

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

Untuk memahami tentang hotel, maka kita perlu mengetahui sejarah awal berdirinya hotel. Sebagai sarana akomodasi yang dibutuhkan oleh wisatawan sebagai tempat menginap, bersantai, membaca, berenang dan juga aktifitas lainnya.

Inn atau Hotel, awalnya berada di negara Inggris yang berupa pemondokan sebagian kecil dari rumah-rumah perorangan yang disewakan kepada para pelancong dan hanya menyewakan tempat tidur, sementara kebersihannya belum diperhatikan.

Hotel berasal dari bahasa Latin, yaitu *hospitium*, artinya ruangan tamu yang berada dalam *monastery*. Kata *hospitium* dipadukan dengan kata *hospes* dari bahasa Prancis, menjadi *hospice*. Dalam perkembangannya, kata *hospice* berubah menjadi *hostel*.

Menurut Sulastiyono (2007:3), menyatakan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial

Menurut buku Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi (1992:2).
“Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian

atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi”

Menurut Sihite (2003:16), menyatakan bahwa berdasarkan SK Menteri Perhubungan No.Pm 10/Pw 301/Phb 77, maka hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, dan disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan dilengkapi dengan makanan dan minuman.

Menurut Keputusan Sertifikat Jendral 0/02/MKP/IV/Pariwisata yang tercantum UURI Pasal 14 No 10 tahun 2009, yang mengemukakan bahwa usaha pariwisata meliputi daya tarik wisata, kawasan wisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan minuman, jasa penyediaan akomodasi, jasa penyelenggara kegiatan hiburan dan rekreasi, pertemuan, perjalanan *incentive*, konvensi, pameran, wisata Tirta dan Spa.

Menurut Ismayanti (2010), menyatakan bahwa Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial.

B. *Housekeeping*

Menurut Agusnawar (2000:20), menyatakan bahwa *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep*

yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *Housekeeping* adalah departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya.

Menurut Rumecko (2002:1), menyatakan bahwa *Housekeeping Department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik diluar gedung maupun didalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, offices* serta *toilet*

Menurut Sihite (2003:18), menyatakan bahwa *Housekeeping Department* dalam terjemahan kamus *Webster Dictionary* mendefinisikan "*House*" sama dengan Rumah, dan "*To Keep*" sama dengan memelihara atau merawat.

C. *Public Area*

Menurut Rumecko (2001:111), *Public Area/lobby* area merupakan pintu gerbang bagi para tamu hotel serta merupakan tempat pertemuan antar tamu, baik diantara tamu yang menginap maupun antara tamu hotel dengan tamu-tamunya yang tidak menginap.

Public Area berada di bagian dalam gedung, selain itu juga ada *elevator, Food and Beverage, corridor, office, toilet, employee area, fitness centre*, dan *garden* yang harus selalu di jaga kebersihan,

kerapian, keindahan, dan kenyamanannya. Hal ini biasanya menjadi tanggung jawab *Public Area Section*.

Menurut Bagyono (2006:41), *Public Area* ialah Departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan tatanan area umum hotel, seperti pintu masuk utama, *lobby*, koridor, tangga berjalan, dan toilet.

Lobby sangat bergantung juga pada cuaca, sehingga kebersihan harus dijaga terus menerus karena sering digunakan dan karena lokasinya sebagai area umum yang utama di hotel.

D. Kebersihan

Menurut Mukono (2004), menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hotel adalah dengan memelihara kebersihannya (*sanitair*) yang baik, dengan tujuan agar :

1. Menjadi alat propaganda dalam *sales promotion*
2. Menarik para tamu untuk berkunjung dan menginap
3. Mempertinggi gairah, produktivitas, dan efisiensi kerja karyawan
4. Merupakan cermin manajemen hotel
5. Menjaga mutu perhotelan
6. Menunjukkan kualitas perbaikan dan pemeliharaan

E. Alat

Menurut Rumekso (2001:185), menyatakan bahwa alat-alat pembersih yang sering digunakan oleh *Housekeeping Department* ada yang digerakkan oleh tenaga listrik dan ada juga yang menggunakan sistem manual.

