

PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE OLEH ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA HYGIENE DAN SANITASI KAMAR DI HOTEL INDAH PALACE YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI COVID-19

Aditya Yuwana Nawing¹⁾, Emmanuel Aries Widyarto²⁾

^{1, 2)} Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta
e-mail: aditya.nawing@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Standard Operational Procedure dalam menjaga hygiene dan sanitasi kamar di Hotel Indah Palace Yogyakarta. Housekeeping merupakan salah satu departmen dalam hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar maupun seluruh area hotel. Kamar yang bersih, nyaman, dan rapi merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan jumlah huniaan kamar dan pendapatan hotel. Begitu pula dengan Hotel Indah Palace Yogyakarta, terutama di masa pandemi dimana tingkat hunian hotel cenderung menurun. Kebersihan kamar merupakan faktor penting bagi hotel ini untuk meyakinkan tamu bahwa Hotel Indah Palace Yogyakarta telah melakukan upaya-upaya terkait hygiene dan sanitasi kamar sehingga tamu tidak perlu khawatir tertular penyakit Covid-19 jika menginap di hotel ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data observasi dan wawancara. Secara khusus, observasi (pengamatan) dilakukan terhadap room attendant terkait penerapan standard operational procedure hygiene dan sanitasi. Sedangkan wawancara dilakukan pada Housekeeping Supervisor dan Room Attendant dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait pengoptimalan penerapan hygiene dan sanitasi di Hotel Indah Palace Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standard operational procedure hygiene dan sanitasi kamar oleh room attendant masih kurang baik, yang disebabkan karena minimnya jumlah ketersediaan alat dan bahan yang dibutuhkan dalam pembersihan kamar serta kurangnya kemampuan dan pengetahuan room attendant dalam menjalankan tugasnya berdasarkan SOP yang berlaku.

Kata Kunci: *Housekeeping, Hygiene dan Sanitasi, Room Attendant*

ABSTRACT

This study aims to determine the application of Standard Operational Procedure in maintaining room hygiene and sanitation at Hotel Indah Palace Yogyakarta. Housekeeping is one of the departments within the hotel that is responsible for the cleanliness, tidiness, and comfort of the rooms and the entire hotel area. Clean, comfortable, and tidy rooms are one of the important indicators in increasing the number of room occupancy and hotel revenue. Likewise with Hotel Indah Palace Yogyakarta, especially during the pandemic where hotel occupancy rates tend to decline. Room cleanliness is an important factor for this hotel to convince guests that Hotel Indah Palace Yogyakarta has made efforts related to room hygiene and sanitation so that guests do not have to worry about contracting the Covid-19 disease when staying at this hotel. This study used a qualitative approach with observation and interview data collection methods. In particular, observations were made to the room attendant regarding the application of standard operational procedures for hygiene and sanitation. While the interview was conducted on the Housekeeping Supervisor and Room Attendant by asking several questions related to optimizing the application of hygiene and sanitation at the Hotel Indah Palace Yogyakarta. The results showed that the application of standard operational procedures for room attendant hygiene and sanitation is still not good, which is caused by the lack of availability of tools and materials needed in room cleaning and the lack of room attendant skills and knowledge in carrying out their duties based on applicable SOPs.

Keywords: *Housekeeping, Hygiene and Sanitation, Room Attendant*

1. PENDAHULUAN

Salah satu elemen industri pariwisata yang turut mengalami penurunan pendapatan akibat pandemi Covid-19 adalah perhotelan. Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam perkembangan industri pariwisata, karena berfungsi sebagai tempat menginap para wisatawan yang datang selama mereka melakukan perjalanan wisata (Widyawati, 2011:74).

Hotel-hotel di Indonesia, termasuk di Yogyakarta, harus mengambil tindakan yang tepat dalam menghadapi situasi pandemi ini. Di masa pandemi, banyak hotel termasuk hotel-hotel di Yogyakarta, yang terpaksa mengurangi beberapa karyawan serta menurunkan industri harga kamar hotel agar tingkat okupansi terjaga dan operasional hotel dapat berjalan. Namun, banyak hotel yang mengalami kebangkrutan sebab tak dapat menemukan jalan keluar atas masalah menurunnya jumlah okupansi hotel akibat pandemi Covid-19.

