

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian *HOUSEKEEPING*

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara . Jadi *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan , menjaga kebersihan , memperbaiki kerusakan , dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar , 2000:20).

Housekeeping departemen juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan , kerapian , keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel , baik di luar gedung maupun di dalam gedung , termasuk kamar kamar tamu, ruangan ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, offices* serta toilet (Rumecko, 2002: 1) .

Menurut Yayuk Sri Perwani , dalam buku teori dan petunjuk praktek *housekeeping* untuk akademi Perhotelan : *Make Up Room* (1993: 11) , *housekeeping* atau Tata Graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan , kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel

B. Pengertian Room Attendant

Room attendant (Pramugraha) ialah petugas *Floor section* yang menjaga kebersihan , kerapian, keindahan , kenyamanan dan kelengkapan kamar- kamar tamu (Rumecko, 2002:7)

- a) Menurut Agustinus Darsono dalam buku *Tata Graha Hotel* (1995:53) , *Room attendant* adalah petugas kamar yang berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu , atasan maupun teman sejawat .
- b) *Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar .pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditujukan ke kerapihan tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus disiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya (Agus Sulastiyono, 1994: 42)

1. Tugas Tugas Room Attendant

Baik buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *Room attendant* Hotel tersebut .Untuk itu seorang *Room attendant* harus memenuhi persyaratan dan kriteria khusus serta harus mentaati peraturan yang berlaku (*Uniform ans Apperance Standards on The Hyatt Regency Singapore*, tanpa tahun 6-8).

Tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* adalah sebagai berikut :

Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) (Rumekso,2002 :4) . Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *Room attendant* baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Room attendant* yang rajin , teliti dan terampil dalam bekerja akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman .

a) Melayani tamu

Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan baik pagi, siang, sore maupun malam hari

(Rumekso,2002: 9)

b) Melaksanakan perintah atasan

baik yang terkait dengan tugas sehari-hari seperti membersihkan kamar, menyiapkan kamar kamar yang akan segera ditempati oleh tamu maupun tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar.

c) Menjalin Kerjasama antar *Room attendant*

Bila ketika sedang bertugas mengetahui ada *Room attendant* lain yang belum selesai , maka ia harus membantu teman lain yang belum selesai .jika ada *Room attendant* yang memerlukan tambahan *sheet, pillow case, serta towel*, ia dapat memperolehnya dari *Room attendant* yang berlebih serta telah selesai dalam melaksanakan tugasnya .

d) Menjalin kerjasama dengan seksi seksi lain yang ada di dalam *Housekepping* departemen

2. Dengan *Linen Section*

Semua *linen supplies* yang digunakan disiapkan dan dipenuhi oleh *linen section* . bila *Room attendant* memerlukan tambahan *sheet, pillow case, towel* dan lainnya ,ia pasti menghubungi *linen section* untuk mengirimnya

a) *Laundry Section*

- 1) Di pagi hari , ketika *Room attendant* melakukan *checking room* dan menjumpai ada pakaian tamu yang akan dicuci, *Room attendant* mengumpulkannya dan kemudian menghubungi *laundry section* agar mengambilnya .Bila tamu menelpon sebelum keluar kamar , memberitahu bahwa di dalam kamar ada petugas *laundry* dapat meminta bantuan *Room attendant* untuk membukakan pintu kamar
- 2) Pada siang atau sore hari *Room attendant* membantu petugas *laundry* untuk membukakan pintu-pintu kamar tamu untuk mengembalikan pakaian yang sudah bersih dan rapi.
- 3) Pakaian seragam *Room attendant* yang kotor juga dicuci Di *Laundry Section* ini

b) Dengan *Public Area Section*

- 1) *Room attendant* sering meminta bantuan *Houseman* (Petugas *public area section*) untuk *making bed* bila tugas dan pekerjaan *Houseman* sudah bisa ditinggalkan

- 2) Pada siang atau sore hari, tugas *Houseman* adalah membersihkan sampah sampah yang ada di *Trolley* serta *coridor* disekitar area kerja *Room attendant*
- 3) Kadang kadang tamu menghendaki tambahan meja dan kursi untuk mengerjakan tugas-tugasnya di dalam kamar. *Room attendant* akan meminta bantuan *Houseman* untuk mengambil dan memasangnya di dalam kamar tersebut.

