

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Bedasarkan penelitian Berlian (2013) yang berjudul yang berjudul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar *Room Boy/Maid* pada Departemen Tata Graha di Istana Hotel ”.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dari penelitian tersebut dihasilkan hubungan yang saling berkorelasi antar departemen satu dengan departemen lain terutama terhadap pelayanan kamar di Hotel Metro Surabaya agar tamu yang menginap merasa puas, nyaman dan benar-benar merasakan pelayanan yang superior yang telah diberikan oleh pihak hotel.

#### **Persamaannya:**

Baik penulis maupun peneliti terdahulu sama-sama membahas tentang pelayanan kamar disebuah hotel dan persamaan lainnya adalah keduanya menganalisa data dengan metode deskriptif kualitatif.

#### **Perbedaannya :**

1. Peneliti terdahulu lebih fokus pada pelaksanaan standar operasional prosedur kamar sedangkan peneliti sekarang fokus pada prosedur pelayanan prima *Room Boy* di Hotel Metro.
2. Dimana penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah di Istana Hotel, sedangkan peneliti sekarang dilakukan di Hotel Metro.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Pengertian Prosedur**

Prosedur memiliki peranan penting dalam suatu perusahaan. Perosedur merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditetapkan (Zaki, 2009:57).

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, penulis mengemukakan beberapa pendapat tentang pengertian prosedur.

- a. Prosedur adalah suatu urutan kegiatan, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang (Mulyadi, 2006:5).
- b. Menurut Sugiyono (2011:195) Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.
- c. Prosedur menurut (Nuraida, 2008:35) adalah metode-metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas-aktivitas yang akan datang, urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu, dan pedoman untuk bertindak.
- d. Prosedur adalah suatu urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa (*what*) yang harus dikerjakan,

siapa (*who*) yang mengerjakan, kapan (*when*) dikerjakan, dan bagaimana mengerjakannya (Jogianto, 2005:5).

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa prosedur merupakan urutan atau langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, guna mencapai tujuan yang diharapkan.

#### **a. Karakteristik Prosedur**

Berikut ini adalah karakteristik prosedur menurut Mulyadi (2006:15) diantaranya :

- 1) Prosedur menunjang tercapainya suatu organisasi
- 2) Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
- 3) Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
- 4) Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
- 5) Menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.
- 6) Adanya suatu pedoman yang harus diikuti oleh anggota-anggota.
- 7) Mencegah terjadinya penyimpangan.
- 8) Membantu efisiensi, efektifitas, dan produktivitas kerja dari suatu unit organisasi.

### **b. Manfaat Prosedur**

Adapun manfaat prosedur menurut Mulyadi (2006:18) sebagai berikut :

- 1) Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan di masa yang akan datang.
- 2) Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi pekerjaan rutin dan sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya.
- 3) Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
- 4) Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

## **2. Pengertian Hotel**

Bagian Laporan Tugas Akhir ini membahas bahan-bahan yang digunakan sebagai landasan teori dalam proses penelitian dan penyusunan, laporan tugas akhir. Untuk mempermudah pembahasan dan memahami lebih lanjut mengenai hotel, penulis menguraikan beberapa definisi, adapun uraian sebagai berikut :

- a. Kata Hotel berasal dari bahasa Perancis yaitu *hostel* artinya “tempat penampungan buat pendatang” atau “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”. Oleh sebab itu keberadaan

*hostel* untuk menyediakan kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara. Hostel inilah cikal bakal hotel yang ada sekarang ini.

- b. Industri perhotelan pada dasarnya merupakan industri jasa penginapan yang memadukan usahanya melalui penjualan produk nyata hotel (*tangible product*) dengan jasa pelayanan (*intangible product*). (Pengantar Ilmu Perhotelan, 2007:5).
- c. Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan , minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. ([www.wikipediahotel.com](http://www.wikipediahotel.com)).
- d. Menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. PM.53/HM.001/MPEK , tanggal 27 September 2013 : Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar – kamar dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan /atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
- e. Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar

sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. (Sulastiyono,2011:5).

Berdasarkan definisi para ahli di atas maka penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaanya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki *skill* yang baik dalam bidang perhotelan.

