

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Empiris

Berdasarkan penelitian ALI (2006) yang berjudul “Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping Department* untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Equator” menghasilkan : kebersihan di *room section* merupakan daya tarik yang penting di Hotel Equator. Tugas dan tanggung jawab *housekeeping* yang sesuai dengan peraturan yang telah dibuat oleh manajemen hotel di *housekeeping* sehingga kualitas pelayanan tercipta dengan baik dan operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam penelitian penulisan mengambil judul “peranan kualitas pelayanan *room section* guna meningkatkan tingkat hunian kamar di hotel ibis rajawali Surabaya”

Persamaan : Sama-sama membahas *room section*

Perbedaan : Penelitian terdahulu menekankan pada tugas dan tanggung jawab *housekeeping* untuk kepuasan tamu sedangkan penelitian penulis menekankan pada kualitas pelayanan karyawan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar.

2.2 Landasan Teoritis

2.2.1 Pengertian Hotel

Berdasarkan atas asal mulanya, hotel berasal dari bahasa latin “HOSPITIUM” yang berarti ruangan besar dimonasti (tempat berkumpulnya biarawan) sedangkan bahasa Prancis menyebutkan “HARPES” yang berarti

tempat peristirahatan kaum borjuis, dengan perkembangan waktu yang cukup lama, kata HARPES berubah menjadi “HOSTEL” yang sekarang ini cenderung orang menyebut ssebagai “HOTEL” (Rumekso, 2001:2)

Pengertian hotel menurut beberapa ahlinya adalah

1. Menurut menteri perhubungan NO.24i/II/1970 Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan serta menyediakan hindangan serta menyediakan hindangan serta fasilitas-fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan komersial (Rumekso, 2001:2).
2. Menurut SK Menteri Perhubungan No.Pm.10/pw.301/Phb77. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempengaruhi sebagai seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial (Rumekso, 2001:2).
3. Menurut SK Menparpostel No.Km.34MPp87. Hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum (Rumekso, 2001:2).

Dari berbagai macam pengertian hotel di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan makanan dan minuman juga fasilitas-fasilitas lain untuk para tamu yang tinggal beberapa hari maupun yang tinggal dalam waktu lama.

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Rumekso (2001:3), klasifikasi hotel dapat dijabarkan berdasarkan berbagai macam segi, antara lain :

1. Berdasarkan ukuran hotel dibedakan menjadi :

- a. *SMALL HOTEL* yaitu hotel yang jumlah kamarnya tidak banyak, maksimal 25 kamar.
- b. *MADIUM HOTEL* yaitu hotel yang jumlah kamarnya di antara hotel kecil dan hotel besar, yaitu antara 26 kamar sampai 299 kamar.
- c. *LARGE HOTEL* yaitu hotel dengan jumlah kamar minimal 300 kamar.

2. Dari segi type kamar tamu atau pelanggan

- a. *FAMILY HOTEL* yaitu hotel atau kamar yang disediakan untuk keluarga.
- b. *BUSSINES HOTEL* yaitu hotel atau kamar yang disediakan untuk pengusaha.
- c. *TOURIST HOTEL* yaitu hotel atau kamar yang disediakan untuk tamu yang transit atau singgah untuk waktu sementara.

3. Dari segi lamanya tamu tinggal

- a. *TRANSIT HOTEL* yaitu hotel yang dirancang oleh untuk para tamu yang hanya singgah beberapa jam atau satu hari saja.
- b. *RESIDENT HOTEL* yaitu hotel yang disediakan untuk para tamu yang menginap dalam jangka waktu tertentu (biasanya para pekerja asing yang bekerja di Indonesia dalam waktu tertentu, misalnya: 2 bulan, 3 bulan, sampai 6 bulan)
- c. *SEMI RESIDENT HOTEL* yaitu hotel yang disediakan untuk para tamu yang tinggal lebih lama dari residen hotel.

4. Menurut *Plan*-nya.

- a. *EUROPAN PLAN* yaitu tamu yang harap membayar kamar saja atau *room only*
- b. *CONTINENTAL PLAN* yaitu tamu yang membayar sewa kamar dan 1 kali makan.
- c. *MODIFIED PLAN* yaitu tamu membayar sewa kamar dan 2 kali makan.
- d. *FULL AMERICAN PLAN* yaitu tamu membayar sewa kamar dan 3 kali makan (*break fast, lunch, dinner*)

5. Dari segi lokasi

Ada beberapa bangunan hotel yang dilihat dari segi lokasinya, antara lain:

- a. *RESORT HOTEL* yaitu hotel yang dibangun di tengah kota dan berbentuk *cottage*.
- b. *MOUNTAIN HOTEL* yaitu hotel yang dibangun di tanah pegunungan dan berfungsi untuk tempat para pendaki yang tersesat atau sedang kelelahan.
- c. *BEACH HOTEL* yaitu hotel yang dibangun di area pantai atau laut.
- d. *CITY HOTEL* yaitu hotel yang dibangun di kota-kota besar.

