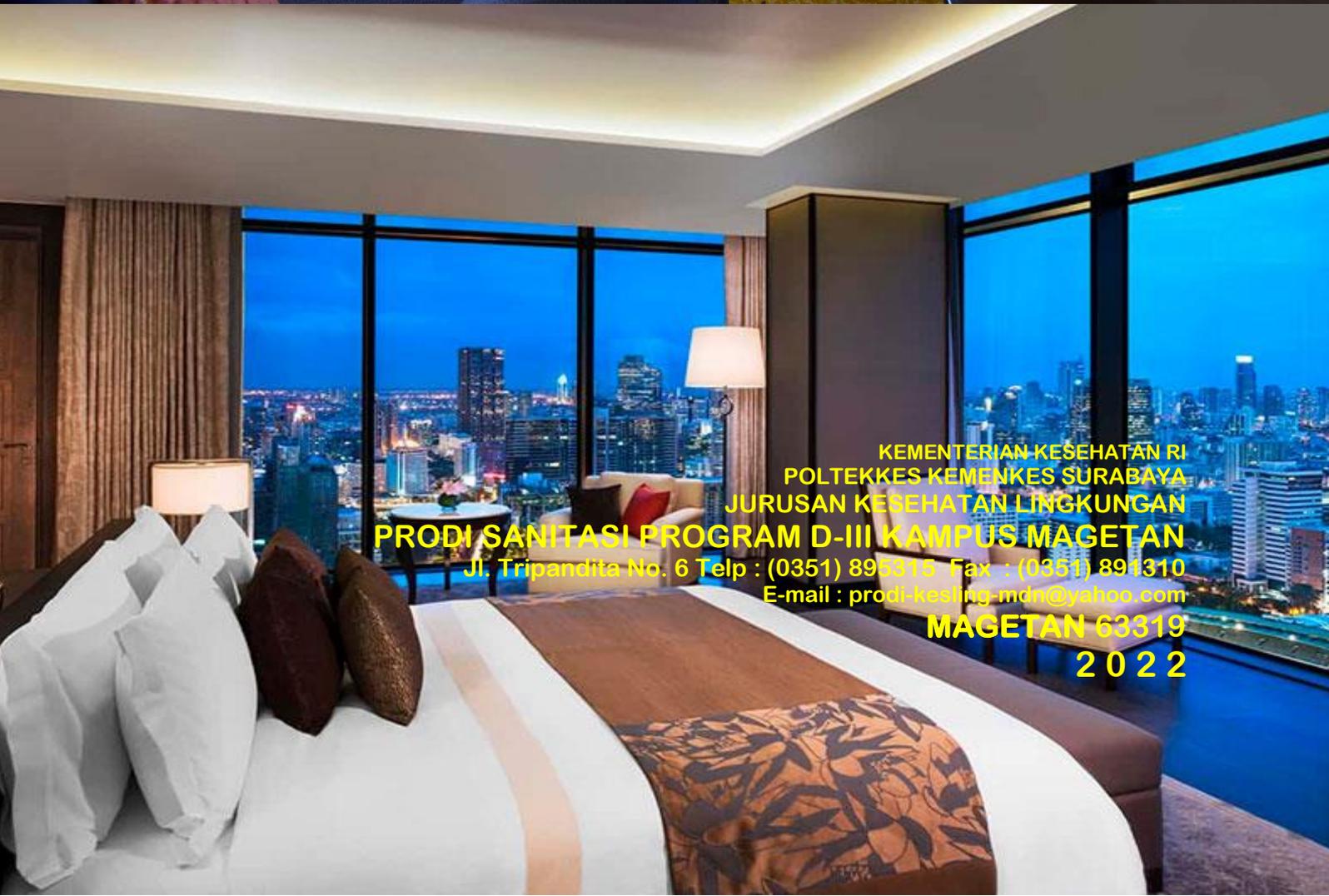




**DIKTAT KULIAH PENGEMBANGAN  
BAHAN PENGAJARAN MATA KULIAH  
TATA GRAHA  
Tahun Akademik 2022/2023**

# **TATA GRAHA HOTEL**

**Disusun oleh:  
H. Djoko Windu P. Irawan, SKM, MMKes  
NIP. 196412111988031002**



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
POLTEKKES KEMENKES SURABAYA  
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN  
PRODI SANITASI PROGRAM D-III KAMPUS MAGETAN  
Jl. Tripanidita No. 6 Telp : (0351) 895315 Fax : (0351) 891310  
E-mail : prodi-kesling.mdn@yahoo.com  
MAGETAN 63319  
2022**

DIKTAT KULIAH PENGEMBANGAN BAHAN PENGAJARAN  
MATA KULIAH  
**TATA GRAHA**

SEMESTER V - KELAS A & B  
PROGRAM STUDI SANITASI PROGRAM DIPLOMA III KAMPUS MAGETAN  
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN - POLTEKES KEMENKES SURABAYA  
TAHUN AKADEMIK 2022 / 2023

**BERDASAR**

KURIKULUM PRODI SANITASI PROGRAM D-III KAMPUS MAGETAN  
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN POLTEKES KEMENKES SURABAYA  
TAHUN 2018

# TATA GRAHA DI HOTEL



Disusun oleh:

**H. Djoko Windu P. Irawan, SKM, MMKes**  
**NIP. 196412111988031002**

KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
POLTEKES KEMENKES SURABAYA  
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN  
**PRODI SANITASI PROGRAM D-III KAMPUS MAGETAN**

Jl. Tripandita No. 6 Telp : (0351) 895315 Fax : (0351) 891310

E-mail : [prodi-kesling-mdn@yahoo.com](mailto:prodi-kesling-mdn@yahoo.com)

**MAGETAN 63319**

**2022**

## KATA PENGANTAR

Mata Kuliah Tata Graha merupakan salah satu Mata Kuliah yang telah ditetapkan dalam Kurikulum Prodi Sanitasi Program D-III Kampus Magetan Jurusan Kesehatan Lingkungan Poltekkes Kemenkes Surabaya Tahun 2018

