

BAB II

LANDASAN TEORI

A. HOTEL

1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW.340/MPPT-86 adalah sebagai berikut:

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk mengniap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso,2002:2). Jenis dan Standar Kamar Tamu.

2. Klasifikasi Hotel

Menurut Tarmoezi dan Manurung (2000:2), kategori pengklasifikasian hotel yaitu:

A. Berdasarkan Besarnya Hotel (*Hotel Size*)

Hotel dapat dikategorikan berdasarkan besarnya hotel yang bersangkutan, yakni besarnya jumlah kamar yang dimiliki. Pengklasifikasian hotel berdasarkan 4 kategori yaitu:

- 1) *Small Hotel* yang memiliki jumlah kamar tidak lebih dari 150 kamar.
- 2) *Average Hotel* yang memiliki jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.
- 3) *Above Average Hotel* yang memiliki jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.
- 4) *Large Hotel* yang memiliki jumlah kamar lebih dari 600 kamar.

B. Berdasarkan Pemakai Jasa Hotel (*Hotel Target Market*)

Banyak jenis hotel berdasarkan kategori pemakai jasa hotel ialah:

1) *Comercial Hotel* (hotel bisnis)

Comercial hotel adalah hotel yang digunakan khusus bagi para usahawan.

Jenis hotel ini biasanya berlokasi di pusat kota atau daerah bisnis.

2) *Airport Hotel*

Airport hotel merupakan hotel yang digemari oleh para tamu karena dekat dengan pusat perbelanjaan seperti pelabuhan an udara.

3) *Suite Hotel*

Suite hotel merupakan usaha perhotelan yang sangat cepat perkembangannya, jenis hotel ini mempunyai kamar dengan ciri tersendiri karena kamar tidur yang terpisah dari ruang tamu.

4) *Residential Hotel*

Residential hotel hampir mirip dengan suite hotel karena jenis hotel ini memiliki kamar tidur, ruang tamu dan dapur kecil.

5) *Resort Hotel*

Resort hotel berbeda dengan hotel lainnya. Jenis hotel ini menjadi pilihan orang yang akan berlibur.

6) *Bed and Breakfast Hotel*

Bed and Breakfast hotel sering juga disebut B and B hotel. Hotel ini bervariasi bentuknya, mulai dari bentuk rumah yang terdiri atas beberapa kamar yang dilengkapi dengan fasilitas penginapan hingga bentuk gedung kecil yang memiliki 20 hingga 30 kamar tidur.

7) *Time-Share Hotel*

Time-Share hotel atau kondominium merupakan pengembangan usaha perhotelan dimana suatu gedung yang dimiliki oleh perseorangan yang membentuk asosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel.

8) *Casino Hotel*

Casino hotel merupakan hotel yang dilengkapi dengan fasilitas judi. Namun demikian hotel ini memiliki kamar mewah, makanan, *beverage*, dan pelayanan yang mewah guna mendukung pengoperasian perjudian di hotel ini.

9) *Conference Center*

Conference center merupakan hotel yang dirancang untuk menangani grup yang mengadakan pertemuan.

C. Berdasarkan Mutu Pelayanan (*Levels of Service*)

Cara lain untuk mengklasifikasikan hotel adalah berdasarkan mutu pelayanan yaitu:

1) Pelayanan yang tak nyata (*Intangibility of Service*)

Dalam usaha perhotelan tidak hanya menjual produk nyata seperti tempat tidur yang bersih, dan makanan yang enak. Sebenarnya produk tak nyata seperti pelayanan yang bermutu yang disuguhkan oleh hotel merupakan kontribusi besar dalam pengalaman usaha perhotelan. Pelayanan merupakan produk yang tidak nyata, seperti tindakan, perilaku, dan usaha. Misalnya, suatu jenis makanan disuguhkan kepada tamu di ruang makan atau *restaurant*.