3. Tugas- Tugas Room Boy yang Lain

- a. Menjaga keamanan barang barang milik tamu di dalam kamar hotel. *Room attendant* adalah petugas kamar , yang setiap hari berhubungan dengan barang barang bawaan tamu yang ada didalam kamar. dengan demikian keamanan barang-barang tersebut menjadi tanggung jawab *Room attendant*. Jika ada tamu yang kehilangan barang bawaannya didalam kamar , petugas kamar inilah yang pertama-tama akan dimintai konfirmasi.
- b. Menjaga keamanan barang milik hotel di dalam kamar semua perlengkapan di dalam kamar harus dijaga jangan sampai rusak atau hilang saat meninggalkan kamar hotel (*check out*) bila hal ini terjadi *Room attendant* segera melaporkannya kepada *Front Office Cashier* agar tamu dimohon mengembalikan atau membayarnya.

4. Shift kerja Room Boy / Room attendant

Di dalam tugas sehari-hari, *Room attendant* dibagi menjadi dua *shift* atau tiga *shift* (jam dinas). Pembagian jam dinas ini didasarkan atas besar kecilnya hotel, banyak sedikitnya karyawan, serta kebijaksanaan manajemen (Rumekso, 2002: 10)

Jika jam dinas *Room attendant* dibagi menjadi dua *shift*, maka jam dinasnya adalah :

- A. *Morning Shift* (dinas pagi) pukul 07.00 - 15.00 WIB
- B. *Evening Shift* (dinas sore) pukul 15.00 - 23.00 WIB

Tetapi ada juga *morning shift* dari pukul 06.00 - 14.00 WIB atau jam 08.00 - 16.00 WIB, sedang *evening Shift* dari pukul 14.00 - 22.00 WIB atau pukul 16.00 - 00.00 WIB.

Jika Room boy dibagi menjadi tiga *Shift* :

- A. *Morning Shift*, pukul 06.00 - 14.00 WIB, 07.00 - 15.00 WIB atau 08.00 - 16.00 WIB
- B. *Evening shift*, pukul 14.00 - 22.00 WIB, 15.00 - 23.00 WIB atau 16.00 - 00.00 WIB
- C. *Night Shift*, pukul 22.00 - 06.00 WIB, pukul 23.00 - 07.00 WIB atau 00.00 - 08.00 WIB

C. Pengertian *Standard Operational Procedure*

Standard operating procedure menurut Bataafi (2006 c:87) adalah merupakan panduan prosedur pelaksanaan menjalankan tugas secara standard bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan.

Beberapa gambaran tentang *standard operating procedur* bagi floor section menurut Bataafi (2006 d:88) sebagai berikut:

1. Kerapian Penampilan

Setiap staf harus menjaga *grooming*, atau tata cara kebersihan badan dan kerapian pakaian kerja serta penampilan setiap saat selama bertugas.

2. Kesopanan adalah unsur yang sangat penting dalam melakukan jasa pelayanan.

3. Pelayanan

Tata cara pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada tamu hendaklah memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap waktu.

4. Perilaku

Petugas *Housekeeping* hendaklah menjaga sikap dan perilaku yang baik dan profesional.

5. Melengkapi *Trolley*

Trolley harus dilengkapi dengan peralatan kerja, baik *linen*, *guest supplies* maupun *cleaning supplies*, *equipment* dan ditata dengan rapi juga teratur.