2.2.3 Pengertian Departemen Tata Graha (*House Keeping Department*)

Dalam hal jenis penelitian yang diambil oleh penulisan adalah mengenai *housekeeping department*. Adapun pengertian *housekeeping* itu sendiri adalah sebagai berikut :

Menurut (Rumekso dalam Ali, 2006:11) *housekeeping* bisa disebut sebagai graha.

Housekeeping berasal dari dua kata, yaitu :

1. *House* : Graha atau rumah.
2. *Keeping* : Tata atau mengatur.

Dan menurut Rumekso (2001:4) Pengertian *housekeeping* dapat diartikan sebagai, suatu *department* yang ada dalam suatu organisasi hotel atau perusahaan yang bertugas untuk merawat atau memelihara ruangan atau bangunan dan seluruh area hotel atau perusahaan baik di dalam maupun di luar hotel atau perusahaan khususnya di dalam kamar atau *room*.

Bagian *housekeeping* ini adalah merupakan salah satu bagian yang tidak kecil peranannya dalam suatu organisasi hotel maupun perusahaan yang memiliki gedung atau bangunan-bangunan yang besar. Hal tersebut di atas dikarenakan *housekeeping department* ikut menunjang tercapainya :

1. *Guest expectation* atau harapan tamu.
2. *Guest satisfaction* atau kepuasan tamu.

Dan secara garis besar yang menjadi tanggung jawab bagian *housekeeping department* dalam lingkungan organisasi hotel adalah sebagai berikut.

1. Merawat dan menjaga kebersihan, kerapian, keserasian serta keindahan seluruh area dan ruangan yang ada dalam lingkungan suatu hotel atau perusahaan.
2. Memenuhi kebutuhan dan perlengkapan kamar tamu, baik yang berupa *guest supplies, linen supplies*, serta *other supplies*.

2.2.4 Standart Operasional Prosedur

Menurut Darsono (1995:53-68) Petugas kamar yaitu *roomboy/roommid* maupun *floor captain* harus berpenampilan baik dan rapi. Hal ini meliputi tingkah laku, kejujuran dan sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sederajat. Demikian pula ketelitian dan keterampilan tugas kamar sangatlah penting.

2.2.4.1 Prosedur Pembersihan Kamar

Persiapan atau prosedur pembersihan kamar meliputi hal berikut.

1. Peralatan kebersihan kamar, bahan pembersih, dan obat pembersih
2. *Linen-linen* untuk merapikan kamar, *sheet, pillow case, towel-towel* untuk kamar mandi.
3. Perlengkapan tamu (*guest supplies*) semua persiapan ini ditempatkan dan ditata pada *roomboy cart (roomboy trolley)*
4. Alat tulis dan formulir laporan *roomboy/roommid sheet*, perlengkapan untuk menulis dan mencatat keadaan kamar serta penggunaan perlengkapan kamar.
5. Kunci kamar tamu, kunci kamar untuk membuka kamar tamu saat membersihkan kamar.
6. Mengetuk pintu, masuk kamar tamu, dan mengecek. Setelah mempersiapkan linen dan peralatan pembersihan kamar pada *roomboy cart, roomboy* menempatkan *trolley* di koridor, di depan kamar yang akan dibersihkan. Penempatan *trolley* yang baik agar praktis saat menempatkan *linen* kotor, mengambil *linen* yang bersih dan perlengkapan lain.

2.2.4.2 Prosedur Menata Tempat Tidur (*Making Bed*)

Penataan tempat tidur tamu di setiap hotel pada prinsipnya sama. Tempat tidur ditata rapi dan menarik agar tamu merasa nyaman saat tidur. Pada penataan tempat tidur di hotel kecil masih banyak menggunakan satu lembar *sheet*, pada hotel sedang umumnya menggunakan dua *sheet* dan pada hotel besar menggunakan tiga *sheet*.

Pada pelajaran dasar menata tempat tidur ini disajikan dua macam cara yaitu :

1. *Making Bed Dua Sheet.*

- a. Menyingkirkan linen kotor lalu mengambil linen yang bersih.
- b. Menarik tempat tidur ketempat yang leluasa, agar mudah bergerak sewaktu *making bed*, bila perlu *head board* diteliti.
- c. Meletakkan bed pad yang bersih dengan baik di atas *mattress* dan berdiri di samping tempat tidur.
- d. Membuka *sheet* pertama dan mengibaskannya dengan keras.
 - 1) Memasang *sheet* pertama dan mengibaskan dengan posisi semetris, jahitan menghadap ke bawah.
 - 2) Melipat *sheet* dengan baik di bawah kepala.
 - 3) Menghaluskan pojok lipatan sheet ke bawah kasur / tempat tidur bagian kepala.
 - 4) Melipat *sheet* ke bawah kasur pada bagian kaki ditarik sudutnya.
 - 5) Merentangkan sisa *sheet* pertama dan melipat ke bawah kasur pada kedua sisinya.

