

PENGUNAAN PERALATAN KEBERSIHAN KAMAR VACUUM CLEANER DI BAGIAN HOUSEKEEPING ARION SWISS-BELL HOTEL BANDUNG

Vacuum Cleaner Usage As Room Cleanliness Housekeeping Equipment At Arion Swissbel Hotel Bandung

Taufik Nurfalah¹, dan Riza Taufiq²

Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University

Corresponding Author: nurfalah.taufik@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau lebih jauh tentang kelengkapan Peralatan Pada Housekeeping di Arion Swiss-bel Hotel Bandung dan memberikan saran yang berhubungan dengan masalah yang terjadi di Housekeeping Arion Swiss-bell Hotel Bandung. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan peralatan housekeeping masih kurang diperhatikan menyangkut banyaknya training yang digunakan di bagian housekeeping lebih banyak di bandingkan dengan karyawan, khususnya room boy atau maid karena hal tersebut dapat menghambat kinerja seorang room boy atau maid dalam membersihkan kamar. Selain membersihkan peralatan, perawatan juga di perlukan, karena perawatan membuat peralatan tersebut akan bertahan lebih lama terutama perawatan pada machine vacuum cleaner yang tidak jarang di tarik Bagian Hose nya yang mengakibatkan bocor pada pipa Hose. Kebersihan di kamar-kamar tamu perlu ditindaklanjuti lagi, karena akan mempengaruhi kenyamanan untuk para tamu selama menginap di hotel.

Kata Kunci : Housekeeping, Kebersihan, Perawatan Peralatan

Abstract

This study's purpose is to review the availabilities of housekeeping equipments and to give some advice that could solve the problems at Housekeeping Depatment in Arion Swissbel Hotel Bandung. The Methods used in this study are Observation, Interview, and Literature study. The results of this study shows that the available Housekeeping equipments is not properly taken care of, because the amount of training in the department is more than available employees, especially room boy and room maid. Besides the cleanliness of the equipments, Equipments must be repaired regularly to make the equipments lasts longer, especially the vacuum cleaner, which the Hose is rarely pulled, causing the hose pipe to leak out. The room cleanliness is also important, because it will affects the guests comfort while they stays in the hotel.

Keywords: Housekeeping, Cleanliness, Equipments Maintenance

1. Pendahuluan

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima pelayanan selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional.

Tamu sudah selayaknya mengharapkan pelayanan yang terbaik dari suatu hotel. Hospitality industry adalah industri yang melandaskan usahanya pada upaya menerima dan melayani tamu dengan ramah. Pelayanan tersebut merupakan tugas hotel, sebagai bagian dari industri pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, hotel memerlukan tenaga kerja yang profesional, berdedikasi, dan cekatan, agar mampu memberikan kepuasan kepada tamu.

Housekeeping telah menjadi peranan penting dalam hal kenyamanan dan kebersihan di hotel terutama di kamar, tamu akan merasa betah tinggal di hotel, apabila hotel tersebut menyediakan kenyamanan dan pelayanan kepada tamu.

¹ Penulis

² Dosen Pembimbing

Selain itu kebersihan diutamakan, sebab akan berpengaruh terhadap keluhan - keluhan tamu yang menilai langsung terhadap kebersihan kamar. Maka dari itu seorang room boy harus lebih teliti dalam membersihkan kamar agar hasil dari pembersihan tersebut bisa mencapai maksimal.

Pada kesempatan ini penulis akan membahas permasalahan dengan judul Penggunaan Peralatan Kebersihan Kamar Vacuum Cleaner di bagian Housekeeping Arion swiss-bell Hotel Bandung.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimana kebersihan kamar tamu hotel di Arion Swiss-bell Hotel Bandung?
2. Bagaimana perawatan yang dilakukan terhadap peralatan kebersihan kamar Arion Swiss-bell Hotel Bandung?
3. Bagaimana cara penggunaan peralatan kebersihan di Arion Swiss-bell Hotel Bandung?

Maksud penulisan dari Proyek akhir ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kebersihan kamar tamu hotel di Arion Swiss-bell Hotel Bandung..