### **3. Jenis-Jenis Hotel**

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, maka hotel dapat dilihat berdasarkan lokasi dan jumlah kamar (Sulastiyono,2011:8).

#### **a. Klasifikasi berdasarkan lokasi**

##### **1) *City* Hotel**

Hotel yang berlokasi di perkotaan diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City* Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

##### **2) *Residential* Hotel**

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat

kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

### **3) *Resort Hotel***

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*mountain hotel*) atau ditepi pantai (*beach hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau mereka yang ingin berekreasi.

### **4) *Motel (Motor Hotel)***

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau disepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu, hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

**b. Klasifikasi berdasarkan segi jumlah kamar**

Dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi :

- 1) *Small Hotel*, jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.
- 2) *Medium Hotel*, jumlah kamar yang disediakan 28-299 kamar.
- 3) *Large Hotel*, jumlah kamar yang disediakan sebanyak lebih dari 300 kamar.

**c. Klasifikasi hotel berdasarkan simbol bintang**

Menurut keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No PM.53/HM.001/MPEK 2013 tanggal 27 September 2013 (Elka Pangestu), penilaian klasifikasi hotel menggunakan rentang nilai sebagai berikut :

1.  $\geq 936$  untuk kelas hotel bintang lima
2. 728 – 916 untuk kelas hotel bintang empat
3. 520 – 708 untuk kelas hotel bintang tiga
4. 312 – 500 untuk kelas hotel bintang dua
5. 208 – 292 untuk kelas hotel bintang satu

Bagian–bagian yang terdapat dalam hotel secara umum menurut Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

1. Kantor depan Hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu.



Oleh karena itu, maka lokasi atau letak kantor depan seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Management* sebagai strategi penjualan kamar akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

## 2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang sangat berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnyayang terdapat di hotel, seperti bagian kantor bagian depan hotel (*Front Office*), bagian makanan dan minuman (*Food & Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), dan bagian akunting.

Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal. Korden, menjaga

kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan – ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *Lobby*, *Corridor*, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian bagian *back of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya.

Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan bagaimana tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

### 3. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi di balik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu

adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyiapan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

#### 4. *Marketing and sales Department*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin kedalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

#### 5. *Accounting Department*

*Accounting Department* ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya department ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah di peroleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

#### 6. *Human Resource Department*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Department ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

#### 7. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel.

Di samping fungsi dan tugas diatas, *department engineering* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

#### 8. *Security Department*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

#### 4. Pengertian *Housekeeping*

*Housekeeping* mempunyai peran penting dalam sebuah hotel karna bagian ini yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya kecuali dapur (*kitchen*).

Adapun bagian-bagian yang menjadi tanggung jawab *Housekeeping Department* antara lain meliputi :

- a. Seluruh kamar tamu atau *Banquet Hall, Restaurant, atau Coffe Shop dan Bar*.
- b. Seluruh ruang kantor (*Office Space, Linen Room, Public Space*
- c. *Corridor, tangga, Lobby, Toilet, Garden, Parking Area, dan lain-lain.*

*Housekeeping Department* merupakan fasilitas utama yang penting dan merupakan bagian utama dalam menentukan *Hotel Operation* secara keseluruhan. Mengingat tujuan utama para tamu yang datang ke hotel adalah waktu istirahat atau menginap, maka fasilitas utama yang harus disediakan oleh hotel adalah kamar tamu (*Guest Room*). Tugas utama *Room Boy* adalah merawat kebersihan dan kelengkapan kamar serta memberikan pelayanan kepada para tamu sebaik mungkin, sehingga para tamu merasa puas. Tanpa kepuasan yang dirasakan oleh tamu lambat laun hotel akan kehilangan tamu langganannya.

Pentingnya bagian *Housekeeping* ini tampak pada tamu yang merasa puas dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar sehingga tamu akan

betah untuk tinggal di hotel karena tamu merasa senang telah diperhatikan kebutuhannya. Oleh sebab itu bagian tata graha atau *Housekeeping* menjadi sorotan utama yang harus diperhatikan untuk menarik simpati tamu.