CHSE merupakan program yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf (Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif) berupa penerapan protokol kesehatan yang berbasis pada Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment Sustainability (Kelestarian Lingkungan). Penerapan program ini yaitu dengan pemberian sertifikat CHSE untuk para pelaku usaha di industri pariwisata dan ekonomi kreatif. Dalam konteks perhotelan, sertifikasi CHSE penting untuk meningkatkan dan menjaga tingkat okupansi hotel. Penerapan program CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability) di hotel diantaranya adalah dengan menjalankan SOP (Standard Operational Procedure) protokol kesehatan seperti penempatan fasilitas cuci tangan, pemakaian masker yang baik, serta penyemprotan disinfektan serta selalu menerapkan hygiene dan sanitasi yang baik pada seluruh area hotel, terlebih pada lingkungan kamar tamu. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan program CHSE merupakan hal yang penting untuk dilakukan karena Hotel Indah Palace Yogyakarta belum mendapatkan sertifikasi CHSE. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan rasa kenyamanan dan kepuasan tamu yang baik selama menginap di hotel. Tamu

akan merasa puas apabila di dalam kamar terasa nyaman, aman, santai dan privasinya terjaga. (Rumekso, 2004 : 29).

Apabila kamar hotel bersih dan rapi maka tamu akan merasa puas, dan berpotensi untuk melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikan hotel pada orang lain. Hal ini mengindikasikan bahwa kebersihan dan kenyamanan kamar sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Sayangnya, saat ini dalam menjaga kebersihan kamarnya, Hotel Indah Palace Yogyakarta belum menerapkan prosedur hygiene dan sanitasi yang sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure). Salah satunya disebabkan oleh rendahnya jumlah pengadaan alat dan bahan untuk kebutuhan pembersihan kamar tamu di Hotel Indah Palace Yogyakarta yang mengakibatkan room attendant di Hotel Indah Palace Yogyakarta dalam menjalankan tugasnya harus mengambil langkah – langkah strategis dalam membersihkan kamar tamu hotel, sehingga jumlah guest supply yang tersedia di hotel dapat tercukupi dan kenyamanan kamar hotel dapat tercapai.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Covid-19

Covid-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan corona virus baru. ‘CO’ diambil dari corona, ‘VI’ virus, dan ‘D’ disease (penyakit). Sebelumnya, penyakit ini disebut ‘2019 novel corona virus’ atau ‘2019-nCoV.’ Virus Covid-19 adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) dan beberapa jenis virus flu biasa. Virus ini ditularkan melalui kontak langsung dengan percikan dari saluran napas orang yang terinfeksi (yang keluar melalui batuk dan bersin). Orang juga dapat terinfeksi karena menyentuh permukaan yang terkontaminasi virus ini lalu menyentuh wajahnya (mata, hidung, mulut). Covid-19 dapat bertahan di atas permukaan benda selama beberapa jam tetapi dapat dibunuh dengan disinfektan biasa. Dampak Covid-19 pada orang masih terus dipelajari oleh pihak yang meneliti setiap harinya. Lansia dan orang dengan gangguan kesehatan kronis, seperti diabetes dan penyakit

jantung, tampaknya lebih berisiko mengalami gejala-gejala yang parah. Virus ini bisa menjadi fatal pada sejumlah kecil kasus, yang sejauh ini lebih cenderung terjadi pada lansia dengan gangguan kesehatan sebelumnya (Suardana & Adjiananda, 2021).

2.2. Hotel

Kata “HOTEL” menurut Toha & Miyanto berasal dari kata HOSPITIUM (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata hospitium mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara Guest House dengan Mansion House (rumah besar), maka rumah-rumah besar disebut dengan HOSTEL. Hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang host, dan para tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh host (HOST HOTEL). Sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan permintaan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam hostel, dan kata hostel mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi Hotel (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Hotel menurut Rosdianti et al., adalah “salah satu jenis akomodasi wisata yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang datang berkunjung ke suatu daerah atau obyek wisata untuk dapat tinggal sementara waktu”. Hotel menurut Suardana & Wandani, “merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang atau wisatawan untuk memperoleh pelayanan menginap, makan, minum dan juga untuk melakukan event-event tertentu demi keuntungan bersama antara perusahaan dan konsumen. Hotel menjadi fasilitas penunjang yang sangat diperlukan wisatawan untuk menginap baik itu dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke suatu objek wisata. Sekarang ini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas- fasilitas lengkap untuk menarik para

wisatawan untuk menginap. Di satu sisi, pelayanan dalam hotel juga menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan (Noviastuti & Astuti, 2021).

