

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. HOTEL**

##### 1. Pengertian Hotel

Pertama, menurut *Hotel Proprietors Act* (1956, dalam Widanaputra, Suprasto, Aryanto, dan Sari, 2009:15), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Kedua, menurut AHMA (*American Hotel dan Motel Association*, dalam Widanaputra, Suprasto, Aryanto, dan Sari, 2009:16), hotel adalah suatu tempat yang menyediakan tempat menginap, makanan dan minuman, dan pelayanan lainnya untuk disewakan kepada tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Ketiga, berdasarkan surat keputusan Menteri Pariwisata. Pos dan Telekomunikasi No.KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel menyebutkan 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.

## 2. Klasifikasi Hotel

Menurut Suwithi dan Boham (2008:52-61) , hotel dapat dikelompokkan kedalam beberapa tipe atau kategori sebagai berikut:

### a. Hotel Berdasarkan Kelas

Tingkatan atau kelas di hotel dibedakan atas tanda bintang (\*). Semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan fasilitas, dan pelayanan yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

#### - Hotel bintang satu (\*) :

- jumlah kamar standar, minimal 15 kamar dengan luas minimum  $20m^2$  kamar mandi di dalam

#### - Hotel bintang dua (\*\*):

- jumlah kamar standar, minimal 20 kamar dengan luas minimum  $20m^2$  kamar suite, minimum 1 kamar dengan luas minimum  $44m^2$
- kamar mandi di dalam

#### - Hotel bintang tiga (\*\*\*):

- jumlah kamar standar, minimal 30 kamar, dengan luas minimum  $24m^2$  kamar suite, minimum 2 kamar dengan luas minimum  $48m^2$  kamar mandi di dalam

- Hotel bintang empat (\*\*\*\*):
  - jumlah kamar standar, minimal 50 kamar, dengan luas minimum  $24m^2$  kamar suite, minimum 3 kamar dengan luas minimum  $48m^2$  kamar mandi di dalam
- Hotel bintang lima (\*\*\*\*\*):
  - jumlah kamar standar, minimal 100 kamar dengan luas minimum  $26m^2$  kamar suite, minimum 4 kamar dengan luas minimum  $52m^2$  kamar mandi di dalam

b. Hotel Berdasarkan Plan

Beberapa macam *hotel plan usage*, antara lain:

- *European plan (EP)* : penetapan harga kamar dengan layanan kamar saja (*room only*)
- *Continental plan (CP)* atau Bermuda plan : penetapan harga hotel dengan perencanaan harga kamar sudah termasuk dengan layanan *continental breakfast* sekali dalam sehari
- *American plan (AP)* : penetapan harga kamar yang dibayarkan sudah termasuk dengan layanan kamar itu sendiri ditambah dengan layanan makanan dan minuman. *American plan* dapat dibedakan menjadi dua, diantaranya :
  - *Full American plan (FAP)* : penetapan harga kamar termasuk tiga kali makan dalam sehari (sarapan, makan siang dan makan malam)
  - *Modified American plan (MAP)*: penetapan harga kamar termasuk dua kali makan dalam sehari, dimana salah satu diantaranya harus terdapat layanan makan pagi, seperti :

- Kamar + makan pagi + makan siang
- Kamar + makan pagi + makan malam

#### c. Hotel Berdasarkan Ukuran

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:

- *Small hotel* merupakan hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar
- *Medium hotel* merupakan hotel dengan ukuran sedang, dimana *medium hotel* ini dikategorikan menjadi 2, yaitu :
  - *Average hotel* merupakan hotel ukuran sedang dengan jumlah kamar antara 150 sampai 299 kamar
  - *Above hotel* merupakan hotel ukuran sedang jumlah kamar antara 300 sampai 600 kamar
- *Large hotel* merupakan hotel besar dengan jumlah kamar diatas 600 kamar

#### d. Hotel Berdasarkan Lokasi

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasi dapat dibagi menjadi:

- *City hotel* merupakan hotel yang terletak di dalam kota, di mana sebagian besar yang menginap melakukan kegiatan bisnis
- *Resort hotel* merupakan hotel yang terletak di kawasan wisata, di mana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan usaha atau sedang melakukan kegiatan rekreasi.

