

**TINJAUAN SEORANG ROOMBOY DALAM MELAKSANAKAN PEMBERSIHAN  
KAMAR DI ARION SWISS-BEL HOTEL BANDUNG  
REVIEW A ROOMBOY OR PLANING CLEANING ROOM IN ARION SWISS-BEL  
HOTEL BANDUNG**

Alfonsus Anra Elmawan<sup>1</sup>, Umi Sumarsih<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[AlfonsusAnra@gmail.com](mailto:AlfonsusAnra@gmail.com),

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penyajian Roomboy dalam pembersihan kamar. Departemen ini bertanggung jawab membersihkan merapihkan kamar tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan keindahan dan kenyamanan. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa peralatan dan perlengkapan yang kurang memadai yang akan mempengaruhi kinerja operasional maupun waktu. Dalam operasional hotel sering sekali terjadi perebutan peralatan dalam pembersihan. Masalah ini dapat ditanggulangi dengan mengadakan penambahan pembelian perlengkapan dan penghematan biaya.

**kata Kunci:** operasional, waktu

**Abstract**

*This study aims to identify and analyze the presentation of Room Boy in the cleaning room. The department is responsible for cleaning the guest room merapihkan professional manner in order to get the beauty and convenience. The method used is observation, interview and literature study. Results from this study indicate that there is some equipment and supplies insufficient that will affect the performance of operational and time. In hotel operations often occurs seizure in the cleaning equipment. This problem can be overcome by making the purchase of additional equipment and cost savings.*

**Key words:** operational, time

**Keywords:** Guest Relation Officer (GRO), Front Office

---

**1. PENDAHULUAN**

Pembangunan Pariwisata nusantara dilaksanakan sejalan dengan upaya memupuk rasa cinta dan kebanggaan serta menanamkan jiwa semangat dan nilai-nilai luhur bangsa dalam rangka lebih memperkokoh persatuan dan kesatuan nasional, terutama dalam bentuk menggalakkan pariwisata dalam negeri dengan lebih meningkatkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan pariwisata.

Daya tarik Indonesia sebagai Negara tujuan wisata mancanegara perlu ditingkatkan melalui upaya pemeliharaan benda dan khasanah bersejarah yang mengembangkan ketinggian budaya dan kebesaran bangsa serta di dukung dengan promosi yang memikat.

Salah satu unsur penting dalam kegiatan pariwisata adalah fasilitas akomodasi dalam bentuk bangunan atau hotel. Hal ini merupakan komponen yang memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang pariwisata khususnya di Negara Indonesia, disamping industri yang berkembang di bidang kepariwisataan yang lainnya.

Perkembangan hotel-hotel di Indonesia pun makin meningkat, khususnya di kota Bandung. Itu terbukti dengan makin meningkatnya jumlah hotel-hotel baik yang sudah beroperasi maupun hotel-hotel yang baru berdiri. Dikarenakan kota Bandung merupakan salah satu kota yang tempat-tempat pariwisata yang menarik diantara kota-kota lainnya yang ada di Indonesia.

<sup>1</sup>Nama Mahasiswa

<sup>2</sup>Nama Dosen Pembimbing

Didalam hotel terdapat beberapa departemen, yang mempunyai tugas masing-masing dan saling berhubungan erat, antara lain, front office, Housekeeping, F&B service, F&B Product, Marketing, Accounting, HRD. Untuk itu lah hal yang melatar belakangi dan mendorong peneliti sehingga diangkatnya permasalahan ini menjadi sebuah judul karya akhir yang ditindak lanjuti dalam sebuah kegiatan penelitian dimaksudkan untuk menganalisa, mengetahui, serta menyelidiki tentang tinjauan seorang

Roomboy dalam melaksanakan pembersihan kamar di Arion Swiss-bel hotel bandung.

## 2. IDENTIFIKASI MASALAH

Sesuai dengan judul yang dipilih identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan Supervisor terhadap Roomboy dalam pembersihan kamar ?
2. Bagaimana standart penggunaan peralatan di Arion Swiss-bel Hotel ?
3. Bagaimana prosedur pelaksanaan kerja Roomboy dalam membersihkan kamar di Arion Swiss-bel Hotel Bandung ?

## 3. METODE

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif dengan mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berkaitan dengan masalah yang diidentifikasi

Untuk mendapatkan data, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut :

### 1. Obsevasi

Ditujukan kepada Supervisor yang bekerja di Arion Swiss-bel Hotel Bandung sebanyak 3 orang.

### 2. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab dengan orang – orang yang terkait dengan masalah yang dibahas pada karya akhir ini.

### 3. Studi Kepustakaan

Untuk bahan – bahan perbandingan dan menunjang pembuatan tugas akhir ini penulis mendapatkan teori – teori dari beberapa buku yang ada kaitannya dengan objek yang ditinjau dengan judul penelitian.