Hotel merupakan hospitality industry yang bergerak di bidang jasa pelayanan keramah tamahan, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, maka prioritas utama pelayanan hotel, menurut Putri & Wicaksono yaitu:

1. Selalu bersikap ramah dan responsif terhadap tamu dengan melakukan standart greeting.
2. Karyawan / karyawan dituntut “Berpenampilan rapi dan bersikap profesional.
3. Briefing untuk menyampaikan hal-hal yang harus dikerjakan atau ada hal khusus yang berbeda dan juga dalam pembagian tugas masing-masing karyawan dan departemen yang terkait.
4. Pendidikan dan training terutama bagi karyawan baru atau peserta magang baru, pembekalan tentang fasilitas dan pelayanan yang dimiliki hotel secara umum, standar pelayanan hotel dan lainnya”.
5. Menyeleksi secara ketat bagi pemohon peserta magang.
6. Mencari masukan, kritik dan saran dari tamu baik secara lisan maupun tulisan.
7. Memberi pelayanan yang berbeda bagi pelanggan tetap Tamu yang menjadi pelanggan tetap merupakan keuntungan bagi perusahaan.
8. Menangani keluhan atau complain tamu dengan baik (Suardana & Nurhayati, 2019).

2.3. Housekeeping Department

Menurut Rumesko (2002:1) Housekeeping Departement juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet.

Menurut Bagyono Housekeeping berasal dari kata House yang berarti rumah dan keeping yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. Houskeeper adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara

rumah yang dalam ini adalah hotel. Housekeeping Departement adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Untuk menjaga kelancaran operasional sehari-hari dan supaya dapat menjangkau seluruh area tugasnya, Housekeeping dibagi dalam beberapa seksi:

1. Floor Section atau Room Section merupakan bagian housekeeping yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan kamar tamu.
2. Houseman Section/Public Area Section merupakan bagian Housekeeping yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel.
3. Linen/Uniform Seksi ini bertanggung jawab terhadap penyediaan, penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan linen yang di gunakan oleh departemen-departemen terkait, seperti Floor section, Banquet dan Food and Beverage Service, dan uniform atau seragam kerja seluruh karyawan hotel.
4. Laundry Seksi ini bertanggung jawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk Guest Laundry maupun House Laundry ataupun Uniform. Guest laundry adalah pakain tamu, sedangkan house laundry adalah linen yang di gunakan housekeeping maupun departemen lain seperti banquet dan food and beverage service, serta penanganan uniform atau pakaian seragam kerja untuk seluruh karyawan hotel.
5. Pool Attendent Seksi ini bertanggung jawab dalam memelihara kebersihan, kerapian dan keindahan kolam renang agar selalu bersih dan membuat para tamu yang akan renang menjadi nyaman. Serta menjaga area di sekitar kolam renang agar selalu rapi dan bersih.
6. Florist Florist adalah suatu bagian dari housekeeping departement yang bertugas dalam merangkai bunga yang akan digunakan oleh hotel dan juga menerima

pesanan rangkaian bunga atau buket dari luar area hotel.

7. Gardener Gardener adalah salah satu bagian dari housekeeping departement yang bertugas merawat dan menata tanaman atau bunga di area hotel agar tercipta suasana nyaman dan sejuk di setiap area hotel (Putri & Wicaksono, 2015).

2.4. Hygiene dan Sanitasi

Hygiene menurut Depkes RI adalah “usaha kesehatan prevfentif yang menitik beratkan kegiatannya kepada usaha kesehatan individu. Dalam melaksanakan hygiene dan sanitasi pengolah makanan dapat dipengaruhi oleh tindakan atau praktik hygiene pengolah, perilaku ini dalam upaya kebersihan diri maupun lingkungan”. Hygiene menurut suyono adalah “salah satu usaha pencegahan penyakit yang menitikberatkan aktifitasnya pada usaha-usaha kebersihan/kesehatan dan keutuhan makanan. Peranan hygiene dan sanitasi makanan sangat penting khususnya apabila telah menyangkut kepentingan umum”. Hygiene menurut Surono dkk “(berasal dari nama dewi kesehatan Yunani, Hygieia) biasa diartikan sebagai “kebersihan”, tetapi dalam arti luas hygiene mencakup semua keadaan dan praktek, pola hidup, kondisi tempat dan lain sebagainya di sepanjang rantai produksi, yang diperlukan untuk menjamin keamanan pangan” (Noviastuti & Putranti, 2021).