1. Alat-alat pembersih dengan tenaga listrik

- a) *Vacuum Cleaner* : mesin khusus untuk menghisap debu yang melekat dipermukaan lantai, karpet, *furniture*, *sofa*, dinding dan lain-lain.
- b) *Wet and Dry Vacuum Cleaner* : mesin ini mempunyai dua fungsi, dapat dipakai untuk menghisap air yang menggenang maupun untuk menghisap debu.
- c) *Polishing Machine* : mesin ini dapat dipergunakan untuk menyikat atau mengkilapkan lantai, hanya dibedakan oleh perlengkapan yang dipakainya.
- d) *Shampooing Carpet Machine* : mesin ini dapat dipergunakan untuk menyikat karpet & lantai.
- e) *Extraction Machine* : alat ini merupakan mesin pemeras karpet setelah dicuci (*shampoo*) agar cepat kering.
- f) *Blower Machine* : mesin pengering (*blower*) yang dapat menghembuskan udara panas untuk mempercepat proses pengeringan.

- g) *Carpet Master* : mesin penghisap debu yang sekaligus dapat digunakan untuk menyisir bulu karpet yang tebal/panjang.
- h) *Scrubbing Machine* : alat yang digunakan untuk membongkar atau mengupas lapisan lantai yang sudah kotor & kusam, yang setelah dibersihkan kemudian dilapisi lagi agar lantai bersih mengkilap.

2. Alat-alat pembersih Manual

- a) *Trolley Cart* : kereta dorong yang digunakan untuk membersihkan dan melengkapi kembali kamar tamu.
- b) *Dust Cloth* : serbet / kain lap yang digunakan untuk membersihkan permukaan meja, kaca rias, kaca pintu, dll
- c) *Bucket* : ember yang digunakan untuk air dan *chemical*
- d) *Broom* : sapu yang digunakan untuk membersihkan kotoran ringan.
- e) *Bottle sprayer* : botol penyemprot obat pembersih untuk membersihkan seluruh area kerja *Housekeeping*, seperti *lobby, room, toilet*, dan *public area*.
- f) *Sweeper* : berfungsi sebagai penyapu kotoran di karpet
- g) *Rubber glove* : sarung tangan dari karet, untuk melindungi dari *Chemical* keras dan juga bakteri.

- h) *Sponge* : spon/karet busa untuk membersihkan area kamar mandi dan wastafel toilet.
- i) *Hand brush* : sikat tangan untuk menghilangkan noda/kerak membandel.
- j) *Toilet bowl brush* : sikat pembersih jamban
- k) *Dust pan* : serok bertangkai untuk mengangkat kotoran kecil dan ringan.
- l) *Scoth bright* : tapas penggosok yang biasa dipakai untuk membersihkan sekitar *area shower* kamar mandi.
- m) *Head mop & stick mop* : alat pengepel semua jenis lantai, kecuali karpet.
- n) *Lobby duster* : alat untuk membersihkan debu & kotoran kering lainnya kecuali karpet.
- o) *Glass wipper* : alat untuk membersihkan kaca
- p) *Window cleaning squeegee* : alat pembersih jendela kaca.
- q) *Rubber scrubber* : alat pengering air yang menggenang di lantai, terbuat dari karet.
- r) *Waste basket* : tempat sampah yang digunakan di area *lobby* dan juga tiap-tiap *coridor / guest lift*.

F. Bahan Pembersih (*Chemical*)

Menurut Rumekso (2001:205), menyatakan bahwa Jenis bahan pembersih (*Cleaning Supplies*) terbagi dalam 10 jenis obat yaitu :

1. Obat berbentuk Padat (Batu apung, *Kagumi*)
2. Obat berbentuk Kristal (*Ameral, Applied 3460* atau *3461*)
3. Obat berbentuk Serbuk (*Applied 4000, Fast-Go, Vim, Marble powder*)
4. Obat berbentuk *cream* (*Shine Up, Glow metal polish, Brasso, Helios*)
5. Obat berbentuk cair agak kental (*Metana, Netto Clar, Hand Liquid Soap*)
6. Obat berbentuk cair berwarna putih susu (*Fortify, New Complete, Trafic Grade*)
7. Obat berbentuk cair berwarna kuning (*Air Freshner, Bendurool Forte, HCL, Marble Klin, Nobla Carpet Shampoo*)
8. Obat berbentuk cair berwarna biru (*Bolt PCS, Go Getter, Vixal, Spiritus, Glass Cleaner*)
9. Obat berbentuk cair berwarna hijau (*Nobla Carpet Shampo, Air Freshner, Bolt MPC*)
10. Obat berbentuk cair berwarna coklat (*Disinfectant, Dimon Pine, Conq-R Dust, Thinner*)

G. Standar Pembersihan

Menurut Rumekso (2001:171), menyatakan bahwa setiap hotel memiliki standar perawatan/pembersihan tertentu, dengan tujuan untuk mempertahankan kebersihan dan keindahan hotel tersebut.

