

## LEMBAR PENGESAHAN

PENANGANAN KAMAR HOTEL DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
KESELAMATAN DAN KESEHATAN TAMU PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI MAQNA HOTEL GORONTALO

### TUGAS AKHIR

Disusun Oleh

**Siti Rohmawati**  
331318016

Penguji :

Tanda Tangan

1. Asminar Mokodongan, SE., MM.Par  
NIP. 19770828 200501 2 004

1. (.....)

2. Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par  
NIP. 19760802 200812 2 001

2. (.....)

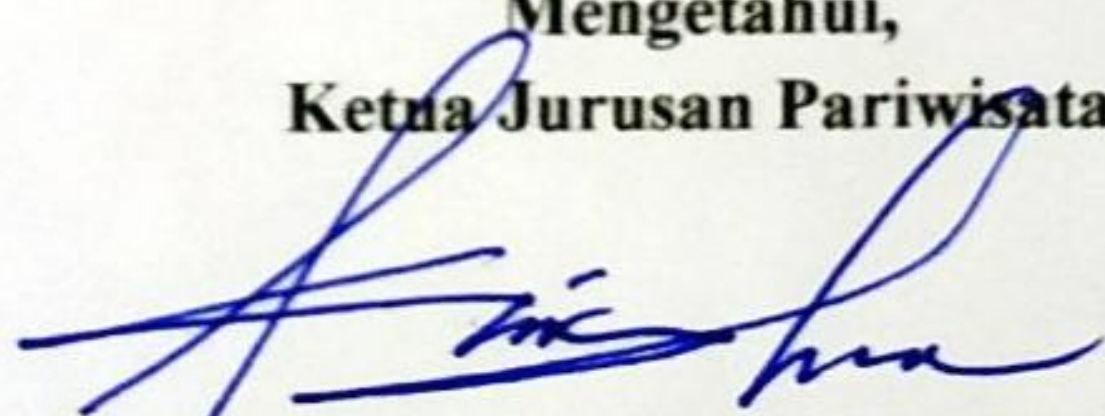
3. Lisna Bantulu, S.Pd., M.Sc  
NIP. 19810107 201012 2 002

3. (.....)

Gorontalo, November 2021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Krishna Anugrah, MM., M.Par  
NIP. 19761118 200604 1 001



**"PENANGANAN KAMAR HOTEL DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
KESELAMATAN DAN KESEHATAN TAMU PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI MAQNA HOTEL GORONTALO"**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Diploma pada Program Vokasi Jurusan Pariwisata  
Universitas Negeri Gorontalo

Disusun oleh :

**SITI ROHMAWATI**

**NIM : 331318016**

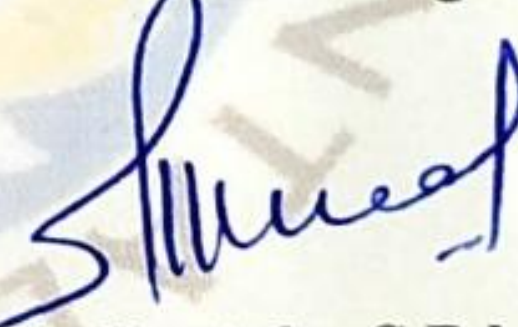
Disetujui oleh

**Pembimbing I**



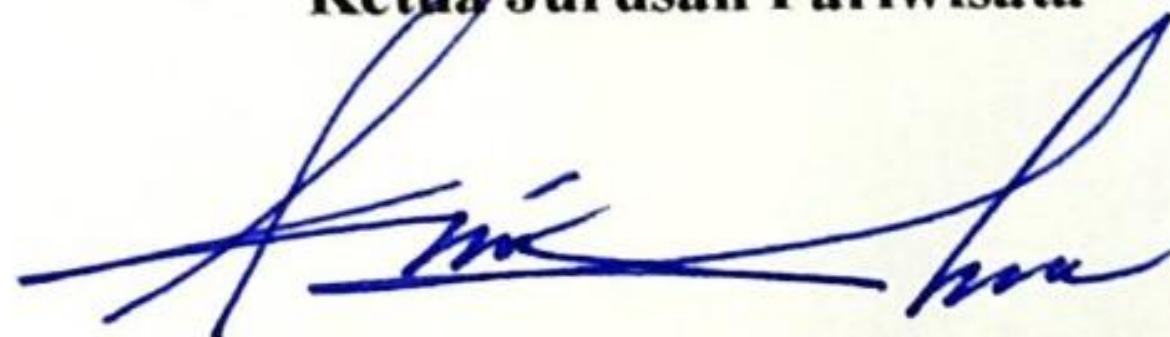
**Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par**  
NIP. 19760802 200812 2 001