Agar mahasiswa memperoleh kemampuan dan ketrampilan sesuai yang telah ditentukan dalam kurikulum tersebut, maka kami selaku Dosen Mata Kuliah Tata Graha merasa perlu untuk menyusun dan mengembangkan Bahan Pengajaran berupa Diktat Kuliah Pengembangan Bahan Pengajaran yaitu bahan ajar untuk suatu mata kuliah yang ditulis dan disusun oleh pengajar mata kuliah, mengikuti kaidah tulisan ilmiah dan disebarluaskan kepada peserta kuliah (mahasiswa) yang memuat sejumlah pengetahuan dan ketrampilan yang harus dimiliki oleh mahasiswa.

Diktat ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pegangan bagi Mahasiswa Prodi Sanitasi Program D-III Kampus Magetan. Namun demikian walaupun sudah ada diktat kuliah pengembangan bahan pengajaran ini diharapkan para mahasiswa untuk tetap membaca literatur lain sebagai bahan pengayaan dan pengembangan pengetahuan. Selain itu Diktat Kuliah ini juga dapat digunakan oleh pihak lain sebagai bahan tambahan dalam memperkaya pengetahuan.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak drg. Bambang Hadi Sugito, M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Surabaya.
2. Bapak Ferry Kriswandana, SST, MT selaku Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan Poltekkes Kemenkes Surabaya.
3. Bapak Benny Suyanto, SPd, M.Si selaku Ketua Prodi Sanitasi Program D-III Kampus Magetan
4. Teman-teman sejawat yang telah memberikan motivasi sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Diktat Kuliah Pengembangan Bahan Pengajaran Mata Kuliah Sanitasi Rumah Sakit ini.

Kami menyadari bahwa diktat kuliah yang telah tersusun ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kami sangat mengharapkan saran-saran untuk penyempurnaan.