2) Jaminan mutu (*Quality Assurance*)

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh usaha perhotelan sekarang ini adalah pengawasan mutu berbagai pelayanan atau *service*. seperti kantor depan (*front office*) di mana terdapat interaksi antara petugas hotel dengan tamu yang sedang dilayani pada waktu *check-in* atau *check out*. Kemampuan dalam melakukan tugas oleh petugas hotel merupakan kunci menghasilkan mutu pelayanan. Dengan demikian usaha perhotelan dapat dibahas berdasarkan 3 dasar mutu pelayanan ialah:

a) *World-Class Service*

Hotel yang menawarkan *service* atau pelayanan kelas dunia terutama untuk memikat para usahawan eksekutif kelas tinggi, artis kelas tinggi, politisi kelas tinggi, dan orang kaya.

b) *Mid-Range Service*

Hotel yang menawarkan *service* kelas menengah diperuntukkan bagi sebagian besar pelancong umum.

c) *Economy* atau *Limited Service*

Hotel kelas ekonomi merupakan industri perhotelan yang sedang berkembang. Hotel ini memberikan layanan yang mengutamakan kebersihan, kenikmatan, dan kamar dan ruang pertemuan yang relatif murah yang menjadi kebutuhan para tamu.

D. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang menurut SK Menteri No.PM.10/PW 301/Pdb .77, tentang usaha dan klasifikasi hotel.

1) Hotel Bintang 1 (*)

Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 20 m

2) Hotel Bintang 2 (**)

Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar. Kamar suite minimum 1 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 22 m, luas kamar suite minimum 44 m.

3) Hotel Bintang 3 (***)

Jumlah kamar standar, minimal 30 kamar. Kamar suite minimum 2 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 24 m, luas kamar suite minimum 48 m.

4) Hotel Bintang 4 (****)

Jumlah kamar standar, minimal 50 kamar, kamar suite minimum 3 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 24 m, luas kamar suite 48 m.

5) Hotel Bintang 5 (*****)

Jumlah kamar standar, minimal 100 kamar, kamar suite minimum 4 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 26 m, luas kamar suite 52 m.

3. Klasifikasi Kamar Hotel

Menurut Rumekso (2009:45) dalam bukunya yang berjudul *Housekeeping Hotel Floor Section*

a. Kamar Hotel Berdasarkan Penggunaannya

Hotel besar bertaraf internasional biasanya memiliki kamar-kamar untuk digunakan melakukan hal-hal tertentu. Kamar-kamar tersebut adalah seperti berikut:

1) *Doctor room*

Doctor room adalah kamar yang dijadikan kamar praktik dokter. Kamar ini digunakan untuk melayani para tamu yang akan memeriksakan kesehatannya ke dokter.

2) *Studio room*

Studio room adalah kamar yang pada siang hari bisa dipakai sebagai tempat kerja, tetapi pada malam hari bisa digunakan sebagai kamar tidur, umumnya memakai sofa yang bisa diratakan.

3) *House used room*

House used room adalah kamar yang disediakan untuk staf hotel atau yang dipergunakan oleh staf hotel yang memiliki otoritas atau mempunyai jabatan tertentu, seperti General Manager atau Resident Manager. Kamar ini digunakan untuk tempat tinggal dalam jangka waktu tertentu karena dinas.

4) *Blocked room*

Blocked room adalah kamar-kamar yang pada saat tertentu sudah dipesan dan tidak dapat disewakan kepada tamu lain.

5) *Mock Up room*

Mock up room adalah kamar yang dibuatkan untuk contoh dan dapat diperlihatkan kepada tamu.

b. Kamar Hotel Berdasarkan Letak

1) *Connecting room*

Connecting room adalah dua buah kamar yang berdekatan di mana antara kamar yang satu dengan yang lainnya (bersebelahan) dihubungkan dengan *connecting door*. Biasanya *connecting room* dipergunakan untuk tamu yang sudah berkeluarga atau tamu yang membawa anak.

2) *Adjoining room*

Adjoining room adalah dua kamar yang saling bersebelahan.

