

**Pengembangan Prosedur Operasional Standar (POS) *Room Attendant*
Pada Mata Kuliah Tata Graha, Program Studi Perhotelan DIII
di Universitas Pendidikan Ganesha**

**Oleh
Ni Made Ary Widiastini
Nyoman Dini Andiani**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan prosedur operasional standar yang dapat diterapkan pada mata kuliah Tata Graha pada Program Studi Perhotelan Diploma III, untuk sub mata kuliah *room attendant*. Tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi di hotel, khususnya pada departemen tata graha (*housekeeping*) menyebabkan lulusan harus memahami standar kerja atau prosedur operasional standar hotel yang selalu mengalami perubahan dari waktu ke waktu demi menciptakan kualitas produk dan layanan hotel. Pada kesempatan ini peneliti melakukan penelitian pada hotel yang berada pada manajemen *starwood* yang berlokasi di kawasan pariwisata Nusa Dua. Berdasarkan observasi dan wawancara diperoleh dua puluh standar yang dapat diadopsi untuk digunakan sebagai acuan dalam proses belajar mengajar. Adapun prosedur operasional standar untuk petugas kamar (*room attendant*) yang dimaksud adalah *grooming, report to manager, answer telephone, assignments, cleaning supplies caddie, entering guest room, guest in room, room cleaning order, check out room, clean floor, making bed, clean toilet, clean shower wall, amenities, clean furniture, vacuum room, leave room, return cleaning supplies, turn in keys, end of shift*.

Kata kunci : prosedur operasional standar, housekeeping, room attendant.

**Development of Standard Operating Procedures (POS) of Room Attendant, on
housekeeping lesson, DIII Hotel Hospitality Program,
Universitas Pendidikan Ganesha**

Abstract

This study aims to develop standard operational procedures applicable to the course of housekeeping's lesson in Diploma III Hospitality Studies Program, specially about room attendant. The increasingly high demand for jobs in hotels, particularly in housekeeping departments, has meant that graduates must understand the standard of work or standard hotel operating procedures that are constantly increasing the quality and service of hotels. On this occasion researchers conducted research on hotels that are on starwood management in Nusa Dua tourism area. Based on observations and interviews there are twenty standard operational procedure that can be adopted to be used as a reference in the learning process i.e *grooming, report to manager, answer telephone, assignments, cleaning supplies caddie, entering guest room, guest in room, room cleaning order, check out room, clean floor, making bed, clean toilet, clean shower wall, amenities, clean furniture, vacuum room, leave room, return cleaning supplies, turn in keys, end of shift*.

Key words : standard operational procedure, housekeeping, room attendant.

Pendahuluan

Prosedur Operasional Standar (POS) adalah sebuah rangkaian instruksi kerja yang disusun secara sistematis dan tertulis yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berfungsi untuk mengatur setiap individu yang terlibat dalam suatu organisasi atau kelompok kerja atau lembaga atau perusahaan. Instruksi kerja yang disusun selanjutnya dibakukan oleh suatu unit organisasi dengan tujuan semua pihak yang ada di dalam suatu organisasi tersebut mengikuti aturan kerja yang telah ditetapkan. Secara umum prosedur operasional standar berisikan proses penyelenggaraan administrasi organisasi, bagaimana dan kapan suatu hal harus dilakukan, dimana dan siapa yang wajib melakukannya. Dalam hal ini, prosedur operasional standar merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi tertentu. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Suzanne, John dan Norman (2005: 231-241) bahwa di dalam memainkan peran integral, manajemen harus menunjukkan kualitas kerja secara total yang dapat meningkatkan konsistensi output, efisiensi, dan tingkat belajar dari suatu proses. Diharapkan prosedur operasional standar dapat memberikan manfaat, yakni sebagai pedoman kerja suatu organisasi, meminimalisasi tingkat kesalahan dalam bekerja, semua pihak yang terlibat di dalam organisasi mampu mengetahui dan memahami beban kerja dan tanggungjawabnya masing-masing, meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas, dan mampu menciptakan ukuran standar kinerja.

Program Studi Diploma III Perhotelan, Universitas Pendidikan Ganesha merupakan salah satu program studi yang wajib memiliki prosedur operasional standar dalam melaksanakan perkuliahan, khususnya pada ke-

giatan praktek. Salah satu mata kuliah yang wajib memiliki prosedur operasional standar adalah Tata Graha. Mata kuliah tata graha adalah mata kuliah yang membahas ruang lingkup kerja yang dilakukan oleh petugas house keeping dalam hotel, floor section atau room section, linen dan laundry, florist dan gardener. Adapun hal spesifik yang harus diketahui dan dipahami oleh mahasiswa melalui mata kuliah Tata Graha meliputi pengenalan posisi house keeping dalam hotel serta bagian-bagiannya, struktur organisasi, pengenalan jenis lantai dan dinding, pengenalan cleaning equipment, pengenalan cleaning supplies, pengenalan serta praktik penyiapan kamar, pencatatan status kamar, linen, laundry, floris, gardener, serta manajemen tata graha. Salah satu prosedur operasional standar yang wajib dimiliki oleh setiap hotel maupun lembaga pendidikan perhotelan adalah standar dalam penyiapan kamar tamu yang dalam penerapannya dilakukan oleh petugas yang disebut dengan *room attendant*. Seorang *room attendant* senantiasa dituntut untuk mampu menyiapkan kamar yang bersih, menarik, dan memiliki nilai jual tinggi. Oleh sebab itu, setiap *room attendant* harus memahami prosedur penyiapan ruang kamar dengan baik agar mampu menghasilkan kamar yang memiliki nilai jual dan menguntungkan hotel.