Magetan, 4 Agustus 2022

P e n u l i s

**DAFTAR ISI**

		Halaman
SAMPUL .....		i
KATA PENGANTAR .....		iii
DAFTAR ISI .....		iv
<b>BAB I</b>	<b>AKOMODASI PERHOTELAN</b>	
A.	Latar Belakang .....	1
B.	Pengertian Tata Graha (Housekeeping) .....	2
C.	Tugas Dan Tanggung Jawab Housekeeping .....	3
D.	Ruang Lingkup Housekeeping .....	4
E.	Sasaran Housekeeping .....	5
F.	Seksi-Seksi Dalam Housekeeping .....	5
<b>BAB II</b>	<b>JOB DESKRIPSI TATA GRAHA (HOUSEKEEPING)</b> .....	7
A.	Executive Housekeeping .....	7
B.	Assistant Executive Housekeeping .....	9
C.	Office Boy .....	11
D.	Gardener .....	12
E.	House Man .....	13
F.	Room Boy .....	15
G.	Linen / Uniform Attendant .....	16
H.	Linen / Uniform Staff And Order Taker .....	17
I.	Housekeeping Supervisor .....	19
J.	Roomboy Supervisor .....	21
K.	Houseman Supervisor .....	22
<b>BAB III</b>	<b>H O T E L</b>	24
A.	Pengertian Hotel .....	24
B.	Karakteristik Hotel .....	26
C.	Jenis Hotel .....	26
D.	Segi Jumlah Kamar Hotel .....	27
E.	Klasifikasi Hotel .....	27
<b>BAB IV</b>	<b>PERSYARATAN KESEHATAN LINGKUNGAN DAN BANGUNAN HOTEL</b> .....	28
A.	Sanitasi Perhotelan .....	28
B.	Persyaratan Kesehatan Lingkungan Dan Bangunan Hotel .....	28
<b>BAB V</b>	<b>METODE PEMBERSIHAN</b> .....	34
A.	Metode Manual .....	34
B.	Metode Mesin .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		42

BIODATA PENYUSUN BUKU ..... 44

LAMPIRAN 1

PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL NON BINTANG BERDASAR PERATURAN  
MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 TENTANG STANDAR USAHA HOTEL

LAMPIRAN 2

PERMENKES NOMOR 80/Menkes/Per/II/1990 TENTANG PERSYARATAN  
KESEHATAN HOTEL

## **BAB I**

### **AKOMODASI PERHOTELAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Sektor pariwisata Indonesia dalam Pembangunan Nasional telah menjadi salah satu sektor industri yang sangat menunjang bagi pemerintah dalam meningkatkan devisa negara. Hal ini disebabkan karena sektor migas yang semakin terbatas keberadaannya, sehingga mendorong Indonesia untuk lebih menekankan pembangunan di bidang kepariwisataan sebagai salah satu sektor non-migas.

Dilihat dari lajunya pembangunan kepariwisataan di Indonesia, pemerintah telah membenahi diri dengan cara membangun dan melengkapi sarana prasarana pariwisata yang ada pada setiap daerah yang menjadi tempat tujuan wisata.

Tujuan pembangunan ini diadakan untuk meningkatkan penerimaan devisa, memperluas dan meratakan lapangan kerja serta meningkatkan kesejahteraan rakyat, baik yang menyangkut aspek pembangunan produk wisata maupun aspek pemasaran pariwisata yang ada dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang profesional dan handal. Pengertian tujuan tersebut menjelaskan bahwa keberadaan pariwisata di Indonesia tidak akan berjalan lancar apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang handal, profesional dan bertanggung jawab. Selain itu pembangunan kepariwisataan juga diarahkan untuk pengenalan dan pemasaran produk nasional. Beberapa komponen seperti industri jasa transportasi, jasa komunikasi, jasa usaha perjalanan wisata, jasa hiburan serta jasa pelayanan makanan dan minuman turut memegang peranan penting dalam menunjang kegiatan pariwisata.