Macam-macam resort berdasarkan lokasi, diantaranya :

- *Mountain hotel* merupakan hotel yang berada di pegunungan
- *Beach hotel* merupakan hotel yang berada di pinggir pantai
- *Lake hotel* merupakan hotel yang berada di tepi danau
- *Hill hotel* merupakan hotel yang berada di puncak bukit
- *Forest hotel* merupakan hotel yang berada di kawasan hutan lindung

e. Klasifikasi hotel berdasarkan Faktor Lamanya Tamu Menginap

- Transit Hotel

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya dalam waktu singkat, rata-rata satu malam.

- Semi Residential

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap singkat, berkisar antara 1 minggu sampai dengan satu bulan.

- Residential hotel

Tamu yang menginap di hotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan.

## **B. HOUSEKEEPING DEPARTMENT**

### 1. Pengertian *Housekeeping*

Menurut Fadli (2017:6), *housekeeping* adalah kata yang terdiri dari dua suku kata yakni: *house* dan *to keep* yang artinya rumah, merawat atau memelihara.

Pengertian dua kata tersebut dapat disimpulkan, bahwa *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberikan dekorasi, dan ini berlaku untuk semua jenis bisnis terutama perhotelan.

*Housekeeping department* 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, bar, outlet, toilet serta lainnya.

## 2. Tugas dan tanggung jawab *housekeeping department*

Menurut Fadhli (2017:7-14), fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping*, oleh karena itu *housekeeping* harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Beberapa sasaran kerja *housekeeping* diantaranya:

### 1. Bersih

Kebersihan disuatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan banyak hal. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena sanitasi dan *hygiene* yang terjamin. Hal ini merupakan kesan pertama tamu dalam menilai sebuah hotel.

### 2. 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 serta pada akhirnya tamu tersebut bersedia berkunjung kembali ke hotel.

### 3. Aman

Faktor penting yang selalu didambakan pengunjung atau tamu pada sebuah hotel adalah keamanan. Keamanan tamu selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kebakaran, bahaya dari peralatan hotel, dan kesehatan di dalamnya

### 4. Menarik

Berpedoman pada kebersihan pada setiap ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

## **C. PEMBAGIAN SEKSI DI HOUSEKEEPING DEPARTEMEN**

Menurut Fadhli (2017:6), Luasnya wilayah kerja *housekeeping department*, maka untuk menjangkau seluruh wilayah dan area tersebut, *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi, adapun seksi-seksi yang ada di *housekeeping department* diantaranya :

#### 1. *Room section* (seksi kamar)

*Room section* ini bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu atau *guest room*. Petugasnya disebut pramugraha atau *room attendant* atau *room boy* (pria) atau *room maid* (wanita). Kepala seksinya disebut pengawas kamar tamu atau *room supervisor*.

Adapun tugas-tugas seorang *room attendant*:

- Selalu memeriksa kondisi kamar pada saat pemulaan *shift* dan mencatat kondisi kamar tersebut.
- Membersihkan dan mengganti linen kotor di kamar.
- Membersihkan kamar mandi dan kamar tidur
- Menjaga kebersihan dan kerapian kamar dari segala kotoran.
- Melaporkan pada supervisor apabila ada kerusakan atau kehilangan.

1. *Houseman section* atau *public area section* (seksi ruangan umum)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kelengkapan semua ruangan hotel kecuali kamar tamu. Ruangan-ruangan dibawah pengawasan *houseman section* adalah ruangan pelayanan umum untuk tamu seperti ruang tunggu (*lobby*) restoran, bar, ruang pertemuan, gang (*corridor*), toilet, ruang ganti (*locker*) dan sebagainya. Untuk seksi ruangan umum ini, para petugasnya disebut *houseman* (pria) dan *housemaid* (wanita).