6. Status Kamar

Status kamar adalah kondisi kamar yang berlaku pada saat itu sehingga dapat diketahui kamar-kamar baik oleh *Front Office* maupun oleh *Housekeeping* itu sendiri secara jelas.

7. Membersihkan Kamar yang Terisi Tamu (*Occupied Dirty*)

Pembersihan kamar yang terisi tamu harus memberikan standard bersih, rapi, lengkap dan memperhatikan kerapian barang-barang milik tamu.

8. Membersihkan Kamar yang ditinggalkan tamu (*Vacant Dirty*)

Pembersihan kamar *check out* atau yang baru dikosongkan oleh tamu harus memberikan standard bersih, rapi, lengkap dan berfungsi serta berkualitas seperti baru sehingga kamar siap untuk dijual kembali.

9. *Making Bed*

Merapikan tempat tidur harus rapi, linen harus bersih tanpa ada kerutan atau noda dan dilakukan setiap hari

Sedangkan menurut Stoner (1990: 116), menyebutkan bahwa “SOP adalah suatu kebijakan yang dilaksanakan melalui garis pedoman atau suatu prosedur memberikan seperangkat petunjuk untuk melaksanakan urutan tindakan yang sering atau biasa terjadi”

D. Pengertian Make Up Room

Pengertian membersihkan kamar atau *make up room* menurut para ahli antara lain yaitu :

1. Al Baatafi (2006: 243), yaitu melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu *check-out* maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman.
2. Rumekso (2001: 29) “ *Room* adalah tempat atau ruangan yang diberikan kepada tamu untuk menginap dan beristirahat beberapa malam yang diberikan dengan fasilitas dan perlengkapan yang disediakan dari pihak hotel di dalam kamar untuk tamu”. *Roomboy* adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu.

Langkah langkah yang harus dilakukan antara lain yaitu : ketuk pintu sebelum masuk kamar, buka gordena jendela, *striping, making bed, cleaning the bath room, dusting, rechecking*.

E. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri (Kotler,2002:83)

Kotler pun mengatakan bahwa perilaku konsumen tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Selain itu Kotler (1994) dalam (Dr.Paimin Napitupulu Msi) menyebutkan beberapa karakteristik pelayanan yang terdiri dari :

1. *Intangibility* (Tidak berwujud) yaitu dapat dilihat,diraba,dirasa,didengar dan dicium sebelum ada transaksi . artinya pembeli tidak dapat mengetahui secara pasti hasil sebuah pelayanan sebelum pelayanan tersebut dikonsumsi.
2. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan) maksudnya dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisah . Oleh karena itu , konsumen turut serta berpartisipasi menghasilkan jasa layanan dengan adanya kehadiran konsumen maka pemberi pelayanan akan berhati hati terhadap interaksi yang terjadi antar penyedia dan pembeli.
3. *Variabilty* (Berubah – ubah dan bervariasi) jasa beragam selalu mengalami perubahan sehingga tidak selalu sama kualitasnya ,tetapi bergantung kepada siapa yang menyediakan dan kapan disediakan
4. *Perishability* (cepat hilang dan tidak tahan lama) , jasa tidak dapat disimpan. daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi dan faktor tertentu.

F. Standard Operasional Making Bed Three Sheet

Berikut ini urutan kerja dalam proses merapikan tempat tidur di kamar standard (making bed) dengan menggunakan tiga sheet menurut adalah sebagai berikut:

