

BAB IV

PEMBAHASAN

A. TINJAUAN UMUM

1. Sejarah Berdirinya Metro House

Awal berdirinya Metro House di mulai sejak pemilik / *owner* bapak Jhony Widjaja yang sering melakukan perjalanan untuk tugas dinas di beberapa daerah di Indonesia. Dengan pertimbangan jika menginap di hotel, atau *apartment* biayanya terlalu mahal, sehingga beliau lebih memilih menginap di kos dengan harga yang terjangkau. Namun yang beliau rasakan adalah jika menginap di kos pelayanan yang di dapat tidak sesuai dengan pelayanan di hotel. Akhirnya beliau mendapat ide untuk membangun kos-kosan dengan fasilitas dan pelayanan setara hotel. Sehingga terciptalah kostel (kost hotel), yang terletak di jalan Dukuh Kupang Barat No-50A Surabaya.

2. Visi dan Misi Metro House

Visi metro house

menjadi akomodasi penginapan yang nyaman dan aman
(*COZY & HEALTHY LIVING*).

Misi metro house

menjadi pelopor pertama akomodasi penginapan yang nyaman dan sehat
di seluruh Jawa Timur bahkan di seluruh Indonesia.

3. Tujuan Perusahaan

Untuk membangun penginapan yang nyaman dan aman dengan *service*
sesuai *standart* hotel.

4. Lokasi & Gedung



Gambar 4.1

5. Fasilitas Metro House

a) Jumlah *room* & tipe

Lantai	<i>Standart room</i>	Jumlah
1	8	8
2	16	16
3	16	16
4	16	16
5	16	16
total		72

Tabel 4.1

b) Fasilitas kamar

- AC
- TV
- *Refrigerator*
- *Hot & Cold Water*
- *Bathtub*
- *Wardrobe*
- *Daily cleaning service with hotel standard management*
- *Telephone*