1. *Marble Floor*

- a) Lantai disapu dengan *broom* atau bisa juga dibersihkan dengan *lobby duster*.
- b) Masukkan *Bolt MPC* ke dalam ember berisi air dengan perbandingan obat:air = 1:20 atau melihat tingkat kekotoran lantai.
- c) Celupkan *mop* ke dalam larutan obat, peras hingga setengah basah.
- d) *Mop* lantai dari bagian yang paling jauh, dengan berjalan mundur sampai seluruhnya bersih.
- e) Tahap akhir, *polishing machine* agar lantai mengkilap.

2. *Carpet Floor*

- a) Siapkan peralatan yang akan digunakan, seperti *dry vacuum Cleaner, bottle sprayer, scot bright, hand brush* dan *OO Towel*.
- b) Bersihkan dulu karpet dengan cara di *Vacuum*, dengan *dry vacuum cleaner*
- c) Semprotkan *Nobla shampo* atau *Bolt MPC* jika ada noda pada karpet
- d) Digosok-gosok dengan perlahan menggunakan *scot bright* atau menggunakan *hand brush* sampai bersih.
- e) Keringkan lantai dengan *OO towel* atau *Blower Machine*

3. Kaca

- a) Siapkan peralatan yang akan digunakan, seperti ember berisi air bersih, *cloth*, 1 lembar kain wool/flanel, *window sprayer*, *Window cleaning squeegee*, *Glass cleaner*.
- b) Membersihkan dulu debu/kotoran yang menempel pada kaca dengan *cloth* basah/kering, disesuaikan dengan kondisi debu/kotorannya.
- c) Setelah dibersihkan, maka bisa kita semprotkan *glass Cleaner* pada kaca yang akan dibersihkan.
- d) Setelah disemprotkan obat pembersih, maka dapat kita bersihkan dengan *Window cleaning squeegee* dengan arah memutar atau secara Vertikal dari atas ke bawah.
- e) Setelah kita bersihkan dengan *Window cleaning squeegee*, alat dapat kita lap dengan *Cloth*. Jika dirasa kurang bersih maka kaca dapat kita *dusting/lap* dengan *Cloth* kering.

4. Employee Area

- a) Siapkan alat-alat yang akan dipakai oleh *houseman*, seperti tangga, *vacuum cleaner*, *botle sprayer*, *scot bright*, *hand brush*, *dust cloth*, *broom*, *pail*, *mop*, *waste basket*, *dust pan*.

- b) *AC grill* di vacuum dengan *vacuum cleaner*, jika agak susah dibersihkan maka dapat menggunakan *scot bright*, lalu di keringkan dengan lap kering dan bersih.
- c) Membersihkan kertas-kertas, plastik dan kotoran lainnya yang perlu dibersihkan dengan *broom* / sapu.
- d) Meja-meja kerja dan juga almari dilap dengan lap setengah basah untuk membersihkan debu dan kotoran yang menempel.
- e) Sampah-sampah ditampung di plastik sampah yang telah tersedia.
- f) Terakhir dapat kita pel / *mop*, dimulai dari bagian yang paling dalam, berjalan mundur sampai pintu masuk ruang *Employee*.

5. *Guest Toilet*

- a) Siapkan alat-alat yang akan dipakai untuk membersihkan *Guest Toilet* seperti tangga, selang plastik, *Dump sweeper*, *pail*, *mop*, *scot bright*, *botle sprayer*, *Hand brush*, *Toilet bowl brush*, *Dust cloth*.
- b) Bersihkan dulu dengan cara menyapu dari pojok ke pojok bekas tisu atau putung rokok. Setelah itu *dusting* sekitar area *toilet mirror*, *soap dispencher*, *tissue holder*.

- c) Searah jarum jam bersihkan, *wash bassin* dengan seluruh bagian-bagiannya, bersihkan *mirror*, membersihkan *sketsel*, bersihkan *urinoir/bidet*, bersihkan jamban dan bagian-bagiannya, bersihkan *floor drain*, bersihkan pintu toilet, dan bersihkan tempat sampah dan standing *ashtray*, dengan cara semprot dengan air bersih dan dikeringkan dengan *cloth*.
- d) Terakhir kembalikan semua perlengkapan/peralatan yang ada di toilet ke posisi semula. Bila *toilet paper*, tissue sudah tipis, segera diganti dengan yang baru.

