

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian hotel

Kata hotel mulai di gunakan sejak abad 18 di London, Inggris, saat itu yang disebut hotel adalah garni. Sebuah rumah besar yang di lengkap dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Prancis, *hostel* berasal dari kata latin: *hospes*. (Perwani, 1993)

Beberapa definisi hotel adalah:

1. 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 di kelola secara komersial.
2. Menurut SK Menteri perhubungan No. 241/II/1970, 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 komersial dalam jasa tersebut.
3. Menurut Rumekso (2002) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas

4. lain yang diperlukan, dan di kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Dari pengertian hotel tersebut, dapat di simpulkan bahwa:

- a. Hotel adalah suatu usaha komersial
- b. Hotel di peruntukkan bagi umum
- c. Hotel mempunyai sistem pelayanan
- d. Hotel menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada. Selama tamu tinggal di hotel, ia tentu memerlukan berbagai fasilitas seperti telepon, TV, dan lain-lain.
- e. Hotel memiliki fasilitas akomodasi (kamar) makan dan minuman.

Dalam buku Tata Graha Hotel, Sihite (2003;7), ada beberapa department di hotel antara lain:

Front Office Department

Department Kantor Depan bertugas menerima pesanan kamar, menerima tamu tanpa pemesanan kamar, memberikan informasi, dan menerima pembayaran dari tamu yang sudah meninggalkan hotel (*Chek Out*)

Housekeeping Department

Department Tata Graha bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum di hotel, termasuk tempat untuk karyawan.

Food and Beverage Department

Department makanan dan minuman bertugas menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman.

Sales Marketing Department

Departemen pemasaran bertugas melaksanakan pemasaran produk hotel, promosi, dan penjualan produk hotel.

Accounting Department

Accounting department bertugas mengelola keuangan, baik penerimaan maupun pengeluaran hotel.

Personalia Department

Personalia Department bertugas melaksanakan pemeliharaan dan penggandaan tenaga kerja hotel, pemeliharaan mental dan kesejahteraan tenaga kerja, serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan hotel.

Engineering Department

Departemen teknik bertugas melaksanakan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan gedung, serta perlengkapan hotel lainnya.

Security Department

Departemen keamanan bertugas menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban, baik di dalam maupun di luar lingkungan hotel.

B. Pengertian *Housekeeping department*

Housekeeping adalah bagian yang bertugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar maupun di dalam. Termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang telah di sewa oleh para tamu, restoran *office* serta toilet.

Menurut Perwani (1993), *Housekeeping* atau Tata Graha ialah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh tamu.

Tulisan Mageria M. Kappa, et all (1990, dalam Rumekso, 2005), menyebutkan, “Most *Housekeeping Department* are responsible for cleaning the following areas:

1. *Guest rooms*
2. *Corridors*
3. *Public areas, such as the lobby and public restrooms*
4. *Pool and paito areas*
5. *Managements office*
6. *Storages areas*
7. *Linen and sewing rooms*
8. *Laundry rooms*
9. *Back of the house areas, such as employee locker room.*

Menurut Rumekso (2002), untuk menjangkau seluruh area tugas tersebut, *Housekeeping Department* di bagi menjadi beberapa seksi:

1. *Floor section (Room section)*

Floor section sering juga disebut sebagai *Room section*. Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *Room boy*.

2. *Linen section*

Seksi ini sangat penting peranannya karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua linen hotel tersebut. Keluar-masuknya *linen* dari setiap bagian atau departemen diatur oleh *linen section* ini.

3. *Laundry and Dry Cleaning section*

Laundry and Dry Cleaning section adalah salah satu bagian di dalam *Housekeeping department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya.

Setiap seksi mempunyai area tugas dan wewenang sendiri, serta tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Walaupun demikian satu dengan yang lain harus bekerja sama, saling mengisi, saling mendukung untuk mencapai kesejahteraan bersama.

1. **Definisi *Room Attendant***

Ada beberapa definisi mengenai *Room Attendant*, antara lain:

- a. Menurut Rumekso (2002) *Room Attendant* adalah yang bertugas menjaga kebersihan kamar, kerapian kamar, keindahan kamar, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.
- b. Menurut Sulastiyono (1994) *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 yang pertama atas keseluruhan hotel hanya dengan melihat kerapian tempat tidur itu. Itulah sebabnya tempat tidur harus disiapkan serapih mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya.

Definisi-definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa *Room Attendant* atau *Room boy* sangat berjasa di dalam operasional hotel. Penghasilan (*income*) hotel pada umumnya yang paling besar didapat dari penjualan kamar, walau ada beberapa di antaranya yang mendapatkannya dari penjualan makanan dan minuman.

C. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Menurut Tathagati (2014, dalam Gabriele, 2018), standar operasional prosedur (*Room attendant*) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya *Room Attendant* semua kegiatan disuatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. *Room Attendant* dapat di definisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah di tetapkan sebelumnya. Adanya *Room Attendant* akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa *Room Attendant* yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan.

a. Efisiensi

Diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.

b. Konsistensi

Dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung-rugi, juga regulasi pemasaran oleh karna itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan

c. Minimalisasi kesalahan

Menimalis kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror disegala area tenaga kerja standar operasional prosedur menjadi paduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.

d. Penyelesaian masalah

Standar operasional prosedur juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivias perusahaan atau istitusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi. Bahkan seolah-olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam standar operasional prosedur yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tertentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada standar operasional tersebut.

e. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja adalah langkah-langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggung jawaban, dan berbagi persoalan-persoalan. Standar operasional prosedur pembersihan kamar dalam hal ini dimaksud melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan secara personal.

D.TUGAS *ROOM ATTENDANT* DALAM PEMBERSIHAN KAMAR BERDASARKAN STATUS

Adapun tata urutan pembersihan kamar menurut Rumeckso (2002) adalah sebagai berikut:

- a. Yang pertama-tama harus di kerjakan ialah kamar *direct order* , di mana tamu meminta langsung ke pada *Room Attendant* untuk membersihkan kamarnya. Tamu juga dapat menelpon dari dalam kamar kepada *Housekeeping Office* dan meminta agar kamarnya di bersihkan. Bila maka *order taker* akan memberitahu *Room Attendant* untuk segera membersihkan kamar tersebut.
- b. Giliran yang kedua adalah kamar-kamar *chek out* tetapi *exepected arrival* (CO-EA), yaitu kamar-kamar yang sudah di tinggalkan oleh tamu yang menempati dan akan segera di tempati orang tamu lain (kamar sudah di pesan), kamar-kamar seperti ini harus segera di persiapkan agar pada saat tamu yang akan menempati datang, kamar sudah siap pakai, bersih, rapi, lengkap, tidak ada kerusakan,nyaman, harum, sehingga menimbulkan kesan yang menyenangkan.
- c. Prioritas ketiga adalah kamar-kamar yang memasang tanda *Please Make Up Room now*. Kamar-kamar ini harus sudah di bersihkan sebelum tamu yang menghunu datang.
- d. Kamar VIP, atau kamar yang di tempati oleh tamu-tamu penting (*VIP in the house*). Kamar ini harus selalu di pantau. Bila tamu membawa ajudan, biasanya ajudan ini menempati kamar lain yang bedekatan. Umtuk menanyakan cucian tamu, atau boleh tidaknya kamar di bersihkan, harus melalui ajudan. Untuk membersihkan harus di lakukan di saat tamu sedang keluar kamar. Bila di

- dalam kamar ada cucian, segera beritahu *valet* untuk mengambil dan menindaklanjutinya.
- e. Kamar-kamar yang dihuni oleh tamu (*occupied/ guest in the house*). Walaupun tidak memasang tanda *Please Make Up Room now*, adalah menjadi tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* untuk membersihkannya.
- f. Kamar-kamar yang *check out* pada siang hari. Ada kemungkinan selama *Room Attendant* mengerjakan pembersihan kamar-kamar yang *check out*, yang harus dibersihkan oleh *Room Attendant morning shif*, atau ada kamar-kamar yang pada pagi hari memasang tanda *Do not disturb* (yang berarti *Room Attendant* tidak boleh mengetuk pintu dan membersihkan kamarnya), pada siang hari tamu tersebut *check out*. Dapat juga saat *Room Attendant* mau membersihkan kamar tamu yang *occupied*, tamu tidak memperbolehkan karena akan *check out* pada siang harinya. Itu semua menjadi tugas *Room Attendant morning shif* untuk membersihkannya, kecuali waktu tamu *check out* bertepatan dengan berakhirnya tugas *Room Attendant morning shif*. Bila hal ini yang terjadi maka kamar itu akan menjadi bagian/rugas *Room Attendant evening shif* untuk membersihkannya.
- g. Kamar-kamar adalah Kamar-kamar *vacant*. Meskipun kosong kamar-kamar ini harus tetap dibersihkan, dilap semua perlengkapannya, sambil memeriksa barangkali ada kekurangan. *Guest supplies* harus dilengkapi, dan bila ada penempatan barang yang kurang pas juga harus dibetulkan.
- h. Terakhir adalah Kamar-kamar *out of order*, kamar yang mengalami kerusakan. Walaupun ada kerusakan peralatan di dalam kamar, atau sedang dalam proses

perbaikan oleh bagian *prepair and maintenance* atau *engineering*, kondisi kamar harus tetap di pelihara bersih, rapi dan nyaman. Jika kerusakan sudah dapat di perbaiki, kamar, dapat di jual lagi. Jangan sampai kerusakan ini berlarut-larut sehingga merugikan hotel.