Salah satu komponen lain yang tak kalah penting adalah industri jasa perhotelan. Industri jasa perhotelan melayani pengadaan tempat atau kamar untuk bermalam dan juga pengadaan makanan dan minuman.

Industri pariwisata hotel dan restoran serta usaha boga lainnya, semakin terus berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (Tangible Product) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (Intangible Product) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya.

Sebuah Hotel hendaknya memiliki standar tersendiri. yang ditekankan kepada setiap karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan khususnya aspek instangible produk sebagai salah satu jasa yang siap dinikmati, utamanya pada bagian dapur (kitchen) restoran hotel perihal kesehatan dan kebersihan (sanitasi, hygiene) dalam pengelolaan makanan.

Sanitasi menurut WHO (World Health Organisation) adalah “suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama pada hal-hal yang mempunyai efek merusak perkembangan fisik, kesehatan, dan kelangsungan hidup. Sedang hygiene adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari kesehatan. Hygiene erat hubungannya dengan perorangan, makanan dan minuman karena merupakan syarat untuk mencapai derajat kesehatan. Menurut SK Dirjen Pariwisata, sanitasi hygiene adalah meliputi perorangan, makanan dan minuman serta lingkungan, dan tujuan diadakannya usaha sanitasi dan hygiene adalah untuk mencegah timbulnya penyakit dan keracunan serta gangguan kesehatan lain sebagai akibat dari adanya interaksi faktor-faktor lingkungan hidup manusia.

Dengan adanya hotel maka setiap wisatawan asing ataupun domestik yang datang ke daerah tujuan wisata tidak perlu merasa khawatir mengenai tempat mereka akan menginap. Setiap hotel mempunyai bagian untuk menunjang jalannya operasional hotel supaya berjalan baik dan lancar, salah satunya Tata graha (Housekeeping), yang bertugas memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan seluruh ruang hotel.

## **B. PENGERTIAN TATA GRAHA (HOUSEKEEPING)**

Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah dan keeping (to keep) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Housekeeper adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara “rumah” (hotel).

Housekeeping atau tata graha berasal dari bahasa Inggris, yaitu house dan to keep yang berarti memelihara atau menjaga. Housekeeping juga dapat diartikan sebagai rumah tangga. Jadi housekeeping Department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (guest room), ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya.

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 atau Tata Graha adalah salah satu bagian atau department yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area – area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu Housekeeping department merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan / pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, lobby, terrace, corridors, lift / elevator, toilet umum, public space, locker's room, linen dan uniform rooms, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir.

Fungsi Housekeeping dalam hotel sangat penting demi kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar maka dengan demikian tata graha atau housekeeping harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Housekeeping memiliki areal tugas dan tanggung jawab yang dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan sehingga memberikan kepuasan paad tamu serta meningkatkan kemajuan hotel dengan menciptakan rasa nyaman, kebersihan, kerapian dan penataan kamar yang baik.

Mengingat tanggungjawab housekeeping sangat besar menyangkut kemajuan tamu maka petugas housekeeping dibagi kedalam kelompok-kelompok atau seksi-seksi agar pekerjaannya dapat berjalan dengan baik. Selain itu petugas housekeeping juga dituntut memiliki wawasan yang luas dan terampil serta professional dalam bekerja.

Pentingnya bagian housekeeping ini tampak pada tamu-tamu yang merasa puas dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar sehingga tamu akan betah untuk tinggal dihotel karena tamu merasa senang telah diperhatikan keperluannya. Oleh sebab itu tata grah atau housekeeping menjadi sorotan utama yang harus diperhatikan untuk menarik simpati para tamu.

### **C. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB HOUSEKEEPING**

Tugas dan Tanggunjawab Housekeeping saling berhubungan demi menciptakan kinerja yang baik sehingga semua pekerjaan dapat berjalan dengan lancer dan mencapai tujuan utama yaitu tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Tugas bagian tata graha atau Housekeeping:

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik nyaman, dan aman.
2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.