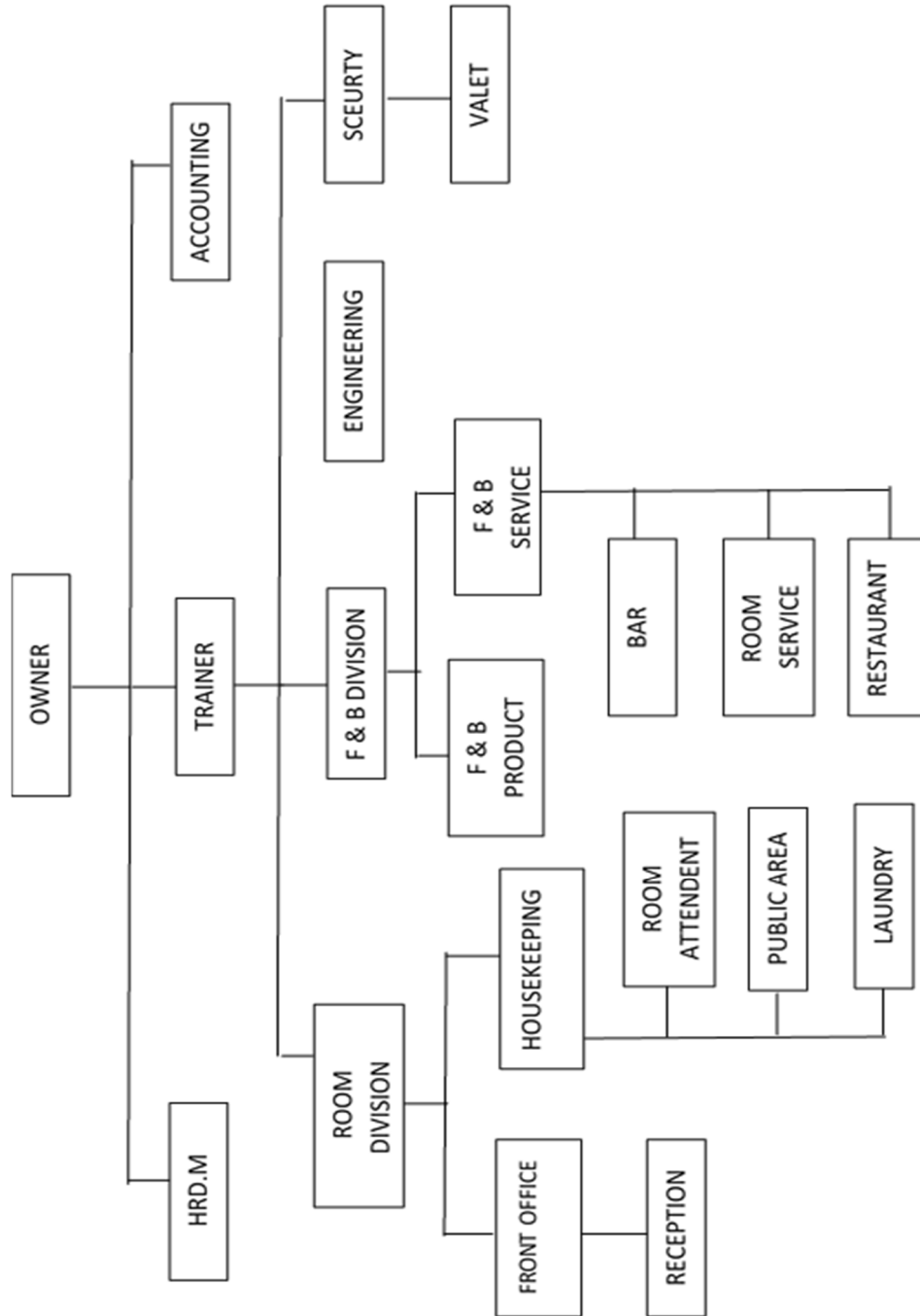
c) *Lobby Lounge*

Tempat rileks bagi tamu, dimana tamu dapat memesan minuman beralkohol maupun non alkohol sambil menikmati suguhan musik yang mengalun lembut. Berkapasitas 10 - 15 kursi dan di buka tiap hari.

d) *Room Service*

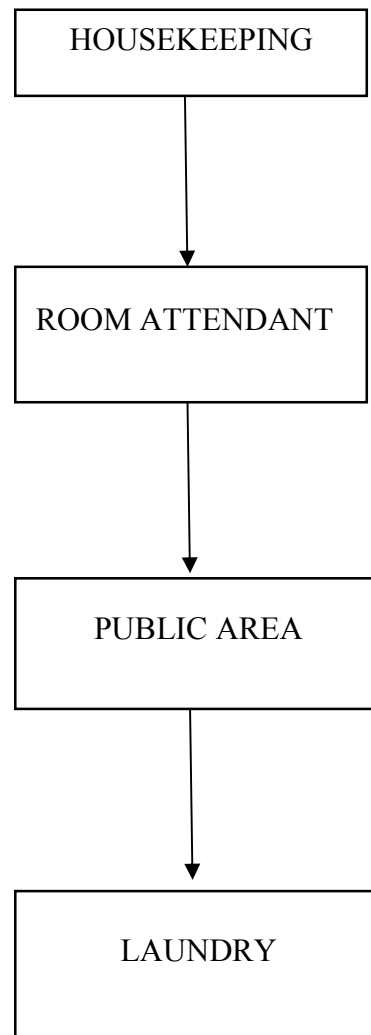
Beroperasi 24 jam, melayani pemesanan makanan dan minuman dari tamu yang menginap di kostel metro house

6. Struktur Organisasi



Gambar 4.2
 Sumber Dari : Kostel Metro House

7. Struktur Organisasi *Depatmant Housekeeping*



Gambar 4.3

Sumber Dari : Kostel Metro House (Tahun : 20014)

8. Tugas Dan Tanggung Jawab *Roomboy* Kostel Metro House

a. Tugas pokok :

Menyiapkan, menjaga dan memelihara kebersihan kamar yang akan dijual sesuai standar

Tugas rutin :

1) *Morning shift* :