- e. Memasang *sheet* ke dua pada tempat tidur dengan sisi tepi pada bagian kepala dan bagian lipatan jahitan diletakkan menghadap keatas. Merapikan tepi sejajar dengan ujung kasur bagian kepala pada tempat tidur. Membentangkan selimut di atas *sheet* kedua.
- f. Melipat *sheet* kedua ke atas kurang lebih 10 cm.
- g. Melipat *sheet* kedua bersama-sama dengan selimut pada kasur bagian kaki dan merapikan sudut-sudutnya ke bawah kasur.
- h. Memasang *bed cover* di tempat tidur dan menariknya kembali ke belakang pada bagian kepala.
- i. Meletakkan bantal dan menarik *bed cover* kurang lebih 5 inci di atas bantal dan melipat ke belakang kembali.
- j. Meletakkan bantal kedua dan menutup *bed cover* pada bantal kedua sampai seluruhnya tertutup.
- k. Menempatkan tempat tidur pada semula.
- l. Memeriksa hal-hal berikut
 - 1) Seprei pada tempat tidur ganda, harus sejajar.
 - 2) Seprei harus terletak di tengah-tengah.
 - 3) *Bed cover* harus tergantung lurus dan rata.
 - 4) Bantal diletakkan dengan rapi.
 - 5) Sarung bantal yang terbuka harus berhadap-hadapan satu dengan yang lainnya pada tempat tidur ganda.
- m. Cara menyiapkan bantal
 - 1) Sarung bantal dikebutkan.
 - 2) Bantal dimasukkan ke dalamnya.

- 3) Bantal dilebarkan pada kedua sisinya untuk mengencangkan dan mendapatkan bentuk yang baik.
- 4) Salah satu sisi tepi sarung bantal ditutup dan sisi tepi lainnya dilipat ke dalam pada posisi yang sama.

2. Making Bed Tiga Sheet

Persiapan

- a. Semua *linen* kotor dipindahkan.
- b. *Linen* bersih dibawa ke dalam kamar.
- c. Tempat tidur ditarik pada tempat yang leluasa untuk memudahkan menata tempat tidur.
- d. Memeriksa kerapian tempat tidur dan *bed pad*.
- e. Berdiri disamping tempat tidur.

Langkah Kerja

- a. Semua *linen* kotor dipindahkan
- b. *Linen* bersih dibawa ke dalam kamar.
- c. Tempat tidur ditarik pada tempat yang leluasa untuk memudahkan menata tempat tidur.
- d. Memeriksa kerapian tempat tidur *bed pad*.
- e. Berdiri di samping tempat tidur.

Langkah Kerja

1.
 - a. Membentangkan *sheet* pertama agar menutup kasur.
 - b. *Sheet* dipasang dengan permukaan halus di atas.
 - c. *Sheet* dekat *head* dilipat ke bawah kasur dengan lipatan segitiga dan rapi.

- d. *Sheet* di sudut bagian kaki dilipat hingga berbentuk lipatan segitiga dan kedua *sheet* dimasukkan ke dalam bawah kasur.
2.
 - a. *Sheet* kedua dibentangkan di atas kasur, dengan permukaan yang halus di bawah.
 - b. Posisi *sheet* pada bagian kepala pada *heat board* dipasang 10cm lebih panjang dari pada *bed*.
 - c. Kedua posisi diperiksa agar simetris dan rapi.
3.
 - a. Selimut (*blanket*) dibuka di atas *sheet* kedua tangan posisi sejajar dengan pinggir bagian tempat tidur bagian kepala (dekat *heat board*).
 - b. Kedua sisi selimut diperiksa agar menutupi selimut.
4. *Sheet* ketiga (*top sheet*) dibentangkan agar menutupi selimut dengan jahitan lipatan menghadap ke bawah. Posisi *sheet* ketiga sama dengan selimut.
5.
 - a. Kelebihan *sheet* kedua pada sisi atas dekat *head board* dilipat dan dirapikan ke arah kaki.
 - b. *Sheet* kedua, selimut, dan *sheet* ketiga dilipat ke arah bawah kasur dan dirapikan.
6.
 - a. Semua *sheet* dan *blanket* pada sisi kaki dimasukkan ke bawah kasur.
 - b. Membuat lipatan berbentuk segi tiga pada kedua sudut kasur dengan rapi
 - c. Semua *sheet* dan *blanket* pada kedua sisi dimasukkan ke bawah kasur.
7. Bantal-bantal yang telah dipasang sarungnya (*pillow case*) disiapkan. Pada sisi mulut sarung bantal dilipat ke dalam dengan rapi.
8. Bantal-bantal disusun dengan rapi dekat *headboard*.