## 4. TINJAUAN PUSTAKA

Housekeeping department atau bagian housekeeping dapat diartikan sebagai departemen rumah tangga suatu hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan kerapihan, dan kenyamanan suatu hotel yang meliputi semua ruangan di Hotel. Sedangkan menurut Yana Setiawan yaitu :

“Hotel merupakan salah satu fasilitas yang sangat penting untuk menunjang kelancaran aktifitas kehidupan selain sebagai tempat peristirahatan, fungsi hotel dapat menjadi luas, seperti untuk tempat rapat atau rekreasi.”

Housekeeping department atau bagian housekeeping dapat diartikan sebagai departemen rumah tangga suatu hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan kerapihan, dan kenyamanan suatu hotel yang meliputi semua ruangan di Hotel.” (Yana, 2010: 1)

*Housekeeping* atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapihan, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. (yayuk, 2006: 11)

Sebagian besar departemen Housekeeping bertanggung jawab membersihkan area berikut; ruang tamu, koridor, area kolam dan teras belakang, kantor manajemen, area gudang, ruang linen dan jahit, ruang laundry dan area *back of the area house*, seperti ruang loker karyawan. (bagyono, 2006: 6)

### A. Pengertian *Roomboy / Floor Section*

B. *Roomboy / Floor Section* adalah salah satu jabatan di Housekeeping yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu merapihkan kamar dihotel, oleh sebab itu *Roomboy /*

*Floor Section* membutuhkan departemen *Frount Office* yang mampu berkomunikasi dan menjual kamar pada para tamu.

C. Tugas dan Tanggung Jawab *Roomboy / Floor Section*

*Roomboy / Floor Section* juga memiliki tugas dan tanggung jawab harian yaitu :

1. Selalu hadir ditempat kerja tepat waktunya.
2. Menyiapkan perlengkapan tamu, linen, dan peralatan kerja.
3. Menyiapkan kunci kamar.
4. Membersihkan kamar tidur tamu.
5. Membersihkan kamar mandi.
6. Mengurus cucian tamu dikamar untuk disampaikan ke valet.
7. Menangani linen bersih dan kotor.
8. Menangani guest supplies dan obat pembersih.
9. Melaporkan status kamar yang menjadi tanggung jawabnya.
10. Melaporkan kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu yang hilang atau tertinggal sebagai lost and found.
11. Melaporkan peralatan dan perlengkapan kamar yang rusak.
12. Melaporkan perpindahan kamar.
13. Melaporkan jika ada tamu yang sakit dikamar.

a. Hubungan Kerja *Housekeeping* Dengan Departmen Lain

Untuk mencapai kelancaran operasional kerja *Housekeeping* diperlukan jalinan kerjasama dengan departemen lain yaitu :

1. Hubungan dengan bagian *Front Office* dalam hal menginformasikan kamar yang siap di jual
2. Hubungan dengan bagian *Room Service* dalam hal mempersiapkan & mengirim buah atau kue ulang tahun untuk tamu VIP, *long staying* ataupun tamu yang berulangtahun.
3. Hubungan dengan bagian *Engineering* dalam hal memperbaiki kamar tamu
4. Hubungan dengan bagian Sekretaris GM dalam hal mempersiapkan *welcome letter* yang ditandatangani oleh GM.

b. Prosedur merapikan kasur (*Making the bed*)

1. Periksa kebersihan bed pad, ganti bila kotor.
2. Letakkan sheet pertama di tengah bed, kemudian kunci masing-masing sudutnya dengan membentuk sudut 45 derajat.
3. Letakkan duvet cover seperti sheet pertama, ujung atas duvet sejajar dengan tepi bed, kemudian rapikan hingga terlihat kencang.
4. Letakkan bantal yang sudah dipasang sarung bantal pada ujung bed dekat head board.
5. Letakkan bed runner sebelah bawah dari bed.

5. DATA DAN PEMBAHASAN

a. Tanggapan Supervisor Terhadap *Roomboy* Dalam Pembersihan Kamar

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis yang disajikan pada tabel di bawah ini:

TABEL 3.2  
TANGGAPAN SUPERVISOR TERHADAP ROOMBOY DALAM PEMBERSIHAN KAMAR DI  
ARION SWISS-BEL HOTEL BANDUNG

(N = 2)

NO	PERTANYAAN	SANGAT BAIK		BAIK		KURANG		SANGAT KURANG	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Bagaimana kinerja Roomboy di Hotel Arion Swiss-Belhotel Bandung ?	-	-	1	50	-	-	-	-
2	Bagaimana dengan ruang lingkup Roomboy di Hotel Arion Swiss-Belhotel Bandung ?	-	-	1	50	-	-	-	-
3	Apakah kebutuhan perlengkapan yang tersedia bagi Roomboy sesuai standar di dalam kamar ?	-	-	-	-	2	100	-	-
4	Apakah tata letak Roomboy pada perlengkapan kamar menunjang terhadap alur kerja pada tingkat kesibukan yang tinggi ?	-	-	1	50	-	-	-	-

Keterangan : N = jumlah supervisor, f = jumlah, % = persentase

Sumber : Hasil Olahan Wawancara di Departement Housekeeping Arion Swiss-bell Bandung

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa supervisor, bahwa kinerja Roomboy di Hotel sudah cukup baik, dinyatakan oleh 1 orang supervisor (50%). Untuk ruang lingkup Roomboy cukup baik, dinyatakan oleh 1 orang supervisor (50%), lalu kebutuhan perlengkapan yang tersedia bagi Roomboy sesuai standar di dalam kamar terkadang kurang memadai di karenakan kekurangan biaya di Hotel tersebut, dinyatakan oleh 2 orang karyawan (100%), dan tentang tata letak Roomboy pada perlengkapan kamar menunjang terhadap alur kerja pada tingkat kesibukan yang tinggi adalah sangat baik di karenakan konsepnya yang sangat baik sesuai dengan mutu, di nyatakan oleh 1 orang karyawan (50%).