**Pembimbing II**



**Lisna Bantulu, S.Pd., M.Sc**  
NIP. 19810107 201012 2 002

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata**



**Krishna Anugrah, MM., M.Par**  
NIP. 19761118 200604 1 001



## ABSTRAK

Siti Rohmawati, NIM 331318016. "Penanganan Kamar Hotel Dalam Upaya Meningkatkan Keselamatan Dan Kesehatan Tamu Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Maqna Hotel Gorontalo". Tugas Akhir Jurusan Diploma III Pariwisata, Progam Vokasi, Universitas Negeri Gorontalo, 2021 dibawah bimbingan Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par Selaku pembimbing I dan Lisna Bantulu, S.Pd.,M.Sc. selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Penanganan kamar hotel di Maqna Hotel. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana sistem pelayanan *room boy* pada saat penanganan kamar dalam menjaga keselamatan dan kesehatan bagi tamu pada masa pandemi Covid-19 di Maqna Hotel dan Bagaimana cara meningkatkan kualitas kebersihan kamar untuk menjaga keselamatan dan kesehatan pada tamu di masa pandemi Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan di Maqna Hotel. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, prosedur pengumpulan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian bahwa penanganan kamar hotel yang dilakukan oleh *room boy* kurang efektif untuk menjaga keselamatan dan kesehatan tamu yang menginap yang berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019(COVID-19) *room boy* tidak melakukan desinfektan pada setiap barang publik di dalam kamar tamu. Dalam Panduan Umum Normal Baru Hotel Dan Restoran Dalam Pencegahan Covid-19 Aturan Tentang Cara Pembersihan Kamar, *room boy* Maqna Hotel tidak melakukan desinfektan pada kamar sesudah selesai membersihkan kamar. dalam Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Panduan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan Hotel, *room boy* tidak secara teratur mengganti sprei dan selimut diganti ketika tamu *check out* menginap selama 2 hari atau lebih, atau hanya saat sprei dan selimut terlihat kotor, dan manajemen Maqna Hotel tidak menyediakan handsanitizer pada setiap kamar tamu. Dalam Peraturan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang *Training Manual Housekeeping*, *room boy* tidak melakukan penyemprotan desinfektan pada *curtain*. Diharapkan untuk kedepannya *room boy* dan manajemen Maqna Hotel dapat meningkatkan kualitas kebersihan untuk menjaga keselamatan dan kesehatan tamu.

**Kata Kunci : Penanganan Kamar, Keselamatan, Kesehatangh**



## ABSTRACT

Siti Rohmawati. Student ID: 331318016. **“Hotel Rooms Handling in An Effort to Improve Guest Safety and Health During the Covid-19 Pandemic at Maqna Hotel Gorontalo”**. Undergraduate Thesis. Diploma Study Program, Tourism Department, Vocational Program, Universitas Negeri Gorontalo. 2021. Principal Supervisor: Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par. Co-supervisor: Lisna Bantulu, S.pd.,M.Sc.

This qualitative study aims to analyze the handling of hotel rooms at the Maqna Hotel. The research problem was the room boy service system when handling rooms and improving the quality of room cleanliness to maintain the safety and health of guests during the Covid-19 pandemic according to the Maqna Hotel health protocol. Data collection procedures were obtained through observation, interviews and documentation, while the data sources were from primary and secondary data. Based on the results of the study that the handling of hotel rooms by room boys in maintaining the safety and health of guests based on the rules set by the government was less effective.

The room maids of Maqna Hotel do not follow the protocol set (disinfecting the things and rooms after cleaning process), according to the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number HK.01.07/Menkes/382/2020 concerning Health Protocols for the Community in Public Places and Facilities in the Prevention and Control of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) and the General Guidelines for the New Normal of Hotels and Restaurants in Preventing Covid-19 Rules on How to Clean Rooms. Furthermore, in the Decree of the Minister of Tourism and Creative Economy concerning Guidelines for Cleanliness, Health, Safety, and Sustainability of the Hotel Environment; room maids do not regularly change bed linen and blankets when guests check out staying for 2 days or more. Replaced only when the sheets and blankets are dirty; and the hotel does not provide hand sanitizer in every room. In the Regulation of the Ministry of Tourism and Creative Economy/Tourism and Creative Economy Agency on Housekeeping Training Guidelines, room maids also do not disinfect the curtains. It is expected that room maids and hotel management can improve the quality of cleanliness in maintaining the safety and health of guests.

**Keywords: Room Handling, Safety, Health.**

