

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Apartemen

Menurut Edy (2010: 19), pengertian apartemen merupakan bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan, yang terbagi dalam vertical serta merupakan satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah.

Sedangkan menurut Marlina (2008), apartemen adalah bangunan yang memuat beberapa grup hunian, yang berupa rumah flat atau rumah petak bertingkat yang diwujudkan untuk mengatasi masalah perumahan akibat kepadatan tingkat hunian dan keterbatasan lahan dengan harga yang terjangkau di perkotaan. Apartemen biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan penghuninya. Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang dapat digunakan secara bersamaan oleh penghuni apartemen yang menjadikan sebuah keunggulan tersendiri. Fasilitas tersebut merupakan kolam renang, area *barbeque*, *fitness center*, *jogging track*, *kids corner*, dan akses yang menghubungkan langsung dengan mall. Apartemen juga memiliki privasi serta sistem keamanan yang baik bisa berupa CCTV maupun *access card* dan sebagainya.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa apartemen merupakan kamar atau beberapa kamar yang digunakan untuk tempat tinggal dalam satu gedung bertingkat, dibangun secara vertikal maupun horizontal yang

dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah yang dilengkapi dengan bagian bersama, tanah bersama dan benda bersama. Bangunan harus memberikan rasa aman, nyaman serta privasi bagi keluarga atau penggunanya. Apartemen biasanya terbagi atas beberapa unit dalam satu bangunan. Penyusunan ruang yang sederhana namun terkesan rapih serta efisien dalam penggunaannya menjadi salah satu faktor penting dalam apartemen. Apartemen biasanya selain sebagai bisnis juga digunakan untuk mengatasi keterbatasan lahan.

## **B. Klasifikasi Apartemen**

### **1. Berdasarkan Tipe Pengelolaan**

Menurut Akmal (2007), klasifikasi apartemen berdasarkan tipe pengelolaan diuraikan sebagai berikut :

#### **a) *Serviced Apartment***

Apartemen yang dikelola secara menyeluruh oleh manajemen tertentu. Biasanya menyerupai cara pengelolaan sebuah hotel, yaitu penghuni mendapatkan pelayanan menyerupai hotel bintang lima misalnya unit berperabotan lengkap, *housekeeping*, layanan kamar *laundry*, *business center*.

#### **b) Apartemen Milik Sendiri**

Apartemen yang dijual dan dapat dibeli oleh pihak individu. Mirip dengan apartemen sewa, apartemen ini juga tetap memiliki pengelola yang mengurus fasilitas umum penghuninya.

c) Apartemen Sewa

Apartemen yang disewa oleh individu tanpa pelayanan khusus. Meskipun demikian, tetap ada manajemen apartemen yang mengatur segala sesuatu berdasarkan kebutuhan bersama seperti sampah, pemeliharaan bangunan, lift, koridor, dan fasilitas umum lainnya.

2. Berdasarkan Kategori Jenis

Menurut Akmal (2007), klasifikasi apartemen berdasarkan kategori jenis diuraikan sebagai berikut:

a) *High-Rise Apartments*

Bangunan apartemen yang terdiri lebih dari sepuluh lantai. Dilengkapi area parkir bawah tanah, system keamanan dan servis penuh. Struktur apartemen lebih kompleks sehingga desain apartemen cenderung standar. Jenis ini banyak dibangun di pusat kota.

b) *Mid-rise apartments*

Bangunan apartemen yang berdiri dari enam sampai dengan sepuluh lantai. Jenis apartemen ini lebih sering dibangun di kota satelit.

c) *Walked-up Apartments*

Apartemen yang terdiri atas tiga sampai dengan lima lantai. Apartemen ini kadang-kadang memiliki lift, tetapi bisa juga tidak. Jenis apartemen ini disukai oleh keluarga yang lebih besar (keluarga inti ditambah orang tua). Gedung apartemen hanya terdiri atas 2 (dua) atau 3 (tiga) unit apartemen

d) *Garden Apartments*

Bangunan apartemen 2 (dua) sampai 4 (empat) lantai. Apartemen memiliki halaman dan taman disekitar bangunan. Apartmen ini sangat cocok untuk keluarga inti yang memiliki anak kecil karena anak-anak dapat mudah mencapai ke taman.

3. Berdasarkan Tipe Unitnya

Menurut Akmal (2007), klasifikasi apartemen berdasarkan tipe unit diuraikan sebagai berikut:

a) *Studio*

Unit apartemen yang hanya memiliki satu ruang. Ruang ini sifatnya multifungsi sebagai ruang duduk, kamar tidur dan dapur yang semula terbuka tanpa partisi. Satu-satunya ruang yang terpisah biasanya hanya kamar mandi. Apartemen tipe studio relative kecil. Tipe ini sesuai dihuni oleh satu orang atau pasangan tanpa anak. Apartemen 1,2,3 Kamar

Pembagian ruang apartemen ini mirip rumah biasa. Memiliki kamar tidur terpisah serta ruang duduk, ruang makan, dapur yang biasanya terbuka dalam satu ruang atau terpisah. Luas apartemen tipe ini sangat beragam tergantung jumlah ruang yang dimiliki serta jumlah kamarnya.

b) *Loft*

*Loft* merupakan bangunan bekas gudang atau pabrik yang kemudian dialih fungsikan sebagai apartemen. Caranya adalah dengan menyekat-nyekat bangunan besar ini menjadi beberapa unit hunian. Keunikan *loft apartment* adalah biasanya

memiliki ruang yang tinggi, mezanin atau dua lantai dalam satu unit. Bentuk bangunannya pun cenderung berpenampilan industrial. Tetapi, beberapa pengembang kini menggunakan istilah *loft* untuk apartemen dengan mezanin atau dua lantai tetapi dalam bangunan yang baru. Sesungguhnya ini salah kaprah karena kekhasan *loft* justru pada konsep bangunan bekas pabrik dan gudang nya.

c) *Penthouse*

Unit hunian ini berada di lantai paling atas sebuah bangunan apartemen. Luasnya lebih besar daripada unit-unit dibawahnya. Bahkan, kadang-kadang satu lantai hanya ada satu atau dua unit saja. Selain lebih mewah, penthouse juga sangat privat karena memiliki khusus untuk penghuni *penthouse*.

4. Berdasarkan Tujuan Pembangunan

Menurut Akmal (2007), klasifikasi apartemen berdasarkan tujuan pembangunan diuraikan sebagai berikut:

a) Komersial

Apartemen yang hanya ditujukan untuk bisnis komersial yang mengejar keuntungan atau profit.

b) Umum

Apartemen yang ditujukan untuk semua lapisan masyarakat, akan tetapi biasanya hanya dihuni oleh lapisan masyarakat kalangan menengah kebawah.

c) Khusus

Apartemen yang hanya dipakai oleh kalangan tertentu saja, dan biasanya dimiliki suatu perusahaan atau instansi yang dipergunakan oleh para pegawai maupun tamu yang berhubungan dengan pekerjaan.

5. Berdasarkan Kepemilikan

Menurut Chiara dan Challender (1986), klasifikasi apartemen berdasarkan kepemilikan diuraikan sebagai berikut:

a) Apartemen Sewa

Pemilik membangun dan membiayai operasi serta perawatan bangunan, penghuni membayar uang sewa selama jangka waktu tertentu.

b) Apartemen Kondominium

Penghuni membeli dan mengelola unit yang menjadi haknya, tidak ada batasan bagi penghuni untuk menjual kembali atau menyewakan unit miliknya. Penghuni biasanya membayar uang pengelolaan ruang bersama yang dikelola oleh pemilik gedung

c) Apartemen Koperasi

Apartemen ini dimiliki oleh koperasi, penghuni memiliki saham didalamnya sesuai dengan unit yang ditempatinya. Bila penghuni pindah, ia dapat menjual sahamnya kepada koperasi atau calon penghuni baru dengan persetujuan koperasi. Biaya operasional dan pemeliharaan ditanggung oleh koperasi.

### C. *Housekeeping Department*

*Housekeeping* atau tata graha adalah salah satu bagian yang sangat penting karena bagian ini menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, 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 (Room Section)*

*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

soeorang *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 luargedung.
- c. *Sport and recreation subsection* yang mempunyai area tugas di semua fasilitas *sport* dan rekreasi di hotel tersebut, seperti *swimmingpool, 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.



#### **D. 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 *floorsection* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapankamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *Room Attendant* sangatberjasa 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. Mengelolakan 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.

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. ( Rumecko,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* mengumpulkan nya 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 di dalam kamar. Dengan demikian keamanan barang-barang tersebut menjadi tanggung jawab *Room Attendant*. Jika ada tamu yang kehilangan barang bawaannya di dalam 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. (Rumecko, 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 (Rumecko, 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) Standar Operasional Prosedur**

Dalam peranannya seorang *Room Attendant* diwajibkan untuk mentaati dan menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) guna menjaga kualitas pelayanannya. Berikut Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur) menurut para ahli :

Standar operasional prosedur menurut Bataafi (2006:87) adalah merupakan panduan prosedur pelaksanaan menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan.

Sedangkan menurut Stonner (1996: 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 standar operasional prosedur bagi petugas *floor section* menurut Bataafi (2006:88) sebagai berikut:

a. Kerapian Penampilan

Setiap staff harus menjaga *grooming*, atau tata cara kebersihan badan dan kerapain 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

### **E. 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 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”. 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*.



## **F. Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar**

Kamar merupakan aset terpenting dari sebuah hotel, dan merupakan sumber utama penghasilan hotel karena kebersihan kamar tamu dapat memberikan suatu pesan khusus kepada para tamu yang menginap di hotel tersebut. Maka diperlukan persiapan yang serapi mungkin untuk memberikan kesan yang baik untuk tamu saat tamu memasuki kamar yang akan ditematinya. Pandangan tamu yang pertama kali ditujukan adalah pada kerapian tempat tidur. Pada umumnya suatu hotel telah menetapkan kamar-kamar yang seharusnya dibersihkan terlebih dahulu dan kamar-kamar yang dapat dibersihkan setelah kamar prioritas, Rumekso (2005: 91) mengatakan:

1. Kamar yang pertama sekali yang harus dibersihkan adalah kamar direct order, dimana tamu meminta langsung kepada Room attendant untuk membersihkan kamarnya atau tamu dapat juga menelepon dari dalam kamar kepada Housekeeping Office dan meminta agar kamarnya dibersihkan. Kemudian order taker akan memberitahu Room attendant untuk segera membersihkan kamar tamu tersebut.

2. Kamar check out tetapi expected arrival (CO-EA), yaitu kamar yang sudah ditinggalkan oleh tamu yang menempati dan akan segera ditempati oleh tamu yang sudah memesan kamar tersebut. Kamar ini harus segera dipersiapkan kembali agar saat tamu yang akan menempati datang, kamar tersebut sudah siap pakai, bersih, rapi, lengkap, tidak ada kerusakan, harum sehingga memberikan kesan menyenangkan dan kenyamanan bagi tamu tersebut.

3. Kamar yang memasang tanda Please make up room now harus sudah selesai dibersihkan sebelum tamu tersebut datang.

4. Kamar VIP, kamar yang dihuni tamu-tamu penting. Bila tamu membawa ajudan, biasanya ajudan tersebut akan menempati kamar lain yang berdekatan. Untuk

menanyakan apakah kamar tersebut dapat dibersihkan atau tidak maupun menanyakan cucian harus melalui ajudan tersebut. Untuk pembersihan kamar tersebut harus disaat tamu tersebut keluar kamar. Bila di dalam kamar ada cucian, segera beritahu laundry (valet) untuk mengambilnya.

5. Kamar occupied, kamar yang dihuni tamu. Walaupun tamu tersebut tidak memasang tanda Please make up room now, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab Room attendant untuk membersihkannya.

6. Kamar yang check out pada siang hari. Ada kemungkinan selama Room attendant mengerjakan pembersihan kamar check out, yang harus dibersihkan oleh Room boy morning shift, atau kamar yang memasang tanda Do not disturb, pada siang hari tamu tersebut check out. Ada juga Room attendant yang mau membersihkan kamar occupied tapi tamu tidak mau dibersihkan karena akan check out pada siang hari, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab Room attendant morning shift untuk membersihkannya, kecuali saat tamu check out bertepatan dengan berakhirnya jadwal Room attendant morning shift maka kamar itu menjadi tanggung jawab Room attendant evening shift untuk membersihkannya.

7. Kamar Vacant, meskipun kamar tersebut kosong harus tetap dijaga kebersihannya. Perlengkapannya dilap kembali, guest supplies harus dilengkapi, dan jika penempatan barang tidak sesuai dengan prosedur harus dibetulkan kembali.

8. Kamar out of order, kamar yang mengalami kerusakan. Kamar yang ada kerusakan ataupun masih dalam proses perbaikan oleh Engineering, kondisi kamar harus tetap dijaga kerapian dan kebersihannya. Agar setelah kamar tersebut selesai diperbaiki, kamar dapat dijual lagi.