- a) Mengenakan seragam lengkap dengan *name tag* dan selalu menjaga penampilan agar selalu rapi.
- b) Membaca *log book* dan mengikuti *morning briefing*.
- c) Membersihkan dan merapikan *pantry*, sebelum dan selama bertugas.
- d) Membersihkan *koridor* dan *dusting* panel kayu dan menjaga kebersihan selama bertugas.
- e) Membersihkan kamar (*make up room*) sesuai dengan *procedure*.
- f) Membersihkan kamar *check out* (*vacant dirty*) sesuai dengan *procedure* agar kamar tersebut bisa di jual lagi oleh *frount office*.
- g) Membuat laporan kamar (*room report*) sesuai status kamar yang sebenarnya setelah sebelumnya di adakan pemeriksaan kamar secara akurat kemudian di serahkan kepada *housekeepingsupervisor*.

- h) Melaksanakan program *housekeeping supervisor* yang disetujui oleh *Executive Housekeeper* seperti *general cleaning*, *shampooingcarpet* dll.
 - i) Melaporkan kepada *housekeeping supervisor* apabila ada kerusakan di kamar atau di *public area* agar di buatkan WO (*Work Order*) ke *department engineering*.
 - j) Melaporkan kepada *order taker* atau ke *housekeeping supervisor* apabila ada barang tamu yang tertinggal agar disimpan ke *lost and found area*.
 - k) Merawat tanaman atau bunga baik di koridor maupun di kamar agar tidak layu.
 - l) Merawat dan membersihkan peralatan kebersihan bila sudah selesai di pakai dan di simpan kembali pada tempatnya.
 - m) Mengisi kelengkapan administrasi dan mengisi *log book* apabila ada pekerjaan yang masih belum diselesaikan agar diteruskan oleh *shift* berikutnya.
- 2) *Evening shift* :
- a) Memberikan pelayanan kepada tamu (*second service*) dan memenuhi permintaan tamu sesuai yang diijinkan oleh manajemen
 - b) Mengenakan seragam lengkap dengan *name tag* dan selalu menjaga penampilan agar selalu rapi.

- c) Serah terima tugas sejelas-jelasnya dengan *shift* sebelumnya baik lisan maupun melalui *log book* dan mengambil *floor key master* dari *housekeeping supervisor*.
 - d) Membuat laporan kamar (*room report*) sesuai status kamar yang sebenarnya setelah sebelumnya di adakan pemeriksaan kamar secara akurat kemudian di serahkan kepada *housekeeping supervisor*.
 - e) Memberikan pelayanan pada sore hari sesuai *procedur*. Hal ini biasa disebut dengan *second service* atau *turndown service*
 - f) *Men - set - up roomboy trolley* di semua lantai, terutama *linen* untuk *make up room* di pagi hari.
 - g) Melaporkan kepada *housekeeping supervisor* apabila ada keluhan tamu agar di teruskan oleh *Duty Manager*.
- 3) *Night shift* :
- a) Memberikan pelayanan kepada tamu (*second service*) dan memenuhi permintaan tamu sesuai yang di ijinakan oleh manajemen
 - b) Mengenakan seragam lengkap dengan *name tag* dan selalu menjaga penampilan agar selalu rapi.
 - c) Serah terima tugas sejelas-jelasnya dengan *shift* sebelumnya baik lisan maupun melalui *log book* dan mengambil *floor key master* dari *housekeeping supervisor*.
 - d) Membuat laporan kamar (*room report*) sesuai status kamar yang sebenarnya setelah sebelumnya di adakan pemeriksaan kamar

secara akurat kemudian di serahkan kepada *housekeeping supervisor*.

- e) Memberikan pelayanan pada sore hari sesuai *procedure*. Hal ini biasa disebut dengan *second service*.
- f) Melaporkan kepada *housekeeping supervisor* apabila ada keluhan tamu agar di teruskan oleh *Duty Manager*.