Memahami beratnya beban pekerjaan seorang *room attendant*, maka seseorang yang mau bekerja pada bidang kerja Tata Graha/ Housekeeping di hotel harus memahami prosedur operasional standar yang ada di hotel, termasuk bagi mahasiswa yang ingin melaksanakan *on the job trainee* pada sebuah hotel. Tingginya tuntutan hotel, maka pada kesempatan ini dilakukan penelitian pengembangan prosedur operasional standar untuk mata kuliah Tata

Graha pada sub mata kuliah kamar (room).

Pembahasan Ruang Lingkup Kerja *Room Attendant* Pada Departemen *Housekeeping* di Hotel

Kamar sebagai produk utama hotel harus mampu disiapkan dengan baik oleh pihak *room attendant* sebagai bagian dari *housekeeping*. Secara umum terdapat empat kriteria kamar yang wajib diperhatikan oleh *room attendant* diantaranya (1) Cleanliness yang berarti kamar harus bersih dan hygiene sehingga tamu merasa sehat bila ada di kamar tersebut. Disamping kebersihan ruangan itu dijaga, perlu juga diperhatikan sirkulasi udara dan penyinaran matahari yang cukup dalam kamar sehingga tamu dapat merasa nyaman; (2) Comfortable, artinya kamar harus dapat membuat tamu yang menginap di hotel tersebut merasa nyaman. Keadaan kamar harus diperhatikan seperti tata letak meja, kursi, tempat tidur dan perlengkapan lainnya. Fasilitas-fasilitas ini diletakkan dengan baik dan nyaman mungkin, sehingga tamu yang menginap tidak kesulitan untuk lalu lalang di kamar; (3) Attractive, yakni kamar harus dapat membuat tamu menjadi tertarik untuk menginap. Dalam hal ini sangat perlu diperhatikan desain kamar, dalam hal ini desain kamar seharusnya sesuai dengan pangsa pasar hotel; (4) Safety, yang artinya kamar harus dapat membuat tamu yang menginap merasa aman. Perlu diperhatikan peralatan dan perlengkapan elektronik yang ada di dalam kamar, jangan sampai dapat membuat tamu celaka. Begitu pula dengan kamar mandi, jangan menggunakan lantai yang licin yang juga dapat membahayakan tamu yang menginap.

Ben Walker (2012) dalam laporannya tentang pentingnya peranan

housekeeping pada hotel menjelaskan posisi *housekeeping* sebagai berikut.

“To overlook the importance of housekeeping is a huge mistake since the rooms department generates the most profit for a hotel and the cleanliness and condition of bedrooms are the most important factors in customer satisfaction ratings. These facts have not gone unnoticed by budget and economy hotel brands – essentially bedroom-only products. It is encouraging that in this sector a few head housekeepers have successfully made the transition to general managers, and it is hoped that some of them will take the opportunity to migrate over to traditional full-service hotels”.

Dijelaskan bahwa mengabaikan peranan *housekeeping* dalam hotel merupakan hal yang salah, karena karena departemen kamar mampu menghasilkan keuntungan paling banyak untuk sebuah hotel. Untuk menciptakan keuntungan yang besar, petugas kamar (*room attendant*) harus memerhatikan kebersihan dan kondisi kamar tidur sehingga tercipta kepuasan pelanggan/tamu yang menginap. Bahkan apabila seorang *housekeeper* khususnya *room attendant* mampu bekerja dengan baik dan memberikan banyak keuntungan bagi hotel, mereka mampu mencapai posisi manajemen di hotel. Housekeeping sebagai bagian penting dalam hotel karena bertugas untuk menyiapkan ruangan hotel yang dapat dijual oleh pihak kantor depan (*front office*) maupun pemasaran (*sales*).

Petugas *housekeeping* khususnya yang menangani kamar (*room attendant*) wajib memerhatikan segala sesuatu yang harus dilakukan dalam

menyiapkan kamar yang bersih, rapi, aman, nyaman dan menarik. Schneider, Tucker & Scoviak-Lerner (1999) menyebutkan bahwa “*The housekeeping staff responsible for servicing the guest rooms must ensure that the correct level of amenities are replaced in rooms according to the required standards which include completing the servicing process within a specified time*”. Dalam hal ini dijelaskan bahwa petugas *housekeeping* khususnya *room attendant* memiliki tanggung jawab untuk melayani kamar tamu, serta harus memastikan bahwa fasilitas yang tersedia atau disiapkan dalam kamar sudah sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pihak manajemen hotel.