1. Tarik *bed* terlebih dahulu untuk memudahkan pengerjaannya

2. Lepaskan *linen-linen* kotor (*striping bed*) dengan hati-hati dan periksalah siapa tahu ada barang tamu yang terselip diantara linen tersebut.
3. Periksalah bila ada *linen-linen* yang rusak
4. Angkat *linen* kotor masukan ke dalam kantong *linen* kotor, ganti dengan yang bersih. Pastikan sheet yang akan dipasang tidak bolong dan bernoda (spot)
5. Tebarkan *first sheet* kemudian masukan sudut paling atas di bagian kepala
6. Tebarkan *second sheet* dengan posisi jahitan menghadap ke atas dan tepian *sheet* bagian atas tepat dipinggir matras
7. Tebarkan blanket dengan ujung tepat di atas *second sheet* atau tepian atas, turun kurang lebih 40 cm atau sebesar pillow
8. Tebarkan *three sheet* sehingga menutup *blanket* kemudian lipat bersama dengan *second sheet* dan blanket sebanyak 2 lipatan kemudian masukan ke dalam *bed* dan kencangkan serta rapikan
9. Bagian bawah ujung kiri dan kanan dibuat sudut 45° atau 90°
10. Tebarkan *bed cover* dan pada bagian ujung kepala lipat selebar *pillow*
11. Pasang *pillow* dan letakan *pillow* di bagian atas dengan *pillow* berada di tengah hingga kelihatan rapi
12. Tutup *pillow* dengan cover dan rapikan
13. Dorong dan kembalikan *bed* ke posisi semula

G. Making the bed with Duvet

Making the bed dengan Duvet pada prinsipnya sama dengan *making the bed* dengan *tiga sheet* hanya terdapat perbedaan pada *sheet II*, *sheet III* dan *blanket*.

Pada *making the bed* menggunakan *duvet* tidak menggunakan *sheet II*, *sheet III* dan *blanket*, tetapi menggunakan pengganti sebagai berikut :

- a. *Inner* yang terbuat dari *Dacron* berbahan bulu Angsa atau jenis lainnya sebagai pengganti *blanket*.
- b. *Cover* yang terbuat dari *sheet* seperti sarung bantal untuk menutupi *Inner* sebagai pengganti *sheet I* dan *sheet II*.

Sedangkan *bed cover/bed spread* ada hotel yang menggunakannya dan ada pula yang tidak. Bagi yang tidak menggunakannya dengan alasan *Duvet* bila telah terpasang dan tertata rapi nampak indah meskipun tidak ditutup dengan *bed cover*. Disamping itu juga mengingat efisiensi dari penggunaan *linen*.

H. *Standard Operasional Procedure Pembersihan Kamar (Make Up Room)*

Menurut Nawar (2000:42) *Standard Operating Procedure* membersihkan kamar yaitu :

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
2. Melakukan *handing over* dari *Room attendant night shift, morning shift dan evening shift*.
3. Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies, cleaning supplies* dan linen untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
5. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* jika terjadi perbedaan status

6. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.

- Mendorong *trolley* kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
- Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal , jika ada laporkan ke *office Housekeeping*.
- Periksa keadaan semua lampu , AC , televisi , dan mini bar apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman / Engenering*.
- Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
- Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada astrai maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*. Dan stripping gelas , cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di *washbasin*.
- *Stripping linen* kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi
- lakukan Proses *making bed*.
- Membersihkan kamar mandi.
- Lengkapi *guest supplies* untuk dikamar / tempat tidur.
- *Dusting* seluruh *furniture* yang ada didalam kamar dengan menggunakan *dust cloth* dan *chemical wood polish*
- *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
- Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bathroom* maupun yang ada dikamar.

- Tutup jendela, rapikan *night curtain*, hidupkan AC dan televisi semprotkan *air freshener* didalam ruangan.
 - Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar – benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
 - Tutup pintu
 - Mengisi *room boy control sheet*
7. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check-out*, membantu pengiriman *laundry* yang bersih (dilakukan *room attendant evening shift*).
 8. Membuat *Room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
 9. Melaporkan kepada *floor supervisor / order taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
 10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

I. Melakukan *standard operating procedure Make Up Room*

Pembersihan kamar tamu di Hotel Amaris Margorejo Surabaya harus berdasarkan *Standard operating procedure make up room* yang sudah ditetapkan untuk mencapai hasil yang memuaskan dan maksimal.