Adapun tugas-tugas dari *houseman section* ini adalah:

- Menjaga kebersihan *public area* dan *office* serta *function room* seperti ruangan yang digunakan untuk kegiatan penyelenggaraan rapat atau *meeting* bonus perjalanan (*incentive*), pertemuan (*convention*), pameran (*exhibition*), perjamuan (*function*) dan lain-lai



- Melakukan pekerjaan-pekerjaan khusus apabila ada acara tertentu atau atas perintah dari atasan
- Memastikan semua sampah-sampah yang ada di hotel terdistribusi dengan baik, mulai dari membuang sampah atau mengumpulkan sampah-sampah yang ada di bak sampah dan dibawa ke tempat pembuangan sampah yang disediakan di hotel
- Mengatur meja kursi atau alat-alat apabila ada suatu *event* khusus.

## 2. *Housekeeping store* (seksi gudang tata graha)

Kelancaran untuk setiap tugas-tugas pada setiap seksi-seksi yang ada, maka dibutuhkan seksi gudang tata graha. Seksi ini mengatur kelancaran dan tepat gunanya alat-alat secara akurat. Peralatan tersebut disimpan digudang tata graha disebut *store keeper*.

Secara teknis, tanggung jawab seksi ini adalah sebagai berikut:

- Menyimpan peralatan dengan teratur, sehingga kerusakan dapat dihindari dan distribusi dapat dilaksanakan dengan cepat
- Memasukan peralatan tata graha yang diambil dari *general store*.
- Mendistribusikan kepada seksi-seksi yang memerlukan sesuai dengan permintaan
- Melakukan *inventory* terhadap semua peralatan secara berkala
- Mengajukan permintaan kepada *general store* atas persetujuan kepala tata graha atau *housekeeper*

### 3. *Florist* (seksi pengadaan bunga)

Bunga sangat identik dengan keindahan, maka dari itu, untuk menciptakan suasana indah disetiap ruangan yang ada di lingkungan hotel diperlukan tanaman hias dan karangan atau rangkaian bunga. Dalam hotel besar, keperluan ini ditangani seksi pemeliharaan bunga atau *florist section*.

Adapun tugas utama dari *florist* ini adalah:

- Mempersiapkan, mengadakan atau melakukan merangkai bunga-bunga
- Penyimpanan tanaman hias atau rangkaian bunga
- Pengiriman atau mendistribusikan bunga-bunga sesuai fungsinya

### 4. *Laundry and dry cleaning* (seksi binatu)

Kegiatan pencucian yang dimaksud disini meliputi kegiatan mencuci, mengeringkan, menyetrika, dan mengadakan pencatatan (Administrasi). Kepala seksi ini disebut laundry supervisor.

Seksi yang bertanggung jawab untuk hal-hal berikut ini:

- Pencucian pakaian tamu
- Pencucian semua linen hotel
- Pencucian pakaian seragam karyawan hotel

## 5. Gardener

Seksi taman ini bertanggung jawab memelihara tanaman dan mengurus tanaman agar terlihat lebih asri nyaman dan indah untuk semua area hotel, baik di dalam maupun di luar ruangan.

## **D. SEKSI KEBERSIHAN UMUM (*PUBLIC AREA SECTION*)**

### **1. Tugas dan pembagian kerja**

Menurut Darsono (2011:19-21), tujuan seluruh kegiatan di hotel adalah memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hotel. Pelayanan kebersihan dan perawatan menjadi tugas utama *houseman crew*. Bila lingkungan hotel bersih dan rapi, tamu akan betah tinggal di hotel. *Chief houseman* bertanggung jawab di *houseman section*, sedangkan tugas-tugas harian dilaksanakan oleh *houseman crew*.