**a. Seksi-seksi dalam *Housekeeping***

1. *Room/Floor Section* (seksi kamar)

Seksi ini bertanggung jawab atas penyiapan dan kebersihan kamar tamu yang dikerjakan oleh seorang *Room Boy/Maid*.

2. *Maintenance section*(seksi perbaikan dan pemeliharaan alat di *Housekeeping*)

Seksi ini bertugas memperbaiki dan pemeliharaan peralatan hotel yang dikerjakan oleh bagian Engineering.

3. *Line Section* (seksi lina)

Seksi yang menangani kelancaran operasional lina. Seksi ini adalah *Room Attendant, Seantress, Taylor*.

4. *Recreation Section* (seksi rekreasi)

Seksi yang bertugas dalam menyediakan peralatan rekreasi untuk tamu.

5. *Public Area*

Seksi ini bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area umum seperti *Lift, Corridor, Main Entrance*.

#### 6. *Store Section*

Yaitu seksi yang bertanggung jawab pergudangan, penyimpanan, pengeluaran barang-barang tata graha.

Berdasarkan para ahli di atas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

#### 5. **Pengertian *Room Boy* atau *Room Maid***

*Room attendant* ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar hotel. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan, teman, dan sejawat. Untuk petugas pria disebut *Room Boy* sedangkan wanita disebut *Room Maid*, selain unsur-unsur penting itu pihak tata graha khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu melalui *room attendant* sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan hotel.

*Room Boy* atau *Room Maid* adalah seorang petugas hotel yang membersihkan, merapikan kamar-kamar tamu menjadi indah, nyaman dan lengkap. Dalam membersihkan dan memelihara kamar hotel agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, *Room Boy* harus mempunyai peranan penting bagi kelancaran, kebersihan, dan pemasukan hotel, dengan kata lain hidup matinya suatu hotel tidak menerima pelayanan yang

memuaskan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya pada orang lain sehingga memperkecil jumlah tamu yang datang untuk menginap di hotel tersebut. Oleh sebab itu peranan *Room Boy* sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan kamar hotel agar tamu-tamu merasa senang dan puas akan pelayanan hotel tersebut.

Sesuai dengan Sulastiyono (2011:124) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan, dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugara atau (*Room Boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *Room Boy* tersebut adalah *Room Supervisor*.

Menurut Shite (2006:35) *Room attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas maka penulis menyimpulkan pengertian *Room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, perlengkapan-perengkapan kamar, serta memberikan apa saja yang dibutuhkan atau diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel.



## **6. Prosedur Pelayanan *Room Boy***

Menurut Rumekso (2005:7) *Room Boy* (pramukamar) adalah petugas *Floor section* yang menjaga kebersihan, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room Boy* merupakan ujung tombak sebuah hotel. Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar, yang pengelolaannya dilakukan oleh *Room Boy*. Jika kamar selalu bersih, rapi, nyaman, lengkap fasilitasnya, pasti para tamu yang menginap menjadi betah, dan akhirnya dapat menjadi pelanggan tetap. Bahkan para tamu tersebut menjadi marketer (alat promosi yang efektif), karena akan menceritakan kesan yang menyenangkan selama tinggal di hotel, kepada orang lain, sehingga akan mendatangkan banyak tamu untuk menginap di hotel tersebut.

Tugas utama *Room Boy* adalah mengelola kamar-kamar tamu dalam arti luas. Ini berarti kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar bagi para tamu menjadi tanggung jawab *Room Boy*. Karena kamar merupakan sumber penghasilan pertama dari hotel, *Room Boy* harus mengetahui *specific procedure* atau SOP yang menjadi standar dalam *make up room* beserta segala peraturan yang harus mereka taati selama bertugas.

### **a. Tugas dan Tanggung Jawab *Room Boy***

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.