METODE

Dalam tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu mengamati secara langsung faktor – faktor yang terjadi di lokasi dan dituangkan dalam tugas akhir ini. Dalam menyelesaikan proyek akhir ini penulis juga menggunakan data-data yang didapat sebagai referensi, data-data tersebut penulis dapatkan dengan cara :

a. Observasi

Suatu cara pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan dan mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian. Dalam penelitian ini, penulis mengamati kerja karyawan dan kelengkapan peralatan di Taruma kitchen Hyatt Regency Bandung apakah sudah sesuai dengan Prosedur yang ada atau belum.

b. Wawancara

Suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada responden yang kompeten dalam suatu permasalahan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini, yaitu menanyakan kepada Chef De Partie Taruma Kitchen Hotel Hyatt Regency Bandung.

c. Studi Pustaka

Diambil dari catatan dan buku-buku literatur, juga beberapa sumber dari internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti sebagai dasar bagi penulis dalam pembuatan Proyek Akhir ini

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Umum Tentang Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, tetapi masih banyak orang tahu betul arti hotel itu sendiri. Secara kata hotel berasal dari kata hospitium (bahasa latin), di Perancis sendiri kata hospitium dipadukan dengan kata hospes menjadi hospice. Kata hospice tidak mengalami perubahan, namun setelah beberapa lama untuk membedakan guest mansion house (sebuah rumah besar), maka rumah besar tersebut diganti menjadi hostel.

Kata hostel terus menerus digunakan orang, sehingga lambat laun huruf “S” pada kata itu dihilangkan orang dan berubah menjadi hotel seperti yang kita kenal sekarang ini. Sedangkan pengertian atau definisi dari hotel itu sendiri sangat banyak, baik yang dikatakan instansi, lembaga, maupun perorangan, seperti penulis uraikan sebagai berikut :

Dalam buku Housekeeping hotel di definisikan sebagai berikut :

- “Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar – kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas – fasilitas lain yang dipergunakan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (profit)”. (RUMEKSO , Housekeeping Hotel, penerbit Andi , Yogyakarta, 2001 , hlm. 2.)
- “Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya” . (Agustinus Darsono, Kantor Depan Hotel, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1992, hlm. 1 .)

- “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu”. (RUMEKSO , Housekeeping Hotel, penerbit Andi , Yogyakarta, 2001 , hlm. 2.)

Dari definisi diatas sudah jelas bahwa hotel adalah tempat orang menginap, makan serta minum, dan fasilitas - fasilitas lainnya.

2.2 Pengertian Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah da keeping (to keep) yang berarti memelihara, merawat, atau menjaga. Housekeeping adalah orang yang bertugas menjaga, merawat, serta memelihara rumah yang dalam hal ini adalah hotel.

Melihat dari arti kata housekeeping itu maka peran Housekeeping Department di jadikan satu dengan Front Office Department, menjadi Room Division. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan kerja antara Housekeeping Department dengan Front Office Department sangat erat. Front Office Department adalah department yang bertugas menjual kamar, sedangkan Housekeeping Department adalah department yang menyiapkan kamar – kamar yang akan di jual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukan. Lebih dari itu, Housekeeping Department mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada di luar area bangunan. Hadi Housekeeping Department mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan serta kenyamanan seluruh areal tersebut, disamping menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama berada di hotel, serta memberiuken pelayanan yang memuaskan.

2.3 Protective Equipment

Perlengkapan yang digunakan untuk melindungi pekerja dari kecelakaan maupun bakteri selama melakukan atau melaksanakan pembersihan:

- Hand Glove

Sarung tangan plastik atau karet yang dipakai petugas saat pembersihan toilet bowl agar tidak terkontaminasi oleh bakteri.

- Masker

Sarana kerja yang digunakan untuk menutup hidung dan mulut saat melarutkan supplies agar tidak keracunan.

- Ladder

Tangan yang terbuat dari stainless dan pada umumnya bisa di lepas untuk memudahkan penggunaan didalam kamar atau ruangan.

3. Pembahasan Hasil Penelitian

3.1 Pembahasan mengenai Perawatan pada Peralatan Yang Dilakukan Di Arion Swiss-Bell Hotel Bandung

Dalam membersihkan kamar yang dilakukan oleh seorang room boy atau room maid suatu perawatan tidak hanya berguna dalam membersihkan kamar saja tetapi peralatan membuat pekerjaan semakin teratur dan memudahkan dalam pembersihan kamar.

Perawatan atau pembersihan yang dilakukan pada peralatan sangat menunjang untuk ketahanan dan kekuatan pada peralatan tersebut, sehingga peralatan tidak mudah rusak dan pemakaian nya bisa bertahan lebih lama.

Sesuai dengan tugas dan tanggung jawab Housekeeping Department harus menjaga kebersihan s eluruh area hotel serta merawat semua perlengkapan yang ada, department ini memerlukan sarana yang memadai, baik alat pembersih maupun obat pembersih.

Alat – alat pembersih yang sering digunakan oleh Housekeeping Depaertment ada yang di gerakkan oleh tenaga listrik dan juga ada yang menggunakan sytem manual. Pada bagian ini akan di bahas berbagai alat pembersih yang sering digunakan di Arion Swiss-Belhotel Bandung dan bagai mana cara merawat alat – alat pembersih tersebut.

