

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian *Housekeeping*

1. Pengertian *Housekeeping*

Menurut Rumekso (2004) *Housekeeping* hotel yaitu bagian yang bertugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel.

Menurut Agusnawar (2002) *Housekeeping* adalah bagian atau *Departement* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar Hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya.

2. Pembagian *Section Housekeeping*

Menurut Rumekso (2004) *Housekeeping Departement* dibagi menjadi beberapa seksi menurut area tugas masing-masing.

a. *Floor section (room section)*

Tugas pokok dari bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung seorang *Room attendant*.

b. *Houseman Section (Public Area Section)*

Tugas pokok dari seksi ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar tamu. Berikut yang menjadi tanggung jawab *Public Area Section*.

- *Lobby area*
- *Public toilet*
- *Restaurant*
- *Bar*
- *F&B outlet*
- *Meeting Room*
- *Ballroom*
- *Bussiness center*
- *Swimming pool*
- *Parking area*
- *In/out door garden*
- *Guest lift*
- *Back office*
- *Locker room*
- *Employee corridor*
- *Canteen*

Adapun seksi-seksi yang ada di *Public Area Section* sebagai berikut.

- *Houseman Subsection* yang mempunyai area tugas pembersihan *Lobby area, toilet, corridor* dan *selasar, employee area, food & baverage outlet*.
- *Garden Subsection* yang bertugas untuk mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel, baik yang ada di dalam maupun di luar gedung.
- *Sport and Recreation Subsection* yang mempunyai area tugas di semua

fasilitas *Sport* dan *fitness*.

c. *Linen Section* dan *Uniform section*

Bagian *Linen & Uniform* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk pengadaan dan penggantian linen untuk keperluan kamar, restoran, ruang pertemuan dan outlet lainnya di samping itu *linen section* juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap *uniform* (pakaian atau seragam) seluruh karyawan baik melayani penukaran *uniform* lama dengan yang bar.

Adapun tugas *Linen section* adalah :

1. Mengatur keluar masuknya *linen-linen* dari seluruh *department* yang telah digunakan.
2. Memilah-milah *linen* yang akan dicuci berdasarkan jenis, warna, serta tingkat kekotorannya agar dapat dicuci secara terpisah.
3. Mengirim *linen* yang kotor dari seluruh *department* ke *laundry* untuk di cuci.
4. Menerima *linen* bersih yang sudah di cuci oleh *Laundry*.
5. Menyimpan linen bersih di dalam rak berdasarkan jenis dan ukurannya.
6. Merawat serta memperbaiki linen yang rusak.

d. *Laundry & Dry Cleaning Section*

Laundry & Dry Cleaning Section adalah salah satu bagian di dalam *housekeeping* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya.

Cucian-cucian yang dikirim ke *Laundry & Dry Cleaning Section* dapat di bedakan menjadi dua bagian besar, yaitu *House laundry & Guest laundry*.

- **HOUSE LAUNDRY**

House laundry adalah segala macam cucian milik hotel yang terdiri dari :

- a. *Linnen supplies* yang digunakan oleh *Housekeeping (floor section)*, antara lain *sheet, pillow case, blanket, bed skirt, bed pad, bed cover, towel*.
- b. *Linnen supplies* yang digunakan *Food and Beverage*, seperti *table cloth, napkin, tray mat, apron, glass towel, kitchen towel*.
- c. *Uniform* milik seluruh karyawan hotel.

- **GUEST LAUNDRY**

Guest laundry adalah cucian yang berasal dari tamu, seperti :

- a. Tamu yang menginap di hotel (*in side guest*)
- b. Tamu yang menginap di hotel lain (*out side guest*)
- c. Para pelanggan, seperti para pengusaha, para pejabat instansi swasta atau instansi pemerintah dan lain-lain yang sering mencucikan pakaiannya, *bed cover, blanket* maupun *curtain* ke hotel karena mereka tidak memiliki mesin cuci yang memadai.

B. Kamar Hotel (*ROOM*)

1. Pengertian *Room*

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.

