

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian hotel**

Kata hotel mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut hotel adalah garni, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap atau tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis, *hostel*, berasal berasal dari kata latin: *hospe*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797 ( Perwani, 1993: 2)

Menurut Sulastiyono (2001 : 6), Hotel merupakan sebuah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan umum lainnya.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK. Menteri Perhubungan No. Pm. 10 / Pw. 301 / Phb.77)

Sedangkan menurut Rumekso (2002 : 2), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan

Dari pengertian hotel tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Hotel adalah suatu usaha komersil
2. Hotel diperuntukkan untuk umum
3. Hotel mempunyai sistem pelayanan

Hotel menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada. Selama tamu tinggal di hotel, ia tentu memerlukan berbagai fasilitas, seperti telepon, mencuci pakaian, TV, kolam renang, dan lain-lain (Rumekso, 2009 : 2).

## **B. Klasifikasi Hotel**

Klasifikasi Hotel Secara garis besar hotel disebut akomodasi pariwisata yang memiliki fasilitas kamar-kamar dan restoran untuk tamu baik di kelola secara sederhana maupun profesional. Menurut Bagyono (2014) Hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, antara lain :

1. Luas dan jumlah kamar
  - a. Hotel kecil (*Small Hotel*) adalah hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
  - b. Hotel menengah (*Above Average Hotel*) ialah hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
  - c. Hotel besar (*Large Hotel*) yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 300 kamar.

## 2. Jenis tamu menginap

- a. Hotel keluarga adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.
- b. Hotel bisnis adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan.
- c. Hotel wisata adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan.
- d. Hotel transit adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara suatu perjalanan.
- e. Hotel perawatan adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang menginginkan kesembuhan dari penyakit atau meningkatkan kesehatannya.
- f. Hotel konvensi yaitu hotel yang dirancang untuk keperluan orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.

## 3. Lama Tamu Menginap

- a. *Transient* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya satu atau dua malam.
- b. *Semi-residential* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya lebih dari 12 malam atau satu minggu.
- c. *Residential* Hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu yang lama atau lebih dari satu minggu.

#### 4. Lokasi

- a. *Mountain* hotel, adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan.
- b. *Beach* hotel, adalah hotel yang terletak di tepi laut.
- c. *City* hotel, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
- d. *Highway* hotel, adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
- e. *Airport* hotel, adalah hotel terletak tidak jauh dari bandara.
- f. *Resort* hotel adalah hotel yang terletak di kawasan wisata.

#### 5. Lamanya buka dalam setahun

- a. *Seasonal* hotel, adalah hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
- b. *Year-round* hotel, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.

#### 6. Berdasarkan Tarif Hotel

- a. *Economy Class* Hotel, adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi harga kamar relatif murah, maksudnya ialah harga kamar sangat ekonomis bagi kalangan wisatawan yang ingin penginapan yang murah.
- b. *First Class* Hotel, adalah hotel dengan tarif kamar mahal. Kategori mahal dikarenakan fasilitasnya lengkap dan tarif hotel ini biasanya terdapat di hotel berbintang dan hotel berkelas melati.

c. *Deluxe / Luxury* Hotel, adalah hotel dengan harga kamar sangat mahal. Harga hotel yang sangat mahal ini yaitu hotel yang sudah diakui internasional dan pelayanan khusus yang dapat dinikmati wisatawan.

#### 7. Berdasarkan Bintang

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 10/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 1997 tentang Peraturan Industri Perhotelan dan Klasifikasi Hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai bintang satu hingga bintang lima. Perbedaan bintang tersebut terlihat pada fasilitas, peralatan dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jendral Pariwisata dalam bentuk sertifikat.

#### 8. Unsur atau Komponen Harga Kamar (Type of Plan)

- a. *European Plan* Hotel (EP), ialah hotel yang menetapkan hanya kamar saja wisatawan membayar, tidak termasuk dengan harga-harga lain seperti makan pagi, makan siang, dan makan malam.
- b. *Continental Plan* Hotel, yaitu hotel yang menetapkan harga dengan memasukan produk yang lain dijadikan satu seperti makan pagi saja.
- c. *Modified American Plan* Hotel (MAP), ialah hotel yang menetapkan harga bahwa dua kali makan pagi dan makan siang. Harganya digabungkan dengan harga kamar menjadi satuan harga.

- d. *Full American Plan* (FAP), adalah hotel yang menetapkan harga kamar dengan mengabungkan tiga kali makan seperti makan pagi, siang dan malam. Harga kamarnya menjadi satuan harga dengan tiga kali makan tersebut.