Menurut Darsono (1995, dalam Rumecko, 2008:49), *houseman* dibagi menjadi tiga kelompok kerja yaitu kelompok kerja pagi, sore, dan malam, diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Kelompok kerja pagi

Pekerjaan membersihkan paling banyak dilakukan pada pagi hari sampai siang hari. Jumlah *houseman* yang melakukan pembersihan pada hari sampai siang hari lebih banyak dibanding malam hari. Bila ada pekerjaan yang tidak dapat dilaksanakan siang hari, pekerjaan tersebut dilanjutkan oleh kelompok kerja berikutnya, yaitu kelompok kerja sore. Kelompok kerja pagi bekerja dari pukul 06.00 – 14.00

Area tugas kelompok kerja pagi meliputi:

- a. *Lobby area, arcade shop, drugstore, business centre* serta ruang operator pembersihan tersebut dilakukan secara terus-menerus, berulang-ulang selama jam dinas. Pada jam istirahat makan siang, petugas tersebut harus mencari petugas pengganti dikarenakan *lobby area* tidak boleh ditinggalkan kosong tanda petugas.
- b. *Food and beverage outlet*, yang terdiri *restaurant, main dining room, swimming pool restaurant*, dan *bar*
- c. *Guest restroom* dan *employee restroom*
- d. *Meeting room* atau *banquet hall*
- e. *Floor, corridor*, dan *staircase*

## 2. Kelompok kerja sore

Area tugas *houseman* kelompok kerja sore tidak berbeda dengan *houseman* kelompok kerja pagi. Hanya saja frekuensi pekerjaannya tidak sepadat *houseman kelompok kerja pagi*, dikarenakan aktivitas yang dilakukan tamu di hotel kebanyakan dilaksanakan pada saat pagi seperti kegiatan sarapan, mengadakan rapat pertemuan, dan lain sebagainya. Namun petugas pada kelompok kerja sore ini bertanggung jawab dalam melakukan pembersihan area kantor manajemen. Kelompok kerja sore bekerja dari pukul 14.00 – 22.00. Agar dapat menjangkau semua area tugasnya, maka tugas dibagi menjadi sebagai berikut:

- Satu orang *houseman* bertugas di *lobby area*, termasuk *arcade, drugstore*, serta *food and beverage outlet* seperti *restaurant, coffe shop*, dan *bar*

- Satu orang *houseman* bertugas membersihkan toilet dan *employee area*
- Satu orang lagi bertugas di *floor, staircases*, serta *banquet hall*.

### 3. Kelompok kerja malam

*Houseman* kelompok kerja malam ini hanya dapat ditugaskan untuk satu orang, dapat dua atau tiga orang tergantung pada program pekerjaan yang akan dilakukan. Program kerja yang dilakukan *houseman* kelompok kerja malam ialah melaksanakan pembersihan secara *general cleaning*. *General cleaning* dilaksanakan pada malam hari agar tidak mengganggu kenyamanan tamu. Kelompok kerja malam bekerja dari pukul 22.00 – 06.00

Tugas-tugas *houseman* pada malam hari secara umum:

- a. Membuang semua sampah yang ada di area hotel, baik yang berada di dalam gedung (kecuali steward), maupun yang ada di luar gedung, yaitu *parking area* dan *garden*, ke tempat pembuangan akhir sampah. Jika tempat pembuangan akhir (TPA) sampah jauh dari hotel, sampah-sampah tersebut dilokalisasi, dijadikan satu tempat di area hotel. Dan pada pagi harinya akan diambil oleh petugas dengan mobil sampah.
- b. Melanjutkan tugas-tugas *houseman* kelompok kerja sore, seperti menjaga kebersihan *lobby area*, semua *toilet, food and beverage outlet*.

