

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Housekeeping Department*

1. Pengertian *Housekeeping Department*

Menurut Dimiyati (2002:59) *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, *bar*, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*.

Housekeeping berasal dari kata *house* yang bearti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. *Housekeeping departement* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, *bar*, *outlet* lainnya.

Housekeeping department bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar. Karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang lebih banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkan untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Sebagai sumber pendapatan *housekeeping department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga trampil dan profesional.

2. Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping Department*

Menurut Darsono (2011:4), beberapa sasaran *Housekeeping Department* dalam menjalankan beberapa tugasnya adalah :

a. Bersih

Kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena sanitasi dan *hygiene* terjamin. Inilah langkah pertama tamu dalam menilai suatu hotel.

b. Menarik

Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

c. Nyaman

Lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.

d. Aman

Faktor penting yang selalu didambakan tamu yaitu keamanan. Keamanan tamu selama selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kehilangan barang, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel. Fungsi *Housekeeping Department* dalam hotel sangatlah penting. Demi kelancaran operasional, penyiapan dan pemeliharaan kebersihan area hotel *Housekeeping Department* harus memperhatikan dengan baik ruang lingkup kerjanya agar para tamu betah tinggal di hotel. Beberapa ruang

lingkup kerja *housekeeping department* sebagai berikut :

- 1) *Lobby hotel*
- 2) Kamar tamu (*guest room*)
- 3) Gang (*corridor*)
- 4) *Restaurant and banquet hall*
- 5) Ruang kantor (*office*)
- 6) Loker karyawan (*employee Locker*)
- 7) Toilet karyawan (*Toilet staff*)
- 8) Toilet tamu (*guest toilet*)
- 9) Taman di dalam dan diluar ruangan (*in/out door garden*)
- 10) Kolam renang (*swimmingpool*), dan
- 11) Halaman parkir (*parking area*)

B. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Jenis panduan yang dimaksud yakni Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Sedangkan menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian

kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP juga dapat dikatakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan pekerjaan atau tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja para karyawan sesuai indikator-indikator administrasi, teknik dan prosedural berdasarkan tata kerja, sistem kerja dan prosedur kerja pada unit kerja yang berkaitan

2. Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:30) :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan *Supervisor*.
- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian

menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

C. Room Attendant

1. Pengetian Room Attendant

Room Attendant adalah salah satu seksi di *Houskeeping Department* yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional di 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 kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *Room Attendant* sangat berjasa dalam operasional hotel.

2. 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 (Rumekso, 2002: 10) Jika jam dinas *Room Attendant* dibagi menjadi dua shift, maka jam dinasnya adalah :

- a. Morning Shift (dinas pagi) pukul 07.00 - 15.00 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)

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

4. 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 kamar 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.

D. 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.

1. Bagi Pihak Pengelola

- a. Memperhatikan informasi terkini serta himbauan dan instruksi pemerintah pusat dan pemerintah daerah terkait Covid-19 di wilayahnya. Informasi ini secara berkala dapat diakses padalaman <https://infeksiemerging.kemkes.go.id>, www.covid19.go.id, dan kebijakan pemerintah daerah setempat.
- b. Memastikan seluruh pekerja hotel memahami tentang pencegahan penularan Covid-19.
- c. Memasang media informasi di lokasi-lokasi strategis untuk mengingatkan pengunjung agar selalu mengikuti ketentuan jaga jarak minimal 1 meter, menjaga kebersihan tangan dan kedisiplinan penggunaan masker.

- d. Menyediakan *handsanitizer* di pintu masuk, *lobby*, meja *resepsionis*, pintu lift, dan area publik lainnya.
- e. Menjaga kualitas udara dengan mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari, serta melakukan pembersihan filter AC.
- f. 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.
- g. 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.
- h. Kamar
 - 1) 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.
 - 2) Memastikan proses pembersihan dan disinfeksi kamar dan kamar mandi, serta peralatan yang telah digunakan tamu.