### **C. Struktur Organisasi Hotel**

Struktur Organisasi yang Terdapat di Hotel Dalam operasional hotel terdapat beberapa bagian atau departemen yang mempunyai tugasnya masing-masing. Departemen-departemen tersebut mempunyai fungsi yang sangat penting, agar dalam operasional di hotel tetap lancar. Bagian-bagian atau departemen yang ada dalam hotel secara umum menurut Bagyono (2014) sebagai berikut:

1. Departemen *Front Office*

Departemen *Front Office* bagaikan jantung hotel, karena berfungsi penyambutan tamu sekaligus penghubung langsung antara tamu dan manajemen. Tugas dan tanggung jawab menangani pemesanan kamar (reservation), memberikan informasi kepada tamu serta menangani pembayaran khusus kamar.

2. *Housekeeping Department*

*Housekeeping Department* adalah departemen yang bertugas membersihkan seluruh area hotel, menangani kelengkapan kamar tamu serta menerima layanan pencucian *laundry* di hotel. *Housekeeping*

*Department* ini tugas dan tanggung jawabnya ini berpengaruh pada kenyamanan tamu sehingga tamu dapat menikmati suasana di hotel.

### 3. Departemen *Food and Beverage*

Departemen *Food and Beverage* merupakan departemen yang menangani pelayanan dan penyajian makanan dan minuman. Penyediaan makanan dan minuman bagi tamu baik tamu yang menginap maupun tamu tidak menginap. Tugas dan tanggung jawabnya tentu berkaitan dengan pelayanan dan penyediaan makanan dan minuman untuk tamu, selain penyediaan makanan dan minuman *Food and Beverage* menanggapi kebutuhan tamu yang mengadakan suatu acara atau kegiatan pesta, pertemuan dan pertunjukan yang ruangan, baik itu di dalam hotel maupun di luar hotel.

### 4. Departemen *Engineering*

Departemen *Engineering* bertugas dan bertanggung jawab dalam perawatan, perbaikan, pembuatan serta perbaikan sarana lingkungan hotel. Departemen *Engineering* sangat dibutuhkan di hotel karena jika ada perlu ada pengadaan maupun perbaikan, sesuai dengan tanggung jawab dan tugas departemen *Engineering* seperti kerusakan pada AC (*Air Conditioner*).

### 5. Departemen *marketing and sales*

Departemen *marketing and sales* merupakan departemen yang bertugas memasarkan keseluruhan produk hotel. Dalam bekerja tentu berkaitan

dengan promosi dan strategi lainnya, sehingga hotel dapat keuntungan dari wisatawan.

#### 6. Departemen *Accounting*

Departemen *Accounting* merupakan departemen yang bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran sistem administrasi keuangan hotel baik itu pengeluaran maupun pemasukan keuangan.

#### 7. Departemen *Human Resource Development (HRD)*

Departemen *Human Resource Development (HRD)* disebut bagian personalia. Departemen ini merupakan bagian struktur hotel yang meningkatkan dan mencari sumber daya manusia dan juga pada perekrutan karyawan. Tugas HRD ini mengadakan pelatihan keterampilan karyawan dan menyelenggarakan kepegawaian dan kegiatan karyawan.

#### 8. Departemen *Purchasing*

Departemen ini bertanggung jawab atas pengadaan barang dan sekaligus melaporkan barang belanjaan yang terkait dengan operasional di hotel. Biasanya departemen ini hanya menyediakan bahan-bahan atau peralatan yang dibutuhkan di Hotel.

#### 9. Departemen *Security*

Departemen *Security* adalah bagian struktur hotel yang menjaga keamanan semua area hotel baik itu di dalam hotel maupun di luar hotel. Selain penjagaan keamanan di sekitar hotel. Selain penjaga keamanan, *Security* bekerjasama juga dengan pihak kepolisian.



#### **D. Pengertian *Housekeeping***

*Housekeeping* atau tata graha adalah salah satu bagian yang sangat penting karena bagian ini menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapihan, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar, kantor – kantor juga area – area umum lainnya agar semua tamu serta karyawan hotel dapat merasa nyaman dan aman berada di hotel. Pengertian *housekeeping* tersebut berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli :

Pendapat Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

*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. (Rumekso, 2002 : 1)

Menurut Rumekso (2002:7) untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari, *Housekeeping* Department dibagi menjadi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing, yaitu :

##### *1. Floor Section (RoomSection)*

*Floor section* sering juga disebut *room section*. Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan,

kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *roomboy* (pramugraha).

## 2. *Public Area Section*

Tugas pokok *public area section* ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar hotel. Public area ini dibagi menjadi beberapa subseksi yaitu sebagai berikut:

- a. *Houseman Subsection* yang mempunyai areal tugas pembersihan *lobby area, toilet, corridor, dan salasar, employee area, food and beverage outlet*.
- b. *Garden subsection* yang bertugas mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel, baik yang ada di dalam maupun luar gedung.
- c. *Sport and recreation subsection* yang mempunyai areal tugas di semua fasilitas *sport* dan rekreasi di hotel tersebut, seperti *swimming pool, tennis court fitness, dan lain-lainnya*.