Room attendant sebagai petugas yang penting dalam menyiapkan produk utama hotel yakni kamar, sebagaimana pandangan Angela Knox, Chris Warhurst, Dennis Nickson dan Eli Dutton (2015) menjelaskan bahwa secara keseluruhan, keterampilan yang dibutuhkan petugas kamar (*room attendant*) lebih memperhatikan kepribadian, kesabaran terhadap jam kerja yang dibutuhkan, perhatian terhadap detail kamar dan kemampuan untuk bekerja keras. Meskipun untuk menjadi *room attendant* memerlukan pelatihan formal atau pendidikan yang relatif sedikit, pada kenyataannya rutinitas kerja lah yang mampu menjadikan mereka dapat bekerja dengan baik dan menjadi profesional. Hal tersebut disebabkan karena pekerjaan yang diambil secara rutin oleh *room attendant* berimplikasi pada kepekaan mereka terhadap hal-hal kecil yang seharusnya mendapatkan perhatian secara detail sehingga mampu menyiapkan kamar yang baik dan sesuai dengan harapan tamu yang menginap.

Praktiknya, semua petugas kamar (*room attendant*) harus mampu memastikan pada awal shift bahwa

mereka memiliki peralatan dan alat yang benar yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas sehari-hari mereka. Selain itu, semua kamar harus dibersihkan dengan cara yang aman dan cerdas sesuai standar hotel. Selanjutnya, setelah selesai membersihkan ruangan, petugas kamar harus memastikan bahwa status kamarnya telah diperbarui. Pembersihan ruangan kamar tamu secara umum dua kali dengan pembagian waktu kerja menjadi tiga shift kerja yang telah diatur oleh atasan mereka. Pada umumnya pembersihan kamar dilakukan pada pagi dan sore hari, sementara pada malam hari biasanya ditangani oleh supervisor yang ditunjuk oleh executive housekeeper untuk berkeliling mengecek kamar-kamar, seandainya ada tamu yang membutuhkan kamarnya untuk dibersihkan atau ditangani.

Pengembangan Prosedur Operasional Standar (POS) *Room Attendant* Pada Program Studi Perhotelan DIII

Prosedur operasional standar (POS) untuk *room attendant* yang telah dimiliki oleh Program Studi Perhotelan DIII dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Tugas: Membersihkan dan memelihara semua kamar dan area yang ditentukan, dan memberikan layanan pribadi untuk para tamu.
2. Keterampilan yang wajib dimiliki :
 - a) Mampu menggunakan peralatan kebersihan.
 - b) Mampu menggunakan bahan pembersih dan perlengkapannya.
 - c) Tahu cara membersihkan toilet dan urinals dengan benar.
 - d) Tahu bagaimana menyiapkan tempat tidur dengan benar.
3. Pengetahuan yang wajib dimiliki:
 - a) Kebersihan pribadi dan penampilan.
 - b) Organisasi hotel.
 - c) Tata letak hotel.

- d) Kebijakan dan prosedur hotel.
 - e) Membersihkan sesuai prosedur dan teknik.
4. Urutan kerja.
- a) Set-up kamar.
 - b) Penggunaan bahan kimia.
5. Tugas dan tanggungjawab:
- a) Bertanggung jawab atas kebersihan dan perawatan semua ruangan dan area yang ditugaskan.
 - b) Menerima kunci kamar dan instruksi dari supervisor sebelum mulai bekerja dan mengembalikan kunci setelah shift berakhir.
 - c) Pada pagi hari, cek hunian kamar di bagiannya dan laporkan ke supervisor.
 - d) Menerima peralatan, perlengkapan pembersih dan linen dari floor supervisor.
 - e) Cek persediaan tamu dan kondisi kamar.
 - f) Laporkan barang yang hilang atau rusak yang ditemukan di kamar atau tempatkan secara langsung ke supervisor.
 - g) Siapkan kereta anak laki-laki dengan persediaan sebelum membersihkan dan membuat kamar setiap hari.
 - h) Melaporkan dan menyerahkan artikel yang hilang dan ditemukan kepada supervisor.
 - i) Membersihkan dan membuat kamar sesuai instruksi dan menetapkan standar.
 - Bangun tempat tidur - ganti spreid dan sarung bantal dan jika perlu juga ganti selimut dan bed cover.
 - Bersihkan lantai dengan penyapu karpet atau vakum.
 - Asbak debu dan pembersih sampah dan sampah.
 - Ganti handuk dan pasang persediaan seperti korek api, stasioner, tisu wajah, kertas toilet, dan sabun.
 - Isi gelas air isi ulang dengan air es.
 - Pintu lemari bersih, dinding, plafon, grill AC, cermin, jendela, rak, dan kertas.
 - Kamar mandi bersih: dinding, bak mandi, wastafel, cermin, counter, urinal, mangkuk toilet, dan lantai.
 - Ganti handuk dan sabun isi ulang.
 - j) Cek dengan Supervisor untuk melihat apakah ada persyaratan khusus.
 - k) Memberikan perhatian khusus pada ruangan VIP.
 - l) Siapkan tempat tidur tambahan dan ikuti permintaan khusus dari tamu seperti handuk ekstra, sabun, korek api dll.
 - m) Menjaga kebersihan di area tamu dan servis.
 - n) Melaporkan adanya orang yang mencurigakan di hotel kepada supervisor.
 - o) Melengkapi laporan tugas anak laki-laki setiap hari dan melaporkan persediaan dan konsumsi linen.
 - p) Memastikan jadwal mingguan untuk pekerjaan pembersihan khusus dilakukan dengan benar.
 - q) Melaporkan masalah atau persyaratan untuk tamu atau area lain kepada supervisor yang meneruskan informasi ke shift berikutnya.