Perawatan pembersihan yang dilakukan pada peralatan sangat menunjang untuk ketahanan dan kekuatan pada peralatan tersebut, sehingga peralatan tidak mudah rusak dan pemakaiannya bisa bertahan lebih lama.

Penyalahgunaan peralatan pada bagian Housekeeping sering terjadi khususnya pada room boy seperti diterangkan dibawah ini :

- a. Vacuum Cleaner
 - Kabel jarang digulung rapih
 - motor block jarang di bersihkan
 - Sesudah bekerja, dust filter (penyaring debu) tidak langsung di bersihkan
 - Dust bag sudah sobek dipakai kembali.
 - Pipa penghubung (attachment pipe) jarang di bersihkan.
- b. Wet and Dry Vacuum Cleaner
 - Kabel vacuum cleaner jarang dibersihkan
 - Sesudah di pakai, container yang ada di dalamnya tidak langsung dibersihkan
 - Exhaust road maupun exhaust pipe jarang dibersihkan
- c. Polishing Machine
 - Sebelum dan sesudah di pakai, mesin jarang di bersihkan dengan lap yang bersih
 - Setelah dipakai, pad atau scrubbing brush tidak di lepas dari drive disc (pad holder) untuk kemudian di cuci
 - Kabel tidak dikaitkan bagian atas dan bagian bawah pegangan.

3.2 Pembahasan mengenai Kebersihan Kamar Di Arion Swiss-Bell Hotel Bandung

Tabel 3.1

Tanggapan Tamu Terhadap Kebersihan Kamar Di Arion Swiss-Bell Hotel Bandung

n = 10

Pertanyaan/Questioner	Baik	%	Cukup	%	Kurang	%	Total
Apakah kamar yang anda tempati dalam keadaan bersih ?	3	30 %	5	50 %	2	20 %	100 %
Bagaimana tanggapan anda tentang kebersihan kamar mandi?	2	20 %	5	50 %	3	30 %	100 %
Bagaimana tanggapan anda tentang kebersihan tempat tidur ?	4	40 %	3	30 %	3	30 %	100 %

Pada tabel 3.1, dapat diketahui bagaimana tanggapan tamu terhadap kebersihan yang di berikan oleh room boy selama tamu tersebut menginap di Arion Swiss-Bellhotel Bandung. Berikut ini adalah analisis penilaian berdasarkan tanggapan pada tamu mengenai tingkat kebersihan kamar yang ada di Arion Swiss-Bellhotel Bandung.

1. Tanggapan tentang kebersihan pada kamar yang menjawab baik berjumlah 30 % , sedangkan yang menjawab cukup berjumlah 50 %, yang menjawab kurang hanya berjumlah 20 %.
2. Tanggapan tentang kebersihan pada kamar mandi yang menjawab baik berjumlah 20 % , sedangkan yang menjawab cukup berjumlah 50 %, yang menjawab kurang hanya berjumlah 30 %.
3. Tanggapan tentang kebersihan tempat tidur yang menjawab baik berjumlah 40 % , sedangkan yang menjawab cukup berjumlah 30 %, yang menjawab kurang hanya berjumlah 30 %.

Setelah penulis mengamati dan meneliti data yang diperoleh dari hasil observasi, maka dapat di ketahui bahwa tingkat kebersihan kamar di Arion Swiss-Bellhotel Bandung perlu di tingkatkan kembali. Hal ini mungkin terjadi kurangnya pelatihan tentang standar membersihkan kamar, hanya dengan cara melihat Video Cassette Disc (VCD) pada setiap training atau room boy yang baru masuk kurang efektif.

Tabel 3.2

Hasil Wawancara Assistant Manager Housekeeping**n = 1**

No	Pertanyaan	Jawaban					
		Ya	%	Tidak	%	Total	%
1	Bagaimana kebersihan kamar tamu hotel di Arion Swiss-bel Hotel Bandung ?	1	100%	0	0%	1	100%
2	Bagaimana perawatan yang dilakukan terhadap peralatan kebersihan kamar Arion Swiss-bel Hotel Bandung ?	0	0%	1	100%	1	100%
3	Bagaimana cara penggunaan peralatan kebersihan di Arion Swiss-bel Hotel Bandung ?	1	100%	0	0%	1	100%

Pada tabel 3.2, dapat diketahui hasil wawancara dengan Assitant Manager Housekeeping terhadap kebersihan yang di berikan oleh room boy selama tamu tersebut menginap di Arion Swiss-Belhotel Bandung. Berikut ini adalah analisis penilaian berdasarkan hasil wawancara dengan Assitant Manager Housekeeping terhadap kebersihan yang di berikan oleh room boy mengenai tingkat kebersihan kamar yang ada di Arion Swiss-Belhotel Bandung.