Rumekso (2004)

2. Kode-kode dalam kamar menurut Rumekso (2004) sebagai berikut:

- a. *O : Occupied*, kamar yang di tempati oleh tamu, kerana sudah terdaftar resmi di dalam hotel biasanya jumlah tamu yang menginap di dalam kamar. Bila satu kamar di tempati oleh lebih dari dua orang yang berarti melebihi kapasitas kamar, maka mereka akan di minta untuk menambah *extra bed*.
- b. *V : Vacant*, kamar dalam keadaan kosong, tidak ditempati oleh tamu, tetapi ready for sold (siap untuk di sewakan).
- c. *DD : Don't Disturb*, Kamar di sewa tamu dan tamu memasang DD sign di pegangan pintu luar. Tamu tidak mau kamarnya di ganggu, entah ia berada di dalam kamar ataupun di luar kamar.
- d. *DL : Double Locked*, Kamar yang di sewakan tamu biasanya di kunci dua kali dari dalam dengan begitu petugas kamar tidak dapat membuka dan masuk kedalam kamar tersebut.
- e. *CI : Check in*, Kamar baru saja di tempati atau tamu baru saja masuk dan menempati kamar.
- f. *CO : Check out*, Kamar baru saja di tinggalkan oleh tamu yang menyewa.

- g. *SO : Sleep out*, Menandakan kamar sudah di sewa tamu, tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut.
- h. *OO : Out of order*, Kamar tidak dapat di gunakan karena kamar mengalami kerusakan yang memperbaiki membutuhkan waktu yang belum di tentukan.
- i. *EA : Expected Arrival*, Kamar yang sudah di pesan oleh tamu dan tamu itu akan segera datang.
- j. *ED : Expected Departed*, Kamar yang akan segera ditinggalkan oleh tamu yang menempatinya setelah menyelesaikan pembayaran atas semua biaya selama tinggal di hotel.

3. Room Attendant

Petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan kamar-kamar tamu agar tamu merasa nyaman dan betah ketika menginap di hotel.

Ada beberapa definisi mengenai *Room Attendant* menurut para ahli :

- a. *Room Attendant* adalah petugas *Floor Section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Rumekso 2005)
- b. *Room Attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Agusnawar 2002).

4. Tugas dan Tanggung jawab Room Attendant

Baik buruk kamar hotel tergantung dari kualitas *Room Attendant* hotel tersebut. Untuk itu seorang *Room Attendant* harus memenuhi persyaratan dan kriteria khusus serta harus mentaati peraturan yang berlaku.

Menurut Rumekso (2004), Tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* adalah sebagai berikut:

- Mengelola kamar yang menjadi tanggung Baik buruknya kamar sangat tergantung pada *Room Attendant*, baik yang berhubungan dengan ketelitian, kerajinan, maupun kualitas. *Room Attendant* yang rajin, teliti dan terampil dalam bekerja akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, dan nyaman.
- Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari.
- Melakukan kerjasama dengan seksi lain dalam satu departemen, misalnya dengan *linen section* (dalam penukaran *linen supplies*), dengan *laundry section* untuk penanganan cucian, dengan *Houseman Section* untuk membersihkan sampah-sampah di *Room Attendant Trolley* serta penggantian tanaman yang ada di dalam kamar – kamar tamu.
- Melaksanakan perintah atasan, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari – hari maupun *extra job*, atau tugas – tugas tambahan untuk perawatan kamar, serta tugas – tugas yang berkaitan dengan persiapan kedatangan tamu.

- Mengelola kamar – kamar yang menjadi tanggung jawabnya, melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap. Melaksanakan perintah atasan, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari – hari maupun job, atau tugas – tugas tambahan untuk perawatan kamar, serta tugas – tugas yang terkait dengan persiapan kedatangan tamu hotel.

Sedangkan menurut Chair (2017), Tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* adalah sebagai berikut:

- Bertanggung jawab terhadap operasional sehari – hari serta melakukan penyelesaian masalah yang terjadi di kamar tamu dan koridor.
- Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas – tugas yang harus dijalankan oleh karyawan di *Floor section* serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan sesuai dengan standar yang ditentukan.
- Menyusun jadwal kerja yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang berpengaruh pada *Occupancy* (tingkat huni kamar)
- Membuat laporan dan data-data kondisi kamar tamu dan koridor untuk program perawatan atau perbaikan serta menyerahkan laporan kepada *executive housekeeper* atau *assistant*.
- Melakukan pemeriksaan atau inspeksi area secara rutin untuk meyakinkan kualitas pemeliharaan kebersihan kamar tamu terjaga baik sesuai dengan standard yang ditentukan.

Menurut Agusnawar (2002), Tugas dan tanggung jawab *Room Attendant* adalah sebagai berikut:

- Menyiapkan dan membersihkan kamar tamu dan sarana lainnya.
- Pengadaan dan penyediaan linen, yang meliputi pembersihan linen yang dipakai oleh hotel, memelihara, dan merawat keadaan linen.
- Memberikan layanan tambahan yang meliputi: Perbaikan peralatan yang rusak, pelayanan *laundry*, dekorasi, serta melayani bagian kehilangan dan penemuan barang tamu (*lost and found*)