Pengembangan Prosedur Operasional Standar (POS) *Room Attendant* Pada Program Studi Perhotelan DIII, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada salah satu starwood hotel di Nusa Dua dapat dipaparkan sebagai berikut.

No	Aspek	Tujuan	Prosedur
1	Grooming	Mematuhi standar perawatan yang dibutuhkan	<p>a. Staf harus mengikuti kebiasaan perawatan dan kebersihan setiap hari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mandi - Sikat gigi. - Napas segar. - Gunakan deodoran. - Cukur bersih - Jangan gunakan parfum kuat. - Gunakan pakaian dan kaus kaki yang baru telah dicuci. - Tangan harus bersih - Tidak terlihat tato atau tindik. - Gunakan pakaian yang benar. - Tidak ada ponsel yang diizinkan saat bertugas. - Gunakan identitas diri di kerah, di sisi kiri, setiap saat. <p>b. Wanita</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kuku harus dijaga pendek atau dengan panjang sedang (hanya cat kuku berwarna netral). - Rambut harus dipangkas rapi dan rapi. (Ekstrim dalam gaya apapun tidak diizinkan). - Rambut pendek harus dijaga tetap bersih dari wajah. - Rambut panjang harus ditarik menjauh dari wajah, disarankan untuk di kepong. - Dekorasi rambut hanya akan digunakan untuk menjaga agar rambut tetap lepas dari wajah dan harus konservatif. - Warna rambut dengan warna natural saja. - Anting satu diperbolehkan di setiap telinga dengan ukuran yang kecil. - Tidak ada kalung, gelang atau gelang kaki yang terlihat. - Tidak lebih dari 2 cincin kecil per tangan, direkomendasikan dalam perak, emas atau platinum. - Make up hanya warna natural. - Sepatu sesuai dengan aturan, baik warna maupun tingginya. <p>c. Pria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rambut tidak boleh melebar di bawah kerah. - Kumis harus dicukur. - Tidak boleh berjenggot. - Tidak boleh menggunakan anting yang diizinkan - Tidak lebih dari 2 cincin kecil per tangan
2	Report to Manager	Melaporkan segala kegiatan dan tindakan kepada atasan	<p>a) Staf diwajibkan selalu hadir tepat waktu, apabila ada yang melanggar diberikan beberapa waktu untuk berubah.</p> <p>b) Staf wajib masuk melalui pintu masuk staf, tidak boleh melalui pintu masuk tamu.</p> <p>c) Apabila ada yang mengalami masalah kehadiran karena suatu dan lain hal, pimpinan harus diberitahu maksimal dua jam sebelum ada perubahan jadwal.</p> <p>d) Bagi karyawan yang sakit harus memberitahu pimpinan maksimal dua jam sebelum jam kerja dimulai.</p> <p>e) Keterlambatan tanpa ada informasi dikenakan tindak kedisiplinan</p> <p>f) Setiap karyawan harus melapor kepada pimpinan masing-masing untuk tugas yang telah dilaksanakan.</p> <p>g) Tugas harian harus selesai dalam waktu yang dibutuhkan.</p> <p>h) Tugas harian harus diserahkan sebelum pergi.</p>
3	Answer Telephone	Memahami cara berbicara kepada tamu dengan	<p>a) Semua panggilan harus segera dijawab</p> <p>b) Telepon akan dijawab dengan: " Good, thank you for calling Housekeeping, this is (name) how may I assist you? Jika telepon menunjukkan nama tamu ; ...how may I assist you Mr./ Ms. ...</p> <p>c) Selalu jawab dengan senyuman, bicaralah dengan jelas dan hindari kata-kata atau kalimat slang seperti: ya, lah dan ok. Lebih baik</p>