3. Memilih dan menentukan cleaning equipment dan cleaning material yang sesuai dengan kebutuhan.
4. Mengusahakan terbinanya kerja sama antar semua department yang ada di hotel.
5. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar.
6. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum hotel.

Tanggungjawab housekeeping antara lain meliputi:

1. Ruang tamu (guest room)
2. Gang (corridor)
3. Restoran dan Banguet (Restaurant dan Benguet hall)
4. Toilet umum
5. Ruang kantor
6. Toilet karyawan
7. Locker karyawan
8. Taman didalam dan diluar ruangan
9. Kolam renang
10. Ruang laundry
11. Kantor-kantor manajemen
12. Ruang lena dan ruang jahit
13. Halaman parkir

#### **D. RUANG LINGKUP HOUSEKEEPING**

Ruang Lingkup Housekeeping adalah semua bagian area yang berkaitan dengan housekeeping yang berhubungan dengan kerapian dan kebersihan dan kerapian meliputi:

1. Penyediaan perlengkapan kamar ataupun ruangan umum, alat pembersih, dan pakaian seragam karyawan hotel yaitu sesuatu yang menyangkut kegiatan dalam hal pengaturan lena, pakaian seragam karyawan, alat-alat yang diperlukan kamar, sarana sanitasi ruangan umum.
2. Kamar hotel meliputi seluruh bagian yang berkaitan dengan kegiatan keindahan, kerapian, kebersihan, serta kelengkapan kamar mulai dari kamar mandi, kamar tidur, dan ruangan didalam kamar.
3. Ruangan umum yang menyangkut seluruh area hotel yang bberkaitan dengan kebersihan seperti toilet umum, restoran, koridor dan lain-lain.

## **E. SASARAN HOUSEKEEPING**

### 1. Kebersihan.

Kebersihan di suatu hotel sangat menentukan, bila kebersihan terjaga dengan baik maka tamu akan merasa nyaman dan tenang karena sanitasi dan hygiene terjamin. Bahkan banyak tamu yang menentukan pilihan suatu hotel karena kebersihan hotel tersebut.

### 2. Kerapian.

Kerapian mencakup pengaturan tata letak suatu ruangan dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi membuat ruangan tersebut menjadi lebih menarik.

### 3. Kelengkapan.

Mengantisipasi keperluan tamu selama mereka menginap dengan melengkapi semua kelengkapan kamar sesuai dengan standardnya sehingga pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal dan berkunjung kembali ke hotel.

### 4. Fasilitas.

Fasilitas mencakup semua peralatan yang disediakan agar dapat berfungsi dan dipergunakan oleh tamu hotel, sehingga fasilitas tersebut meningkatkan kenyamanan dan tidak mengganggu kegiatan-kegiatan mereka.

## **F. SEKSI-SEKSI DALAM HOUSEKEEPING**

Bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restaurant, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab steward. Misalnya kitchen area, dishwashing area, garbage area. Adapun House Keeping dibagi menjadi beberapa seksi antara lain:

### 1. Room Section Floor/Area Section

Seksi ini bertanggung jawab atas penyiapan dan kebersihan kamar tamu yang dikerjakan oleh seorang Roomboy/Maid.

### 2. Maintenance section (seksi perbaikan dan pemeliharaan alat di housekeeping).

Seksi ini bertugas dalam memperbaiki dan memelihara peralatan hotel yang dikerjakan oleh bagian engineering.

3. Linen & Uniform

Bagian yang menangani linen-linen yang digunakan di kamar-kamar tamu maupun fasilitas yang ada di food & beverage serta mengurus pakaian seragam dari seluruh pegawai hotel.

4. Recreation

Seksi yang bertugas dalam menyediakan peralatan rekreasi untuk tamu.

