

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau sebuah badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta menyediakan fasilitas jasa lainnya, dan dari pelayanan tersebut berlaku untuk semua masyarakat umum yang menginap di hotel maupun yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel. Untuk mengkaji lebih dalam tentang definisi hotel, berikut ini adalah beberapa pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli mengenai pengertian hotel.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, Telekomunikasi No Km 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sujatno (2008:3), pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial.

Menurut Sri (1996:8), pengertian hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, pengguna

fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian jasa pakaian.

Menurut Lawson (1976:27), pengertian hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran

B. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2014: 29) , Hotel dapat di klasifikasikan menjadi 8 kategori ,yaitu :

1. Luas dan jumlah kamar

- a) Hotel kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
- b) Hotel menengah (*above average hotel*) , ialah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
- c) Hotel besar (*large hotel*) yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar

2. Jenis tamu yang menginap

a) *Resort Hotel*

hotel yang terletak di kawasan wisata, di mana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha, akan tetapi lebih bertujuan untuk berlibur. *Resort hotel* banyak ragamnya yaitu: *mountain hotel*, *beach hotel*, *lake hotel*, *hill hotel*.

b) *Suburb* Hotel

Suburb hotel adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya. Umumnya merupakan jenis transit hotel untuk tamu-tamu yang melakukan perjalanan jauh.

c) Urban Hotel

Urban hotel adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru yang tadinya pedesaan.

d) *Airport* Hotel

Airport hotel adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bandara atau pelabuhan udara. Keberadaan *airport* hotel sangat membantu bagi para wisatawan atau tamu yang akan berkunjung ke suatu tempat wisata atau bisnis sebelum melanjutkan perjalanannya.

3. Lamanya buka dalam setahun

a) *Seasonal* hotel, yaitu hotel yang buka pada waktu-waktu tertentu dalam 1 tahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).

b) *Year-round* hotel, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.

4. Berdasarkan tarif kamar

a) *Economy class* hotel, yaitu hotel yang memiliki tarif kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).

b) *First class* hotel, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal.

c) *Deluxe / Luxury* hotel, yaitu hotel yang memiliki harga kamar yang sangat mahal.

5. Berdasarkan bintang (*star*)

a) Hotel Bintang Satu (*)

Hotel Bintang satu merupakan jenis hotel yang tergolong kecil karena dikelola oleh pemiliknya langsung. Biasanya terletak di kawasan yang ramai dan memiliki transportasi umum yang dekat serta hiburan dengan harga yang masuk akal.

b) Hotel Bintang Dua (**)

Hotel bintang dua biasanya terletak dilokasi yang mudah dicapai artinya akses menuju lokasi hotel tersebut sangat mudah. Bangunannya terawat, bersih dan rapi serta lokasinya bebas polusi.

c) Hotel Bintang Tiga (***)

Sementara itu untuk hotel bintang tiga biasanya lokasinya dekat tol, pusat bisnis dan daerah perbelanjaan, dengan menawarkan pelayanan terbaik, kamar yang luas dan lobi yang penuh dekorasi. Para karyawan hotel yang bertugas terlihat rapi dan profesional.

d) Hotel Bintang Empat (****)

Hotel bintang empat sudah termasuk hotel yang cukup berkelas dengan para karyawan dan staff yang lebih profesional dalam melayani tamu yang datang. Mereka juga dibekali informasi mengenai pariwisata disekitar hotel. Hotel ini memiliki bangunan yang cukup besar dekat dengan pusat

perbelanjaan, restoran dan hiburan. pelayannya pun diatas rata rata sehingga tamu akan puas bila menginap.

e) Hotel Bintang Lima (*****)

Hotel ini merupakan hotel termewah dengan berbagai fasilitas tambahan serta pelayanan multibahasa yang tersedia. Hotel bintang lima memegang prinsip bahwa tamu nomor satu sehingga ketika tamu datang disambut saatmasuk hotel, diberikan *welcome drink* dan ketika dikamar diberikan daftar anggur yang bisa dipilih.

6. Unsur atau komponen harga kamar (*type of plan*)

a) *Full American Plan* (FAP), Harga kamar sudah termasuk tiga kali makan (pagi, siang dan malam).

b) *Modified American Plan* (MAP), Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (*breakfast*), misalnya:

* kamar + makan pagi + makan siang

* kamar + makan pagi + makan malam.

c) *Continental Plan/Bermuda Plan*, *Continental plan* adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar sudah termasuk dengan *continentalbreakfast*.

d) *European Plan*, Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja. Keistimewaannya adalah sebagai berikut: Praktis, cara ini banyak digunakan oleh hotel-hotel. Memudahkan *system billing*.

C. Housekeeping Department

Menurut Rumekso (2009:7), *Housekeeping* atau tata graha ialah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, kesehataan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada didalam hotel.