		baik, benar dan sesuai kebutuhan	<p>gunakan “certainly” and “it is my pleasure”.</p> <p>d) Usahakan untuk tidak membiarkan tamu menunggu terlalu lama, segera beri respon dan selalu katakan terima kasih karena tamu telah mau menunggu.</p> <p>e) Sebelum mentransfer pemanggil, beritahu tamu tentang transfer dan siapa anda mentransfernya. " It will be my pleasure to connect your call ".</p> <p>f) Mengambil dan mencatat informasi permintaan tamu, yang terdiri dari nama tamu, nomor kamar atau ekstensi, permintaan atau item, waktu yang diminta, tanggal, waktu memulai telepon, komentar, dan waktu selesai</p> <p>g) Ulangi semua informasi kembali ke tamu untuk verifikasi.</p> <p>h) Setelah menerima permintaan tamu, berikan waktu pengiriman kepada tamu.</p>
4	Assignments	Agar semua staf tahu tugas dan tanggung jawabnya masing-masing	<p>a) Semua Room Attendants memiliki tugas kamar. Sebelum naik ke lantai, pergilah ke kantor Housekeeping untuk mengambil daftar lembar tugas; nama tamu, nomor kamar dan status kamar.</p> <p>b) Kaji ulang ulasan dan catatan pada lembar tugas informasi tambahan yang diberikan oleh koordinator, supervisor atau pimpinan anda.</p> <p>c) Jangan pernah meninggalkan atau menghilangkan lembaran tugas karena berisi informasi pribadi tamu.</p> <p>d) Melaporkan item pesanan pekerjaan apapun pada lembar tugas.</p> <p>e) Jumlah kamar yang terdaftar dan penugasan wilayah akan bervariasi.</p> <p>f) Jika terjadi perubahan status, catatlah perubahan pada lembar kerja Anda.</p> <p>g) Bila semua tugas telah dilakukan, kembalikan lembar tugas kepada pimpinan.</p>
5	Cleaning Supply Caddie	Tersedianya kebutuhan pembersih setiap saat sesuai dengan kebutuhan	<p>a) Pastikan persediaan bahan pembersih tersedia dalam jumlah yang dibutuhkan setiap saat.</p> <p>b) Pastikan botol untuk yang diisi dengan bahan pembersih berfungsi dengan baik</p> <p>c) Bahan kimia yang perlu disiapkan, yakni window cleaner, all-purpose disinfectant, room deodorizer, toilet bowl cleaner and disinfectant (non-corrosive).</p> <p>d) Alat pembersih yang dibutuhkan yakni sponge, floor cloth, toilet brush, pair of rubber gloves, clean rags/clothes, dan floor sweeper.</p> <p>e) Perlu pelatihan penggunaan bahan kimia agar mampu menggunakan dengan tepat dan cermat.</p>
6	Entering Guest Room	Setiap staff tahu cara masuk ke ruangan kamar tamu dengan baik dan sopan, tanpa menimbulkan masalah atau mengganggu tamu	<p>a) Setiap room attendant harus mengetahui nama tamu terlebih dahulu sebelum membunyikan bel.</p> <p>b) Room attendant berdiri di depan pintu kamar tamu.</p> <p>c) Bunyikan bel dengan 3 kali dan beri waktu untuk bel yang kedua di antara dering bel.</p> <p>d) Jika ada tamu, room attendant harus menyapa tamu dengan nama dan mengenalkan dirinya dan menjelaskan apa yang akan dia lakukan</p> <p>e) Jika tidak ada jawaban dan tidak ada tamu, room attendant membuka pintu perlahan dan memasuki ruangan.</p>
7	Guest in	Petugas	a) Saat memasuki kamar tamu, tanyakan apakah mereka ingin Anda

	room	memahami cara bersikap ketika tamu ada di dalam kamarnya.	<p>kembali nanti.</p> <p>b) Jika tamu menolak layanan, tawarkan kepada tamu, yakni handuk segar, fasilitas kamar mandi, dan guest supplies lainnya.</p> <p>c) Saat tamu menyarankan agar Anda masuk dan membersihkan ruangnya, ikuti prosedur ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beritahu supervisor bahwa anda berada pada ruangan yang ada tamu di dalamnya. - Biarkan pintu tetap dalam keadaan terbuka. - Bila telah selesai bekerja dan meninggalkan ruangan, informasikan kembali supervisor. - Prosedur tersebut bertujuan untuk melindungi room attendant, jadi wajib dilakukan dengan baik dan benar. <p>d. Jangan pernah mengizinkan karyawan atau teman lain masuk ke ruangan kecuali diberi wewenang oleh floor supervisor. Semua tamu disambut dengan salam dan senyum. Perhatikan kontak mata dan postur tubuh saat berinteraksi dengan tamu.</p>
8	Room Cleaning Order	Membersihkan ruangan kamar sesuai dengan kebutuhan dan prosedur	<p>a) Pastikan kamar dibersihkan berdasarkan prioritas kategori.</p> <p>b) Periksa lembar tugas dan mulai dalam urutan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Check-out Rooms - Early Service Request rooms - V.I.P rooms - Occupied Stay-Over rooms
9	Check out room	Memastikan barang tamu yang kemungkinan tertinggal; sebelum tamu check out	<p>a. Pastikan semua kamar diperiksa pada saat check-out:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hidupkan semua lampu dan buka semua laci. - Pastikan semua lampu berfungsi dengan baik. - Pastikan semua laci terbuka dengan mudah dan kosong - Hidupkan televisi dan radio dan periksa apakah sudah sesuai, lalu matikan. - Periksa perabotan dan / atau peralatan yang hilang dan laporkan barang yang hilang ke housekeeping segera. Periksa perbaikan yang diperlukan dan laporkan ke floor supervisor atau catat lembar tugas. <p>b. Segera bawa barang lost and found ke office housekeeping, jangan menunggu sampai jam kerja berakhir.</p> <p>c. Mohon sampaikan semua permintaan perawatan kepada koordinator housekeeping.</p>
10	Clean Floor	Menjaga keadaan lantai tetap bersih sepanjang waktu	<p>a) Pastikan lantai bebas dari kotoran, debu, rambut, jejak kaki, bekas goresan, dan noda.</p> <p>b) Sapu kotoran dan debu, perhatikan sudut dan belakang toilet..</p> <p>c) Gunakan lap basah jika terdapat benda lengket untuk mengambil bulu.</p> <p>d) Lap jika ada bekas goresan.</p> <p>e) Area kamar mandi seluruh di bersihkan atau vakum sebelum mengepel lantai.</p> <p>f) Setelah dikeringkan, periksa kembali kebersihannya, perhatikan secara khusus terutama jika terdapat rambut.</p>
11	Making Bed	Menyiapkan tempat tidur yang bersih, rapi menarik dan	<p>a) Bawa barang bawaan tamu ke tempat tidur dan letakkan di bangku sebelum mengambil linen.</p> <p>b) Strip bed dari linen kotor.</p> <p>c) Pastikan semua linen segar bersih, kencang, dan bebas dari robekan, dan noda.</p> <p>d) Bila linen rusak, jangan meletakkannya melalui tempat linen, tapi sisihkan agar tidak tercampur dengan linen yang bagus.</p> <p>e) Ambil selimut dan bantal dan letakkan di kursi/bangku, bukan di lantai.</p>