Menurut Surono dkk sanitasi dalam industri makanan berarti membersihkan seluruh permukaan baik lantai, meja dan peralatan, maupun pekerja yang bersentuhan dengan produk makanan melalui perlakuan yang efektif dalam memusnahkan mikrobial yang membahayakan kesehatan masyarakat, dan secara substansial mengurangi jumlah mikrobial yang tidak diinginkan lainnya, tapi tanpa mengganggu keamanan makanan bagi konsumen. Menurut Richard dalam Rakhmawati & Hadi sanitasi makanan ditujukan untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu kesehatan, mulai dari makanan itu sebelum diproduksi, selama dalam proses pengolahan, pengangkutan, penyimpanan, sampai pada penyajian/pendistribusian sehingga makanan dan minuman tersebut siap dikonsumsi. Ini berarti usaha sanitasi dilakukan

pada tiap tahap produksi (Noviastuti & Putranti, 2021).

2.5. Kepuasan

Kepuasan menurut Kotler dalam AS & Atalina adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Menurut Supranto dalam Novrianto, Pelanggan harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan kerugian (Suardana, 2020).

Menurut Mowen & Minor kepuasan (*satisfaction*) sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan tamu / konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan / mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Selanjutnya Kotler memiliki definisi tentang kepuasan, yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang (Noviastuti & Setyawan, 2020).

Menurut Widjaja dalam Rohaeni & Marwakepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah

dipakai. Menurut Ismail dan Haron dalam Sulistyawati & Seminari Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan (Suardana & Sari, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif di mana dalam penelitian ini mendeskripsikan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan tanpa mengadakan perubahan pada masing-masing variabel penelitian. Dalam hal ini subjek penelitian berjumlah 3 orang yang terdiri dari Housekeeping Supervisor, 2 Room Attendant. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Housekeeping Supervisor, 2 Room Attendant. tentang penerapan, kendala, serta cara mengatasi permasalahan pada SOP hygiene dan sanitasi di Hotel Indah Palace Yogyakarta.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hotel Indah Palace Yogyakarta

Hotel Indah Palace Yogyakarta merupakan hotel berbintang tiga dari Indah Palace Grup yang berasal dari Solo. Indah Palace Grup memiliki beberapa hotel dan usaha lainnya, seperti Hotel Indah Palace Yogyakarta, Hotel Indah Palace Solo, Grand Rosela Hotel Yogyakarta, Pondok Indah Tawangmangu, Niekmat Rasa Bistro & Catering serta Properti Jati Jepara. Pada bulan Juni 2007 Bapak Drs. Soebandono, pengusaha asal Solo membeli Hotel Ayodya, yang kemudian dilakukan perubahan pada semua konsep, struktur bangunan dan nama hotel menjadi Hotel Indah Palace Yogyakarta. Saat itu Hotel Indah Palace dipimpin oleh Ibu Diana Novi Rahayu. Setelah pemindahan Ibu Novi ke Solo, Hotel Indah Palace Yogyakarta dipimpin oleh Bapak Harry Lesto Hadi yang dilanjutkan oleh ibu Mintiarti.

Hotel Indah Palace mengalami banyak perubahan mulai dari renovasi kamar hingga ruang pertemuan, renovasi tersebut untuk mewujudkan konsep jawa modern oleh ibu Widya Puji Asri. Tamu yang memasuki hotel akan disambut dengan musik jawa, dalam perjalanan menuju resepsionis, tamu dapat

langsung melihat taman, arsitektur Jawa serta joglo yang menjadi ciri khas dari Hotel Indah Palace Yogyakarta. Sebagian tamu yang menginap di hotel ini merupakan tamu asing, selain untuk mengenal kebudayaan Jawa, mereka juga mencari sesuatu yang berbeda dari hotel kebanyakan yang berkonsep gedung.

