

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Housekeeping**

##### **1. Pengertian Housekeeping**

Menurut Rumekso (2002) Dalam kebersihan area hotel *Housekeeping* bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan semua area hotel. Baik untuk area di luar gedung maupun di dalam gedung.

Menurut Dimiyati (2002) *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 standard misalnya *kitchen area*.

Salah satu bagian atau lingkup pekerjaan yang sering terdengar salah satunya adalah *housekeeping*. Sebenarnya, apakah yang dimaksud dengan *Housekeeping* itu? *Housekeeping* adalah manajemen tanggungjawab dalam mengurus pekerjaan rumah tangga. Seperti memasak makanan, membersihkan, merawat bangunan, berbelanja dan mengurus pembayaran tagihan.

*Housekeeping* merupakan sebuah *department operational* di dalam sebuah hotel. Dimana tanggung jawabnya adalah menjaga kebersihan, perawatan, keindahan ruangan-ruangan, area publik, area belakang dan sekitarnya.

Jadi bisa dikatakan *housekeeping* merupakan hamper keseluruhan dari pelayanan hotel atau penginapan tersebut. Baik itu di hotel berbintang, motel, wisma, *guest house*, hingga apartemen. Bukan hanya petugas *room service* atau petugas kebersihan saja. (Rumekso, 2004)

## **2. Pembagian *Section Housekeeping Department***

Menurut Rumekso (2002) untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari, maka dalam mencakup area hotel tersebut juga dibagi dalam beberapa *section* menurut areal tugas masing-masing. Yaitu sebagai berikut :

### a. *Room Section*

Tugas seksi ini adalah membersihkan dan merapikan ruangan atau kamar setelah tamu *check out*. Mengumpulkan laundry yang kotor dan mengantarkannya keruang *laundry*, mengganti sprei dan selimut, membersihkan debu, hingga membersihkan kamar mandi. Seksi ini adalah salah satu yang paling disorot kinerjanya. Kamar yang rapi dan nyaman pasti meningkatkan kepuasan menginap. Sebaliknya, jika ada saja kekurangan yang ditemukan oleh tamu pada kebersihan dan kerapian kamarnya, tingkat kepuasan tamu juga akan berkurang.

### b. *Public Area Section*

Seksi ini bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pelayanan di area-area public seperti lobi, kolam renang, *gym*, dan fasilitas umum lainnya. Pemeliharaan kebersihan dari area umum harus dijaga dengan sangat baik karena banyaknya orang yang berlalu lalang dan memanfaatkan area umum tersebut. Ruang umum yang kotor tentu akan membuat

sebuah penginapan menjadi tidak nyaman dan tidak menarik untuk dilihat.

c. *Laundry Section*

Sesuai namanya, seksi ini bertugas untuk mencuci, menyetrika dan melipat semua kain yang digunakan di hotel. Termasuk juga memberikan jasa *laundry* kepadamu (jasa ini tidak gratis, akan dikenakan biaya yang diperhitungkan saat tamu *check out*). Semua kain milik hotel tersebut meliputi handuk mandi, *bathrobe*, gorden, sprei dan selimut. Pada beberapa hotel, seragam karyawan juga termasuk menjadi tanggung jawab bagian ini.

d. *Linen Section*

Seksi ini merupakan kelanjutan dari seksi *laundry*. Tugasnya adalah mendistribusikan *linen* dan kain-kain yang sudah rapi dan bersih ke semua lini dan ruangan hotel yang membutuhkannya. Jika *linen section* mengalami keterlambatan maka otomatis ruangan tidak akan mendapatkan berbagai handuk dan kain bersih lainnya dengan cepat.

e. *Florist And Gardener*

Sesuai dengan namanya, seksi ini bertanggung jawab atas keindahan taman dan bunga-bunga di sekitar hotel.

*Florist* bertanggung jawab atas kesegaran dan keindahan buket dan rangkaian bunga yang diletakkan di ruangan-ruangan hotel. kamar, lobi, restoran, hingga lorong-lorong penginapan. Mereka juga yang akan bertugas jika hotel membutuhkan rangkaian bunga khusus untuk suatu

*event.*

Sedangkan *gardener* bertugas memelihara tumbuhan dan taman di luar dan dalam hotel. Baik di taman depan, gazebo, taman di sekitar kolam renang dan taman bermain untuk anak. Termasuk melakukan pemangkasan secara teratur, pembersihan dan penyiangan tanaman.

## **B. *Standard Operating Procedure (SOP)***

### **1. Pengertian *Standard Operating Prosedur (SOP)***

Menurut Atmoko (2011), *Standard 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 tatakerja, 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.