Menurut 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.

D. Standart Operasional Procedur Room Attendant

Standart operasional procedur menurut Bataafi (2006:87) adalah merupakan panduan *prosedure* pelaksanaan menjalankan tugas secara setandar bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan. Beberapa gambaran tentang *Standard Operational Procedure* bagi *room attendant* menurut Bataafi (2006 d:88) sebagai berikut:

1. Kerapian Penampilan

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

2. Kesopanan

Kesopanan adalah unsur yang sangat penting dalam melakukan jasa pelayanan.

3. Tata Cara Pelayanan yang terbaik

Untuk memberikan kepuasan kepada tamu hendaklah memberikan pelayanan terbaik yang terbaik pada setiap waktu.

4. Prilaku

Petugas *HouseKeeping* hendaklah menjaga sifat dan prilaku Yang dan profesional.

5. Melengkapi *Trolley*

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

6. Status Kamar

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

7. Membersihkan Kamar Yang Terisi Tamu

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

8. Membersihkan Kamar Yang Ditinggalkan Tamu

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

9. *Making Bed*

Merapikan tempat tidur harus rapi, linen harus bersih tanpa kerutan atau noda dan dilakukan tiap hari.

10. Membersihkan Kamar Mandi

Pembersihan kamar mandi *guest room* harus dilakukan secara cermat dan selain kebersihan, kerapian serta kelengkapan juga memperhatikan tingkat sanitasi yang tinggi.

E. Room Attendant/Room boy

Room Attendant/Room boy section merupakan ujung tombak sebuah hotel. Banyaknya sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolahaannya di laksanakan oleh *room attendant*. Jika kamar selalu bersih, rapi, lengkap, fasilitasnya, serta nyaman pasti para tamu yang menginap menjadi betah dan akhirnya menjadi pelanggan yang nantinya akan kembali menginap di hotel tersebut. Begitu pentingnya seorang *room attendant* sehingga *room attendant* haruslah profesional. Berikut ini merupakan definisi mengenai *room attendant* menurut Rumecko (2009:35), *Room Attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

1. **Tugas-Tugas *Room Attendant/Room Boy***

Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) (Rumecko,2002 :4). Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant* baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas.

Room attendant yang rajin, teliti dan terampil dalam bekerja akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman.

a) Melayani Tamu

Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan baik pagi, siang, sore, maupun malam hari (Rumekso,2002: 9)

b) Melaksanakan perintah atasan

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

c) Menjalinkan kerjasama antar *Room Attendant*

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

d) Menjalinkan kerjasama dengan seksi-seksi lain yang ada di dalam *Housekeeping Department*.

2. Tugas-Tugas *Room Boy* Yang Lainnya

a. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar hotel. *Room attendant/Room boy* adalah petugas kamar, yang setiap hari berhubungan dengan barang-barang bawaan tamu yang ada di dalam 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 yang akan dimintai konfirmasi.

- b. Menjaga keamanan barang milik hotel di dalam kamar semua perlengkapan didalam 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.

3. *Shift Kerja Room Attendant/Room Boy*

Dalam menjalankan tugas sehari-hari *room boy* dibagi menjadi dua *shift* atau tiga shift. Pembagian shift biasanya didasarkan atas besar-kecilnya hotel, banyak sedikitnya karyawan, serta kebijaksanaan dari pihak manajemen. Jika *shift room boy* dibagi menjadi dua maka jamnya adalah sebagai berikut:

- a. *Morning shift* pukul: 07.00-15.00 WIB
- b. *Evening shift* pukul: 15.00-23.00 WIB

Jika *room boy* dibagi menjadi tiga *shift*, maka jamnya adalah sebagai berikut:

- a. *Morning shift* pukul: 06.00-14.00, 07.00-15.00 WIB atau 08.00-16.00
WIB
- b. *Evening shift* pukul: 14.00-20.00, 15.00-23.00 WIB atau 16.00-00.00
WIB
- c. *Night shift* pukul: 20.00-06.00, 23.00-07.00 WIB atau 00.00-08.00 WIB

F. Pengertian *Make Up Room*

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

1. Baatafi (2006:243), yaitu melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu *check-out* maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman.
2. Rumekso (2001: 29), *room* adalah tempat atau ruangan yang diberikan kepada tamu untuk menginap dan beristirahat beberapa malam yang diberikan dengan fasilitas dan perlengkapan yang disediakan dari pihak hotel di dalam kamar untuk tamu. *Room boy* 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 *gorden* cendela, *striping*, *making bed*, *cleaning the bath room*, *dusting*, *rechecking*.

G. Standart Operasional Prosedur *Cleaning Guest Room*

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

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
2. Melakukan *handing over* dari *Room attendant night shift*, *morning shift* dan *evening shift*.