5. Publik Area

Seksi ini bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area umum seperti Lift, Corridor, Main Entrance dan lain-lain.

6. Store section

Yaitu seksi yang menangani pergudangan, penyimpanan, dan pengeluaran, barang-barang tata graha, seperti alat pembersih, bahan pembersih dsb.

7. Laundry, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar, restoran dan meeting room, menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.

8. Linen dan Uniform, seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan.

9. Florist, seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan merangkai bunga-bunga yang segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel.

10. Gardener, seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman-tanaman baik didalam maupun diluar hotel.

## **BAB II**

### **JOB DESKRIPSI TATA GRAHA (HOUSEKEEPING)**

Struktur organisasi di Tata Graha atau Housekeeping dipengaruhi oleh besar atau kecilnya hotel, banyak atau sedikitnya karyawan serta system operasional yang digunakan di hotel. Semakin besar hotel, semakin rumit pula struktur yang digunakan, begitu pula sebaliknya jika hotel itu kecil, maka struktur organisasinya pun sederhana. Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan di bagian tata graha atau housekeeping yaitu :

#### **A. EXECUTIVE HOUSEKEEPING**

Nama Jabatan : Executive Houskeeper

Divisi : Room Division

Departemen : Housekeeping

Kedudukan Dalam Organisasi,

Atasan langsung : GENERAL MANAGER

Bawahan langsung : ASSISTANT EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Tanggung Jawab Jabatan :

1. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, keindahan dan kenyamanan seluruh lingkungan dan area hotel, meliputi :
  - a. Kamar tamu hotel.
  - b. Koridor setiap lantai.
  - c. Public Area (lobby, restaurant, Pub/Lounge).
  - d. Taman/garden (seluruh tanaman baik yang ada di pot maupun di hotel termasuk rumput).
  - e. Seluruh office area (utility termasuk locker karyawan).
2. Menjaga seluruh investasi yang berada di bawah pengawasan Housekeeping Department.

Uraian Tugas:

Tugas Pokok

- a. Mengkoordinir bidang kerja seluruh staf housekeeping.
- b. Membuat perencanaan dalam bidang yang menyangkut housekeeping, yaitu:
  - 1) General cleaning
  - 2) Decoration
  - 3) Perubahan atau penggantian susunan ruang dan lain-lain.

- 4) Mengadakan evaluasi hasil kerja dan mencari metode-metode baru mengenai sistem kerja maupun alat-alat yang lebih efisien untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.
- 5) Menyediakan barang-barang (alat-alat) kebutuhan untuk seluruh keperluan housekeeping dan merawatnya.
- 6) Mengawasi dan membuat perencanaan mengenai penambahan asset, gardening termasuk budgetnya yang disesuaikan dengan room occupancy dan pengendaliannya.
- 7) Mengadakan kontrol dalam segi penghematan tanpa mengurangi standard Hotel Bintang Tiga.
- 8) Mengadakan inspeksi di semua tempat di lingkungan hotel dan juga melakukan on the spot checking.
- 9) Mengadakan pengawasan agar dapat berjalan lancar antara rencana kerja yang telah tersusun dengan pelaksanaannya serta mengurangi hambatan-hambatan yang ditimbulkannya.
- 10) Menampung, menelaah dan bertindak sebaik-baiknya terhadap semua complaint dari tamu.
- 11) Memberikan perhatian yang lebih baik kepada para tamu VIP.
- 12) Mengadakan pendidikan dan memberikan petunjuk-petunjuk yang dalam usaha menggunakan metode-metode kerja yang benar serta menciptakan suasana kerja yang nyaman di lingkungan department housekeeping.
- 13) Mengontrol semua barang yang dikirim untuk housekeeping sesuai standard yang ada.
- 14) Mengadakan pertemuan atau meeting rutin dengan menelaah hasil kerja yang telah dilakukan (evaluasi kerja).
- 15) Secara periodik mengadakan analisa tentang pemakaian barang-barang kebutuhan di department housekeeping.