Penyelesaian

1. a. Tempat tidur yang telah ditata, ditutup dengan *bed cover* dari arah kaki ke arah kepala (*head board*).
- b. Kedua sisi diperiksa agar terpasang rapi.
2. a. Merapikan *bed cover* yang menutup bantal bagian bawah dan bantal yang ada di atas.
- b. Merapikan lipatan-lipatan *bed cover* pada dua sisi.
3. Tempat tidur didorong kembali ke tempat semula.

2.2.4.3 Prosedur Pembersihan Lantai Kamar Mandi

Lantai dan dinding kamar mandi pada umumnya terdiri dari *tile*. Untuk membersihkan lantai dan dinding kamar mandi diperlukan beberapa alat, diantaranya kain pel, sabun cair, dan sikat tangan.

1. Cara Membersihkan Dinding Kamar Mandi

Dinding kamar mandi dari arah atas ke bawah dibersihkan dengan digosok menggunakan obat pembersih. Pekerjaan ini bertujuan untuk membersihkan noda sabun mandi. Dinding digosok secara menyeluruh, lalu disiram dan dibilas dengan air bersih. Setelah itu dinding dibilas dengan air hangat agar cepat kering. Selanjutnya dilap.

2. Cara Membersihkan Lantai Kamar Mandi

Membersihkan lantai adalah pekerjaan terakhir dalam pembersihan kamar mandi. Pertama-tama lantai disiram dengan air dan disikat dengan sikat tangan. jangan lupa menggunakan obat pembersih. Setelah selesai lantai disiram kembali dengan air lalu dibilas dengan air bersih. Setelah dibilas, lantai dikeringkan dengan menggunakan kain pel, mulai dari depan ke arah belakang. Saat mengeringkan lantai, *roomboy* menuju ke pintu kamar mandi.

3. Cara Membersihkan *Wash Basin*

Setiap hari *wash basin* dibersihkan oleh *roomboy*. Untuk membersihkannya diperlukan alat dan obat pembersih. Urut-urutan dalam membersihkan *wash basin* adalah sebagai berikut :

- a. Membersihkan tempat sabun di *wash basin*.
- b. Membersihkan lantai di sekitar wastafel.
- c. Membersihkan bagian dalam wastafel.
- d. Membersihkan bagian pinggir wastafel.
- e. Membersihkan bagian luar wastafel.

Setelah itu, *wash basin* (wastafel) dibilas dengan menggunakan air bersih, kemudian dikeringkan dengan menggunakan dengan lap.

4. Cara Membersihkan Jamban (*Toilet Bowl*)

Setiap hari jamban dibersihkan oleh *roomboy*. Hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh seorang *roomboy* untuk membersihkan *toilet bowl* adalah obat pembersih, sikat *toilet bowl*, dan kain pel.

Cara membersihkan *toilet bowl* adalah sebagai berikut.

- a. Pertama-tama *toilet* disiram dahulu.
- b. Obat pembersih dimasukkan ke dalam jamban.
- c. Jamban disikat dengan menggunakan *toilet bowl brush*.
- d. Jamban disiram dengan air.
- e. Bagian pinggir dan samping serta dasar kaki jamban digosok dengan spon dan obat pembersih.
- f. Kemudian dibilas menggunakan air bersih atau air hangat.
- g. *Toilet bowl seat* dan *toilet bowl cover* dibersihkan.
- h. Bagian luar yang meliputi kaki *toilet bowl*, tempat duduk *toilet bowl*, dan penutup *toilet bowl* dibersihkan.

5. Cara Membersihkan Bak Mandi (*Bath Tub*)

Bak mandi harus selalu dibersihkan. Pembersihan bak mandi di kamar meliputi

- a. Dinding sekitar *bath tub*.
- b. Pinggiran dan samping *bath tub*.
- c. Dinding *bath tub*.
- d. Dasar *bath tub*.
- e. Bagian luar *bath tub*.

Alat dan bahan yang diperlukan adalah obat pembersih *applied 400*, spon dan kain pel untuk pengering.

Cara Membersihkan :

- a. Bak mandi disiram air.
- b. Dinding, pinggiran dinding, dasar dan lantai dasar bak mandi digosok dengan spon dan pembersih.
- c. Dinding bagian luar digosok dengan spon dan obat pembersih *applied 400*.
- d. Dinding itu disiram air dengan menggunakan *shower*.
- e. Kemudian semua permukaan, termasuk kran, dan *shower, curtain* dibilas dengan air hangat.

2.2.4.4 Pemeriksaan Kamar

Cara memeriksa kamar yang efektif adalah sesuai dengan arah jarum jam dari sebelah kiri ke kanan. Hal ini dilakukan agar sesuatu yang tidak ada yang sampai terlupakan.