## 2. Persiapan Diri sebelum Bertugas

Menurut Darsono (2011:21), persiapan diri sebelum bertugas diuraikan sebagai berikut:

### a. Persiapan Petugas Sebelum Melaksanakan Tugas

Persiapan petugas sebelum melaksanakan pekerjaan sangat penting. Persiapan yang baik akan membuat petugas bisa melaksanakan tugas dengan baik.

Hal penting yang perlu diperhatikan ketika persiapan kerja adalah penampilan para petugas. Penampilan petugas tata graha harus memenuhi standar yang telah ditentukan. Dengan berpenampilan yang baik, ramah, dan sopan, tamu akan senang dilayani petugas dan tinggal di hotel.

Untuk keberhasilan tugasnya, petugas tata graha harus memperhatikan hal-hal berikut ini:

- Seragam yang dipakai harus rapi dan bersih,
- Rambut tertata rapi, bagi wanita berambut panjang diikat dan pakai *hairnet*,
- Tidak berkumis,
- Boleh memakai parfum dan perhiasan, namun tidak berlebihan, dan
- Sepatu harus bersihan

### b. Persiapan Sebelum Membersihkan Ruangan

Sebelum membersihkan ruangan, petugas juga harus memperhatikan beberapa hal itu, yaitu:

- Mengecek dan mendata lokasi yang akan dibersihkan,

- Mengecek kembali bagian yang akan dibersihkan,
- Melihat kembali peralatan dan perlengkapan, dan
- Lokasi yang dibersihkan diberi tanda hati-hati (*danger sign*) untuk kenyamanan tamu atau karyawan lain.

#### **D. PEMBERSIHAN *PUBLIC AREA***

##### 1. Pengerian Public Area

Menurut Rumekso (2008:1), *public area* atau area umum di dalam hotel adalah tempat-tempat yang sering dikunjungi oleh para tamu, baik tamu yang menginap maupun tidak menginap. Kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan *public area* merupakan kesan pertama bagi tamu, yang memberikan *image* bahwa hotel yang mereka datangi adalah hotel yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama menginap di hotel tersebut.

Sedangkan menurut Darsono (2011:30-33), *public area section* mempunyai tanggung jawab kebersihan, kerapian area, yang sangat luas meliputi di dalam atau di luar gedung hotel.

## 2. Area Pembersihan atau *Public Area*

Menurut Darsono (2011:30), *public area section* memiliki tanggung jawab kebersihan, kerapian area, yang sangat luas meliputi di dalam atau diluar gedung hotel, diuraikan sebagai berikut:

### a. *Lobby*

Pembersihan rutin lobi meliputi hal-hal berikut.

- 1) Lantai keras (marmer) dan akrilik dibersihkan dengan cara *mopping*
- 2) Pembersihan menyeluruh (*general cleaning*) adalah pembersihan secara lengkap, yaitu menyikat, mengeringkan, dan melapisi lantai dengan wax agar mengkilap.
- 3) Pembersihan secara rutin di *lobby* dengan cara *vacuuming* karpet lobi
- 4) Pembersihan besar, dengan cara mencuci karpet (*shampooing*)
- 5) Pembersihan asbak dan tempat sampah di lobi. Pembersihan dengan cara membuang sampah dan menggosok atau mengelap tempat sampah agar tetap bersih dan mengkilap

### b. *Main entrance*

Pembersihan *main entrance* di lobi meliputi :

- 1) Lantai keras di *canopy*, teras, dan lantai sekitar pintu utama di *polisher* dan di *mop*
- 2) Lantai yang berkarpet di vakum
- 3) *Ashtray* dibersihkan, sampai dibuang, dan



- 4) Kaca pintu, kaca jendela dibersihkan dengan cara *glass wipping*.

c. *Front Office*

Membersihkan area *front desk* meliputi :

