

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### *A. Housekeeping Department*

##### **1. Pengertian Housekeeping** (Department Tata Graha)

Menurut Rumekso (2002:1) Dalam kebersihan area hotel housekeeping juga bertanggung jawab baik berada di luar area bangunan hotel seperti : area parkir, kebun atau taman, maupun yang berada di dalam bangunan gedung, seperti : *kamar-kamar, meeting room, restaurant, dan toilet*

Menurut Perwani (1993:11) *housekeeping* atau Tata Graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan , kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel

##### **2. Fungsi Housekeeping**

Fungsi *housekeeping* department adalah memberikan kenyamanan dan keindahan dalam sebuah hotel , *housekeeping* juga menyiapkan kamar-kamar yang telah di pesan oleh tamu lengkap dengan fasilitas yang di perlukan oleh tamu. *housekeeping* juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang di perlukan oleh tamu selama berada di hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan. bagi sebagian hotel *housekeeping* merupakan sumber pendapatan yang paling besar karena tamu menginap di hotel membayar *full* untuk kamar yang di sewa. di *department housekeeping* mencakup lingkungan kerja antara lain ;

- a) *Lobby hotel*
- b) *Kamar tamu (guest room)*
- c) *Gang (corridor)*
- d) *Restaurant and banquet hall*
- e) *Ruang kantor (office)*
- f) *Loker karyawan (employee Locker)*
- g) *Toilet karyawan (Toilet staff )*
- h) *Toilet tamu (guest toilet)*
- i) *Taman di dalam dan diluar ruangan (in/out door garden)*
- j) *Kolam renang (swimmingpool), dan*
- k) *Halaman parkir (parking area)*

### 3. Seksi-seksi dalam *housekeeping*

Menurut *Rumekso (2002:7)* untuk menunjang kealancaran tugas sehari hari, maka dalam mencakup area hotel tersebut juga di bagi dalam beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing yaitu sebagai berikut :

#### a. Seksi Kamar atau *Floor Section (Room Section)*

Tugas pokok dalam seksi adalah menjaga kebersihan, keindahan , kenyamanan , dan kelengkapan kamar-kamar tamu. adapun petugas dalam *room section* ini sebagai berikut ;

- *Floor Executive Housekeeper* bertugas mengadakan pengawasan kerja pada *floor section* agar rencana kerja yang telah di susun dapat berjalan dengan sebaik-baiknya
- *Floor Supervisor* bertugas memberikan briefing sebelum *roomboy* memulai aktivitas kerja pada *section floor* dan membagikan master key dan job desk kepada para *roomboy*
- *Floor Attendant (Roomboy)* bertugas memebrsihkan dan menyiapkan kamar yang telah di tentukan oleh floor supervisor.

#### b. *Houseman Section (Public Area Section)*

Petugas yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun dalam gedung kecuali kamar tamu.berikut bagian yang menjadi tanggung jawab *public area section*.

- *Lobby area*
- *Public toilet*

- *Restaurant*
- *Bar*
- *F&B outlet*
- *Meeting room*
- *Ballroom*
- *Bussiness center*
- *Swimming pool*
- *Parking area*
- *In/out door garden*
- *Guest lift*
- *Back office*
- *Locker room*
- *Employee corridor*
- *Canteen*

Adapun seksi-seksi yang ada di public area adalah sebagai berikut :

- *Houseman subsection* mempunyai tugas pembersihan *lobby area* , *toilet*, *corridor* dan *salasar*, *employe area* , *food and baverage outlet*.
- *Gardene subsection* bertugas mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel baik maupun di luar hotel
- *Sport and Recreation Subsection* mempunyai area tugas di semua fasilitas *sport* dan *fitness*.

c. *Linen Section* dan *Uniform Section*

Bagian *linen & uniform* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan kamar , restoran , ruang pertemuan dan outlet lainnya di samping itu *linen section* juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap *uniform* (pakaian atau seragam) seluruh karyawan baik melayani penukaran *uniform* lama dengan yang baru . adapun tugas *linen section* adalah :

1. Mengatur keluar masuknya linen-linen dari seluruh bagian *department* yang telah di gunakan.
2. Memilah-milah linen yang akan di cuci berdasarkan jenis , warna , serta tingkat , kekotorannya agar dapat dicuci secara terpisah.
3. Mengirim linen yang kotor dari seluruh department ke laundry untuk di cuci
4. Menerima linnen bersih yang sudah di cuci oleh *laundry*.
5. Menyimpan linen bersih di dalam rak berdasarkan jenis dan ukurannya.
6. Merawat serta memperbaiki linen yang rusak.

d. *Order Taker*

*Order Taker* juga sering disebut sebagai *office clerk* tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Menerima telepon yang di tunjukkan *Laundry and Dry Cleaning section*, baik dari tamu yang ada di kamar maupun seluruh department serta seksi yang ada di dalam hotel tersebut.
2. Membuat *laundry voucher* atau *bill* cucian tamu di tagihkan sebelum tamu *check out*.