3) *Adjacent room*

Adjacent room adalah dua kamar yang terletak pada lantai yang sama, berhadapan satu sama lain.

4) *Duplex room*

Duplex room adalah dua kamar yang terletak di atas dan di bawah yang dihubungkan dengan tangga penghubung.

5) *Cabana*

Cabana adalah kamar-kamar yang menghadap ke pantai (*facing the sea*).

6) *Lanais*

Lanais adalah kamar dengan teras (balkon) yang berlokasi menghadap ke kolam atau kebun.

7) *Out side*

Out side adalah kamar yang menghadap ke jalan raya (*Facing the street*).

8) *Inside room*

Inside room adalah kamar yang menghadap ke bagian belakang hotel (*Facing the back*).

9) *End floor*

End floor adalah kamar yang terletak di ujung gedung, biasanya strategis dan difungsikan sebagai *suite room*.

c. Kamar Hotel Berdasarkan *Bed*

1) *Single bed room*

Single room adalah kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang.

2) *Double room*

Double room adalah kamar untuk dua orang dengan satu tempat tidur besar.

3) *Twin room*

Twin room adalah kamar yang dilengkapi dengan dengan dua *single bed* untuk dua orang.

4) *Double-double bed room*

Double-double bed room adalah kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur besar.

5) *Triple room*

Triple room atau *triple bed room* adalah sebuah kamar yang dilengkapi dengan sebuah tempat tidur besar untuk dua orang yang ditambah sebuah tempat tidur tambahan untuk satu orang tambahan atau sebuah kamar yang dilengkapi dua tempat tidur tunggal masing-masing untuk satu orang ditambah sebuah tempat tidur tambahan untuk satu orang tamu dan sebuah kamar yang dilengkapi dengan dua tempat tidur tunggal, masing-masing untuk satu orang tamu ditambah sebuah tempat tidur tambahan untuk satu orang tamu. Jadi *triple room* dapat dihuni oleh tiga orang tamu.

6) *Suite room*

Suite room adalah kamar atau lebih yang dilengkapi dengan kamar tamu, kamar tidur dan dapur.

B. Housekeeping Department

Menurut Sihite (2003:18) *Housekeeping department* atau Tata Graha adalah salah satu bagian operasi di hotel, yang dalam lingkungan kegiatan hotel disebut dengan *department of service*, dan yang digolongkan sebagai salah satu *department of service* yang langsung melayani tamu-tamu, biasa dikelompokkan sebagai *front of the house* didalam terjemahan kamus *Webster dictionary* disebutkan bahwa “*house*” sama dengan rumah, dan “*to keep*” sama dengan memelihara.

Tanggung jawab *Housekeeping*

- 1) Tanggung jawab terhadap tamu
 - a. Menciptakan kondisi hotel menjadi “*Home Away From Home*” bagi para penghuni di hotel (merasa seperti dirumahnya sendiri).
 - b. Menciptakan suasana dan kondisi ruangan yang menyenangkan.
 - c. Menciptakan daya tarik dan kesan menarik bagi setiap pengunjungnya.
 - d. Memelihara ruangan hingga terasa nyaman dan menyenangkan (sanitasi dan hygiene).
 - e. Menciptakan ketenangan dan keamanan lingkungan di dalam area hotel.
- 2) Tanggung jawab terhadap departemen lain
 - a. Komunikasi yang cepat antar seksi dan bagian-bagian.
 - b. Kebersamaan dalam mengatasi permasalahan di lingkungan.
 - c. Koordinasi antar bagian untuk kesempurnaan pelayanan.

Menurut Richard Sihite (2003:22) roomboy atau roommaid atau chamber maid adalah petugas yang bertanggung jawab khusus atas pemeliharaan dan pembersihan serta pengawasan ruangan kamar-kamar tamu atau yang akan dijual atau disewakan kepada tamu.

C. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Menurut Tambunan (2013:86) SOP (Standard Operasional procedure) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Daini dan Marlin (dalam Purnamasari,2015:16) adapun tujuan dan fungsi dari standar operasional prosedur seperti uraian berikut:

- a. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
- b. Mengatahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
- d. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.

1. Persiapan Peralatan Pembersih, *Chemical* dan *Guest Supplies*

Upaya *room attendant* dalam membersihkan kamar tamu supaya bersih yaitu mempersiapkan bahan atau *chemical* yang digunakan sehingga kamar-kamar tersebut tetap terjaga kebersihannya sesuai dengan *standard operational procedure* yang telah diterapkan, dengan demikian maka kamar-kamar tamu kan tetap bersih dan nyaman.

A. *Cleaning Equipment*

1) Carry Caddy

adalah tempat yang berisi dengan alat dan *chemical* yang akan digunakan untuk membersihkan kamar-kamar tamu. Nama-nama alat yang digunakan :

a) *Sponge/scoth brite*

Digunakan untuk area *wash basin, shower glass, cermin, wall bathroom, mug* dan *tumbler glass*

b) *Hand brush*

Digunakan untuk menggosok noda di lantai kamar mandi

c) *Toilet bowl brush*

Digunakan untuk menggosok area *toilet bowl*

d) *Squeeze/wipper*

Digunakan untuk mengeringkan permukaan air yang ada dikamar mandi

e) Kanebo digunakan untuk mengalap atau mengeringkan permukaan air dikamar mandi

- f) *Bottle sprayer* alat untuk menyemprotkan cairan/bahan pembersih pada objek yang dibersihkan
- g) *Vuum cleaner*
Digunakan untuk menyedot debu
- h) *Stick mop*
Digunakan untuk mengepel lantai
- i) *Dry cloth*
Untuk mengelap perabot yang terbuat dari porcelain, kayu dan keramik
- j) *Glass cloth*
Digunakan untuk mengelap maupun mengeringkan *glass ware, tumbler, mug, cattle jug*

B. *Chemical* Pembersih Kamar

Bahan pembersih yang digunakan antara lain :

- a) MPC
Digunakan untuk membersihkan kamar mandi keuali yang terbuat dari kaca
- b) *Glass cleaner*
Untuk membersihkan benda yang terbat dari kaca
- c) *Wood polish*
Untuk membersihkan bahan yang terbuat dari kayu

C. *Guest Supplies*

Berikut ini jenis-jenis *guest supplies* yang digunakan untuk memnuhi kebutuhan tamu:

- a) *Linen*
 - 1) *Sheet single*
 - 2) *Sheet king*
 - 3) *Duvet cover single*
 - 4) *Duvet cover king*
 - 5) *Duvet inset single*
 - 6) *Duve inset king*
 - 7) *Pillow case*
 - 8) *Bath towel*
 - 9) *Bath mat*
 - 10) *Bath robe*
 - 11) *Hand towel*
 - 12) *Face towel*
 - 13) *Bed protector*

- b) *Guest supplies ruang tamu*
 - 1) *Coffe tray*
 - 2) *Mug*
 - 3) *Cattle jug*
 - 4) *Facial tissue*

5) *Note pad and pencil*

6) *Slipper*

7) *Laundry list*

8) *Ahstray*

9) *DND and PMR sign*

10) *Mineral water*

11) *Eco card*

c) *Peralatan kamar*

1) *Wardrobe and lamp*

2) *Luggage rack*

3) *Desk and chair*

4) *Night lamp*

5) *Mirror*

6) *Standing lamp*

7) *Television*

8) *Minibar*

9) *Table*

10) *Telephone*

11) *Safe deposit box*

d) *Peralatan kamar mandi*

1) *Bath soap*

- 2) *Shampoo*
- 3) *Shower cap*
- 4) *Dental kit*
- 5) *Tissue roll*
- 6) *Cuttton bad*
- 7) *Garbage*

3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut permenpan Nomor 35 tahun 2012 manfaat standar operasional prosedur yaitu:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tujuan tugasnya.
- b. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan.
- d. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
- e. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur.

4. Prosedur membersihkan kamar *check out*

Kamar *check out* dapat di ketahui dari pembagian kerja (*work plan*), yang dibuat oleh *Supervisor*, atau atas dasar pemberitahuan dari *Front Office*.

Kamar yang tamunya telah *check out* harus segera dibersihkan karena akan dijual kembali, hal ini tentunya dilakukan apabila tingkat penjualan kamar

sedang tinggi, namun apabila masih banyak kamar-kamar yang ada tamunya terlebih dahulu.

Menurut Hartatik (2014) Buku Praktis Mengembangkan SDM, standar operasional prosedur pada saat pembersihan *check out room*, adalah:

- a. Menempatkan *trolley cart* di depan pintu kamar yang akan dibersihkan (jangan menghalangi corridor).
- b. Mengetuk pintu terlebih dahulu (3kali) dengan mengucapkan “*Housekeeping*” untuk meyakinkan apakah tamu benar-benar sudah keluar atau belum. Bila tidak ada jawaban buka pintu dengan menggunakan *card key*.
- c. Setelah pintu dibuka, yakinkan kembali kemungkinan tamu masih ada didalam kamar mandi, bila sudah benar-benar kosong mulailah dengan terlebih dahulu menyalakan lampu, untuk menerangi dan untuk mengetahui apabila ada lampu yang mati.
- d. Membuka tirai jendela.
- e. Memeriksa sekeliling kamar, apabila ada barang tamu yang tertinggal segera laporkan kepada *floor supervisor* dan informasikan kepada *order taker*.
- f. Memeriksa *safety deposit box*, apabila dalam keadaan terkunci, informasikan kepada *order taker* untuk dibuka oleh *supervisor*.
- g. Membuang sampah dari semua tempat sampah di dalam kamar ke kantung sampah di *trolley*.
- h. Mengumpulkan peralatan *room service* (bila ada) dan letakkan di *pantry*.
- i. Mengumpulkan gelas-gelas kotor yang ada dan buang kotorannya ke kantung sampah di *trolley*, kemudian rendam di *wash basin* dengan air hangat.

- j. Mengumpulkan seluruh *linen* yang kotor yang ada di kamar dan di bawa ke *trolley cart* di buang ke *linen cut*. Kemudian membawa *linen* bersih sejumlah yang diperlukan.
- k. Dimulailah *making the bed*.
- l. Pertama meletakkan bed sheet sesuai dengan ukuran (*king, queen* atau *single*)
- m. Kedua membuka *bed sheet* dengan lipatan tengah tepat pada bagian tengah *bed* sehingga simetris.
- n. Ketiga dilipat bagian atas ke bawah *mattress*, sisa *sheet* di kiri dan kanan bed dilipat ke bawah *mattress* membentuk 45 derajat.
- o. Kemudian masukkan *duve* ke dalam *duve cover*. Ditebarkan di atas *bed sheet*, ujung kiri kanan *duve* sejajar dengan lebar *mattress* demikian pula dengan ujung bawah.
- p. Merapikan dan mengencangkan *duve* sampai rapi.
- q. Memasang *pillow case*.
- r. Setelah merapikan tempat tidur, selanjutnya membersihkan gelas-gelas kotor yang telah direndam air hangat, kemudian keringkan.
- s. Mengeringkan *tefal* atau *water heater*.
- t. Selanjutnya membersihkan kamar mandi, bagian pertama yang akan dibersihkan adalah *wash basin*.
- u. *Wash basin* yang akan saya bersihkan di beri obat pembersih yaitu MPC (*Multi Purpose Cleaner*), dengan menggosok semua bagian antara lain *surface, stopper, dan stopper device* hingga bersih.
- v. Dibilas dengan air hangat.