		sesuai dengan standar hotel	<p>f) Pastikan tidak ada label linen yang ditampilkan.</p> <p>g) Pastikan tempat tidur dan kasur sejajar dengan benar.</p> <p>h) Periksa apakah alas kasur bersih dan letakkan sesuai dengan arah, atas di bagian kepala.</p> <p>i) Pilih ukuran sheet yang sesuai untuk tempat tidur dan buka di atas tempat tidur.</p> <p>j) Pastikan semua sisi sama-sama seimbang.</p> <p>k) Memastikan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Semua tempat tidur memiliki 4 bantal dalam ukuran yang benar, sesuai dengan ukuran tempat tidur. - Semua bantal yang terbuat dari bulu angsa di bawah, kecuali jika diminta. - Pastikan semua ukuran bantal sama. - Posisikan bantal sesuai dengan standar. - Pastikan semua tempat tidur memiliki bottom sheet, top sheet dan duvet cover. <p>l) Pastikan tempat tidur telah disesuaikan standar yang ditentukan.</p> <p>m) Setelah menyiapkan tempat tidur, lipat pakaian yang ada di tempat tidur dan letakkan di bangku tempat tidur, barang lainnya yang ada di tempat tidur, letakkan dengan rapi di ruangan di tempat yang sesuai, tapi pastikan itu mudah terlihat untuk tamu. Metode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarik bed terlebih dahulu untuk memudahkan pengerjaannya. - Ambillah kertas – kertas bekas ataupun hanger bekas yang dipakai tamu dan taruhlah di tempat yang sudah ditentukan. - Lepaskanlah lena – lena/ sheet yang kotor mulai dari pillow case, top sheet, blanket, dan sheet yang lain dan letakkan secara terpisah. - Periksalah apabila ada lena yang terkena noda atau rusak. Len a ini harus dipisahkan dan langsung diserahkan kepada petugas linen. - Angkatlah lena – lena yang kotor dan masukkanlah ke dalam kantong lena kotor pada trolley cart. Ambillah lena – lena yang bersih sesuai kebutuhan kamar tersebut. - Periksalah roda bed jika menggunakan roda, balikkalah matressnya(lihat kondisinya) dan rapikan posisinya. Rapikan bed pad, bed skirt serta lihatlah kalau ada barang – barang tamu yang tertinggal. - Tebarkanlah sheet pertama samapi seluruhnya membungkus matress. Lipatlah tengah sheet tepat pada bagian tengah bed. - Tebarkanlah sheet kedua dengan posisi jahitan menghadap ke atas. Lipatan tengah pas di tengah – tengah bed/matress, tepian sheet bagian atas tepat di pinggir matress. - Tebarkanlah blanket dengan tepian atas turun lebih kurang 40 cm atau selebar pillow. - Tebarkanlah top sheet hingga menutup blanket dengan tepian atas lebih kurang 1 jengkal (lebih kurang 15 cm di atas blanket) dan kemudian lipatlah masuk ke dalam blanket. - Selanjutnya lipatlah sisa sheet kedua kebawah hingga menutup blanket dan sheet ketiga. Rapikan kan kencangkan. - Masukkan sheet, sisi kanan dan kiri bed dan kemudian bagian bawah, kebawah matress. Ujung kanan dan kirii bagian bawah dibuat sudut 45° atau 90°. - Pasanglah pillow case dan letakkanlah pillow case di bagian atas dengan lubang pillow case berada ditengah bila jumlahnya dua hingga kelihatan rapi. - Tutup bed cover dan rapikan. - Dorong dan kembalikanlah bed ke posisi semula. Aturlah posisi bed agar harmonis dengan sekitarnya.
--	--	-----------------------------	--