1. Pintu
 - a. Permukaan pintu bagian luar dan dalam dilap dengan menggunakan *dust cloth* agar bebas dari debu.
 - b. Gantungan *DD card* harus tersedia pada gantungan pintu bagian dalam.
2. Karpet di-*vacuum* agar debu maupun kotoran di karpet terangkat, noda dibersihkan dengan sikat dan sampo karpet
3. Dinding bila ada noda di tembok atau *wall paper*, segera dicuci agar bintik-bintik hilang.
4. Lemari permukaan lemari, rak, dan dasar lemari bagian dalam dibersihkan. Gantungan baju, kertas gosok sepatu, sikat pakaian, dan sendok sepatu diatur sehingga rapi
5. Laci dasar. Laci dibersihkan dan peralatan yang tersedia yaitu alat tulis menulis, *laundry list* dan *laundry bag* diatur hingga rapi.
6. Perabot permukaan. Setiap perabot dibersihkan dan digosok agar debunya hilang. Peralatan tamu ditempatkan di atas perabot dengan rapi.
7. Perabot berjok. Perabot yang berjok disikat atau di-*vacuum* agar debunya terangkat. Bagian-bagian kayunya juga dibersihkan.
8. Jendela tembok dan bingkainya, baik yang ada di luar maupun bagian dalam gedung dibersihkan.
9. Tempat tidur Seprei, selimut, sarung bantal, dan *bed cover* harus dipasang rapi pada posisi benar
10. *Head Board* Permukaan *head board* dibersihkan dengan menggunakan lap.
11. Lukisan. Permukaan kaca dan bingkainya dibersihkan.

12. Lampu dan kap lampu. Bola lampu dan kap lampu dibersihkan dengan menggunakan lap kering agar debunya hilang.
13. Telepon gangang dan tempat bicara pada telepon dibersihkan.
14. Keranjang sampah. Keranjang sampah harus dibersihkan dan rapi.

2.2.4.5 Turn Down Service (pelayanan membuka tempat tidur)

Turn down service adalah pelayanan oleh *roomboy* atau *roommaid* untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang disewa tamu yang dilakukan pada sore hari (*evening shift*) tugas ini antara lain sebagai berikut :

1. Menutup horden/jendela (*window curtain and blind curtain*)
2. Menyalakan lampu
3. Membuka tutup tempat tidur kamar (*bed cover*), dilipat dengan rapi dan ditempatkan ke dalam *wardrobe*.
4. Membuka selimut (*blanket*), dan dilipat dengan rapi.
5. Menempatkan *good night card* atau *door knob* menu di atas tempat tidur.
6. Membersihkan *astray* dan *waste basket*.
7. Membersihkan kamar mandi.
8. Mengganti handuk yang kotor.
9. Bila perlu mengisi es di termos.

2.2.4.6 Langkah-Langkah Turn Down Service

Untuk melaksanakan tugas *turn down service* ini *room boy* harus mempersiapkan beberapa hal, diantaranya kunci kamar dan perlengkapan tamu seperlunya. Langkah-langkah melaksanakan tugas ini adalah sebagai berikut :

1. Bila akan masuk ke kamar harus mengetuk pintu kamar. Misalnya, “*roomboy, Sir*”.
2. Bila tidak ada jawaban maka pintu dibuka secara perlahan, karena kemungkinan tamu tidak mendengar karena berada di kamar mandi atau sedang tidur.
3. Lampu dinyalakan seperlunya.
4. *Bed cover* dibuka.
5. Kemudian *bed cover* dilipat menjadi tiga lipatan, dari ujung atas ke bawah ke atas, untuk mendapatkan lipatan yang baik *bed cover* dilipat sekali lagi dan disimpan di rak almari atau laci. Penyimpanan dan pelipatan yang baik akan membantu pemasangan kembali esok hari.
6. Ujung sprengi dan selimut dibuka dan ditarik ke arah kaki sehingga membuka segitiga.
7. Membuka tempat tidur ganda (*twin*) yang ditempati dua orang tamu.
 - a. Tutup tempat tidur pada kedua tempat tidur dibuka.
 - b. Setiap sisi tempat tidur diatur berhadapan dengan *night table*.
8. Tempat tidur ganda yang ditempati seorang tamu.
 - a. Tutup tempat tidur dibuka.
 - b. Pembukaan sprengi dan selimut diatur menghadap ke *night table*.
9. Pintu ditutup kembali dengan baik dan dikunci
10. Bila tamu berada di kamar, jangan lupa berpamitan.