Hotel Indah Palace Yogyakarta menyajikan kamar dengan fasilitas lengkap. Akses internet tersedia di setiap kamar dan seluruh area hotel, fasilitas-fasilitas lainnya seperti, restoran menghadirkan berbagai masakan lokal maupun internasional, kolam renang, ruang pertemuan dan joglo. Hotel Indah Palace Yogyakarta terletak di selatan pusat kota berdekatan sekitar 200 meter dengan kampung wisata Prawirotaman yang terkenal sebagai pusat tamu asing, restoran-restoran, dan bar-bar di Yogyakarta. Hotel dijangkau dalam 15 menit berkendara dari Jalan Malioboro dan 30 menit berkendara dari Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta.

Hotel Indah Palace Yogyakarta memiliki 26 kamar yang bernuansa Jawa modern, dengan pemilihan warna yang terkesan casual.



Gambar 1. Superior Room Hotel Indah Palace Yogyakarta
(sumber: data penelitian)



Gambar 2. Deluxe Room Hotel Indah Palace Yogyakarta
(sumber: data penelitian)



Gambar 3. Super Deluxe Room Hotel Indah Palace Yogyakarta
(sumber: data penelitian)

Untuk memenuhi kebutuhan makan & minum tamu hotel, Hotel Indah Palace Yogyakarta memiliki restoran yang menghadirkan masakan Indonesia dan internasional serta evening tea yang tersedia di hotel pada pukul 17.00 - 19.00 WIB. Evening tea adalah hidangan makanan ringan seperti kue-kue tradisional, teh, air jahe yang disediakan di Joglo, tamu dapat menikmati hidangan dengan menonton tv, menikmati malam dengan alunan tembang Jawa, lampu-lampu kuning, serta view taman yang asri.

4.2. Pedoman Umum Room Attendant dalam Menjalankan Tugasnya

Room Attendant adalah staff yang bertugas atau bekerja di bidang pelayanan kamar hotel yang harus dilakukan secara potensial. Potensial yang dimaksud dalam penelitian ini adalah staff tersebut memiliki kinerja yang baik dan memiliki Personal Hygiene yang baik. Oleh sebab itu para room attendant ini memegang peranan penting di dalam memberikan kepuasan pada tamu dan meningkatkan tingkat kedatangan tamu di Hotel Indah Palace Yogyakarta.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, Hotel Indah Palace Yogyakarta room attendant Hotel Indah Palace Yogyakarta secara umum telah menerapkan pedoman umum dalam menjalankan tugasnya sebagai petugas kebersihan kamar hotel. Dalam menjalankan tugasnya, beberapa pedoman yang harus dianut oleh room attendant adalah sebagai berikut:

1. Attractive (Daya tarik)
Tampilan staff yang rapi dan bersih. Tata letak furniture yang rapi dan menarik serta dekorasi dalam kamar yang membuat nyaman dan tamu betah.

2. Safety (Rasa aman)
Pengetahuan akan pemakaian chemical dan alat kebersihan sehingga terhindar dari kecelakaan.
3. Make a good & Friendly Atmosphere
Kendati secara langsung melayani tamu tetapi dari hasil pekerjaan seluruh personal housekeeping tercipta suasana yang akrab dan penuh rasa kekeluargaan. Housekeeping membangun a home away from home sehingga para tamu tidak merasa asing selama berada di hotel.
4. Hospitality (Ramah-tamah, aman dan nyaman)
Personil Housekeeping mulai dari bawah sampai ke jenjang atas memiliki sikap hospitality yang tinggi karena yang dinilai terutama dari tamu hotel ialah keramah-tamahan.
5. Responsibility (Bertanggung jawab)
Karyawan Housekeeping adalah orang dengan rasa tanggung jawab yang tinggi serta tidak pernah mengelak dari tanggung jawab tersebut. Semua tugas dilaksanakan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan (SOP).
6. Cooperation (Kerja sama)
Semua personil tata graha sangat menyadari kordinasi kerja dengan baik maka apapun pekerjaan yang dilakukan akan sulit mencapai hasil yang diharapkan. Kerjasama diperlukan agar pekerjaan bisa berjalan lancar. Juga saling membantu sesama petugas housekeeping.