			<p>n) Pasang pillow case dengan tahapan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambillah pillow case, bukalah lipatannya dan letakkan dulu di atas bed. - Ambillah pillow, lipatlah salah satu ujungnya menjadi dua bagian. - Ambillah pillow case dan masukkan pillow yang masih terlipat tadi hingga sampai ujung pillow case dan lepaskan pillow tersebut. Rapikan kedua ujungnya. - Tariklah tangan yang ikut masuk ke dalam pillow case sambil merapikan sudut dan sisi pillow yang tertinggal. - Pegang kedua ujung pillow case tersebut, goyang – goyangkan, hentak – hentakkan untuk memposisikan pillow case tersebut dengan benar. Lipatlah kedalam salah satu sisi dan rapikanlah. - Masukkan pula sisi yang lainnya ke dalam pillow case, rapikan dan peganglah ujungnya, angkat, rapikan dan letakkan di atas bed. <p>o) Pasang duvet dengan cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasang sarung duvet (duvet case) pada duvet - Tebarkanlah duvet pada bed - Aturilah bagian bawah agar sesuai dengan bed. - Tariklah ke atas, aturlah bagian atas agar sesuai dengan bed dan rapikan tepi-tepinya
12	Clean toilet	Memastikan toilet selalu dalam keadaan bersih	<p>a) Gunakan sikat WC atau pembersih semua kebutuhan</p> <p>b) Pastikan toilet bersih dari rambut, sampah, limbah, debu, noda, dan bau.</p> <p>c) Semprotkan pembersih di bawah toilet bowl dan diamkan beberapa menit. Bersihkan permukaan toilet bowl pada bagian pinggirannya, tempat duduknya, engsel, semua porselen.</p> <p>d) Berawal dari pinggirannya, gosok bagian dalam toilet, berhati-hatilah untuk tidak menyiram bahan kimia apapun pada diri Anda atau di mata Anda.</p> <p>e) Lap semua perangkat keras.</p> <p>f) Bersihkan dan keringkan bagian luar toilet dengan seksama.</p> <p>g) Siram sampai air dalam toilet bowl sampai bersih dan untuk memastikan fungsinya dapat berfungsi dengan baik.</p> <p>h) Pastikan toilet bekerja dengan benar.</p> <p>i) Laporkan malfungsi apapun ke Housekeeping Office.</p> <p>j) CATATAN: Jangan gunakan pembersih toilet bowl pada permukaan lainnya.</p>
13	Clean shower wall	Menjaga dinding kamar mandi tetap bersih	<p>a) Pastikan shower bebas dari rambut, puing-puing, sampah, debu, noda, bau, jamur dan goresan.</p> <p>b) Gunakan semua pembersih, spons dan squeegee untuk membersihkan dinding dan pintu kaca. Mulailah dari atas dan turunkan ke bawah.</p> <p>c) Bersihkan dinding marmer dengan kain lembab dan pastikan itu bebas dari noda.</p> <p>d) Saat membersihkan, perhatikan sudut dan tepinya.</p> <p>e) Bersihkan kepala shower dan sabun.</p> <p>f) Bilas shower dengan air panas.</p> <p>g) Matikan kenop shower.</p> <p>h) Gunakan kain kering dan bersih untuk mengkilapkan krom dan semua perlengkapan.</p> <p>i) Pastikan dinding shower, lantai dan pintu dalam kondisi kering.</p> <p>j) Beritahu supervisor tentang jamur atau goresan apa pun.</p>
14	Amenities	Menjaga stok perlengkapan	<p>a) Atur fasilitas perlengkapan (amenities) dan tempatkan sesuai petunjuk properti.</p> <p>b) Kembalikan persediaan dengan pengaturan standar.</p> <p>c) Pastikan untuk mengganti yang lama dengan yang baru..</p>