2.2.4.7 Pelayanan *Mini Bar*

Mini bar adalah pelayanan minuman kepada tamu secara pribadi di kamar. Macam-macam minuman disediakan di kamar tamu, dapat memilih dan

minum. Pembayaran sesuai dengan minuman yang dikonsumsi. Pemeriksaan minuman yang telah dikonsumsi dilakukan pada saat tamu *check out*, kamar sedang dibersihkan atau saat *roomboy* sedang melaksanakan *turn down service*.

1. Pemeriksaan *Mini Bar*

- a. Tutup minum harus keadaan baik.
- b. Minuman kaleng jangan sampai berkarat atau sudah kadaluarsa.
- c. Kacang, coklat, dan minuman lainnya dibungkus dengan rapi.
- d. *Mini bar bill* diisi secara benar, baik jumlah yang dikonsumsi dan nomor kamar.

2. Prosedur Pembebanan *Rekening Mini Bar*

- a. Kamar yang disewa (*occupied room*) yaitu semua minuman yang dikonsumsi didaftar atau di catat dalam *mini bar bill* ini dibuat rangkap tiga.
 - 1) *Mini bar bill* asli, setelah diisi lengkap dikirim ke kasir kantor depan.
 - 2) Salinan *mini bar bill* yang pertama dikirim ke bagian keuangan.
 - 3) Salinan yang kedua dikumpulkan di *housekeeping*, sebagai dasar atau catatan untuk melengkapi *mini bar* yang telah dikonsumsi.
- b. Kamar yang *check out* sebelum tamu *check out*, *mini bar* diperiksa oleh *room boy* atau *mini bar crew* secara teliti. *Mini bar bill* diisi dan segera dikirim ke kasir kantor depan, selanjutnya berdasarkan catatan pada salinan *mini bar bill*, minuman dilengkapi seperti semula.
- c. Tamu yang pindah kamar *mini bar crew* memeriksa kamar yang tamunya pindah ke kamar yang baru. Bila ada minuman yang dikonsumsi maka segera dibuatkan *bill* dan kiriman ke kasir kantor depan.

3. Persediaan *Mini Bar*. Bila persediaan minuman pada *mini bar* sudah hampir habis maka pihak *mini bar* akan meminta persiapan minuman pada pihak gudang *mini bar*.

2.2.4.8 Pelayanan *Lost and Found*

Kadang-kadang barang tamu yang menginap atau berkunjung ke hotel tertinggal di hotel. Karyawan yang menemukan barang itu harus segera melaporkan dan menyerahkannya ke kantor tata graha. Barang temuan akan disimpan di lemari *lost and found* serta diarsipkan secara baik dan rapi. Hal ini dilakukan agar memudahkan pengambilan jika pemilik datang mengambil.

Prosedur *lost and found* adalah sebagai berikut :

1. Penemuan milik tamu dilaporkan dahulu pada *floor captain*.
2. Barang tersebut dibungkus dengan plastik yang transparan.
3. Formilir *lost and found* diisi hal-hal berikut :
 - a. Tanggal ditemukan barang tersebut
 - b. Nama dan jenis barang
 - c. Nomor kamar atau tempat ditemukan barang tersebut
 - d. Jumlah barang
4. Data-data itu dimasukkan ke dalam buku *lost and found*
5. Simpanlah pada rak atau lemari tempat menyimpan barang sesuai dengan bulan dan tanggal ditemukan.
6. Bila menemukan barang berharga, misalnya uang, perhiasan atau surat berharga lainnya segera dilaporkan kepada *exc housekeeper*.

7. Barang-barang itu disimpan untuk jangka waktu 6 bulan jika dalam jangka waktu 6 bulan barang itu tidak ada yang mengambil maka barang tersebut diberikan kepada penemunya
8. Khusus untuk barang temuan makanan tidak masuk dalam ketentuan ini.

2.2.4.9 Pelayanan *Guest Laundry*

Penanganan cucian tamu dari kamar umumnya dilaksanakan oleh *roomboy* yang bekerja sama dengan petugas *laundry* yaitu *valet*. *Valet* adalah petugas seksi di *laundry* yang bertanggung jawab pada pengambilan dan pengembalian cucian tamu di kamar-kamar, *floor*.

1. Penerimaan *guest laundry* dari tamu di kamar
 - a. Penerimaan *guest laundry* cucian tamu yang kotor akan dicatat pada *laundry list* sesuai dengan permintaan tamu.

