

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sistem penanganan kamar yang dilakukan oleh *room boy* Maqna Hotel sebagian tidak mengikuti SOP yang telah ditetapkan hotel seperti; tidak men-*dusting* menggunakan *chemical*, *dusting* dilakukan tidak searah jarum jam, men-*dusting* sebagian fasilitas atau barang jika hanya terlihat kotor, mengeringkan kamar mandi menggunakan *towel* bekas tamu. Kurangnya alat dan *chemical* membuat para *room boy* kesulitan dalam melaksanakan tugas *room boy*, kurangnya *chemical* membuat *room boy* men-*dusting* hanya menggunakan air dan *hand towel*. ada *room boy* yang menggunakan *towel* OO ada juga *room boy* yang menggunakan *towel* bekas tamu. kurangnya alat membuat para *room boy* kesulitan dalam membersihkan kamar seperti saat akan membersihkan kamar mandi, *room boy* tidak memiliki alat yang dipergunakan untuk mengeringkan lantai, maka dari itu *room boy* menggunakan *towel* bekas tamu untuk mengeringkan kamar mandi.

SOP penanganan kamar yang telah ditetapkan oleh kementerian kesehatan dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, sesuai protokol kesehatan untuk mencegah terjadinya penularan Covid-19 pun sebagian tidak dilakukan oleh *room boy* Maqna Hotel seperti; tidak dilakukan desinfektan setelah membersihkan kamar, tidak mengganti sprei dan selimut setelah tamu *check out*, dilakukan jika tamu *check out* menginap selama 2 hari atau lebih,

atau pergantian sprei dan selimut dilakukan jika terlihat kotor, pembersihan barang publik tidak lakukan. Dengan tidak melakukan atau menerapkan SOP sesuai protokol kesehatan dapat mempengaruhi kualitas sistem pelayanan dan fasilitas pada hotel Maqna, kebersihan dan kesterilan yang tidak dilakukan oleh Maqna Hotel dapat mempengaruhi keselamatan dan kesehatan tamu yang menginap. tidak tersedianya *hand sanitizer* di kamar dapat mempengaruhi kualitas fasilitas Maqna Hotel di masa pandemi seperti ini.

5.2 Saran

1. Hal-hal yang perlu dilakukan oleh Hotel Maqna terkait SOP *room boy* dalam penanganan kamar hotel tamu antara lain ; *room boy* harus melakukan pembersihan dan desinfeksi pada kamar sebelum dan sesudah digunakan tamu meliputi pegangan pintu, meja, kursi, *telephone*, kulkas, *remote TV* dan AC, kran kamar mandi dan fasilitas lain yang sering disentuh tamu dan *room boy* harus memastikan proses pembersihan dan *desinfeksi* kamar dan kamar mandi, serta peralatan yang telah digunakan tamu.
2. Manajemen hotel Maqna harus menyediakan *hand sanitizer* di meja kamar tamu, melakukan Penggantian *linen* seperti seprai (*sheet*) dan selimut (*duvet*) setiap kali melakukan *check-out*, tempat sampah yang dipergunakan harus menggunakan penutup. tidak melakukannya membersihkan kamar mandi dan membilas *floor drain* dengan menggunakan desinfektan dan tidak dilakukannya penyemprotan *curtain* menggunakan desinfektan

3. Manajemen Maqna Hotel harus lebih tegas lagi dalam mengawasi *roomboy* dalam menerapkan protokol kesehatan 5M, mencuci tangan, menjaga jarak, memakai masker, menghindari kerumunan, dan mengurangi mobilitas, karena protokol kesehatan yang dilakukan oleh *room boy* Maqna Hotel kurang baik. Masker yang hanya digunakan ketika bertemu dengan tamu bahkan ada *room boy* yang tidak memakai masker ketika bertemu dengan tamu, kurangnya menjaga jarak ketika berada di dalam lift, yang mengakibatkan kerumunan.
4. *Room boy* Maqna Hotel harus lebih memperhatikan SOP yang ditetapkan, karena ada beberapa SOP yang tidak dilakukan dengan baik. Seperti penggantian sprei dan selimut yang hanya melihat dari segi kotor, bahkan pada masa pandemi seperti ini mereka tidak melakukan pergantian sprei dan selimut satu kali pakai. Pembersihan pada pintu-pintu kamar yang tidak dilakukan, pembersihan jendela yang tidak teratur, dibersihkan hanya jika sudah ada *complaint* atau teguran dari atasan. Hal-hal seperti itu harusnya lebih diperhatikan baik bagi *roomboy* juga manajemen Maqna Hotel
5. Diharapkan manajemen Maqna Hotel dapat menerapkan dan membuat aturan-aturan yang sesuai dengan beberapa aturan dari pemerintah dimasa pandemi Covid-19.
6. Supervisor harus benar-benar melakukan tugas dalam mengawasi kinerja para *room boy*, bukan hanya melakukan *double check* saat kamar telah selesai di

bersihkan tetapi juga mengecek saat para *room boy* sedang dalam proses pembersihan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhli, Aulia. 2017. **Pengantar Housekeeping Perhotelan**. Gava Media. Yogyakarta.
- Ferial. 2020. **Penerapan Keselamatan Kesehatan Kerja (K3) Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Pada Area Kerja PT.Semen Padang**
- Hotel Adalah : Pengertian, Fungsi, Jenis, Karakteristik (pengajar.co.id). 2018
- Heryx. 2015. **Kepuasan Kerja Karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru**. Pekanbaru. Pekanbaru.
- Sugiarto, Hendratono, T, & Sudiby, D. 2015. **Metode Penelitian Hospital & Pariwisata**. PT. Matana Bina Utama. Tangerang.
- Sugiyono. 2020. **Metode Penelitian Kualitatif**. Alfabeta. Bandung
- Utama, I Gusti Bagus Rai Ni Made Eka Mahadewi. 2012. **Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan**. Andi. Yogyakarta
- Utama. 2017. **Pemasaran Pariwisata**. Andi. Yogyakarta
- Apa itu 5M Covid 19 ? Prokes 5M untuk Memutus Rantai Penularan dan Penyebaran Covid-19 - Halaman 4 - Tribun Pontianak (tribunnews.com)
- Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo (bps.go.id) (PENCARIAN JUMLAH WISATAWAN SELAMA PANDEMI)
- Badan Pimpinan Pusat Perhimpunan Hotel Dan Restoran Indonesia. 2020. **Panduan Umum Normal Baru Hotel Dan Restoran Indonesia**
- Hotel Adalah : Pengertian, Fungsi, Jenis, Karakteristik (pengajar.co.id). 2018
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2020. **Panduan Pelaksanaan Kebersihan, KesEhatan, Keselamatan, Dan Kelestarian Lingkungan Di Hotel**.
- Kesehatan - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. 2021.

Keselamatan - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. 2020.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020. 2020. **Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian *CORONAVIRUS DISEASE 2019(COVID-19)***. Jakarta

Pandemi COVID-19 di Indonesia - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, 2021

Pantau Corona Covid-19 Terbaru (viva.co.id), 2020.

Presiden Republik Indonesia. 1996. **Peraturan Pemerintahan Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan**. Jakarta

Tugas Housekeeping dan Bagian-Bagian Housekeeping - Tugas Pokok, 2020