

TINJAUAN KEBERSIHAN KAMAR DI HOTEL BINTANG MULIA BAGAN BATU SELAMA PANDEMIC COVID 19

(The Review Of The Room Cleanliness At The Hotel Bintang Mulia Bagan Batu During The Covid 19 Pandemic)

Herlina Tio Liska Rajagukguk¹, Riza Taufiq², Nurlena³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

herlinatioliska@student.telkomuniversity.ac.id¹, riza@tass.telkomuniversity.ac.id²,
nurlena@tass.telkomuniversity.ac.id³

ABSTRAK

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh banyak orang untuk sementara waktu dari satu tempat ke tempat yang lain dengan tujuan berwisata maupun bekerja yang dilakukan secara terus menerus. Riau merupakan kawasan yang berada di Sumatera Tengah yang terhubung dengan Sumatera Utara, Sumatera Barat, Jambi, dan juga pariwisata berbasis budaya. Hotel Bintang Mulia merupakan hotel bintang 3 yang berada di Riau kabupaten rokan hilir kecamatan bagan sinembah, hotel Bintang Mulia ini sangat cocok untuk anak-anak. Dapat dilihat dari artikel ulasan di bawah ini seorang tamu memesan kamar dan harga kamar semakin mahal dan tingkat pelayanannya semakin menurun, kamar hotel bau puntung rokok. Tujuan penulis melakukan penelitian di hotel ini dikarenakan hotel ini buka pada saat pandemic covid 19, dan juga penulis ingin mengetahui bagaimana kebersihan kamar hotel pada saat pandemic, dikarenakan kebersihan merupakan hal yang sangat penting bagi tamu untuk mengantisipasi adanya penularan covid 19. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung dengan wawancara Assisten Manager dan Room Attendant. Hotel Bintang Mulia hanya menerapkan beberapa penerapan kebersihan kamar hotel sesuai dengan Kemenparekraf. Hasil dari penelitian Hotel Bintang Mulia sebelum pandemic dilakukan pembersihan seperti menjemur bantal, bed, dengan di jemur seminggu sekali, tetapi selama pandemic dilakukan 2 hari sekali dimana kamar hotel di desinfektan setiap hari, penyaringan filter Ac yang seharusnya dilakukan setiap hari, tetapi di Hotel Bintang Mulia hanya dilakukan satu kali seminggu, dan sebaiknya Hotel Bintang Mulia menyediakan handsinitizer di setiap kamar

Kata Kunci: *Tata Graha, Room Attendant, Pembersihan Kamar*

ABSTRACT

Pariwisata is a trip made by many people for a while from one place to another with the aim of traveling or working which is done continuously. Riau is an area located in Central Sumatra which is connected to North Sumatra, West Sumatra, Jambi, and also culture-based tourism. Bintang Mulia Hotel is a 3-star hotel located in Riau, Rokan District, downstream, Bagan Sinembah sub-district, this Bintang Mulia hotel is perfect for children. It can be seen from the review article below that a guest books a room and the room price is getting more expensive and the level of service is decreasing, the hotel room smells of cigarette butts. The purpose of the authors to do research at this hotel is because this hotel is open during the Covid 19 pandemic, and also the author wants to know how clean the hotel rooms are during the pandemic, because cleanliness is very important for guests to anticipate the transmission of covid 19. The research method used is descriptive qualitative. Data collection was carried out by direct observation by interviewing Assistant Manager and Room Attendant. Hotel Bintang Mulia only implements several hotel room cleanliness in accordance with the Ministry of Tourism and Creative Economy. The results of the research at Bintang Mulia Hotel before the pandemic were carried out cleaning such as drying pillows, beds, drying them in the sun once a week, but during the pandemic it was carried out once every 2 days where the hotel room was disinfected every day, filtering the Ac filter should be done every day, but at Star Hotels. Mulia is only done once a week, and it is recommended that Bintang Mulia Hotel provide a handsinitizer in each room

Keywords: *Housekeeping, Room Attendant, Room Cleaning*



I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang mempunyai banyak pulau yang berpenghuni yaitu Kalimantan, Jawa, Sulawesi, Sumatera dan Papua merupakan pulau utama di Indonesia. Tingkat kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia dari tahun ke tahun meningkat. Akan tetapi pada tahun 2020, wisatawan yang datang ke Indonesia menurun disebabkan karena adanya pandemic Covid 19. Sehingga, Indonesia harus menutup jalur akses wisata mancanegara untuk mencegah penyebaran virus corona di Indonesia. Virus Corona merupakan kumpulan virus yang dapat menginfeksi sistem pernapasan, baik itu pernapasan ringan seperti flu dan juga pernapasan berat seperti infeksi paru-paru. Virus corona menyerang banyak orang, tidak memandang usia. Menurut data yang dirilis, jumlah kasus terkonfirmasi positif hingga 11 september 2020 adalah 207.203 orang dan jumlah kematian 8.456 orang. Pencegahan penularan virus corona dengan menjaga kebersihan, melakukan isolasi mandiri, tidak keluar rumah, menggunakan masker, sarung tangan dan membawa handsanitizer saat mau berpergian.