H. Tamu

Menurut Sihite (2011:65), menyatakan bahwa setiap orang yang datang ke hotel baik untuk menginap, makan, minum, atau untuk keperluan lainnya, biasanya disebut dengan tamu hotel.

Dalam istilah bahasa Inggris, *GUEST* adalah tamu hotel yang datang untuk menggunakan kamar (menginap) atau yang datang walaupun tidak untuk menginap tetapi bermaksud menggunakan fasilitas atau pelayanan lain didalam hotel.

Menurut Bagyono (2003), Tamu yaitu orang yang telah mendaftar dan menginap di Hotel. Namun dalam arti luas dilihat dari kacamata usaha perhotelan disebutkan bahwa :

1. Tamu adalah orang yang paling penting di hotel

2. Tamu tidak tergantung pada kita, tetapi kita tergantung kepadanya.
3. Tamu bukan orang yang mengganggu pekerjaan kita, tetapi ia adalah tujuan dan harapan kita.
4. Tamu bukan barang tak berjiwa, ia memiliki rasa, emosi, dan prasangka. Tamu tidak boleh ditentang, karena argumentasi kita pasti tidak membawa keuntungan.
5. Tamu akan menyampaikan keinginan mereka yang harus dilayani dengan keuntungan timbal balik.

Dari keterangan tersebut diatas jelas menunjukkan bahwa tamu adalah salah satu aset yang perlu kita jaga, karena info yang mereka bawa saat sudah meninggalkan hotel, menjadi media promosi yang sangat manjur untuk kemajuan tingkat hunian di hotel.

I. Kenyamanan

Menurut Perry (2005), Kenyamanan adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia, yaitu kebutuhan telah terpenuhi akan ketentraman, kelegaan, suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari.

Kenyamanan selalu dibutuhkan oleh tamu, karena tamu merasa telah mengeluarkan sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan yang lebih selama berada di hotel baik itu untuk kebersihannya,

pelayanannya, hingga tingkat keamanannya sebagai pemenuhan dasar manusia yang harus dipenuhi.

Kenyamanan juga bisa diartikan terpenuhinya fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu, seperti adanya Restoran, Bar, *Gym*, *Massage*, *meeting room*, *Laundry & Dry Cleaning*.

J. Interior & Dekorasi

Menurut Pane & Harahap (2012:5), menyatakan bahwa seorang Dekorator/dekorasi bertugas mengembangkan tampilan sebuah ruangan berdasarkan unsur-unsur yang sudah ada pada ruangan tersebut. Misalnya, mengatur dekorasi ruangan bergaya *victorian* pada kamar tidur, mengatur dekorasi ruang pesta pernikahan bertema tropikal, mengatur dekorasi ruangan *lobby* bertema modern metropolitan, dan sebagainya.

Sedangkan interior adalah pekerjaan yang melibatkan pengaturan yang kompleks dan keterkaitan antara seni tata ruang dan jenis aktivitas manusia yang berlangsung didalamnya.

Menurut Andie & Endah (2014:3), menyatakan bahwa perancangan interior adalah sebuah ilmu yang tidak dapat dibatasi lingkupnya, sangat terkait dengan ilmu konstruksi, arsitektur, seni rupa, seni kerajinan. Ilmu ini juga terkait dengan teknologi pengondisian ruangan, pemanas dan pendingin ruangan, ventilasi, pencahayaan, air dan perlengkapan drainase, serta desain produk.

Menurut Hariadi (2014:5), menyatakan bahwa interior desain maksimalis adalah desain yang menggunakan material elegan dan menawan yang disatukan secara seimbang, dengan mengusung tema kemewahan, sensualitas, dan fantastis. Hal tersebut diterapkan dalam komposisi warna, cahaya, detail, pola, dan dekorasi dalam ruang.

Interior & Dekorasi dalam sebuah hotel dapat meningkatkan keindahan serta dapat memberikan efek psikologis bagi tamu yang sedang berada di ruangan *lobby*. Tatanan interior bisa juga menjadi sebuah tatanan fisik untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam hal penyediaan sarana bernaung dan berlindung.

BAB III
PEMBAHASAN