		kamar sesuai dengan jumlah yang ditentukan dan standar	<ul style="list-style-type: none"> d) Atur tata letak agar terlihat rapi, menarik dan memberikan kemudahan kepada tamu untuk mempergunakannya. e) Untuk kamar check-out pastikan semua fasilitas diganti, seperti envelopes, stationery paper, desk stationary, postcard, notepads, laundry/ dry cleaning bag, laundry slip, shoe bag, boxed soap, pleaded soap, shampoo, conditioner, bath gel, body lotion, loofah sponge, shower cap, toothbrush kit, emery board, cotton pads, q-tips f) CATATAN: Lihat lampiran untuk penempatan yang mampu memberikan kemudahan.
15	Clean Furniture	Menjaga furniture di ruangan kamar tamu tetap bersih dan berada pada tempat yang sesuai dengan standar hotel	<ul style="list-style-type: none"> a) Pastikan furnitur dalam keadaan baik. b) Pastikan furnitur bebas dari: debu, kotoran, sidik jari, noda, bercak. c) Gunakan kain untuk membersihkan debu, apabila diperlukan tambahkan pembersih khusus untuk membersihkan semua perabotan: armoire/lemari, nightstands, headboard, coffee table, desk, chairs and sofas, wooden legs/arms d) Lap, keringkan dan buat menjadi mengkilap. e) Untuk ruang check-out, buka semua laci dan keluarkan barang yang ditinggalkan tamu, cek barang kemungkinan terdapat barang lost and found. Bersihkan debu hingga ke bagian dalam. f) Gunakan sapu bulu untuk rak dalam dan semua tempat tinggi. g) Pastikan dinding tempat tidur dan tempat sandaran kepala bebas dari debu. h) Laporkan perabot yang rusak atau perlu diperbaiki ke koordinator housekeeping. i) Pastikan posisi furnitur berada ada tempat yang sesuai dengan standar hotel.
16	Vacuum Room	Menjaga ruangan tetap bersih dan bebas dari debu	<ul style="list-style-type: none"> a) Pastikan semua area termasuk lemari disedot setiap hari. b) Pastikan karpet bebas dari debu, kotoran, noda. c) Mulai di sudut terjauh dari pintu masuk dan jalan keluar dari ruangan (hindari berlari di atas kabel vakum). d) Pindahkan perabot kecil dan vakum di bawah masing-masing. e) CATATAN: Jangan sekali-kali menarik kabel dari dinding kecuali dengan menahan penyumbat pada soket/stop kontak.
17	Leave room	Memastikan ruangan dalam keadaan sempurna sebelum ditinggalkan	<ul style="list-style-type: none"> a) Berjalanlah keliling ruangan kamar dan periksa kembali. b) Pastikan ruangan itu memiliki tampilan rapi dan semua perlengkapan pembersih tidak ada di ruangan. c) Tarik pintu tertutup rapat, dan pastikan pintu terkunci. d) Perbarui status kamar menjadi kamar yang bersih (VC atau OC)
18	Return cleaning supplies	Menjaga persediaan pembersih selalu tersedia sesuai kebutuhan setiap saat	<ul style="list-style-type: none"> a) Kembalikan semua tas penyimpanan cleaning supplies ke housekeeping office. b) Pastikan semua kain kotor sudah dipisahkan dari linen yang bersih. c) Pastikan tempat sampah ditempatkan di tempat sampah yang tersedia dan sesuai aturan. d) Pastikan caddies dimasukkan kembali pada shift PM.
19	Turn in keys	Menjaga kunci berada di tempat yang	<ul style="list-style-type: none"> a) Kembalikan kunci ke housekeeping office setelah shift kerja berakhir. b) Tanda tangan sebagai bukti penyerahan kunci.

		aman pada saat tidak digunakan	
20	End of sift	Meninggalkan jam kerja dengan sikap yang baik dan berperilaku yang baik dan benar	<ul style="list-style-type: none"> a) Pastikan semua tugas selesai sebelum diperiksa dengan atasan untuk izin pergi. b) Kembalikan kunci master sebelum meninggalkan ruang kerja housekeeping (housekeeping office). c) Kembalikan pager ke housekeeping office dan tandatangan sebagai bukti penyetoran d) Ganti pakaian dan kembalikan seragam di bagian linen hotel. e) Keluar dari pintu masuk karyawan.

Sumber: olah data hotel starwood, 2017

Kesimpulan

Bagian *housekeeping* yang memiliki tugas untuk membersihkan kamar disebut *room attendant*. *Room attendant* memiliki tugas untuk memelihara kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Dalam hal ini *room attendant* wajib menciptakan suasana kamar yang menunjukkan kebersihan (*cleanliness*), kenyamanan (*comfortable*), menarik (*attractive*), dan keamanan (*safety*).

Prosedur operasional standar yang dapat diterapkan dalam proses

pembelajaran agar lulusan memahami standar kerja hotel yang semakin tinggi dalam menciptakan kamar yang memiliki nilai jual tinggi diantaranya *grooming, report to manager, answer telephone, assignments, cleaning supplies caddie, entering guest room, guest in room, room cleaning order, check out room, clean floor, making bed, clean toilet, clean shower wall, amenities, clean furniture, vacuum room, leave room, return cleaning supplies, turn in keys, end of shift*.

Daftar Pustaka

- Angela Knox, Chris Warhurst, Dennis Nickson dan Eli Dutton. 2015. *More Than A Feeling: Using Hotel Room Attendants To Improve Understanding Of Job Quality*. The International Journal of Human Resource Management. Vol. 26, No. 12, 1547–1567
- Ben Walker. 2012. *Housekeeping The Heart of Hotels*. HOSPITALITY. ISSUE 23.
- Schneider, M., Tucker. G., & Scoviak-Lerner, M. 1999. *The professional housekeeper (4thed.)*. New York, NY, USA: John Wiley.

- Suzanne De Treville, John Antonakis, dan Norman M. Edelson. 2005. *Can Standrad Operating Procedures be Motivating? Reconciling Process Variability Issues and Behavioural Outcomes*. Total Quality Management. Volume 16, Nomor 2, Pg. 231-241, March 2005. Routledge Taylor & Francis Group