4.3. Penerapan Prosedur Hygiene dan Sanitasi pada Kamar Hotel Indah Palace Yogyakarta

Kamar merupakan suatu bagian dari hotel yang sangat penting bagi para wisatawan yang datang untuk berlibur atau sedang dalam tugas kerja. Dengan adanya sistem akomodasi ini diharapkan tamu dapat menginap dengan tenang aman dan nyaman selain itu kebutuhan hygiene dan sanitasi para wisatawan dapat terjaga, hal ini berguna agar para tamu dapat menjaga kebersihan diri dan lingkungannya selama berwisata ataupun berbisnis. Kamar yang bersih menunjukkan kesungguhan hotel dalam menciptakan kebersihan, keamanan dan kenyamanan untuk para tamu.

Untuk menjaga standar kerja, para room attendant di Hotel Indah Palace Yogyakarta harus mengikuti prosedur secara rinci mengenai kebersihan kamar tamu. Dengan pendekatan yang sistematis karyawan dapat menghemat waktu dan energi dengan hasil yang memuaskan tamu, yaitu kamar yang bebas dari aroma yang tidak sedap, bersih, dan saat disentuh tidak ada kotoran atau debu yang menempel. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan konsep sanitasi kamar di Hotel Indah Palace Yogyakarta meliputi :

1. Kebersihan umum
Kamar selalu dibersihkan dari debu, zat kimia bahkan lumut, jamur atau kuman. Debu dapat dibersihkan dengan cara menyapu dan membersihkan ruangan termasuk perabotan kamar yang ada secara rutin. Kotoran yang disebabkan oleh zat kimia misalnya noda-noda pada lantai, dinding, taplak meja dan lain-lain dibersihkan dengan memakai zat kimia tertentu yang dapat dipakai untuk menghilangkan noda-noda tersebut. Sedangkan kotoran yang disebabkan oleh lumut atau cendawan biasanya muncul apabila ruangan tersebut dalam keadaan lembab. Hal ini dapat dicegah dengan mencari sumber terjadinya kelembaban tersebut kemudian diperbaiki. Kebersihan dan standar fasilitas kamar juga perlu diperhatikan.
2. Penerapan SOP pembersihan kamar.
Untuk mendukung konsep sanitasi di kamar hotel, maka housekeeping department memiliki standard operational procedure (SOP) yang wajib diikuti oleh room attendant.
3. Penerapan program CHSE oleh room attendant.
Tingkat hygiene dan sanitasi hotel merupakan hal yang sangat wajib di perhatikan mengingat di masa pandemi ini kebersihan merupakan konsen utama bagi semua sektor. Penyemprotan desinfektan di lakukan di seluruh permukaan benda di dalam kamar tamu, namun hal ini jarang di lakukan karena minimnya ketersediaan desinfektan di Hotel Indah Palace Yogyakarta. Pergantian linen seperti pillow case, bed cover, dan juga blanket rutin dilakukan setiap sekali pakai, tetapi

penerapan di Hotel Indah Palace Yogyakarta linen yang kotor dan berbau saja lah yang di ganti, untuk linen yang masih bersih dan tidak berbau akan di gunakan kembali dengan menyemprotkan sedikit pengharum. Menyediakan fasilitas handsanitizer di dalam kamar tamu, Hotel Indah Palace Yogyakarta menyediakan fasilitas ini tidak di dalam kamar tamu melainkan di area kooridor kamar tamu. Rutin membersihkan dan menjaga kebersihan filter udara pada AC di dalam kamar tamu, hal ini jarang dilakukan oleh room attendant biasanya tugas dalam perawatan alat elektronik seperti AC dan TV diserahkan kepada pihak engineering department.

4. Penerapan SOP sesudah pembersihan kamar

Pada tahapan ini, room attendant mengecek ulang kamar yang sudah dibuat bersih supaya kamar itu sesuai standar serta merapikan peralatan yang telah digunakan.