- 1) Membuang, membersihkan *astray*
- 2) Membuat sampah
- 3) *Dusting* permukaan meja, perabot, dan
- 4) Mem-*vacuum* lantai vinil dengan *wet mop*

d. *Elevators*

Pembersihan *guest elevators* sangat penting karena kebersihan selalu dilihat oleh tamu. Pembersihan *guest elevator* dengan cara *dusting*, membersihkan noda tangan dan debu di *elevator* meliputi :

- 1) Plafon ruang *elevator*,
- 2) Kap lampu pada plafon,
- 3) Dinding di dalam *elevator*,
- 4) Pintu *elevator* bagian dalam maupun luar,
- 5) Lantai karpet di vakum, dan
- 6) Bersihkan tempat abu rokok di dekat, dan depan *elevator*

e. *Stairways*

Stairways atau tangga, pembersihan tangga dengan beberapa cara melihat lantai tangga.

- 1) Lantai tangga berkarpet di vakum
- 2) Lantai tangga keras (keramik) di *mop*
- 3) Pegangan tangan pada tangga di *dusting*

f. Koridor

Pembersihan gang atau koridor meliputi :

- 1) Pembersihan lantai keras atau karpet
- 2) Pembersihan secara rutin dengan cara *mopping* maupun *vacuuming*,
- 3) Pembersihan *astray* dan tempat sampah di koridor,
- 4) *General cleaning* dengan cara pencucian lantai dan pelampiasan, dan
- 5) Pembersihan dengan *shampooing* untuk karpet

g. Ruang kantor / *Management office*

Pembersihan ruang kantor dilaksanakan oleh *houseman* pada sore hari setelah kantor tutup. Hal ini dilaksanakan agar tidak mengganggu karyawan yang sedang bekerja. Kegiatan ini meliputi :

- 1) Membersihkan meja dan kursi dengan cara *dusting*
- 2) Membuang sampah dan membersihkan *astray*, dan
- 3) Mem-vakum karpet dan membersihkan lantai atau *mopping*

*h. Employee locker*

Pembersihan ruangan loker karyawan meliputi ruangan ganti pakaian, lantai loker, *shower*, toilet, wastafel dan tangga.

*i. Employee dining room*

Pembersihan ruang makan karyawan meliputi pembersihan meja, kursi, lantai, pembuangan sampah.

*j. Business Centre*

Pembersihan ruangan *business center* dilaksanakan sebelum kantor buka supaya tidak mengganggu kelancaran tugas maupun gangguan terhadap tamu

*k. Guest toilet*

Pemeliharaan kebersihan toilet tamu dan karyawan sangat mutlak. Pemeliharaan yang baik dan tepat akan memberikan perlindungan kesehatan tamu maupun karyawan. Toilet yang bersih dapat menimbulkan kesan bahwa hotel itu bersih dan higienis.

Alat-alat pendukung pembersihan toilet adalah

- Sapu
- sikat lantai dan sikat toilet bowl
- Ember pemeras beroda,

- *Mop handle* dan *mop head*
- *Mop squeezer*
- *Spons* dan kain

l. Ruang pertemuan (*Banquett Hall*)

Kebersihan wilayah ini menjadi tanggung jawab houseman. Pembersihan ruang pertemuan meliputi :

- 1) Merapikan dan menyimpan alat perlengkapan meja kursi di gudang
- 2) Membersihkan *astray*, sampah
- 3) Membersihkan lantai permadani (karpet), dan
- 4) Membersihkan kaca-kaca jendela dengan cara *glass wripping*.

m. Restoran atau Coffee Shop Bar

Pembersihan oleh *houseman* meliputi pembersihan lantai, karpet, kaca jendela, meja dan kursi. Lantai dibersihkan secara rutin. Pada periode waktu tertentu dilakukan pencucian karpet. Untuk lantai keras perlu di *mopping*. Kaca atau jendela restoran dibersihkan dengan *glass wipping*. Meja dan kursi restoran dibersihkan oleh *crew restaurant*.