3. Membuat laporan harian dan mingguan mengenai penghasilan dari *laundry*
4. Membuat *SR (Store Requestition)* atas persetujuan atasan untuk meminta atau mengambil barang di gudang.
5. Membuat *Work Order* kepada *engineering department (Repair and Maintenance)* bila ada kerusakan alat-alat atau mesin di *laundry*.
4. **Formulir-Formulir yang di gunakan pada *Housekeeping department* :**
  - a. *Roomboy control sheet* adalah formulir yang digunakan oleh *roomboy* saat membersihkan kamar untuk mencatat pemakaian *guest amenities* dan *guest supplies* dan untuk mencatat kondisi kamar setelah *roomboy* melakukan pengecekan kamar pada pagi hari sebelum di mulainya aktivitas mengerjakan kamar.
  - b. *Room report* adalah formulir yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan status-status kamar. Laporan ini disampaikan oleh supervisor.
  - c. *Housekeeping report* adalah laporan status kamar sebagai arsip kantor *housekeeping*
  - d. *Lost and found report* adalah formulir yang dibuat untuk mengenai barang yang hilang dan ditemukan milik tamu.
  - e. *Lost and damages report* adalah formulir untuk mencatat dan melaporkan barang atau perlengkapan kamar yang hilang, terbawa tamu maupun rusak agar *housekeeping* saat inventori mengetahui barang tersebut.
  - f. *Repair and maintenance report* adalah laporan yang digunakan untuk memberitahukan permintaan perbaikan pada *engineering department* karena adanya kerusakan pada alat dalam kamar atau alat mesin pada *housekeeping department*.
  - g. *Inventory report* adalah *formulir* yang digunakan untuk mencatat dan mengontrol perlengkapan tamu maupun bagian *housekeeping* meliputi :

- *Linen*
  - *Guest supplies*
  - *Cleaning supplies*
  - *Uniform*
- h. *Cleaning and guest supplies report* adalah formulir yang digunakan untuk melaporkan jumlah pemakaian obat/alat pembersih dan perlengkapan tamu yang dipergunakan dikamar.
- i. *Log book* adalah buku catatan mengenai laporan dari *shift* pertama pada *shift* selanjutnya. Catatan ini berguna untuk menyampaikan masalah maupun informasi penting pekerjaan dan *log book* berguna untuk mengetahui posisi *roomboy* saat di kamar.
- j. *Laundry linen slip* adalah formulir untuk pengiriman linen kotor dari semua departemen yang ada di hotel.
- k. *Room check list* adalah formulir untuk mencatat data-data dan kondisi kamar yang diperiksa oleh *room boy*.
- l. *Lost and found book* adalah buku yang berguna untuk mencatat data barang-barang tamu yang hilang dan ditemukan dikamar tamu/area hotel lainnya.
- m. *Minibar daily sales report* adalah formulir untuk mencatat laporan semua minuman dan makanan yang dikonsumsi tamu dikamar.
- n. *Minibar daily late charge report* adalah formulir untuk mencatat semua minuman dan makanan di kamar yang telah dikonsumsi tamu tetapi tidak terbayar oleh tamu.

- o. *Minibar bill* adalah formulir yang berguna untuk mencatat jumlah minuman dan makanan beserta harganya untuk ditagihkan pada tamu.

## **B. Kamar Hotel (*ROOM*)**

### **1. Pengertian Kamar (*Room*)**

Menurut *Sihite, Richard (2003)* kamar hotel sendiri dapat dibagi berdasarkan 2 tipe, yakni jumlah *bed* di dalam kamar dan fasilitas yang di sediakan oleh sebuah hotel. biasanya pemesanan di lakukan berdasarkan pada fasilitas. dan kamar pada hotel memiliki berbagai jenis tipe kamar yang berbeda kamar hotel harus mempunyai klarifikasi tertentu yaitu :

- Cleanlines : bersih
- Comfortable : melegakan, menyenangkan dimana fasilitas-fasilitas yang ada di dalam kamar
- Attractive : menarik dari segi desainnya , gambar yang ada di dalam kamar harus harmonis agar penataan dari kamar tersebut dapat dalam satu kesatuan
- Safety : privacy, dimana tamu merasa terjamin bahwa tidak akan terjadi kecelakaan dalam kamar .