5. Penerapan *Personal Hygiene Staff*

Room attendant dalam menjalankan segala aktivitasnya diperlukan kondisi tubuh yang sehat karena room attendant tidak mungkin dapat bekerja dalam keadaan sakit yang nantinya dapat berakibat buruk, yakni dapat memperparah jiwa kondisi kesehatan orang tersebut dan dapat membuat hasil kerja tidak optimal.

a. Room attendant di Hotel Indah Palace Yogyakarta sudah mematuhi peraturan SOP tentang tatanan rambut dengan baik serta selalu memperhatikan kebersihan rambut mereka.

b. Dalam penerapannya room attendant selalu memperhatikan kebersihan kulit mereka dengan rutin mandi sebelum berangkat bekerja dan apabila terdapat luka pada bagian kulit room attendant selalu menutupnya dengan perban luka agar tetap menjaga kebersihan diri dan menghindari dari berbagai bakteri yang dapat masuk melalui luka tersebut.

c. SOP kebersihan gigi juga telah diterapkan oleh room attendant dengan baik, sebagai mana mesti nya menjadi room attendant harus selalu merawat dan menjaga gigi mereka dengan menggosok gigi setiap hari sebanyak

tiga kali sehingga dapat menambah kesan baik kepada tamu yang menginap di Hotel Indah Palace Yogyakarta.

d. Kebersihan tangan penting sekali untuk diperhatikan sebab dengan menjaga kebersihan tangan, kita sudah berusaha untuk mencegah bahaya dari bakteri maupun virus yang dapat masuk ke tubuh kita. Room attendant telah menjalankan SOP kebersihan tangan dengan baik karena ketika mereka selesai mengerjakan sesuatu mereka selalu mencuci tangan mereka dan juga memperhatikan kebersihan kuku mereka tetap pendek dan selalu bersih dari kotoran.

e. Dalam kebersihan dan penggunaan seragam room attendant di Hotel Indah Palace Yogyakarta telah menerapkan SOP dalam pemakaian seragam yang baik, bersih dan tidak bau. Room attendant selalu menjaga kebersihan pakaiannya ketika membersihkan kamar tamu dan selalu mengganti seragam setiap harinya

f. Room attendant di Hotel Indah Palace Yogyakarta selalu memperhatikan kebersihan badannya dengan mandi sebelum berangkat bekerja dan mandi setelah selesai bekerja, hal ini dilakukan untuk menjaga kebersihan badan dan menghindari dari kemungkinan penyakit.

6. Penerapan *Personal Grooming Staff*

Kata grooming berarti penampilan yang rapi, serasi, dan harmonis. Dalam kata penampilan (appearance) tercakup aspek keadaan fisik tubuh, tata rias, sedemikian rupa sehingga menghasilkan penampilan yang serasi dan rapi. Tidak ada wisatawan yang senang dilayani dengan karyawan yang kurang rapi. Penampilan yang rapi, serasi, dan bersih dapat menyenangkan orang yang diajak berbicara atau dilayani. Standar personal grooming room attendant di Hotel Indah Palace Yogyakarta.

a. Room attendant yang bertugas wajib memakai seragam sesuai dengan ketentuan.

b. Seragam yang digunakan harus rapi, bersih, dan juga harum.

- c. Memperhatikan kebersihan badan dengan mandi sebelum berangkat bekerja.
- d. Memperhatikan kebersihan gigi, kuku, rambut, dan telinga.
- e. Selalu mencuci tangan setiap selesai mengerjakan tugas dalam membersihkan kamar.

Dalam penerapannya room attendant telah menjalankan SOP personal grooming dengan baik sehingga memberikan kesan baik kepada tamu yang menginap. Dan juga tidak di temukannya permasalahan atau komplain dari tamu mengenai personal grooming room attendant di Hotel Indah Palace Yogyakarta. Personal grooming dan personal hygiene merupakan faktor yang saling terkait berkenaan dengan konsep hygiene dan sanitasi room attendant di Hotel Indah Palace. Personal Hygiene lebih menitik beratkan pada aspek kesehatan dan kesan sehat, sedangkan personal grooming lebih menitik beratkan pada aspek kerapian penampilan seseorang. Kedua faktor tersebut, oleh Hotel Indah Palace Yogyakarta dituangkan ke dalam aturan atau “Standart Operational Prosedure (SOP)” dalam penampilan karyawan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan.

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan standard operational procedure terkait hygiene dan sanitasi kamar di Hotel Indah Palace Yogyakarta oleh room attendant telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai bentuk kesadaran room attendant sebagai petugas pembersihan kamar terutama di masa pandemi ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap “Penerapan Standard Operational Procedure Oleh Room Attendant Dalam Menjaga Hygiene Dan Sanitasi Kamar di Hotel Indah Palace Yogyakarta”, bahwa secara umum penerapan SOP room attendant meliputi 6 hal yaitu:

1. Personal hygiene

Dalam penerapannya, room attendant di Hotel Indah Palace Yogyakarta sudah menjaga hygieneitas pribadi selama bekerja

dengan baik. Apabila salah satu room attendant tidak dapat hadir di kareakan sakit maka tugas room attendant tersebut akan di gantikan oleh room attendant yang lain, bisa juga dengan membuka lowongan casual untuk mendapatkan tambahan jumlah tenaga kerja.