2. Melayani permintaan tamu mengenai *Supplies* kamar
3. Melakukan *handing over* dari *Room Attendent night shift*, *morning shift*, dan *evening shift*.
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
5. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar.
6. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP, diantaranya :
  - a) Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *office Housekeeping*.
  - b) Periksa keadaan semua lampu, AC, Televisi, dan *Mini bar* apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman/Engenering*.
  - c) Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
  - d) Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang berserahkan di lantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*.
  - e) Proses *making bed*.
  - f) Membersihkan kamar mandi.
  - g) Lengkapi *guest supplies* untuk di kamar/tempat tidur.

h) Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar-benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.

i) Tutup pintu.

Petugas *Room Boy* berhubungan langsung dengan tamu dan melayani tamu lebih dekat dari pada petugas lainnya.

#### **b. Perilaku Seorang *Room Boy***

Sikap dan perilaku yang dituntut dari seorang *Room Boy* dalam menunjang mutu pelayanan pada dasarnya adalah suatu sikap yang keberadaanya untuk tujuan dan kepentingan yang sama yaitu “*The Satisfactory of Service*” yaitu di mana sikap yang menunjukkan oleh para petugas hotel harus dapat menciptakan suatu kepuasan bagi tamu.

Berikut adalah sikap dan perilaku yang harus dimiliki seorang *Room Boy* dalam melaksanakan tugasnya :

##### 1. *Appearance* (Penampilan)

Adalah merupakan faktor dominan dalam kebersihan terciptanya kepuasan tamu seperti penampilan yang rapi, bersih, dan ceriadengan tingkah laku yang sopan dan ramah.

## 2. *Exsperessience* (Ekspresi)

Mimik muka dan suara harus mampu membuat oarang lain senang, wajah yang tersenyum dan suara tidak terlalu keras dan tidak terlalu lembut, cara bicara harus santai tidak terburu-buru, bicara jelas dan teratur, pemakaian bahasa yang baik dan pilihan kata yang sopan, mampu membuat perasaan tamu dan menarik simpati tamu.

## 3. Cepat

Dalam pelayanan kepada tamu, petugas *Room Boy* harus bersikap cepat dalam artian gesit. Jangan bertindak seolah-olah tidak semangat dan tidak boleh memberi kesan bahwa tamulah yang membutuhkan pelayanan.

## 4. Tepat/teliti

Dalam memberikan pelayanan tamu seorang *Room Boy* dituntut memiliki ketelitian agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

## 5. *Emotion* (Emosi)

Emosi seorang *Room Boy* harus dihindari tidak boleh sensitif terutama sikap acuh tak acuh akan tetapi harus memiliki sikap peduli, lapang dada, dan rendah hati.

#### 6. *Interest* (Perhatian)

Seorang *Room Boy* harus memiliki perhatian kepada tamu terhadap pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa diperhatikan.

#### 7. Jujur

Seorang *Room Boy* dituntut bersikap jujur dalam pekerjaannya. Kejujuran tersebut meliputi waktu, uang, benda, dan pelaksanaannya.

#### 8. Wiraga

Setiap petugas hotel harus selalu memelihara suatu sikap tubuh yang baik, seperti: duduk, berdiri, jalan, dll.

#### 9. Tanggung jawab

Seorang petugas *Room Boy* harus melakukan tugasnya dengan baik dan benar dan memiliki tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan tugasnya dengan baik.

#### 10. Disiplin

Setiap petugas *Room Boy* harus memiliki disiplin waktu dan tertib, patuh dalam melaksanakan tugasnya.

#### 11. *Loyalty*

Setiap petugas *Room Boy* harus selalu penuh kesetiaan dalam melaksanakan pekerjaannya untuk kemajuan hotel.

**c. Tata Tertib *Room Boy***

1. Sebelum mulai bekerja :

- a) Tidak boleh datang terlambat sebelum ke tempat tugas.
- b) Masuk ke hotel melalui pintu dan jalan khusus disediakan untuk karyawan.
- c) Mencatat jam kedatangan pada *time card present* pada *time start machine*.
- d) Menuju kamar ganti pakaian (*locker*) untuk memakai *uniform*
- e) Mencuci tangan, mengosok gigi, merapikan rambut, pakaian dan membersihkan sepatu.
- f) Rambut harus di potong rapi, tidak boleh berkumis, berjenggot dan berjambang.
- g) Tidak boleh memakai perhiasan dan parfum secara berlebihan.