9. Standart Operasional Procedure Sanitasi Kamar Kostel Metro House

a. Langkah – langkah membersihkan kamar kostel metro house

- 1) Dorong *trolley* ke depan kamar yang akan dibersihkan, tempatkan *trolley* pada posisi yang benar.
- 2) Ketuk pintu kamar / tekan bel kamar, sambil menyebutkan identitas (*housekeeping / roomboy / roomaid*) sebanyak 3 kali dengan jeda waktu ± 5 detik atau ± 10 detik.
- 3) Bukalah pintu perlahan, sambil menyebutkan identitas kembali.
- 4) Masuk ke dalam kamar sambil nyalakan lampu kamar, dan dengan membawa *cleaning kit* (tempatkan *cleaning kit* dibawah *wash basin*).
- 5) Buka *curtain* dengan tujuan cahaya matahari dapat masuk serta menerangi kamar.
- 6) Padamkan lampu bila perlu dengan tujuan *saving energi*, sambil melakukan *pengecheckan* awal terhadap peralatan yang ada didalam kamar.

- 7) Kumpulkan semua sampah / kotoran didalam kamar (*stripping* sampah). Lihat dibawah tempat tidur, bersihkan tempat sampah.
- 8) Kumpulkan barang-barang ini (bila kotor) : *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon*, dan asak (buang isiasak kedalam tempat yang sudah disiapkan). Tempatkan semua kedalam *washasin* untuk kemudian kemudian rendam dengan air.
- 9) *Stripping linen* kotor pada *bed* dengan cara mengupasnya satu per satu, lalu kemudian kumpulkan semua *towel* kotor yang ada didalam *bathroom*. Masukkan *linen* dan *towel* kotor kedalam *dirty linen bag* (letakkan di *trolley*).
- 10) Masuk kembali kedalam kamar dengan membawa *bed linen* bersih untuk kemudian selanjutnya *making bed*.
- 11) Masuk kedalam *bathroom* untuk *cleaning bathroom*.
- 12) Hal yang pertama kali dilakukan didalam *bathroom* adalah *flush toilet* dan semprotkan *toilet cleaner* kedalam bagian toilet.
- 13) Bersihkan (cuci, bilas, keringkan) *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon*, dan asbak kotor yang telah direndam sebelumnya didalam *wash basin*. letakkan semua kembali ditempat yang sudah ditetapkan sebagai *standar*.
- 14) Bersihkan (semprotkan *chemical*, sikat, cuci, bilas, keringkan) area didalam *bathroom*, mulai dari *mirror wash basin, wash basin, bath tub*, dan *lalu shower cabin glasses*.

- 15) Gunakan *hand glove*. Kembali ke toilet yang sebelumnya sudah disemprotkan *toilet cleaner* untuk menyikat, membilas, dan mengeringkan toilet tersebut.
- 16) Kembali ke *trolley*, ambil dan isi kembali *bath linen* dan *bathroom amenities*. Tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan sesuai standar.
- 17) Pel dan bersihkan lantai *bathroom*.
- 18) *Dusting* menggunakan kain pembersih untuk membersihkan debu dikamar yang dimulai dari pintu masuk kamar lalu berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil periksa kondisi *operational TV, alarm clock*, semua lampu dan *telephone*. (disesuaikan dengan *type/layout* kamar)
- 19) Kembali ke *trolley* untuk melengkapi *guest supplies* yang tidak ada. Ganti *guest supplies* bila perlu dengan mengelilingi kamar searah jarum jam.
- 20) *Vacum carpet* pada kamar mulai dari daerah kamar yang paling jauh dan berjalan mundur.
- 21) *Final check*. Periksa kondisi kamar sekali lagi untuk memastikan bahwa kondisi kamar dalam keadaan baik.
- 22) Tutup *curtain*, atur (normalkan) temperatur suhu AC, semprotkan air *refreshener* pada ruangan, dan ambil waktu sesaat untuk menikmati hasil kerja yang bagus sebelum mematikan semua lampu.

23) Tutup pintu kamar dalam keadaan aman dan pastikan pintu telah terkunci.

b. *Chemical* pembersihan yang digunakan

- 1) R1 : sejenis seperti MPC (*multi purpose cleaner*).
- 2) R2 : kegunaannya untuk *dusting table, wardrobe, door*.
- 3) R3 : untuk membersihkan kaca.
- 4) R5 : untuk pengharum karpet.

c. Alat yang digunakan untuk membersihkan kamar

- 1) *Toilet bowl brush* : Alat ini di gunakan untuk membersihkan toilet bowl.
- 2) *Scrub brush* : Alat ini di gunakan untuk membersihkan lantai dalam.
- 3) *Mop* : Alat ini di gunakan untuk membersihkan lantai.
- 4) *Dust cloth* :Alat ini di gunakan untuk membersihkan debu – debu di meja, *wadrobe* atau kotoran di meja.
- 5) *Vacuum Cleaner* : alat ini di gunakan untuk membersihkan atau menyerap debu yang ada di area karpet.