- w. Membersihkan *glass surface* dengan menggunakan *glass cleaner* secara merata, gosok dengan *out of order towel* serta bersihkan dengan *dust cloth* yang bersih.
- x. Mengeringkan semua bagian *wash basin* yang telah dibersihkan dengan *out of order towel*.
- y. Menyiram *toilet bowl* dengan air.
- z. Memberi obat pembersih yaitu MPC (*Multi Purpose Cleaner*), gosok ke semua bagian *toilet bowl* lalu menggosok semua bagian *toilet bowl* menggunakan *toilet brush*.
- aa. Menyiram kembali dengan air, kemudian mengeringkan dengan menggunakan *out of order towel*.
- ab. Membasahi *shower glass* dengan sedikit air, diberi obat pembersih yaitu *mpc (multi purpose cleaner)* atau *glass cleaner*.
- ac. Memberi obat pembersih pula pada dinding *shower room*.
- ad. Menggosok *shower glass* dengan *sponge* kemudian menggosok dinding *shower glass, shower controller* dan *drainage hole*.
- ae. Membilas *shower glass, dinding* dan semua bagian yang sudah digosok dengan menggunakan air hangat.
- af. Mengeringkan dengan *out of order towel*.
- ag. Meletakkan kembali ke tempat semula, gelas minuman dan tempat sampah, yang semuanya dalam keadaan sudah dibersihkan dan benar-benar bersih.
- ah. Melengkapi kamar mandi dengan perlengkapan yang diperlukan seperti: *bath towel, hand towel, face towel, bath mat, bath robe, bath soap, bath gel*,

shampoo, conditioner, shower cap, dental kit, body lotion, sanitary bag, tissue roll dan tissue box.

- ai. Melengkapi kembali guest amenities dan stationary yang disediakan hotel seperti: *coffee tea set amenities, mineral water, slipper, laundry bag, memo pad, pen, dan hotel information.*
- aj. Membersihkan seluruh *furniture* kamar searah jarum jam.
- ak. Setelah selesai mengerjakan hal-hal tersebut, membersihkan karpet dari debu dengan menggunakan *vacuum*.
- al. Setelah pekerjaan kamar selesai, periksa kembali sekali lagi untuk meyakinkan bahwa kamar benar-benar sudah bersih dan rapi, kemudian tutup tirai jendela.
- am. Menginformasikan kepada *order taker* mengenai room status, agar menjadi *ready to sell* dan terakhir tutup dan kunci kamar kemudian isi *room attendant report*.

5. Prosedur membersihkan kamar *stay*

Sedikit perbedaan cara membersihkan kamar check out dan stay over. Berikut cara menangani kamar stay over:

- a. Menempatkan trolley cart di depan pintu kamar yang akan dibersihkan (jangan menghalangi corridor).
- b. Mengetuk pintu terlebih dahulu (3kali) dengan mengucapkan “*Housekeeping*” untuk meyakinkan apakah tamu benar-benar sudah keluar atau belum. Bila tidak ada jawaban buka pintu dengan menggunakan *card key*.

- c. Setelah pintu dibuka, yakinkan kembali kemungkinan tamu masih ada didalam kamar mandi, bila sudah benar-benar kosong dimulai dengan memasukkan trolley dan pasang tanda *cleaning in progress* di depan pintu.
- d. Membuka tirai jendela.
- e. Membuang sampah dari semua tempat sampah di dalam kamar ke kantung sampah di *trolley*.
- f. Mengumpulkan peralatan *room service* (bila ada) dan letakkan di *pantry*.
- g. Apabila tamu meminta atau terdapat pakaian kotor yang akan dicuci, maka petugas menelpon *laundry* untuk mengambilnya.
- h. Mengumpulkan gelas-gelas kotor yang ada dan buang kotorannya ke kantung sampah di *trolley*, kemudian rendam di *wash basin* dengan air hangat.
- i. Mengumpulkan seluruh *linen* yang kotor yang ada di kamar dan di bawa ke *trolley cart* di buang ke *linen cut*. Kemudian membawa *linen* bersih sejumlah yang diperlukan.
- j. Dimulailah *making the bed*.
- k. Pertama meletakkan bed sheet sesuai dengan ukuran (*king, queen* atau *single*)
- l. Kedua membuka *bed sheet* dengan lipatan tengah tepat pada bagian tengah *bed* sehingga simetris.
- m. Ketiga dilipat bagian atas ke bawah *mattress*, sisa *sheet* di kiri dan kanan bed dilipat ke bawah *mattress* membentuk 45 derajat.
- n. Kemudian masukkan *duve* ke dalam *duve cover*. Ditebarkan di atas *bed sheet*, ujung kiri kanan *duve* sejajar dengan lebar *mattress* demikian pula dengan ujung bawah.