3.3 Pembahasan mengenai Penggunaan Peralatan Kebersihan Kamar Di Arion Swiss-Bell Hotel Bandung

Sebelum menggunakan peralatan kebersihan kamar, para training diajarkan pelatihan dulu dengan cara melihat Video Cassette Disc (VCD). Serta tidak dilakukan secara bersamaan, hal tersebut kurang efektif karena akan mengakibatkan lambannya seorang room boy dalam mempergunakan peralatan. Setidaknya dengan pelatihan – pelatihan seperti ini memerlukan beberapa kali, jadi tidak cukup hanya satu kali.

Penyalahgunaan peralatan pada penggunaan peralatan kebersihan di bagian housekeeping hanya satu kali.

- a. Vacuum Cleaner : Pada Vacuum cleaner di Arion Swiss-Belhotel Bandung setelah digunakan, sering terjadi penyalahgunaan pemakaian seperti dalam membawa Vacuum Cleaner dengan di tarik hode pada bagian Vacuum Cleaner. Kotoran – kotoran yang dapat menyumbat saluran vacuum tidak diambil terlebih dahulu. Kadang cara mematikan mesin dengan cara melepas kabel jauh dari stop kontak saat mesin masih hidup. Sebagai vacuum cleaner, ada yang ditutup bagian dari mesinnya dengan barang lain seperti cleaning cloth, out of order towel dan benda lainnya.

Selain itu juga , alat – alat pembersih kamar di bagian housekeeping terbilnag sedikit, sehingga sering terjadi perebutan alat – alat pembersih antara section satu dengan yang lainnya, sehingga banyak waktu yang tersita dan menghambat waktu pembersihan kamar tamu.

KESIMPULAN

1. Kelengkapan peralatan di Taruma Kitchen belum mencukupi untuk mengimbangi kegiatan operasional di Taruma Kitchen hal ini dapat di buktikan dengan jumlah peralatan yang ada di tabel 3.3 dan pemyataan dari Chef De Partie saat di wawancarai oleh penulis yang ada pada tabel 3.4.
2. Kemudian, untuk masalah prosedur yang harus di ikuti oleh staff di Taruma Kitchen sering terjadi kelalaian penerapan prosedur sehingga semakin cepat memperburuk kondisi peralatan sehingga

akan cepat rusak, hal itu terjadi karena keadaan operasional Taruma Kitchen sedang sibuk dan jumlah peralatan yang kurang.

3. Untuk masalah kehilangan kebanyakan terjadi pada Utensil yang ada di Taruma Kitchen biasanya hal ini disebabkan peminjaman Utensil yang tidak diketahui oleh Supervisor dan trainee yang sedang bertugas di Taruma Kitchen, kerusakan sering terjadi pada Equipment yang ada di Taruma Kitchen, jika sudah mengetahui kerusakan harus segera diperbaiki kenyataannya peralatan yang rusak sering terbengkalai padahal keadaan di Taruma Kitchen selalu sibuk yang membuat kegiatan operasional menjadi terganggu.

SARAN

1. Jumlah peralatan di Taruma Kitchen harus ditambah, minimal mencukupi dalam kegiatan operasional di Taruma Kitchen ataupun memiliki cadangan peralatan sehingga jika mengalami kerusakan dan juga kehilangan peralatan dapat segera diganti dengan cadangan yang baru, hal ini membantu jika terjadi kekurangan peralatan yang ada di Taruma Kitchen. Kemudian ada baiknya melakukan pendataan inventory minimal setiap sebulan sekali sehingga jika ada peralatan yang hilang dan menunjukkan kerusakan dapat segera diganti atau diperbaiki agar pada saat sedang dibutuhkan tidak menghambat kegiatan operasional di Taruma Kitchen Hyatt Regency Bandung.
2. Dalam hal prosedur menjaga dan menggunakan peralatan yang ada di Taruma Kitchen para Supervisor yang bertanggung jawab harus lebih mengawasi staff dan juga memberikan contoh, pengarahan dalam menjaga dan menggunakan peralatan untuk lebih memperpanjang umur peralatan itu sendiri.
3. Jika terjadi kehilangan dan kerusakan peralatan Supervisor yang bertanggung jawab saat itu harus segera melakukan tindakan dengan cepat agar tidak menghambat kegiatan operasional di Taruma Kitchen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Darsono, (1995 Tata Graha Hotel) Jakarta PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Agus nawar, Amd,Par. (2000 Operational Tata Graha Hotel) Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rumecko. SE. (2001 Housekeeping Hotel),
- Buku catatan perkuliahan, Materi Housekeeping