B. HASIL PENGUMPULAN DATA / INFORMASI

Pada bab ini penulis akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada bab 1, yaitu “peranan *room attendant* dalam menangani *hygiene & sanitasi* di kamar Kostel Metro House“. Hasil

pengumpulan data/ informasi ini diperoleh dengan teknik observasi langsung lapangan, wawancara dan penelitian kepustakaan. Dari hasil observasi langsung di lapangan, penulis melihat sendiri bagaimana *standard grooming* dan cara membersihkan kamar di hotel.

1. *Standard Grooming*

- Pakaian seragam lengkap, bersih dan rapi.
- Rambut disisir rapi. Bagi pria berambut pendek, tidak berkumis dan berjenggot. Bagi wanita berambut panjang menggunakan ikat rambut dan harnet.
- Kuku selalu bersih dan pendek
- Telinga bertindik tidak lebih dari satu bagi wanita, dan pria tidak bertindik.
- Aroma Parfum yang dipilih lembut.
- Perhiasan yang digunakan tidak berlebihan.
- Tidak menggunakan make-up yang berlebihan.
- Sepatu berwarna hitam dan bersih. Kaos kaki tidak beraroma tidak sedap.

2. Perawatan diri

- Mandi teratur setiap hari
- Memelihara kesehatan tubuh tetap bugar
- Tidak berbau badan
- Membersihkan gigi dan tidak berbau mulut

3. Adapun prosedur atau langkah – langkah membersihkan kamar yang penulis lihat di Kostel Metro House Surabaya sebagai berikut:

- Dorong *trolley* ke depan kamar yang akan dibersihkan, tempatkan *trolley* pada posisi yang benar.
- Ketuk pintu kamar / tekan bel kamar, sambil menyebutkan *identitas* (*housekeeping / roomboy / roomaid*) sebanyak 3 kali dengan jeda waktu ± 5 detik atau ± 10 detik.
- Bukalah pintu perlahan, sambil menyebutkan identitas kembali.
- Masuk ke dalam kamar sambil nyalakan lampu kamar, dan dengan membawa *cleaning kit* (tempatkan *cleaning kit* dibawah *wash basin*).
- Buka *curtain* dengan tujuan cahaya matahari dapat masuk serta menerangi kamar.
- Padamkan lampu bila perlu dengan tujuan *saving energi*, sambil melakukan *pengecekan* awal terhadap peralatan yang ada didalam kamar.
- Kumpulkan semua sampah / kotoran didalam kamar (*stripping* sampah). Lihat dibawah tempat tidur, bersihkan tempat sampah.
- Kumpulkan barang-barang ini (bila kotor) : *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon*, dan asak (buang isiasak kedalam tempat yang sudah disiapkan). Tempatkan semua kedalam *washasin* untuk kemudian kemudian rendam dengan air.
- *Stripping linen* kotor pada *bed* dengan cara mengupasnya satu per satu, lalu kemudian kumpulkan semua *towel* kotor yang ada didalam

bathroom. Masukkan *linen* dan *towel* kotor kedalam *dirty linen bag* (letakkan di *trolley*).