Pada tahap ini *Room Attendant* harus sudah mempersiapkan prosedur pembersihan yang sudah dilakukan meliputi hal hal sebagai berikut :

1. *Entering the Guest Room*

Memasuki kamar tamu harus dilakukan secara pelan pelan dan usahakan tidak mengganggu kenyamanan tamu , mengetuk pintu secara perlahan tidak terlalu keras dan tidak terlalu pelan “*Housekeeping* “. Ketuk pintu 3x jika tidak ada jawaban masuklah secara perlahan sambil ucapkan “ Excuse Me “ atau “ Permisi “ (berlaku bagi kamar *Vacant Dirty* atau *Occupied Dirty*)

2. *Beggining Task* (Tugas Awal)

- a) Buka semua *curtain* supaya semua penerangan pada kamar terlihat jelas jika ada *lost & Found* tertinggal dan buka jendela supaya ada sirkulasi udara
- b) *Take out* semua *garbage* dan *Clear up Room service* jika ada keluarkan dari kamar supaya tidak menimbulkan bau tidak sedap dikamar , kemudian infokan kepada *FB Service* supaya langsung diambil
- c) Bawa masuk *Carry Caddy* ke dalam kamar dan letakkan dikamar mandi
- d) Bersihkan *Dental Glass, Mug , Astray* ke *bathroom*

3. *Stripping The Bed*

- a) Jika ada barang *Lost and Found* infokan kepada *Front Office* kemudian lepas pillow case dan letakkan pillow terpisah dengan *pillow case*
- b) Tarik *sheet kotor dan Duvet kotor* , tarik satu per satu kemudian masukkan ke dalam *linen Hamper* atau *tempat soil Linen*.