TABEL 3.3

## TANGGAPAN KARYAWAN TERHADAP ROOMBOY DALAM PEMBERSIHAN KAMAR DI ARION SWISS-BEL HOTEL BANDUNG

(N = 6)

NO	PERTANYAAN	SANGAT BAIK		BAIK		KURANG		SANGAT KURANG	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Bagaimana kinerja Roomboy di Hotel Arion Swiss-Belhotel Bandung ?	-	-	4	67	-	-	-	-
2	Bagaimana dengan ruang lingkup Roomboy di Hotel Arion Swiss-Belhotel Bandung ?	-	-	3	50	-	-	-	-
3	Apakah kebutuhan perlengkapan yang tersedia bagi Roomboy sesuai standar di dalam kamar ?	-	-	-	-	5	83	-	-
4	Apakah tata letak Roomboy pada perlengkapan kamar menunjang terhadap alur kerja pada tingkat kesibukan yang tinggi ?	-	-	6	100	-	-	-	-

Keterangan : N = jumlah karyawan, f = jumlah, % = persentase

Sumber : Hasil Olahan Wawancara di Departement Housekeeping Arion Swiss-bell Bandung

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa karyawan, bahwa kinerja Roomboy di Hotel sudah cukup baik, dinyatakan oleh 4 orang karyawan (67%). Untuk ruang lingkup Roomboy cukup baik, dinyatakan oleh 3 orang karyawan (50%), lalu kebutuhan perlengkapan yang tersedia bagi Roomboy sesuai standar di dalam kamar terkadang kurang memadai di karenakan tidak terpenuhinya kebutuhan peralatan dalam operasional di Hotel tersebut, dinyatakan oleh 5 orang karyawan (83%), dan tentang tata letak Roomboy pada perlengkapan kamar menunjang terhadap alur kerja pada tingkat kesibukan yang tinggi adalah sangat baik di karenakan konsepnya yang sangat baik sesuai dengan mutu, di nyatakan oleh 6 orang karyawan (100%)

#### b. Prosedur Pengecekan Kamar

Pada tahap ini, *room attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar.

Adapun prosedur pengecekan meliputi :

1. Kebersihan merupakan tujuan dari proses pembersihan, target kebersihan termasuk wall, furnitures, paintings, lamps, floor, linen, dan ceiling.
2. Kerapihan merupakan pengaturan terhadap semua peralatan didalam kamar agar tertata baik dan rapi agar kelihatan menarik.
3. Kelengkapan merupakan proses pengecekan terhadap semua amenities dan linens yang menjadi standar dari kamar tersebut dilengkapi setelah dipakai oleh tamu.
4. Kerusakan bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan di kamar dapat berfungsi dengan baik, misalnya lampu yang mati, remot control, furniture yang tergores, dan lain-lain.
5. Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. kamar yang baik adalah “fresh” bukan bau rokok, bau parfum, dan lain-lain.

## 6. SIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian pada bab-bab sebelumnya mengenai permasalahan yang terjadi di Hotel Arion Swiss-bel Hotel Bandung tepatnya yaitu di *Roomboy* Tata Graha, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penilaian kerja yang dilakukan oleh penulis terhadap pembersihan kamar seorang Roomboy menurut Supervisor menyatakan bahwa operasional hotel cukup baik, akan tetapi ada beberapa aspek yang tidak memenuhi mutu dan standar yang ada yang membuat ada beberapa keluhan yang di kemukakan oleh Tamu tersebut.
2. Standar penggunaan peralatan maupun perlengkapan di Hotel tersebut sangat bagus krna memberikan informasi dari peralatan yang tersedia maupun cara perawatan kepada para karyawan Housekeeping demi kelangsungan operasional kerja.
3. Bahwa prosedur kerja Roomboy dalam pembersihan area hotel baik di kamar maupun area Hotel lainnya cukup memuaskan yang memberikan kesan baik bagi tamu tersebut.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Yuyuk Sri Perwani. 2006. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yana Setiawan. 2010. Dasar-Dasar Housekeeping. Bandung: CV. Armico
- Bagyono. 2006. Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung: Alfabeta. cv.

jenis-jenis peralatan pembersih *.Housekeeping* . [online] Tersedia :  
<http://smipusi.blogspot.com/2011/01/jenis-jenis-peralatan-pembersih.html> Diakses

pada : 10 July 2015

#### 8. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dewan redaksi jurnal atas dimuatnya artikel hasil penelitian ini.