Hal-hal yang dicatat pada *laundry list* adalah :

- 1) Nomor kamar
 - 2) Nama tamu
 - 3) Pelayanan biasa (*one day service*) atau pelayanan cepat (*special service*)
 - 4) *Laundry, pressing* atau *dry cleaning*
 - 5) Jenis cucian tamu
 - 6) Jumlah semua cucian tamu
 - 7) Tanda tangan petugas
- b. Setelah diperiksa, semua cucian tamu dimasukkan ke dalam *laundry bag* beserta *laundry list*-nya

- c. *Laundry bag* yang berisi pakaian kotor diikat agar pakaian kotor tidak ada yang tercecer atau hilang
- d. *Valet* mencatat cucian tamu satu per satu dalam *laundry order*, pencatatan ini meliputi :
 - 1) Tanggal dan jam pengirim
 - 2) Nomor kamar
 - 3) Nama tamu
 - 4) Jenis pelayanan cucian (*laundry, pressing, dry cleaning*)
 - 5) Jumlah cucian

2. Jadwal pelayanan *guest laundry*

Pelayanan resmi *guest laundry* di kamar adalah mulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 20.00 WIB. Pelayanan cucian tamu ini ada tiga macam, yaitu *laundry, pressing, dry cleaning*. Menurut waktunya, proses pencucian dapat dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan *one day service* dan *special service*.

- a. Pelayanan *one day service* adalah pelayanan cucian tamu yang dikirim pada pagi hari (batas waktu pukul 10.00 dan selesai pada sore hari pukul 18.00 WIB dengan harga biasa)
- b. *Special service* adalah pelayanan cucian tamu secara cepat yaitu 2 jam harus sudah selesai, dengan harga lebih mahal 50%.

3. Pengembalian *guest laundry*

Pengembalian cucian tamu dilaksanakan oleh *valet* setelah disiapkan oleh *checker* di *laundry* yang berupa *laundry bag* dan *on hanger*.

- a. *Laundry bag* adalah bungkus plastik yang berisi semua yang dapat dilipat.
- b. *On hanger* adalah cucian tamu yang tidak dapat dilipat. Cucian itu digantung pada *hanger* dan tutup dengan kantong plastik.

Setelah semua *laundry* pada hari itu siap maka *valet* memberi tanda pada daftar yang disebut *laundry order taker* . untuk memudahkan pengiriman cucian tamu ke kamar-kamar *valet* mengelompokkan cucian tersebut per *floor/* per tingkat.

2.2.5 Pengertian Pelayanan

Pada saat berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah : apakah yang dimaksud dengan pelayanan serta bagaimana kaitannya antara pelayanan itu sendiri dengan pemasaran. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasa disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut pelayanan (*service*). Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Armstrong (www.ittelkom.ac.id) pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sementara itu Robert D. Reid (www.ittelkom.ac.id) memberikan penjelasan mengenai pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud, tidak

seperti produk yang berwujud Jasa bukan barang fisik, tetapi sesuatu yang menghadirkan kegiatan atau perbuatan. Kehadirannya ini umumnya dilakukan atas dasar personal sering berhadapan-hadapan langsung antara individu.

Christian Gonroos (www.ittelkom.ac.id) mencoba memadukan pengertian jasa sebagai aktivitas dari suatu hakikat yang tidak berwujud yang berinteraksi antara konsumen dan pemberi jasa dan sumber daya fisik atau barang dan system yang memberikan jasa, yang memberikan solusi bagi masalah-masalah konsumen.

2.2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Feigenbaum (www.books168.com) memberikan definisi kualitas produk dan jasa sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan (manufaktur), dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan untuk memenuhi harapan konsumen (*expectation of the customer*). Lebih lanjut mengatakan maksud dari banyak pengukuran kualitas ini adalah untuk menentukan dan mengevaluasi hingga derajat atau tingkat mana produk dan jasa mendekati keseluruhan gabungan karakteristik ini. Karakteristik yang dimaksudkan adalah kehandalan (*reliability*), kemampuan (*serviceability*), dan kemudahan pemeliharaan.

Kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu : *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*. (www.books168.com).

1. *Responsive* (daya tanggap / kesigapan) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
2. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen / pelanggan terhadap perusahaan.
4. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan / konsumen.
5. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik

2.2.7 Pengertian Kepuasan Tamu

Pengertian menurut Soekresno adalah kepuasan diperoleh apabila kebutuhan tamu dan keinginan pelanggan terpenuhi, sedangkan kebutuhan dan keinginan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya (Soekresno, 2001:10).

2.2.8 Kriteria Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah kunci untuk tetap berdirinya sebuah usaha, jadi kriteria di bawah ini harus diberikan secara total agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Soekresno, 2001:10) antara lain :

Tangible

1. *Guest supplies* harus lengkap ada di kamar tamu
2. *Air condition* harus dingin
3. *Televition* harus terang
4. Minuman di *mini bar* harus lengkap
5. Keranjang sampah (*waste basket*) harus kosong

Intangible

6. Suasana indah, sejuk, bersih dan menyenangkan
7. Pelayanan *profesional* penuh keramah tamahan dan memiliki ciri khas

2.2.9 Etika Room Section

Menurut Bambang (2008:94) Pada saat akan membersihkan kamar tamu, ketoklah pintu dengan jari atau pencetlah bel terlebih dahulu sambil menyebutkan bahwa anda adalah petugas yang akan membersihkan kamar (*room boy*). Apabila tamu sedang berada di dalam, mintalah izin untuk membersihkan kamar. Bila tamu tidak menghendaki kamarnya saat itu, anda tidak boleh memaksa. Anda baru boleh masuk dan mulai mengerjakan tugas anda setelah tamu telah mengizinkan anda.