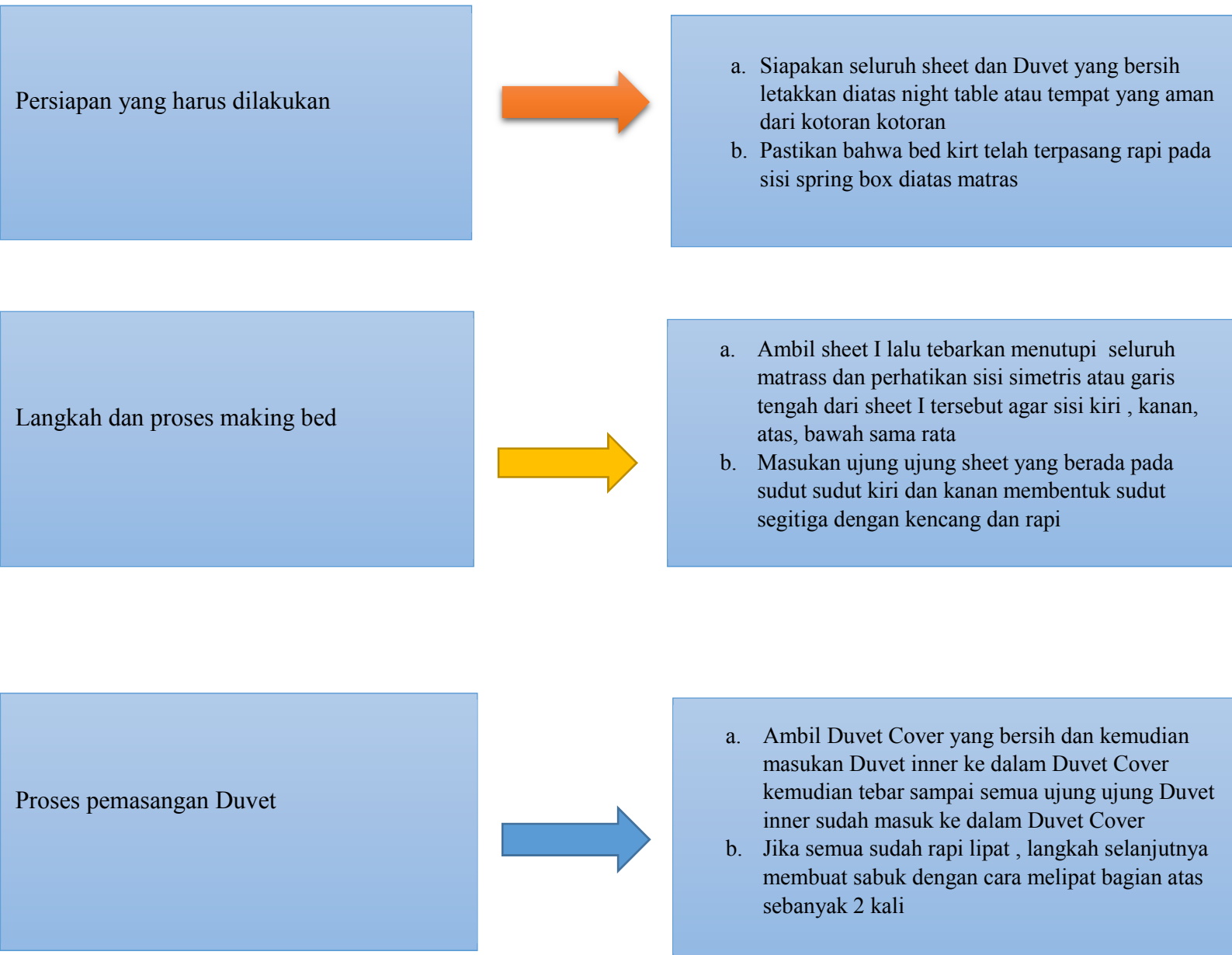
4. Making the Bed

Making the bed adalah merapikan atau menata tempat tidur menggunakan *sheet* atau *linen* atau satu per satu dimulai dari yang paling bawah sesuai dengan standard yang telah ditentukan . *Making bed* ada yang dilakukan dengan *satu sheet* , *dua sheet* , *tiga sheet* , dan ada yang menggunakan *duvet* seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi dibidang perhotelan.

Sebelum melakukan proses making bed maka lakukanlah proses *striping linen* dengan cara membuka sheet satu per satu yang telah digunakan tamu serta mengecek :

- a. Apakah ada barang tamu yang tertinggal seperti anting, kalung, gelang, handphone dan lain lain di tempat tidur
- b. Apakah ada *sheet* atau *linen* yang sobek atau rusak , jika ada yang sobek atau rusak pada saat *striping Linen* harus dipisahkan
- c. Apakah ada noda berat seperti tinta, darah saos yang harus dipisahkan dengan *linen* yang lain

5. *Make up the bed with Duvet* (Merapikan tempat tidur dengan Duvet)



6. *Cleaning The Bathroom*

- a) Semprotkan chemical ke semua area kamar mandi mulai dari wash basin, toilet bowl dan shower glass
- b) Gosok semua permukaan yang diberi chemical dengan sponge
- c) Ganti semua towel yang kotor dengan yang bersih sesuai SOP
- d) Lengkapi amenities yang dipakai tamu (consum by guest) sesuai standard
- e) Bersihkan lantai kamar mandi dengan cara menggunakan OO towel dan mopping menggunakan cutter mop

7. *Proses Dusting*

- a) Proses dusting sebaiknya lakukan searah jarum jam untuk memastikan semua *furniture* tidak ada yang terlewatkan
- b) Setelah selesai lengkapi *guest supplies* yang digunakan tamu sesuai standard

8. *Vacuuming the room*

Vacuuming lantai dari area yang paling jauh dari pintu dan berjalan mundur , pastikan semua lantai tidak ada yang terlewat dan bebas dari rambut

9. *Check room (Proses pengecekan kamar)*

Memastikan ulang untuk semua kebersihan, kelengkapan, kerapian dan kesegaran ruangan kamar yang sudah dibersihkan