- Masuk kembali kedalam kamar dengan membawa *bed linen* bersih untuk kemudian selanjutnya *making bed*.
- Masuk kedalam *bathroom* untuk *cleaning bathroom*.
- Hal yang pertama kali dilakukan didalam *bathroom* adalah *flush toilet* dan semprotkan *toilet cleaner* kedalam bagian toilet.
- Bersihkan (cuci, bilas, keringkan) *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon*, dan asbak kotor yang telah direndam sebelumnya didalam *wash basin*. letakkan semua kembali ditempat yang sudah ditetapkan sebagai *standar*.
- Bersihkan (semprotkan *chemical*, sikat, cuci, bilas, keringkan) area didalam *bathroom*, mulai dari *mirror wash basin, wash basin, bath tub*, dan *lalu shower cabin glasses*.
- Gunakan *hand glove*. Kembali ke toilet yang sebelumnya sudah disemprotkan *toilet cleaner* untuk menyikat, membilas, dan mengeringkan toilet tersebut.
- Kembali ke *trolley*, ambil dan isi kembali *bath linen* dan *bathroom amenities*. Tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan sesuai standar.
- Pel dan bersihkan lantai *bathroom*.
- *Dusting* menggunakan kain pembersih untuk membersihkan debu dikamar yang dimulai dari pintu masuk kamar lalu berjalan sesuai

arah jarum jam. Dan sambil periksa kondisi *operational* TV, *alarm clock*, semua lampu dan *telephone*. (disesuaikan dengan *type/layout* kamar)

- Kembali ke *trolley* untuk melengkapi *guest supplies* yang tidak ada. Ganti *guest supplies* bila perlu dengan mengelilingi kamar searah jarum jam.
- *Vacum* karpet pada kamar mulai dari daerah kamar yang paling jauh dan berjalan mundur.
- *Final check*. Periksa kondisi kamar sekali lagi untuk memastikan bahwa kondisi kamar dalam keadaan baik.
- Tutup curtain, atur (normalkan) temperatur suhu AC, semprotkan air *refreshener* pada ruangan, dan ambil waktu sesaat untuk menikmati hasil kerja yang bagus sebelum mematikan semua lampu.
- Tutup pintu kamar dalam keadaan aman dan pastikan pintu telah terkunci.

Hasil wawancara yang penulis lakukan, dengan mewawancarai *Housekeeping Manager* di Kostel Metro House Surabaya yang berhubungan dengan penggunaan *chemical* sebagai berikut :

Kostel Metro House menggunakan chemical : jenis R1 adalah sejenis seperti MPC (*multi purpose cleaner*) kegunaannya untuk membersihkan *cup soucer, astray, wastafel, tea spoon, toilet bowl*. R2 kegunaannya untuk *dusting table, wardrobe, door* dll. R3 untuk membersihkan kaca. R5 untuk pengharum karpet.

C. PEMBAHASAN

Sebagai seorang *room attendant* di Kostel Metro House Surabaya sudah menerapkan prosedur personal *hygiene* sesuai dengan pendapat (Tarwoto dan Wartonah, 2004) mempersiapkan diri baik secara fisik maupun mental.

Berdasarkan prosedur untuk pengerjakan kamar, *Room Attendant* sudah, mengikuti langkah-langkah mengerjakan kamar yang sudah ditetapkan oleh atasan atau *manager* agar kamar menjadi bersih dan sanitasi, sehingga sesuai dengan pendapat teori (Sihite, Richard. 2003)

Chemical pembersih yang digunakan untuk membersihkan kamar berbahan dasar cair atau bubuk, karena mudah dibersihkan saat menggunakannya dan saat mensanitasi kamar.

Prosedur pembersihan kamar mandi :

- *Preparing Cleaning Equipment, Cleaning Supplies, Bath Room Amenities & Towels* : Menyiapkan peralatan pembersih, bahan-bahan pembersih, keperluan tamu serta jenis handuk yang telah disiapkan sebelumnya ketika *prepare trolley cart*. Seluruh kebutuhan ini difokuskan untuk menyiapkan kamar mandi tamu.