Hotel adalah fasilitas pendukung industri pariwisata yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman dan jasa lainnya. Hotel Bintang Mulia merupakan hotel bintang 3 berbasis hotel bisnis yang berada di Riau Kabupaten Rokan Hilir Kecamatan Bagan Sinembah, tepatnya di Jl. Jenderal Sudirman No.360, Bagan Batu, Kec. Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, Riau 28992. Selama pandemic covid-19, hotel ini masih beroperasi. Dari website Hotel Bintang Mulia penulis melihat ulasan bahwa di hotel bintang mulia harga kamarnya semakin mahal dan tidak di sertai pelayanan yang baik, wifi mati, serta bau puntung rokok. Hal ini sangat disayangkan jika tamu mengeluh.

Hotel Bintang Mulia seharusnya membuat tamu merasa puas akan pelayanan di hotel apalagi kenyamanan dan kebersihan sangat penting pada masa pandemic sekarang ini. Hotel Bintang Mulia hanya melakukan beberapa protokoller kesehatan, terlihat dari peraturan kemenparekraf. Pelayanan yang baik akan membuat tamu berkunjung kembali di lain waktu. Oleh sebab permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengajukan judul penelitian berupa "**Tinjauan Kebersihan Kamar di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu Selama Pandemik Covid 19**".

II. Kajian Pustaka

Hotel

Menurut (Agus Sulastiyono, 2011) "*Hotel adalah perusahaan yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan*".

Klasifikasi Hotel :

- a. Hotel bintang satu (*)
- b. Hotel bintang dua (**)
- c. Hotel bintang tiga (***)
- d. Hotel bintang empat (****)
- e. Hotel bintang lima (*****)

Kebersihan Kamar Hotel

Kebersihan merupakan usaha yang dilakukan untuk membuat lingkungan menjadi bersih dan menjadikan kehidupan di lingkungan sekitar menjadi sehat dan nyaman. Kebersihan kamar jika sesuai dengan keinginan tamu, akan memberikan kesan yang baik untuk tamu. Room Attendant merupakan petugas floor section yang bertanggung jawab untuk menjaga kelestarian, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar-kamar tamu. Room Attendant harus memiliki penampilan yang rapi dan bertingkah laku yang baik, jujur,

sopan santun kepada tamu atasan maupun teman sejawat. Menurut *Aulia Fadhli (2017: 50)*, "room attendant secara spesifik merupakan petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu."

Standar Operational Procedure (SOP) adalah urutan yang menjadi standar yang harus dipatuhi oleh setiap staff dalam menjalankan tugas sebagai seorang pegawai di departemen hote, dan banyak dari pihak perhotelan memberikan sop yang tidak jauh beda dari hotel yang satu dengan hotel yang lain dan masih sangat bergantung dengan tingkatan dari hotel yang menjadi patokannya. SOP membersihkan kamar hotel menurut Kemenparekraf adalah sebagai berikut :

- a. Barang publik di kamar tamu dibersihkan dengan desinfektan cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.
- b. Penggantian linen seperti sarung bantal, seprai, dan selimut dilakukan sekali pakai.
- c. Sediakan sarana cuci tangan pakai sabun (CTPS)/handsinitizer di dalam kamar.
- d. Kamar tamu bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit.
- e. Ac kamar berfungsi dengan baik dan filter AC dibersihkan setiap hari.
- f. Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik, serta dibersihkan sesering mungkin setelah digunakan.
- g. Tempat sampah sebaiknya menggunakan penutup.
- h. Pasang peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.
- i. Tamu mencuci tangan dengan sabun/menggunakan hand sanitizer setelah memegang

barang publik di dalam kamar.