Beberapa gambaran tentang *Standard Operating Procedure* bagi *room attendant* sebagai berikut:

#### **a. Kerapian Penampilan**

Kerapian Penampilan Setiap staf harus menjaga *grooming*, atau tata cara kebersihan badan dan kerapian pakaian kerja serta penampilan setiap saat selama bertugas

b. Kesopanan

Kesopanan adalah unsur yang sangat penting dalam melakukan jasa pelayanan

c. Tata Cara Pelayanan Yang Terbaik

Untuk memberikan kepuasan kepada tamu hendaklah memberikan pelayanan terbaik yang terbaik pada setiap waktu.

d. Prilaku

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

e. Melengkapi *Trolley*

*Trolley* harus dilengkapi dengan peralatan kerja, baik *linen*, *guest supplies* maupun *cleaning supplies*, *equipment* dan ditata dengan rapi juga teratur.

f. 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.

g. Membersihkan Kamar Yang Berisi Tamu

Pembersihan kamar yang terisi tamu harus memberikan *standard* bersih, rapi, lengkap dan memperhatikan kerapian barang-barang milik tamu.

h. Membersihkan Kamar Yang Ditinggalkan Tamu

Pembersihan kamar *chek 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.

i. *Making Bed*

Merapikan tempat tidur harus rapi, *linen* harus bersih tanpa kerutan atau noda dan dilakukan tiap hari.

j. Membersihkan Kamar Mandi

Pembersihan kamar mandi atau *guest bathroom* harus dilakukan secara cermat dan selain kebersihan, kerapian serta kelengkapan juga memperhatikan tingkat sanitasi yang tinggi.

## **2. Tujuan *Standard Operating Procedure* (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 *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebagai berikut :

- 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 kerjabila 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 *Standard Operating Procedure* yang baru.

### **3. Standard Operating Procedure Pembersihan Kamar**

Menurut Bataafi (2006), *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), “ *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, *stripping, making bed, cleaning the bath room, dusting, rechecking*.

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, Rumecko (2005) 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.

### **C. Standard Operating Procedure (SOP) Pembersihan Kamar**

#### **1. Standard Operating Procedure Pembersihan Kamar *Vacant Dirty***

Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar check out menurut Rumekso (2002) :

Jika tamu sudah *Check out*, kamar harus segera dipersiapkan kembali agar dapat dijual. Pada bagian ini *Floor Section* atau *room section* mempersiapkan kamar yang baru saja ditinggalkan oleh tamu.

- Setelah *room boy* mempersiapkan *trolley*, *room boy* menuju kamar yang akan dibersihkan dan taruh *trolley* di dekat kamar menghadap pintu kamar yang akan dibersihkan.

- Ketuk pintu/tekan bell tiga kali sambil menyebutkan identitas diri "*Housekeeping*" atau "*Room boy*" please" tunggu beberapa saat untuk memastikan tamu tidak ada didalam kamar
  - Buka pintu kamar dengan kunci dengan mengucapkan "Permisi" atau "*Excuse me*"
  - Menyalakan lampu dalam kamar sambil memeriksa kalau ada yang mati atau terjadi kerusakan
  - Membuka *Black curtain* atau *night curtain* agar suasana kamar terlihat lebih terang
  - Memeriksa perlengkapan kamar atau barang-barang tamu apakah tertinggal dalam kamar segera laporkan ke order taker atau simpan terlebih dahulu
  - *Clear up* sampah maupun kotoran lainnya
  - Mengeluarkan alat-alat bekas makanan terutama peralatan *room service* dan letakkan di pantry terdekat
  - Melakukan *making bed* (Menata tempat tidur) sesuai dengan standar hotel
  - Memeriksa *guest supplies* yang kurang dan bersihkan gelas dan stray yang kotor
- a. Setelah selesai *making bed*, melanjutkan dengan *Cleaning Bath room* :
- 1) Membersihkan sampah
  - 2) *Wash basin, wastafel* dengan bagian seperti *mirror, wash basin table, wash basin, toilet bowl, water tank*

- 3) Membersihkan *wall tile*, dinding kamar mandi terbuat dari keramik, walaupun terbuat dari marmer, agar tidak menyerap air
- 4) Membersihkan *shower curtain*
- 5) Membersihkan *bath tub*, bak mandi selalu diperhatikan kebersihannya terutama bila habis dipakai untuk berendam tamu.
- 6) Membersihkan *toilet bowl*, *Toilet bowl* setiap hari harus dibersihkan oleh *room boy* agar menimbulkan bau dikamar mandi.
- 7) *Cleaning wall and floor bath room*. Lantai kamar mandi terbuat dari
- 8) keramik atau marmer. Meskipun dindingnya hanya sebagian yang tertutupi marmer.
- 9) *Cleaning wall and floor bath room*. Lantai kamar mandi terbuat dari keramik atau marmer. Meskipun dindingnya hanya sebagian yang tertutupi marmer.
  - *Dusting a room* dimaksudkan untuk membersihkan debu maupun kotoran lain yang menempel pada perlengkapan yang ada di kamar tamu. Lakukan *dusting* searah jarum jam agar lebih efektif dan tidak ada yang terlewatkan.
  - Terakhir memeriksa kelengkapan kamar mulai dari *bed room* dan *bathroom*.