- *Flushing the toilet bowl, bidet/urinoir and pouring the toilet cleaner or chemical in them* : Menyemburkan *toilet bowl*, *bidet/urinoir* dan menuangkan bahan pembersih seperti *toilet cleaner* ke bagian dalam alat-alat sanitasi, dan jangan lupa setelah dituangkan bahan pembersih lalu ditutup jika alat sanitasinya mempunyai tutup lalu didiamkan. Tujuannya adalah agar bahan pembersih dapat bekerja/bereaksi terlebih dahulu sebelum alat-alat sanitasi tersebut dibersihkan.
- *Clear up the dirt towels, bath mat and amenities have been used and rubbish* : Seluruh jenis handuk, keset kaki dan *amenities* yang telah digunakan oleh tamu diangkat keluar dan dibawa ke *trolley*. Jenis handuk dan keset kaki dimasukkan ke dalam *linen humper*, sisa *amenities* dan sampah dimasukkan ke dalam *garbage humper*.
- *Washing drinking glass and ashtray* : Cuci *drinking glass* dan *ashtray* yang telah direndam di dalam *washbasin* ketika *the first checking* sebelumnya. Cuci menggunakan sepon dan *liquid soap* atau *cream soap*, dibilas dengan bersih lalu ditelungkup di atas *trolley* atau di tempat lain seperti diatas *dressing table* dan dialasi dengan *napkin* agar tumpahan air dapat tertahan oleh *napkin*. Ada juga hotel yang menelungkupkan *drinking glass* dan *ashtray* pada *washbasin* table tetapi tidak dialasi dengan *napkin*.
- *Cleaning the washbasin and washbasin area* : Membersihkan *washbasin/wastafel* dan area sekitar *washbasin* dimulai dari yang paling atas sampai ke bagian bawah. Pertama-tama yang harus dibersihkan

terlebih dahulu adalah *mirror* dengan menggunakan *wiper*, *soft cloth* dan bahan pembersihnya *glass cleaner*. Selanjutnya bersihkan *washbasin table*, bagian dalam washbasin, *water tap*/keran air serta dinding sekitar *washbasin* dengan air dan sabun cair lalu digosok dengan menggunakan sepon (*sponge*) sampai merata ke seluruh permukaan terutama pada bagian-bagian yang kotor, dan jangan lupa bersihkan pula saringan pembuangan air yang ada di bagian dalam *washbasin*. Hindari saluran pembuangan air jangan sampai buntu, jika ada sampah maka dibuang terlebih dahulu. Setelah itu bilaslah seluruh perlengkapan yang telah dicuci tersebut dengan menggunakan air hangat secukupnya sampai bersih. Air untuk mencuci dan membilas perlengkapan tersebut diambil dari keran air yang ada di washbasin. Tujuan dibilas dengan air hangat adalah agar perlengkapan tersebut menjadi steril (bebas dari kuman atau bibit penyakit).

- *Cleaning the shower, water tap hot and cold, wall, bathtub and their area* : Membersihkan pancuran air, keran air panas maupun dingin, dinding sekitar bak mandi, bak mandi dan area sekitar tempat mandi, dimulai dari atas menuju ke bagian bawah. Pertama kali yang harus dibersihkan adalah *shower, hot & cold water tap*, dinding sekitar bak mandi dengan cara digosok secara merata dengan permukaan sepon yang telah dibasahi dengan air dan *liquid soap*. Sedangkan membersihkan *bathtub* dimulai dari dinding *bathtub* sampai ke dasar/lantai *bathtub* dibersihkan dengan sepon yang permukaannya kasar dan bubuk

pembersih seperti VIM, atau jenis bahan pembersih khusus jika kondisi *bathtub* sangat kotor. Tetapi jika kondisinya tidak terlalu kotor maka bersihkan saja dengan sepon dan liquid soap. Selanjutnya bilaslah seluruh permukaan benda yang telah digosok tadi dengan air hangat yang dikeluarkan dari shower. Jika kamar mandi yang tidak memiliki bathtub yang dibersihkan cukup *shower, hot & cold water tap*, dinding dan lantai sekitar tempat mandi. Tetapi ada juga kamar mandi hotel yang dilengkapi dengan *Bathtub* di sebelah kiri dan *shower* beserta *cubicle* di sebelah kanan, maka kedua area tersebut harus dibersihkan semua. Caranya sama seperti di atas dan jangan lupa dibilas dengan air hangat seperti tadi. Hal ini bertujuan agar area tersebut menjadi steril (bebas bibit penyakit).