- j. Tamu menggunakan toilet di dalam kamar dengan menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan.
- k. Tamu memberikan informasi kepada karyawan hotel, khususnya resepsionis jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).
- l. Setiap kamar tamu dibersihkan dan disanitasi oleh satu karyawan.
- m. Setiap karyawan diberikan peralatan dan perlengkapan kerja sendiri, seperti alat kebersihan, alat pengisap debu, dan lain-lain.
- n. Memastikan melakukan pembersihan terhadap barang-barang yang digunakan tamu, seperti tempat tidur, bantal, dan handuk secara higienis.
- o. Karyawan mencuci tangan dengan sabun/menggunakan hand sanitizer begitu selesai membersihkan satu kamar tamu dan akan berpindah ke kamar tamu berikutnya.
- p. Karyawan membersihkan kamar tamu satu per satu sampai selesai, jika sudah selesai membersihkan kamar, dilarang kembali lagi ke dalam kamar untuk menghindari kontaminasi.
- q. Karyawan mengingatkan tamu apabila tamu tidak mematuhi protokol kesehatan.

III. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode ini menjelaskan masalah yang terjadi pada saat penelitian dilakukan baik itu berbentuk teks ataupun gambar yang berisi informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
Penulis melakukan observasi secara langsung di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu untuk mengetahui penerapan kebersihan kamar tamu di Hotel Bintang mulia Bagan Batu
- b. Wawancara
Penulis menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi dari staff di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu.
- c. Dokumentasi
Penulis menggunakan dokumentasi untuk mengumpulkan data sebanyak-banyaknya seperti foto keadaan kebersihan kamar di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu.
- d. Mengetuk pintu dan greeting "selamat pagi, sore,siang" dan menyebutkan identitas "Room Boy". Kegiatan ini sudah menjadi kebiasaan bagi para staff di hotel untuk menunjukkan ke ramah tamahan setiap pekerja, dan dengan menyebutkan identitas diri agar tamu mengetahui siapa yang mengetuk pintu kamarnya.
- e. Membawa linen bersih ke dalam kamar. Wajib dilakukan saat melakukan pembersihan kamar tamu. Setiap linen yang ada di kamar hotel yang sudah digunakan maupun tidak digunakan akan diganti setiap harinya.
- f. Menghidupkan lampu saat membersihkan kamar tamu untuk mengetahui adanya kerusakan pada lampu atau tidak.
- g. Membuka curtain/korden kamar agar lebih terang dan sirkulasi udara berganti.
- h. Memeriksa kamar tamu apakah ada barang yang tertinggal.
- i. Mengganti sarung bantal, linen, dan selimut yang telah dicuci bersih.
- j. Menata kamar mandi dengan membersihkan tub, toilet bowl, wash basin, membersihkan asbak dan wash basin kemudian melengkapi perlengkapan yang di berlukan, dan tidak keluar masuk dari kamar tamu ke pantry.

IV. Hasil dan Pembahasan

4.1 Standar Kebersihan Kamar Hotel Selama Pandemic Covid 19 di Housekeeping Department pada Hotel Bintang Mulia Bagan Batu

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu, berdasarkan wawancara dengan pemimpin hotel. Kebersihan kamar tamu merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab dari Room Attendant.

standar dalam membersihkan kamar tamu. Penjelasan nya :

1. Selalu Dilakukan

- a. Memastikan nomor kamar yang dibersihkan terlebih dahulu dengan melihat Room Boy Control Sheet. Memudahkan Room Boy melakukan pelaksanaan pembersihan kamar tamu. Jika room boy tidak memperhatikan room boy control sheet maka room boy akan terkena sanksi.
- b. Mempersiapkan trolley berisi peralatan pembersih, linen, chemical, dan guest supplies. Dengan mempersiapkan trolley, room boy akan melaksanakan pekerjaannya dengan waktu yang cepat,

- c. Room boy membawa alat tulis dan Room Boy Control Sheet. Setiap room boy diwajibkan untuk membawa alat tulis dan room boy control sheet yang berfungsi untuk mencatat kerusakan yang ada di kamar tamu maupun mencatat barang tamu yang ketinggalan di kamar hotel.
- d. Mengetuk pintu dan greeting "selamat pagi, sore,siang" dan menyebutkan identitas "Room Boy". Kegiatan ini sudah menjadi kebiasaan bagi para staff di hotel untuk menunjukkan ke ramah tamahan setiap pekerja, dan dengan menyebutkan identitas diri agar tamu mengetahui siapa yang mengetuk pintu kamarnya.
- e. Membawa linen bersih ke dalam kamar. Wajib dilakukan saat melakukan pembersihan kamar tamu. Setiap linen yang ada di kamar hotel yang sudah digunakan maupun tidak digunakan akan diganti setiap harinya.
- f. Menghidupkan lampu saat membersihkan kamar tamu untuk mengetahui adanya kerusakan pada lampu atau tidak.
- g. Membuka curtain/korden kamar agar lebih terang dan sirkulasi udara berganti.
- h. Memeriksa kamar tamu apakah ada barang yang tertinggal.
- i. Mengganti sarung bantal, linen, dan selimut yang telah dicuci bersih.
- j. Menata kamar mandi dengan membersihkan tub, toilet bowl, wash basin, membersihkan asbak dan wash basin kemudian melengkapi perlengkapan yang di berlukan,