## **2. *Standard Operating Procedure Pembersihan Kamar Occupied Room atau Stay Over***

Standar operasional prosedur pembersihan kamar *occupied room* menurut Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung HI(0/05/23 ; Agusnawar, 2000; Rumekso, 2002, dalam Rumekso (2005).

Pada saat pembersihan kamar, usahakan agar jangan terlalu banyak menyentuh atau memindahkan barang-barang milik tamu. Pembersihan kamar-kamar yang *occupied* biasanya dikerjakan dan diselesaikan sebelum tengah hari.

Proses pembersihannya adalah sebagai berikut :

- Dorong *trolley* kedepan pintu kamar yang akan dibersihkan.
- Letakkan *trolley* sejajar dengan *corridor*. Jangan sekali-kali meletakkan secara meringkang.
- Usahakan *trolley* tidak menyentuh tembok atau dinding kamar tamu. Apabila *trolley* itu tertutup pada salah satu sisinya. hadapkan yang terbuka ke pintu kamar supaya dapat mengambil dan menaruh perlengkapan dengan mudah sekaligus menjaga keamanannya.
- Setelah *trolley* ditaruh dengan tepat, ketuklah pintu kamar tamu dengan punggung jari. Jangan terlalu keras atau terlalu pelan.
- Ketuk pintu 3 x, sambil menyebut jati diri
- Apabila ada jawaban dari dalam kamar, tunggu sampai pintu dibukakan oleh tamu. Begitu pintu dibuka, ucapkan greeting dan tanyakan apakah kamarnya boleh dibersihkan.

- Menyalakan semua lampu bila night curtain tertutup, sambil mengecek. Jika ada lampu yang mati,segera laporkan kepada supervisor.
- Membuka night curtain agar kamar menjadi lebih terang.
- Membuka jendela jika kamar tidak ber- ac, agar udara segar masuk ke dalam kamar.
- Matikan lampu yang ada di dalam kamar untuk menghemat listrik
- Gantungkan pakaian tamu dengan hanger didalam *wardrobe*.
- Hubungi *valet* apabila ada cucian, agar segera diambil.
- Bila ada barang-barang milik *room service*, keluarkan dan kumpulkan di *room counter* dan kemudian menghubungi *waiter room service* untuk mengambilnya.
- Keluarkan sampah-sampah yang ada didalam keranjang sampah, baik ada yang di *bed room* maupun di *bath room*. Bersihkan asbak dan masukkan kotoran ke dalam garbage di *room boy trolley*.
- Angkat lena-lena kotor (*stripping*) diatas bed dengan terlebih dahulu memindahkan barang-barang milik tamu yang ada diatasnya ke *dressing table* atau *dressing chair*, maupun yang ada didalam kamar kamar mandi dan meletakkan ke dalam *container* pada *room boy trolley*.
- Bawa masuk *linen supplies* yang akan dipasang.
- Tata dan rapikan tempat tidur

- Rapihkan atau kembalikan pakaian tamu atau barang-barang tamu ke tempat semula.
- Bersihkan kamar mandi dengan terlebih dahulu mencuci gelas yang telah dipakai dan juga asbak. Ganti handuk yang kotor/basah dengan yang bersih.
- Lengkapi guest supplies di *bed room* dan *bath room*.
- Bersihkan debu pada seluruh perlengkapan tamu
- Bersihkan debu lantai atau *carpet* dengan *vacuum cleaner*.
- Isi kembali termos dengan air es
- Periksa kembali seluruh bagian di kamar tersebut
- Apabila tamu berada didalam kamar, katakan kepada tamu bahwa pembersihan telah selesai dan kemudian mohon din dengan sopan.
- Tinggalkan kamar tersebut sambil menutup pintu pelan-pelan. Pastikan bahwa pintu sudah dalam keadaan terkunci.
- Mencatat semua perlengkapan *linen supplies* maupun *guest supplies* didalam *room boy control sheet* dan *room boy guest supplies control sheet*.