- *Drying drinking glass, ashtray, washbasin and washbasin area* : Keringkan gelas dan asbak yang diletakan diatas meja washbasin atau diatas room boy trolley dengan menggunakan napkin/kain lap khusus yang bersih, kemudian masukkan gelas yang sudah bersih dan kering tersebut ke dalam glass plastic/cover atau tissue atau pembungkus yang telah ditetapkan oleh pihak hotel, selanjutnya tempatkan pada tempat yang telah ditentukan. Keringkan seluruh permukaan washbasin, pipa dan semua kran yang ada di sekitar washbasin.
- *Drying the shower, hot and cold water tap, wall, bathtub, bath curtain or cubicle* : Keringkan dengan lap katun atau dapat juga menggunakan chamois (kanebo) mulai dari shower, semua kran, dinding kamar mandi, bak mandi, tirai mandi atau kaca kubikel.

- **Cleaning and drying the toilet bowl, bidet/urinoir and around area :**
Bersihkan bagian dalam toilet bowl, gosokkan dengan sikat khusus (toilet bowl stick brush) secara merata, lalu semburkan atau flushing dengan air yang ada pada water tank sampai buih toilet cleanernya hilang. Kibaskan toilet stick brush sampai air yang ada pada sikat tersebut tidak lagi menetes. Gosokkan tangki air (water tank), pipa, tempat duduk dan bagian bawah toilet bowl dan dinding sekitarnya dengan sepon basah yang berisi sabun cair (liquid soap), kemudian bilas dengan air bersih yang diambil dari flusher atau kran atau juga dapat menggunakan air yang ditampung di dalam ember. Bersihkan bidet/urinoir jika tersedia di dalam kamar mandi seperti membersihkan toilet bowl, dan bersihkan seluruh dinding di sekitar alat-alat sanitasi tersebut dengan menggunakan sepon dan sabun cair, selanjutnya bilas dengan air bersih. Setelah seluruh alat-alat sanitasi tersebut telah dibersihkan selanjutnya keringkan dengan menggunakan cotton cloth/oo towel atau chamois/kanebo dimulai dari toilet bowl, bidet/urinoir dan dinding-dinding sekitarnya.
- **Cleaning and drying the bathroom door and the bathroom door area :**
Bersihkan pintu kamar mandi pada bagian dalam dan luar yang dimulai dari atas kebawah dengan menggunakan sepon dan liquid soap secara merata terutama pada bagian-bagian yang sangat kotor, serta bersihkan juga dinding di sekitar pintu kamar mandi pada bagian samping dimulai dari atas ke bawah secara merata dengan menggunakan sepon dan sabun cair. Selanjutnya bilas dengan air bersih yang diambil dari kran air atau

shower. Kemudian keringkan pintu dan dinding kamar mandi secara merata dari atas ke bawah dengan menggunakan cotton cloth atau chamois/kanebo.

- Mopping the bathroom floor with mop if needed : Lantai kamar mandi dapat dibersihkan kembali dengan menggunakan mop jika dirasakan kotor karena bekas injakan kaki ketika kita melengkapi bathroom amenities atau mungkin karena kita sesekali perlu memasuki kamar mandi mengambil air untuk membasahi damp dust cloth, atau mop pada saat kita akan melakukan metode Mopping pada lantai kamar tidur (bedroom). Jika memang kita rasakan masih kotor maka jangan lupa lakukanlah mopping pada lantai kamar mandi tersebut, tetapi dilakukan sekali lewat bersamaan dengan mopping pada saat membersihkan lantai bedroom.

Adapun kendala yang di alami penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

Dengan kurangnya sarana pendukung untuk memperlancar proses kebersihan terutama saat melakukan *general cleaning* tidak dapat dilakukan dengan lancar. Hal tersebut sangat berpengaruh pada hasil kebersihan areal yang ada di hotel.

Penyelesaian yang dilakukan saat peralatan tidak lengkap maka petugas (*room Attendant*) akan tetap melakukan pengerjaan kamar dengan peralatan yang ada tetapi tidak mengurangi kualitas kebersihan. Sedangkan untuk melengkapi sarana prasarana sesuai dengan fungsinya

maka petugas (*room attendant*) mengajukan permintaan kepada *order taker* agar segera dilengkapi peralatan yang di minta.