- membersihkan lantai kamar mandi.
- k. Melakukan dusting atau pembersihan dan desinfektan sebelum dan sesudah digunakan tamu meliputi pegangan pintu, meja, kursi, telephone, kulkas, remote TV dan AC, kran kamar mandi dan fasilitas lain yang disentuh tamu. Filter AC di saring 1 minggu sekali.
 - l. Vacuum kamar yang berkarpet, dresing table, bawah black out curtain, lantai bathroom, dan daerah yang sulit di jangkau.
 - m. Melengkapi fasilitas untuk kamar tidur, kamar mandi, dan juga guest fasilitas.
 - n. Menutup kembali jendela dan melihat dengan teliti kerapian kamar.
 - o. Mencatat kerusakan fasilitas yang ada di kamar pada Room Boy Control Sheet dan melapor kepada supervisor.
 - p. Mematikan lampu yang masih menyala, dan tutup pintu, pastikan pintu sudah tertutup rapat.
 - q. Membersihkan tempat sampah dan membuang sampah ke rubbish bag di trolley.
2. Sering Dilakukan :
- a. Jangan ada peralatan pembersih yang tertinggal di kamar tamu.
 - b. Mencatat nomor kamar yang sudah di bersihkan di Room Boy Control Sheet.
 - c. Kamar tamu bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit. Sering dilakukan agar kamar yang dijual itu terasa nyaman dan tidak ada gangguan dari serangga yang dapat mengganggu istirahat tamu.
 - d. Memasang Peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.
3. Jarang Dilakukan
- a. Room boy menanyakan tamu apakah kamarnya ingin dibersihkan. Room boy jarang menanyakan hal ini,

dikarenakan jika tamu ingin kamarnya dibersihkan, maka tamu akan melapor ke front office.

4. Tidak Dilakukan

- a. Menyediakan handsinitizer di meja. Tidak disediakan di dalam kamar dikarenakan di front office sudah tersedia handsinitizer jadi hotel bintang mulia tidak menyediakannya di dalam kamar.
- b. Guest Amenitis ditata dengan rapi. Dari observasi yang saya lakukan di hotel bintang mulia ini, guest amenitasnya tidak ditata dengan rapi, hal tersebut bisa membuat tamu merasa risih melihatnya.

4.2 Kendala yang dihadapi dalam penerapan kebersihan kamar dan solusi mengatasi kendala

Kebersihan kamarnya sudah lumayan bagus. Di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu ini hanya memenuhi beberapa SOP yang sudah ditetapkan oleh kemenparekraf. Pada tahun 2020 ini dampak corona membuat perekonomian di dunia menurun. Sebagai sumber pendapatan devisa terbesar, pariwisata di Indonesia juga sangat menurun dengan adanya penyebaran virus corona. Kendala yang dihadapi room boy yaitu terkendala dengan membersihkan kamar hotel dikarenakan sedikitnya jumlah room boy dalam membersihkan kamar hotel. Dimana setiap room boy memegang 1 lantai dan di 1 lantai itu terdapat 15 atau 16 kamar. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Room Boy Hotel Bintang Mulia Bagan Batu, tingkat kebersihan kamar di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu sebelum covid 19 tingkat kebersihan di kamar hotel 90% dan sesudah covid 19 dikarenakan tamu jarang untuk menginap jadi tingkat kebersihan kamar hotel 95%. Dalam hal ini tingkat kebersihan kamar 90% dan 95% maksudnya adalah yang biasanya sebelum pandemic seperti menjemur bantal, bed, hanya di

jemur seminggu sekali tetapi selama pandemic covid 19 ini dilakukan dua hari sekali untuk mengantisipasi penularan covid 19.

V. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu penulis menemukan permasalahan dalam Standard Operasional Procedure (SOP). Sehingga penulis dapat menyimpulkannya sebagai berikut :

- a. Dari ke-24 point standard kebersihan kamar, hanya ada 2 point yang tidak dilakukan, 1 point yang jarang dilakukan oleh room boy, dan ada 21 point yang sudah di lakukan oleh pihak hotel. 3 dari 24point penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan kebersihan kamar di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu sudah lumayan bagus
- b. Berkurangnya room attendant dalam membersihkan kamar, Hotel hanya melakukan beberapa pembersihan kamar sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh Kemenparekraf.

Saran

Saran dari penulis agar Room Attendant Hotel Bintang Mulia Bagan Batu dapat melaksanakan Standard Penerapan Kebersihan Kamar dengan baik sebagai berikut :

- a. Sebaiknya hotel melakukan pembersihan kamar sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh kemenparekraf dan juga menyediakan handsintizer di setiap kamar.
- b. Dengan berurangnya room attendat, sebaiknya tetap melakukan pembersihakan kamar sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh kemenparekraf.

REFERENSI

- Darsono, Agustinus.2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta : PT Grasindo.
- Bagyono.2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Solo : Alfabeta.cv.
- Putranto, Terawan Agus .2020. *Komunikasi Penanganan Coronavirus Disease 2019(COVID-19)*. Jakarta: Kemenkes
- Perangin-angin, Tri Prana.2016. *Peran Room Attendant Terhadap Peningkatan Penjualan Kamar. Medan : Universitas Sumatera Utara 3ot1z*. (2018, Desember 2018). *Pengertian Metode dan Metodologi Penelitian Menurut Ahli*. Retrieved from universitycenter: <https://universitycenter.co.id/pengertian-metode-dan-metodologi-penelitian-menurut-ahli/> Boston. (2020, September 04). *Pengertian Housekeeping: Tugas dan Tanggung Jawab* . Retrieved from amesbostonhotel: <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-housekeeping/> Iswansyah. (2013, Desember 29). *Cleaning The Bathroom (Membersihkan Kamar Mandi Tamu)*. Retrieved from Blogspot: <http://irwansyah1969.blogspot.com/2013/12/cleaning-bath-room-membersihkan-kamar.html> Juliawan, E. (2015, Februari 11). *Pengertian Room attendant*. Retrieved from wordpress: <https://juliawanera.wordpress.com/2015/02/11/pengertian-room-attendant/> Kelas Pintar. (2020, Januari 16). *4 Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Sosial*. Retrieved from Kelas Pintar: <https://www.kelaspintar.id/blog/tips-pintar/4-teknik-pengumpulan-data-dalam-penelitian-sosial-2890/#:~:text=Teknik%20pengumpulan%20data%20adalah%20cara,pustaka%2C%20wawancara%2C%20dan%20observasi> Linda, T. (2018). Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik IT&B Medan. *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan*, 80-81.

- PANGESTU, A. B. (2019, Mei 09). *Apa Itu Housekeeping Dan Hal-hal Yang Perlu Anda Tahu Sebagai Tamu*. Retrieved from 99.co: <https://www.99.co/id/panduan/apa-itu-housekeeping#:~:text=Tata%20graha%2C%20atau%20biasa%20disebut, kamar%20tamu%2C%20melainkan%20juga%20termasuk>
- Panjaitan, M. R. (2019). Evaluation Standard Operational Procedura Cleaning Guest Rooms In Hotel The Sanchaya Bintang 2019. 5-63.
- Pena, S. (2016, Januari 22). *Jenis-Jenis Cleaning Suplies dan Cleaning Equipment*. Retrieved from blogspot: <http://niani1101.blogspot.com/2016/01/jenis-jenis-cleaning-sulies-dan.html>
- Perhotelan, A. (2012, Agustus 07). *Membersihkan Kamar Tamu*. Retrieved from Blogspot: <http://akomodasi-perhotelan.blogspot.com/2012/08/membersihkan-kamar-tamu.html>
- Riadi, M. (2020, September 01). *Struktur Organisasi (Pengertian, Unsur, Jenis, Bentuk dan Faktor yang Mempengaruhi)*. Retrieved from Kajian Pustaka: <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/struktur-organisasi.html>
- Unknown. (2017, September 14). *Room Attendent*. Retrieved from Blogspot: <https://irfanspesediting.blogspot.com/2017/09/room-attendent.html>
- Wildan, M. (2019, Oktober 18). *Divisi Dan Departemen Yang Ada Di Hotel.. Lengkap*. Retrieved from Blogspot: <https://wildanmusyafa.blogspot.com/2019/10/divisi-dan-departemen-yang-ada-di-hotel.html>
- Yulianto, R. K. (2017). *Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja*. Retrieved from ejournal: