

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Kata hotel mulai di gunakan sejak abad ke 18 di London ,Inggris sebagai hotel *garni* yaitu sebuah rumah besar yang di lengkapi dengan saran tempat tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian,mingguan,atau bulanan.Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa perancis yaitu *hostel*,diambil dari bahasa latin *hospes*, dan mulai di perkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel di gunakan di Inggris,rumah-rumah penginapan bagi orang yang bepergian disebut *inn* (Perwani 1999:2).

Menurut Rumekso (2002:2), hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar- kamar untuk menginap para tamu,makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang di perlukan, dan di kelolah secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (profit).

Menurut SK. Menteri Perhubungan No.241/II/1970 dalam Rumekso (2002:2), hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya di dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat comfort dan bertujuan komersil dalam jasa tersebut.

Menurut SK Menparpostel No.Km.34/NK103/MPPT.87 dalam Rumekso (2002:2),hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh area bangunan untuk menyediakan jasa Pelayanan/penginapan, makan,minum,serta jasa lainnya bagi umum yang di kelola secara komersil.

Berdasarkan beberapa pengertian menurut berbagai sumber yang berbeda dapat di simpulkan bahwa hotel merupakan suatu bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya, yang di kelolah secara komersil.

B.Kenyamanan

Menurut Kolcaba, dalam Potter dan Penry (2005) mengungkapkan kenyamanan atau rasa nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia seperti:

- 1) Kebutuhan ketentraman yaitu suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari.
- 2) Kelegaian yaitu telah terpenuhinya segala kebutuhan.
- 3) Transenden yaitu keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah dan nyeri.

Menurut Sugiarto (1999), nyaman adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Lain halnya dalam kamus Indonesia, pengertian nyaman mempunyai arti enak dan aman, sejuk dan bersih, tenang dan damai.(Ardiana Lintang, 2007)

Sanders dan McCormick, 1993 (Ardiana Lintang, 2007) menggambarkan konsep kenyamanan yang kurang lebih sama seperti Branton, yaitu:

“Comfort is a state of feeling and so depends in part of the person experiencing the situation. We cannot know directly or by observation the level of comfort being experienced by another person; we must ask people to report to us how

comfortable they are. This is usually done by adjective phrases such as mildly uncomfortable, or alarming. “

Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung atau dengan observasi, kita harus menanyakan pada orang tersebut untuk memberitahukan pada kita seberapa nyaman diri mereka, biasanya dengan menggunakan istilah-istilah seperti agak tidak nyaman, mengganggu, sangat tidak nyaman, atau mengkhawatirkan.

Dalam beberapa pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa kenyamanan adalah suatu kondisi dimana seseorang memiliki perasaan yang bergantung pada situasi yang di alaminya yang membuat seseorang merasakan kenyamanan dan terpenuhinya kebutuhan seseorang.

C. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Untuk pemindahkan informasi yang dimaksud dalam komunikasi tersebut diperlukan suatu proses komunikasi.

Menurut Achmad (2014: 65), komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, dimana pesan ini dapat berbentuk fakta, gagasan, perasaan, data atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi dan atau mengubah informasi yang dimiliki serta tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut.

Menurut Arni (2016: 4), mengemukakan bahwa Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Robbins (2016) menyebutkan bahwa Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses interaksi antara pimpinan dan karyawan dalam hal penyampaian perintah, informasi, saran dan tujuan perusahaan yang bersifat lisan ataupun tulisan yang bertujuan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan dan tercipta hubungan kerja yang baik antara pimpinan dan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

1. Sifat *Komunikasi*

- a. Tatap muka (*face-to-face*)
- b. Bermedia (*mediated*)
- c. Verbal (verbal) :
 - 1) lisan
 - 2) tulisan/cetak (*written/printed*)
- d. Nonverbal (non-verbal)
 - 1) kias/isyarat badaniah (*gestural*)
 - 2) bergambar (*pictorial*)

2. Tujuan Komunikasi
 - a. Perubahan sikap (*attitude change*)
 - b. Perubahan pendapat (*opinion change*)
 - c. Perubahan perilaku (*behavior change*)
 - d. Perubahan sosial (*social change*)
3. Fungsi Komunikasi
 - a. Menyampaikan informasi (*to inform*)
 - b. Mendidik (*to educate*)
 - c. Menghibur (*to entertain*)
 - d. Mempengaruhi (*to influence*)

D. Housekeeping

Istilah tata graha berasal dari kata tata yang artinya menata atau mengatur dan graha yang adalah rumah atau wisma atau hotel. Dalam bahasa Inggris, tata graha disebut *Housekeeping*. *House* sama artinya dengan rumah atau wisma atau hotel, dan *keeping* berarti memelihara atau merawat. Tata graha atau *Housekeeping* yang dimaksud adalah bagian atau 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 penghuninya (Agusnawar, 2000: 20).

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.

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, kesehatan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada didalam hotel.

E. *Room Attendant* atau *Room boy*

Room attendant atau *Room boy section* merupakan ujung tombak sebuah hotel. Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar yang pengelolannya 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.

Room attendant (Pramugraha) ialah petugas Floor section yang menjaga kebersihan , kerapian, keindahan , kenyamanan dan kelengkapan kamar- kamar tamu(Rumekso,2002:7)

a)Menurut Darsono (1995:53), *Room attendant* adalah petugas kamar yang berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat .

b)*Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar .pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditujukan ke kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapian tempat tidur itu.

Itulah sebabnya tempat tidur harus disiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya (Sulastiyono, 1994: 42)

Berikut ini merupakan definisi mengenai *room attendant* menurut Rumekso (2009:35), *Room Attendant* adalah petugas *floor sections* 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) (Rumekso, 2002:4). Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant* baik 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 membersihkan 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)

b. Melaksanakan perintah atasan

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

c. Menjalin kerja sama antar *room attendant*

Bila ketika sedang bertugas mengetahui ada *room attendant* lain yang belum selesai ,maka harus membantu temen yang lain yang belum selesai jika *room attendant* memerlukan tambahan sheet,pillow

case,serta towel,maupun guest *supplies* ,maka dapat memperoleh dari room attendant yang sudah berlebih sera telah selesai dalam melaksanakan tugasnya .

- d. Menjalin kerjasama dengan seksi-seksi lain yang ada di dalam Housekeeping Department.

2. Tugas-tugas *Room Attendant* atau *Room boy* yang lainnya

- a. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar hotel.*Room attendant* adalah petugas kamar yang ,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 akan di mintai konfirmasi.
- b. Menjaga 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 maka *Room attendant* segera melaporkannya kepada *front office cashier* agar tamu di mohon mengembalikan atau membayarnya.

3. Shift kerja *Room Boy* atau *Room attendant*

Di dalam tugas sehari hari , *Room attendant* dibagi menjadi dua *shift* atau tiga *shift*.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 -15.00WIB
- b. *Evening Shift*(dinas sore) pukul 15.00 -23.00 WIB

Jika *Room boy* dibagi menjadi tiga *Shift* maka jamnya adalah:

- 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 –22.00,15.00 -23.00 WIB atau 16.00 -00.00WIB
- c.*Night Shift*, pukul 22.00 –06.00 , 23.00 -07.00 WIB atau 00.00 -08.00 WIB

F.Standar Operasional Prosedur *Room Attendant*

Standar operasional prosedur menurut Bataafi (2006:87) adalah merupakan panduan *procedure* pelaksanaan menjalankan tugas secara standar bagi yang bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan. Beberapa gambaran tentang Standar Operasional Prosedur bagi *room attendant* menurut Baatafi (2006 d:88) sebagai berikut:

1. Kerapian Penampilan

Setiap staf harus menjaga *grooming*, atau tata cara kebersihan badan dan kerapian pakaian kerja 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. Perilaku

Petugas *Housekeeping* hendaklah menjaga sifat dan perilaku Yang dan profesional.

5. Melengkapi *Trolley*

Trolley harus diperlengkapi 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 standart bersih, rapi, lengkap dan memperhatikan kerapian barang-barang milik tamu.

8. Membersihkan Kamar Yang Ditinggal Tamu

Pembersihan kamar *chek out* atau yang baru dikosongkan oleh tamu harus memberikan standart 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 kebersih, kerapian serta kelengkapan juga memperhatikan tingkat sanitasi yang tinggi.

G.Pengertian *Make Up Room*

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

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”. *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 gordan jendela, *striping, making bed, cleaning the bath room, dusting, rechecking.*

H.Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar (*Make Up 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 terjadi perbedaan status.
6. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
 - a. Mendorong *trolley* kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - b. Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *office Housekeeping*.
 - c. Periksa keadaan semua lampu, AC, televisi, dan mini bar apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman / Engineering*.
 - d. Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
 - e. Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada *astrai* maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*. Dan *stripping* gelas, cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di *washbasin*.
 - f. *Stripping linen* kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi.
 - g. Lakukan Proses *making bed*.

- h. Membersihkan kamar mandi.
 - i. Lengkapi *guest supplies* untuk dikamar/ tempat tidur.
 - j. *Dusting* seluruh *furniture* yang ada didalam kamar dengan menggunakan *dust cloth* dan *chemical wood polish*
 - k. Vacuum seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - l. Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bathroom* maupun yang ada dikamar.
 - m. Tutup jendela, rapikan *night curtain*, hidupkan AC dan televisi semprotkan air freshener didalam ruangan.
 - n. Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar –benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
 - o. Tutup pintu.
 - p. Mengisi *room boy control sheet*.
7. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang late check-out, membantu pengiriman laundry 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 taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

I. Standar Operasional Making Bed Three Sheet

Berikut ini urutan kerja dalam proses merapikan tempat tidur di kamar *standard (making bed)* dengan menggunakan tiga sheet menurut Nawar (2000:92) adalah sebagai berikut:

1. Tarik bed terlebih dahulu untuk memudahkan pengerjaannya .
2. Lepaskan linen-linen kotor (*striping bed*) dengan hati-hati dan periksalah siapa tahu ada barang tamu yang terselip diantara linen tersebut.
3. Periksalah bila ada linen-linen yang rusak.
4. Angkat linen kotor masukan ke dalam kantong linen kotor, ganti dengan yang bersih. Pastikan sheet yang akan 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 tepat dipinggir matras.
7. Tebarkan *blanket* dengan ujung tepat di atas second sheet atau tepian atas,turun kurang lebih 40 cm atau sebesar *pillow*.
8. Tebarkan *three sheet* sehingga menutup blanket kemudian lipat bersama dengan second sheet dan *blanket* sebanyak 2 lipatan kemudian masukan ke dalam bed dan kencangkan serta rapikan.
9. Bagian bawah ujung kiri dan kanan dibuat sudut 45° atau 90° .
10. Tebarkan *bed cover* dan pada 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 ke posisi semula.

J. Making the bed with Duvet

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

- a. *Inner* yang terbuat dari Dacron berbahan bulu Angsa atau jenis lainnya sebagai pengganti *blanket*.
- b. *Cover* yang terbuat dari *sheet* seperti sarung bantal untuk menutupi Inner sebagai pengganti *sheet I* dan *sheet II*.

Sedangkan *bed cover/bed spread* ada hotel yang menggunakannya dan ada pula yang tidak. Bagi yang tidak menggunakannya dengan alasan Duvet bila telah terpasang dan tertata rapi nampak indah meskipun tidak ditutup dengan *bed cover*. Disamping itu juga mengingat efisiensi dari penggunaan linen.