitian-lapangan.html>
- Saragih, F. (2019). Standar Operasional Prosedur Kebersihan Kamar Pada Departemen Housekeeping di Hotel Emerald Garden Internasional Medan.
- Sastrawacana.id. (2019). Retrieved from Pengertian Hotel Menurut Para Ahli dan Istilah-Istilah dalam Perhotelan: <https://www.sastrawacana.id/2019/09/12-pengertian-hotel-menurut-para-ahli.html>
- Siadari, C. (2015). Pengertian Hotel Menurut Para Ahli. *Kumpulan Pengertian*.  
<https://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-hotel-menurut-para-ahli.html>
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Winartha. (2006). *Pengertian Metode Analisis Deskriptif Kualitatif*.  
[http://repository.upi.edu/72005/4/S\\_PAUD\\_1706089\\_Chapter%203.pdf](http://repository.upi.edu/72005/4/S_PAUD_1706089_Chapter%203.pdf)