Bawalah semua perlengkapan yang anda butuhkan dalam *trolley*. Lakukan pembersihan kamar secara efisien dan ganti pula *bed-cover*.

Letakkanlah sprei dan handuk kotor ditempatnya agar tidak mengganggu. Bila mana tempat tidur harus ditutup dengan *bed-cover* lakukanlah. Jangan lupa untuk membukanya saat tamu akan beristirahat. Ingat *bed-cover* bukanlah selimut.

Rapikan kabel telepon serta lengkapi dan bersihkan fasilitas yang lain yang berada dikamar tersebut. Karpet perlu dibersihkan dengan *vacuum clener*. Demikian pula pelaksanaan pembersihan di kamar mandi. Lakukan sesuai *prosedur* dan lengkapi secara *amenities* (sabun, sikat gigi, pasta gigi, sisir, sampo, korek api, tisu), dan suppliesnya (*bath towel, face towel, barh rug, gelas kumur*)

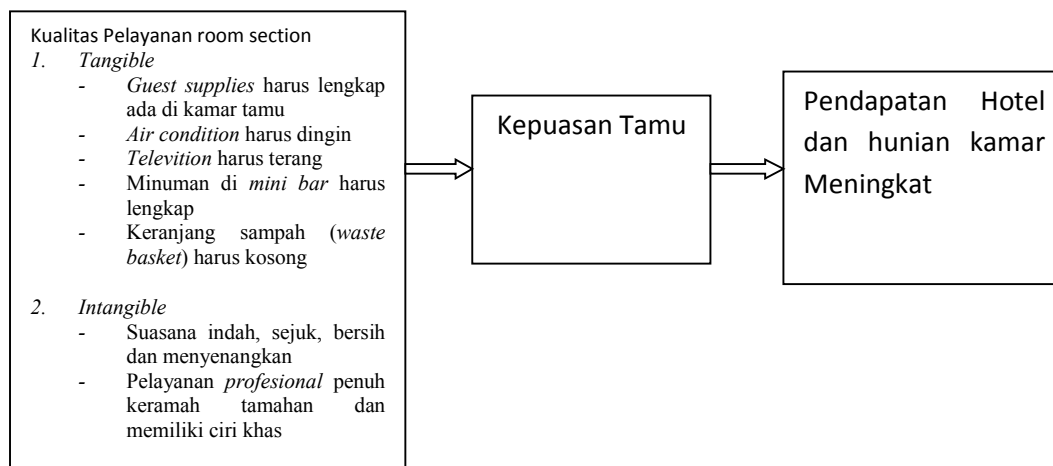
Setelah akan yakin kamar sudah bersih, sudah lengkap dengan amenities dan *supplies*, dan semua alat dapat berfungsi dengan baik, tiba saatnya anda meninggalkan kamar. Sebelum meninggalkan kamar cobalah anda sekali lagi menebarkan pandangan ke sekeliling kamar. Apabila anda sudah dapat tersenyum untuk hasil kerja anda. Barulah anda bisa meninggalkan kamar dengan senyum yang menawan dan tutuplah pintu kamar dengan hati-hati tanpa menimbulkan bunyi yang menghentak. Yakinkan bahwa pintu tersebut sudah benar-benar tertutup dengan baik.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam rangka untuk meningkatkan tingkatan hunian kamar di hotel ibis Surabaya, maka peran *room section* sangatlah penting di dalam hotel. Di samping itu *room section* juga memberikan manfaat yang penting bagi para tamu yang menginap di hotel.

Room section merupakan bagian dari hotel yang bertugas untuk menjaga kebersihan dan memberikan pelayanan yang baik buat tamu. Karena tamu yang menginap di hotel adalah mencari keramah tamahan pelayanan dan beristirahat.

Dalam perkembangan jaman dimulainya era globalisasi dan modern ini. Kebanyakan hotel-hotel yang ada di Jawa Timur khususnya di Surabaya ini mulai bersaing sangat ketat. Oleh karena itu, para karyawan atau stafnya dituntut agar lebih giat cara kerjanya dan memberikan pelayanan yang ramah tamah dan memuaskan. Sehingga hotel tersebut memiliki daya tarik yang sangat besar kepada tamu. Sehingga dengan sendirinya tamu akan datang dan tidak menutup kemungkinan pada saat tamu tersebut kembali tamu membawa relasi atau kerabat untuk menginap di hotel. Sehingga secara perlahan-lahan pemasukan di hotel akan bertambah.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Penelitian