- o. Merapikan dan mengencangkan *duve* sampai rapi.
- p. Memasang *pillow case*.
- q. Setelah merapikan tempat tidur, selanjutnya membersihkan gelas-gelas kotor yang telah direndam air hangat, kemudian keringkan.
- r. Selanjutnya membersihkan kamar mandi, bagian pertama yang akan dibersihkan adalah *wash basin*.
- s. *Wash basin* yang akan saya bersihkan di beri obat pembersih yaitu MPC (*Multi Purpose Cleaner*), dengan menggosok semua bagian antara lain *surface*, *stopper*, dan *stopper device* hingga bersih.
- t. Dibilas dengan air hangat.
- u. Membersihkan *glass surface* dengan menggunakan *glass cleaner* secara merata, gosok dengan *out of order towel* serta bersihkan dengan *dust cloth* yang bersih.
- v. Mengeringkan semua bagian *wash basin* yang telah dibersihkan dengan *out of order towel*.
- w. Menyiram *toilet bowl* dengan air.
- x. Memberi obat pembersih yaitu MPC (*Multi Purpose Cleaner*), gosok ke semua bagian *toilet bowl* lalu menggosok semua bagian *toilet bowl* menggunakan *toilet brush*.
- y. Menyiram kembali dengan air, kemudian mengeringkan dengan menggunakan *out of order towel*.
- z. Membasahi *shower glass* dengan sedikit air, diberi obat pembersih yaitu *mpc* (*multi purpose cleaner*) atau *glass cleaner*.

- aa. Memberi obat pembersih pula pada dinding *shower room*.
- ab. Menggosok *shower glass* dengan *sponge* kemudian menggosok dinding *shower glass*, *shower controller* dan *drainage hole*.
- ac. Membilas *shower glass*, dinding dan semua bagian yang sudah digosok dengan menggunakan air hangat.
- ad. Mengeringkan dengan *out of order towel*.
- ae. Meletakkan kembali ke tempat semula, gelas minuman dan tempat sampah, yang semuanya dalam keadaan sudah dibersihkan dan benar-benar bersih.
- af. Melengkapi kamar mandi dengan perlengkapan yang diperlukan seperti: *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, *bath mat*, *bath robe*, *bath soap*, *bath gel*, *shampoo*, *conditioner*, *shower cap*, *dental kit*, *body lotion*, *sanitary bag*, *tissue roll* dan *tissue box*.
- ag. Melengkapi kembali guest amenities dan stationary yang disediakan hotel seperti: *coffee tea set amenities*, *mineral water*, *slipper*, *laundry bag*, *memo pad*, *pen*, dan *hotel information*.
- ah. Membersihkan seluruh *furniture* kamar searah jarum jam.
- ai. Setelah selesai mengerjakan hal-hal tersebut, memebersihkan karpet dari debu dengan menggunakan *vacuum*.
- aj. Setelah pekerjaan kamar selesai, periksa kembali sekali lagi untuk meyakinkan bahwa kamar benar-benar sudah bersih dan rapi, kemudian tutup tirai jendela.

ak. Menginformasikan kepada *order taker* mengenai room status, agar menjadi *occupied clean* dan terakhir tutup dan kunci kamar kemudian isi *room attendant report*.