3. Menyiapkan *Trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies*, *cleaning supplies* dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
5. Melaporkan kepada *floor Supervisor* jika ada perbedaan status
6. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
 - Mendorong *trolley* kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *office Housekeeping*.
 - Periksa keadaan lampu, AC, televisi, dan mini bar apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman/Engineering*.
 - Membuka *night cartain* dan membuka jendela.
 - Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat astrai maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke *gerbage humper* yang ada di *trolley*. Dan *stripping* gelas, cangkir dan sendok teh lalu redam dengan air panas di *washbasin*.
 - *Stripping* linen kotor yang terdapat dikamar maupun dikamar mandi.
 - Lakukan proses *making bed*.
 - Membersihkan kamar mandi.
 - Lengkapi *guest supplies* untuk dikamar/tempat tidur.

- *Dusting* seluruh furniture yang ada didalam dengan menggunakan *dust cloth*, dan *chemical wood polish*.
 - *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - Memeriksa semua perlengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bathroom* maupun yang ada dikamar.
 - Tutup jendela, rapikan *night curtain*, hidupkan AC dan televisi semprotkan air frehener didalam ruangan.
 - Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah benar-benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
 - Tutup pintu
 - Mengisi *room boy control sheet*
7. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late chekc-out*, membatu pengiriman *loundry* yang bersih (dilakukan *room attendant evening shift*).
 8. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
 9. Melaporkan kepada *floor Supervisor / order teker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
 10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest suplies* dan *cleaning supplies*.

H. Standart Operasional Prosedur *Making Bed*

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

- a. Standard operasional *making bed* menggunakan 3 *sheet*
 - 1) Tarik *bed* terlebih dahulu untuk mempermudah pengerjaannya
 - 2) Lepaskan linen-linen kotor (*sriping bed*) dengan hati-hati dan periksalah siapa tau ada barang tamu yang terselip antara *linen-linen* tersebut.
 - 3) Perisaklah bila ada linen-linen yang rusak
 - 4) Angkat linen kotor masukan kedalam katong linen kotor, ganti dengan yang bersih. Pastikan *sheet* yang dipasang tidak bolong dan bernoda (*spot*)
 - 5) Tebarkan first sheet kemudian masukan sudut paling atas di bagian kepala
 - 6) Tebarkan *second sheet* dengan posisi jahitan menghadap ke atas dan tepian *sheet* bagian atas yang tepat dipinggir matras
 - 7) Tebarkan *blanket* dengan ujung tepat di atas second sheet atau tepian atas , turun 40 cm atau sebesar pillow
 - 8) Tebarkan third *sheet* sehingga menutup *blanket* kemudian lipat bersama dengan *second sheet* dan *blanket* sebanyak dua lipatan kemudian masuk ke dalam *bed* dan kecangkan dan serta rapikan
 - 9) Bagian bawah ujung kiri dan kanan dibuat sudut 45 derajat atau 90 derajat
 - 10) Tebarkan *bed cover* dan bagian ujung kepala lipat selebar *pillow*
 - 11) Pasang *pillow* dan letakan *pillow* di bagian atas dengan *pillow* berada di tengah hingga kelihatan rapi

12) Tutup *pillow* dengan *cover* dan rapikan

13) Dorong dan kembalikan *bed* seperti semula

b. Standard operasional *making bed* menggunakan *duvet*

Making up the bed dengan duvet pada prinsipnya sama dengan *making up the bed* dengan tiga *sheet* hanya terdapat perbedaan pada *sheet II*, *sheet III* dan *blanket*. Pada *making up the bed* menggunakan duvet tidak menggunakan *sheet II*, *sheet III* dan *blanket*, tetapi menggunakan pengganti sebagai berikut:

Inner yang terbuat dari dacron berbahan bulu angsa atau jenis lainnya sebagai pengganti *blanket*. *Cover* yang terbuat dari *sheet* seperti sarung bantal untuk menutupi *inner* sebagai pengganti *sheet I* dan *sheet II*. Sedangkan *bed cover/bed spread* ada di hotel yang menggunakannya dan ada pula yang tidak. Bagi yang tidak menggunakannya dengan alasan *duvet* bila telah terpasan dan tertata rapi nampak indah meskipun tidak di tutup dengan *bed cover*. Disamping itu juga mengingat efisiensi dari penggunaan linen. Urutan *making up the bed dengan duvet* adalah sebagai berikut:

- 1) Spring box: Papan/kotak/dipan tempat tidur sebagai alat *mattress* (kasur)
- 2) Bed skirting/ bed skirt: Rempel *Spring box*
- 3) *Mattreess* :Kasur
- 4) *Bed protector/bed pad* : pelapis *Mattress* agar tidak mudah terkenak cairan seperti darah , air kencing dsb.
- 5) *Sheet I* : sprai yang pertama untuk menutupi seluruh *mattress*