2. Pada saat *make up Room* :

- a) Terlebih dahulu memeriksa *Room Boy trolley*, apakah persiapan untuk kerja sudah lengkap.
- b) Sebelum masuk ke kamar tamu harus selalu mengetuk pintu atau menekan *dor bell* tiga kali sambil menyebut identitas.
- c) Tidak boleh mengetuk atau membuka pintu kamar apabila pada pintu di pasang *Do not disturb sign*.

- d) Tidak boleh mengintip atau pembicaraan tamu di dalam kamar
- e) Tidak boleh makan atau minum makanan-minuman yang disediakan khusus untuk tamu apalagi di dalam kamar.
- f) Tidak diperkenankan beristirahat di dalam kamar, sekalipun kamar tersebut dalam keadaan *vacant*, *check out* , ataupun *out of order*.
- g) Tidak boleh melihat TV di dalam kamar, apalagi kamar yang *occupied*.
- h) Tidak boleh menyelinggi pekerjaan dengan mengobrol atau bersendagurau yang tidak berarti.

***d. Step By Step Procedure Make Up Room***

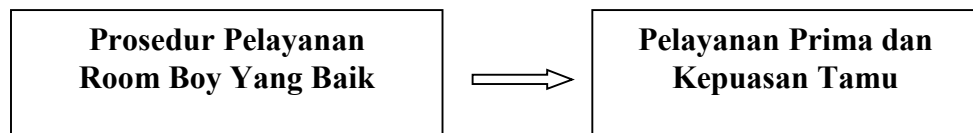
- 1) *Room Boy* menuju kamar yang akan dibersihkan, menempatkan *trolley* di tepi *corridor* dekat pintu kamar yang akan dibersihkan, dengan *trolley* menghadap ke kamar tamu agar *Room Boy* dapat dengan mudah mengambil barang-barang yang diperlukannya. Perlu diperhatikan bahwa penempatan *trolley* tidak boleh mengganggu lalu lintas tamu maupun karyawan lain yang lewat di *corridor*.
- 2) Mengetuk pintu tiga kali sambil menyebut identitas. Tunggu beberapa saat untuk memastikan apakah tamu sudah betul-betul meninggalkan kamar.

- 3) Buka pintu kamar pelan-pelan dengan menggunakan *master key*. Begitu pintu terbuka, ucapkan “permisi”.
- 4) Menyalakan semua lampu dalam kamar sambil memeriksa kalau ada yang mati, jika ada lampu yang mati, segera melapor ke *Floor Supervisor* agar dibuatkan *work order* kepada Engineering, agar diperbaiki atau diganti.
- 5) Membuka *black out curtain* agar suasana kamar menjadi terang.
- 6) Memeriksa minibar *consume*. Jika ada minuman dalam almari es yang diminum tamu, segera tanyakan pada *Front Office* apakah minuman tersebut sudah dibayar oleh tamu.
- 7) Memeriksa perlengkapan lain di dalam kamar, seperti asbak, *remote control*, atau handuk yang terbawa oleh tamu saat *check out*. Bila ada segera lapor ke *Front Office* untuk menanyakannya kepada tamu atau memohon kepada tamu untuk membayarnya.
- 8) Mengeluarkan alat-alat bekas makanan dan minuman tsmu yang ada di dalam kamar, seperti piring, gelas, sendok, garpu dan lain-lain, serta meyimpannya di dalam *Room Boy counter* atau *pantry* atau memberitahukannya kepada *waiter/waitress room service* untuk mengambilnya.
- 9) Langkah berikutnya adalah melakukan *making bed* (menata tempat tidur)



### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori maka penulis dapat menuangkannya ke dalam kerangka pemikiran sebagai berikut :



Sumber : Data di olah penulis, 2015

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Dari kerangka tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan dalam kamar disebuah hotel sangat diperlukan karna agar tercapainya sebuah pelayanan prima. Seorang *Room Boy* diharuskan mempunyai *attitude* yang baik sekaligus mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap tamu dikamar Hotel Metro Surabaya, karna itu dapat meningkatkan *image* hotel.