2. Personal grooming

Penerapan grooming oleh room attendant sudah berjalan baik dan tidak ada kendala dalam pelaksanaannya.

3. SOP persiapan awal

Persiapan awal room attendant dalam menjalankan tugasnya telah sesuai dengan SOP (standart operational procedure) yang berlaku. Namun masih ada beberapa kakurangan seperti tidak mengenakan sarung tangan dan face shield.

4. SOP pembersihan kamar

Penerapan SOP pembersihan kamar belum terlaksana secara baik, hal ini disebabkan karena minimnya ketersediaan alat dan bahan yang dibutuhkan room attendant dalam membersihkan kamar, seperti: ketersediaan linen, ketersediaan guest supplies, ketersediaan chemical pembersih kamar mandi.

5. SOP sesudah kamar dibersihkan

Room attendant masih memiliki kekurangan dalam menerapkan SOP setelah pembersihan kamar yaitu pembersihan peralatan yang telah digunakan. Hal ini sering terjadi karena sikap abai akan SOP dalam pembersihan peralatan housekeeping setelah digunakan.

6. Penerapan CHSE

Penerapan program CHSE di Hotel Indah Palace Yogyakarta masih perlu di tingkatkan dengan lebih memperhatikan fasilitas cuci tangan, perawatan kebersihan alat elektronik, dan juga pergantian linen yang telah dipakai.

5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan diatas, maka penulis mengemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Room Attendant harus memiliki pengetahuan yang luas, berkepribadian menarik, jujur serta teliti.
2. Perlu memperhatikan hygiene dan sanitasi pada kamar hotel agar tamu merasa

nyaman, betah sehingga ingin berkunjung kembali.

3. Hygiene dan sanitasi perlu dilaksanakan untuk itu room attendant di tuntut mengetahui pentingnya pelaksanaan hygiene dan sanitasi agar pelaksanaan berlangsung dengan baik, terciptanya kebersihan dan kesehatan yang selalu di pelihara.
4. Pihak manajemen hotel diharapkan dapat memperhatikan kembali tentang ketersediaan alat dan bahan di seluruh departmen terutama pada department housekeeping.
5. Tingkatkan kualitas pelayanan dan juga SOP (Standard Operational Procedure) sesuai dengan protokol kesehatan yang telah di tetapkan oleh Kementrian Kesehatan dan Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang disebut dengan CHSE (Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability). Sehingga Hotel Indah Palace Yogyakarta dapat memiliki kesempatan untuk mendapatkan sertifikasi CHSE dari Kemenparekraf. Dengan itu jumlah tamu yang akan menginap akan semakin bertambah.

DAFTAR PUSTAKA

- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Noviastuti, N., & Setyawan, L. (2020). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE DI HAPPY PUPPY KARAOKE KELUARGA SETURAN YOGYAKARTA. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(2), 51–60.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). USAHA FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM MENINGKATKAN REVENUE DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(1), 27–35.
- Noviastuti, N., & Putranti, R. E. (2021). Penerapan Hygiene dan Sanitasi Dalam Proses Penyimpanan dan Pengelolaan Bahan Baku Makanan di Dapur Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(2), 33–43.
- Putri, E. D. H., & Wicaksono, F. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(2), 46–55.
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja Waiter / Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta). *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 2(2), 13–19. <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Suardana, I. K. (2020). PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI ABHAYAGIRI RESTAURANT YOGYAKARTA. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 1–12.
- Suardana, I. K., & Sari, I. N. (2021). PERAN PASTRY DAN BAKERY TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI TOKO DELI HOTEL MAJAPAHIT SURABAYA. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(1), 36–44.
- Suardana, I. K., & Adjiananda, A. D. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(2), 14–32. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara>
- Widyawati. (2011). “Hygiene dan Sanitasi Umum dan Perhotelan”. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rumekso. (2002). “Housekeeping Hotel”. ANDI