Ini semua demi kepuasan tamu. bila tamu puas , lain kali pasti akan kembali lagi dan akan mengajak teman lain untuk menikmati service hotel tersebut. Di hotel juga mempunyai berbagai tipe kamar yang berbeda satu dengan yang lain

berikut tipe kamar-kamar yang pada umumnya pada hotel.

#### *a) Tipe Kamar Hotel*

- 1) *Single Room atau Single Bed Room* adalah suatu kamar yang di lengkapi dengan sebuah tempat tidur yang berukuran tunggal untuk satu orang
- 2) *Double Room atau Double Bed Room* adalah suatu kamar yang di lengkapi dengan sebuah tempat tidur besar untuk dua orang
- 3) *Twin Room atau Twin Bed Room* adalah suatu kamar yang memiliki dua buah tempat tidur yang berukuran tunggal, masing-masing untuk satu orang
- 4) *Double –double bed room* adalah kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur besar
- 5) *Triple Room atau Triple Bed Room* adalah sebuah kamar yang di lengkapi dengan sebuah tempat tidur besar untuk dua orang tamu, ditambah sebuah tempat tidur tambahan untuk satu orang tamu.
- 6) *Suite Room* adalah kamar dengan ukuran yang lebih luas dan di lengkapi dengan fasilitas tambahan seperti *dinning room, living room , kitchennet, dan minibar.*

Di dalam kamar juga terdapat juga fasilitas lainnya seperti *bed (tempat tidur), TV( Television), AC (Air Conditioner) , Lamp (Lampu) , Mirror (Kaca) , Table (Meja) , Chair (Kursi) , Wardrobe (Lemari) , Curtain (Korden) , Telephone , Luggage Rack , Coffe and Tea rack, dan juga Cattle Jug .*

## **2. Kode-kode dalam kamar**

- a. *O : Occupaid* , Kamar di tempati oleh tamu, karena sudah terdaftar resmi di hotel .biasanya jumlah tamu yang menginap di dalam kamar (*Agusnawar,2000:68*) bila satu kamar di tempati oleh lebih dari dua orang ,

yang berarti melebihi kapasitas kamar , maka mereka akan di minta untuk menggubakan *extra bed* (Rumekso,2002:90)

- b. *V : Vacant* , Kamar dalam keadaan kosong, tidak di tempati oleh tamu , tetapi *ready for sold* (siap untuk di sewakan), (Rumekso,2002:90)
- c. *DD : Don't Disturb*, Kamar di sewa tamu dan tamu memasang DD sign di pegangan pintu luar. Tamu tidak mau kamarnya di ganggu , entah ia berada di dalam kamar ataupun di luar kamar (Rumekso,2002:91)
- d. *DL : Double Locked*, Kamar yang di sewa tamu dan pintunya di kunci dua kali dari dalam.dengan begitu petugas kamar tidak dapat membuka dan masuk ke dalam kamar tersebut (Agustinus Darsonon,1995:39)
- e. *CI : Check in* , berarti kamar baru saja di tempati atau tamu baru saja masuk dan menepati kamar tersebut
- f. *CO : Check Out*, Kamar baru saja di tinggalkan oleh tamu yang menyewa (Rumekso,2002:296)
- g. *SO : Sleep Out*, Menandakan kamar sudah di sewa tamu ,tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut.
- h. *OO: Out of Ourder*: Kamar tidak dapat digunakan karena kamar mengalami kerusakan yang memperbaiki membutuhkan waktu yang belum di tentukan.
- i. *EA : Expected Arrival* , Kamar yang sudah di pesa oleh tamu dan tamu itu akan segera datang.
- j. *ED : Expected Departed*, Kamar yang akan segera di tinggalkan oleh tamu yang memnmpatinya setelah menyelesaikan pembayaran atas semua biaya selama tinggal di hotel

### 3. *Room Attendant*

Petugas room dalam hotel di sebut *room boy (pramugraha)* ialah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu agar tamu merasa nyaman dan aman ketika menginap di hotel. Ada beberapa definisi mengenai Room Boy menurut para ahli,antara lain :

- a) *Room boy* adalah petugas *Floor Section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu (*Rumekso,2002:7*).
- b) *Room boy* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Pada waktu tamu masuk kamar ,pandangan pertama akan di tujukan ke kerapihan tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapian tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus di siapkan serapih mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya (*Agus Sulastyono,1994:42*).

Definisi-definisi tersebut diatas menunjukkan bahwa *ROOMBOY /ROOM ATTENDANT* sangat berjasa di dalam operasional hotel. Penghasilan (*income*) hotel pada umumnya yang paling besar di dapat dari penjualan kamar.