## G. Protokol Kesehatan

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) untuk di Hotel/Penginapan/Homestay/Asrama dan sejenisnya. Diuraikan sebagai berikut :

penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam satuatau lebih bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makandan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya harus dilakukan upaya mitigasi penularan COVID-19 bagi pekerja, pengunjung dan masyarakat pengguna jasa akomodasi ini.

### A. Bagi Pihak Pengelola

- 1) Memperhatikan informasi terkini serta himbauan dan instruksipemerintah pusat dan pemerintahdaerah terkait COVID-19 diwilayahnya. Informasi ini secara berkala dapat diakses padalaman <https://infeksiemerging.kemkes.go.id>, [www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id), dan kebijakan pemerintah daerah setempat.
- 2) Memastikan seluruh pekerja hotel memahami tentangpencegahan penularan COVID-19.
- 3) Memasang media informasi di lokasi-lokasi strategis untukmengingatnkan pengunjung agar selalu mengikuti ketentuan jagajarak minimal 1 meter, menjaga kebersihan tangan dankedisiplinan penggunaan masker.
- 4) Menyediakan *handsanitizer* di pintu masuk, lobby, mejaresepsionis, pintu lift, dan area publik lainnya.

- 5) Menjaga kualitas udara dengan mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari, serta melakukan pembersihan filter AC.
- 6) Melakukan pembersihan dan disinfeksi secara berkala (paling sedikit tiga kali sehari) menggunakan pembersih dan disinfektan pada area atau peralatan yang digunakan bersama seperti pegangan pintu dan tangga, tombol lift, pintu toilet dan fasilitas umum lainnya.
- 7) Larangan masuk bagi karyawan yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak nafas. Karyawan mengisi formulir *self assessment* risiko COVID-19 sebelum masuk bekerja (Form 1) dan dilakukan pemeriksaan suhu.
- 8) Kamar
  - a) Melakukan pembersihan dan disinfeksi pada kamar sebelum dan sesudah digunakan tamu meliputi pegangan pintu, meja, kursi, telephone, kulkas, remote TV dan AC, kran kamar mandi dan fasilitas lain yang sering disentuh tamu.
  - b) Memastikan proses pembersihan dan disinfeksi kamar dan kamar mandi, serta peralatan yang telah digunakan tamu.
  - c) Pastikan mengganti sarung bantal, sprei, hingga selimut dengan yang telah dicuci bersih.
  - d) Penyediaan *handsanitizer* di meja.

## B. Bagi Karyawan

- 1) Memastikan diri dalam kondisi sehat sebelum berangkatbekerja. Jika mengalami gejala seperti demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak nafas tetap di rumah dan periksakan diri ke fasilitas pelayanan kesehatan apabila berlanjut, serta laporkan pada pimpinan tempat kerja.
- 2) Saat perjalanan dan selama bekerja selalu menggunakan masker, menjaga jarak dengan orang lain, dan hindari menyentuh area wajah. Jika terpaksa akan menyentuh area wajah pastikan tangan bersih dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan *handsanitizer*.
- 3) Menggunakan alat pelindung diri tambahan seperti sarungtangan saat melakukan pekerjaan pembersihan dan saatmenangani limbah, termasuk saat membersihkan kotoran yangada di meja restoran atau di kamar.
- 4) Berpartisipasi aktif mengingatkan tamu untuk menggunakanmasker dan menjaga jarak minimal 1 meter.
- 5) Saat tiba di rumah, segera mandi dan berganti pakaian sebelumkontak dengan anggota keluarga di rumah. Bersihkan*handphone*, kacamata, tas, dan barang lainnya dengan cairandisinfektan.
- 6) Meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan PHBSseperti mengkonsumsi gizi seimbang, aktivitas fisik minimal 30menit sehari dan istirahat yang cukup dengan tidur minimal 7jam, serta menghindari faktor risiko penyakit.

### C. Bagi Tamu

- 1) Memastikan diri dalam kondisi sehat sebelum keluar rumah, Jika mengalami gejala seperti demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak nafas tetap di rumah dan periksakan diri ke fasilitas pelayanan kesehatan apabila berlanjut.
- 2) Selalu menggunakan masker selama perjalanan dan saat berada di area publik.
- 3) Menjaga kebersihan tangan dengan sering mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan *handsanitizer*.
- 4) Hindari menyentuh area wajah seperti mata, hidung, dan mulut.
- 5) Tetap memperhatikan jaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain.
- 6) Membawa alat pribadi termasuk peralatan ibadah sendiri seperti alat sholat.