## 3. *Linen Section*

*Linen section* sangat penting peranannya dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua *linen* hotel tersebut. Keluar masuknya *linen* dari setiap bagian /*department* diatur oleh *linen section* ini.

#### 4. *Laundry Section*

Laundry section adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping Department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya.

#### **E. Pengertian *Room Attendant***

*Room Attendant* adalah salah satu seksi di *Housekeeping Department* yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional di sebuah hotel. *Room Attendant* merupakan penanggung jawab pemeliharaan kamar kamar di hotel dengan kegiatan utama pemeliharaan dan menata serta mengatur keindahan, kerapian, serta kebersihan kelengkapan dan keteraturan peralatan maupun tata letak perlengkapan atau inventaris di setiap kamar tamu, serta memberikan pelayanan terhadap tamu atau *service* yang diperlukan oleh tamu, yang berkaitan dengan tugas-tugas pemeliharaan terhadap kamar tersebut. Pengertian *Room Attendant* tersebut berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli:

Menurut Rumesko (2001:35) *Room Attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *Room Attendant* sangat berjasa dalam operasional hotel.

Sedangkan menurut Sugiarto, dan Sulartiningrum, (2001 : 42) pramugraha adalah karyawan di sebuah hotel yang tugas utamanya membersihkan, menata, dan standart yang berlaku di dalam hotel tersebut.

Disamping itu, *Room Attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditunjukkan 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 dan Tanggung Jawab *Room Attendant***

Menurut Darsono, (1995 : 118), pramugraha bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Adapun tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* adalah sebagai berikut :

- a. Datang tepat pada waktunya.
- b. Menyiapkan perlengkapan tamu, linen, dan peralatan kerja.
- c. Menyiapkan kunci kamar.
- d. Melaksanakan tugas membersihkan kamar tidur.
- e. Membersihkan kamar mandi.
- f. Mengurus cucian tamu di kamar untuk disampaikan pada *valet*.
- g. Menangani linen bersih dan kotor.
- h. Menangani *guest supplies* dan obat pembersih.

- i. Melaporkan status kamar yang menjadi tanggung jawabnya.
- j. Melaporkan kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu yang hilang atau tertinggal sebagai *Lost and Found*.
- k. Melaporkan perlengkapan dan peralatan kamar rusak.
- l. Melaporkan perpindahan kamar.
- m. Melaporkan jika ada tamu yang sakit di kamar.

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 :

- a. 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.
- b. 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 )

c. 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. ( Rumecko, 2009 : 38 )

d. Menjalin Kerjasama antar *Room Attendant*. Jika sedang bertugas mengetahui ada *Room Attendant* lain yang belum selesai, maka ia harus membantu teman lain yang belum selesai. ( Rumecko, 2009 : 38 )

e. 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. ( Rumecko, 2009 : 38 )

f. Menjalin kerjasama dengan seksi-seksi lain yang ada didalam *Housekeeping* departemen

1) 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.

2) Laundry Section

a) 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

b) Pada siang atau sore hari *Room Attendant* membantu petugas laundry untuk membukakan pintu-pintu kamar tamu untuk mengembalikan pakaian yang sudah bersih dan rapi. Pakaian seragam *Room Attendant* yang kotor juga dicuci di *Laundry Section* ini

### 3) Dengan Public Area

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

b) Pada siang atau sore hari, tugas Houseman adalah membersihkan sampah sampah yang ada di Trolley serta coridor disekitar area kerja *Room Attendant*

c) 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. ( Rumecko, 2009 : 38 )

## 2) 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. (Rumekso, 2002: 9)

### **3) 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 (Rumekso, 2005 : 44)

#### **4) Menerapkan (SOP) Standart Operasional Prosedure**

Dalam peranannya seorang Room Boy / *Room Attendant* diwajibkan untuk mentaati dan menerapkan SOP (*Standart Oprasional Prosedure*) guna menjaga kualitas pelayanannya. Berikut Pengertian SOP (*Standart Operasional Prosedure*) menurut para ahli :

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

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”

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

a. Kerapian Penampilan

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

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

c. Pelayanan

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

d. Perilaku

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

e. Melengkapi *Trolley*

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

g. 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.

h. Membersihkan Kamar yang Terisi Tamu ( Occupied Dirty )

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

i. 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.

j. Making Bed

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

#### **F. Pengertian Pembersihan Kamar (Make UP Room)**

Menurut Bataafi (2006: 243), *make up room* 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.

Sedangkan menurut Rumecko (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*.