### 4. Tugas-tugas roomboy

1. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) (*Rumekso,2002 :4*). Baik buruknya kamar sangat tergantung pada Room Boy /

Room Attendant ,baik yang berhubungan dengan ketelitian , kerajinan , maupun kualitas , karena dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap,nyaman.

2. Melayani tamu.di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak di batasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan ,baik pagi,siang,sore,maupun malam hari (Rumekso,2002:9). Pelayanan memiliki definisi sebagai suatu usaha yang di lakukan oleh manusia dan untuk manusia untuk memenuhi kebutuhan serta tujuan sehingga membuat tamu menjadi puas (Agus Sulistyono,1994:1) . agar tamu mendapatkan kepuasan maka Room Boy harus dapat memberikan pelayanan yang brkualitas.

*“Customer Satisfacton with service quality can be defined by comparing perception of serviced with expection of service desired” (James A Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dalam buku service management for comparative advantage, 1994:189) .*

Adapun pendapat lain menyatakan bahwa tugas dan tanggung jawab roomboy adalah :

- a. Mengelola kamar-kamar yang menjadi tanggung jawabnya dalam arti:
  1. Menjaga kebersihan,kerapian,kenyamanan serta kelengkapan fasilitas yang ada di dalamnya.
  2. Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang g rusak agar di buatkan work order (WO) kepada engineering Department agar segera di perbaiki
- b. Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar, jangan sampai hilang atau rusak oleh tamu.

Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.

1. Melaksanakan perintah atasan ,baik yang terkait dengan pelaksanaan tugas sehari-hari maupun extra job , atau tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar,serta tugas-tugas yang terkait dengan persiapan dan kedatangan tamu hotel
  2. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar
  3. Melakukan koordinasi/kerja sama dengan sesama teman dalam satu seksi
  4. Agar tamu dapat mendapatkan kepuasan maka roomboy harus dapat memberikan pelayanan yan berkualitas , pelayanan berkualitas terdiri dari lima dimensi yaitu :
    - a) *Realibiity* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar pada jenis pelayanan yang telah di janjikan kepada konsumen .
    - b) *Responsiveness* adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memeberikan pelayanan yang tepat.
    - c) *Assurance* adalah kesopanan serta kepercayaan diri dari pegawai dan memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.
    - d) *Empathy* memiliki kemauan untuk melakukan pendekatan,memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen.
    - e) *Tangibles* penampilan para pegawai , dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya,seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan(Agus Sulastyono,1994:5).
- 1) **Shift kerja romboy**

Di dalam tugas sehari-hari, roomboy di bagi menjadi dua shift atau tiga shift. Pembagian jam ini di dasarkan atas besar kecilnya hotel, banyak sedikitnya karyawan , serta kebijakan manajemen (*Rumekso, 2002:10*).

Jika jam masuk roomboy di bagi menjadi dua shift maka jam masuknya adalah

- a. Morning shift (masuk pagi) pukul 07.00-15.00.
- b. Evening shift (masuk sore) pukul 15.00-23.00.

jika di bagi menjadi tiga shift adalah sebagai berikut :

- a. Morning shift (masuk pagi) pukul 07.00-15.00.
- b. Evening shift (masuk sore) pukul 15.00-23.00.
- c. Night shift (masuk malam) pukul 23.00-07.00.

## **2) Persyaratan Roomboy (ROOM ATTENDANT)**

Sebagai Room Attendant harus memenuhi syarat standar yang telah ditentukan oleh pihak hotel di karenakan Room Attendant selalu berhubungan dengan tamu. Maka dari itu Roomboy harus menunjukkan disiplin kerja yang tinggi , berdedikasi, loyal terhadap perusahaan, berperilaku sopan, jujur, dan ramah. Berikut ini persyaratan yang harus di miliki seorang Room Boy:

1. Mempunyai postur tubuh yang ideal

2. Ramah dan hormat kepada tamu, atasan maupun teman kerja
3. Selalu siap membantu dengan kata-kata, "*May I Help You*" dan ucapkan "Thank You", pada setiap akhir pembicaraan.
4. Dapat bekerja sama dengan semua karyawan
5. Berpenampilan rapi dengan pakaian seragam karena tamu akan melihatnya dan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel melalui pakaian seragam yang di kenakannya.
6. Rambut di potong dan disisir rapi, tidak berkumis, berjambang dan berjenggot
7. Gigi di sikat bersih, tidak beraroma rokok, menggunakan parfum yang tidak menyengatbaunya
8. Tidak boleh berkuku panjang, bersepatu hitam dengan kaos kaki berwarna gelap.
9. Tidak boleh memakai perhiasan secara berlebihan