#### Tugas Tambahan

- a. Membantu kelancaran operasional dari berbagai kegiatan yang ada kaitannya dengan department housekeeping.
- b. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung, dan memonitor hasil penilaian yang dilakukan bawahan langsung.

- c. Memonitor masalah produktivitas kerja dan membuat perencanaan pengembangan personnel di department housekeeping.
- d. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
- e. Menyelenggarakan briefing dan meeting.
- f. Menghadiri rapat manajemen.

## **B. ASSISTANT EXECUTIVE HOUSEKEEPING**

Nama Jabatan : Assistant Executive Houskeeper

Divisi : Room Division

Departemen : Housekeeping

Kedudukan Dalam Organisasi

Atasan Langsung : Executive Housekeeper

Bawahan Langsung : HK Coord.

- Order Taker/Linen
- Roomboy
- Houseman
- Gardener

Tanggung Jawab Jabatan Assistant Executive Houskeeper

1. Pelaksanaan operasional di Housekeeping Department, yaitu terhadap kebersihan, keindahan dan kenyamanan seluruh lingkungan dan area hotel, yang meliputi :
  - a. Kamar tamu hotel.
  - b. Koridor setiap lantai.
  - c. Public Area (lobby, restaurant, Pub/Lounge).
  - d. Taman/garden (seluruh tanaman baik yang ada di pot maupun di hotel termasuk rumput).
  - e. Seluruh office area (utility termasuk locker karyawan).
2. Menjaga seluruh investasi yang berada di bawah pengawasan Housekeeping Department.
3. Melaksanakan administrasi housekeeping department.

Uraian Tugas Assistant Executive Houskeeper

Tugas Pokok

1. Menerima laporan dari Front Office, EA, ED dan Group Informan
2. Membuat perencanaan dalam bidang yang menyangkut housekeeping, yaitu :
  - a. General cleaning

- b. Decoration
  - c. Perubahan atau penggantian susunan ruang dan lain-lain.
3. Mengadakan evaluasi hasil kerja dan mencari metode-metode baru mengenai sistem kerja maupun alat-alat yang lebih efisien untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.
  4. Menyediakan barang-barang (alat-alat) kebutuhan untuk seluruh keperluan housekeeping dan merawatnya.
  5. Mengawasi dan membuat perencanaan mengenai penambahan asset, gardening termasuk budgetnya yang disesuaikan dengan room occupancy dan pengendaliannya.
  6. Mengadakan kontrol dalam segi penghematan tanpa mengurangi standard Hotel Bintang Tiga.
  7. Mengadakan inspeksi di semua tempat di lingkungan hotel dan juga melakukan on the spot checking.
  8. Mengadakan pengawasan agar dapat berjalan lancar antara rencana kerja yang telah tersusun dengan pelaksanaannya serta mengurangi hambatan-hambatan yang ditimbulkannya.
  9. Menampung, menelaah dan bertindak sebaik-baiknya terhadap semua complaint dari tamu.
  10. Memberi perhatian yang lebih baik kepada para tamu VIP.
  11. Mengadakan pendidikan dan memberikan petunjuk-petunjuk yang dalam usaha menggunakan metode-metode kerja yang benar serta menciptakan suasana kerja yang nyaman di lingkungan department housekeeping.
  12. Mengadakan pertemuan atau meeting rutin dengan menelaah hasil kerja yang telah dilakukan (evaluasi kerja).
  13. Secara periodeik mengadakan analisa tentang pemakaian barang-barang kebutuhan di department housekeeping.

Tugas Tambahan:

1. Membantu kelancaran operasional dari berbagai kegiatan yang ada kaitannya dengan department housekeeping.
2. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung, dan memonitor hasil penilaian yang dilakukan bawahan langsung.
3. Memonitor masalah produktivitas kerja dan membuat perencanaan pengembangan personnel di department housekeeping.

4. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
5. Menyelenggarakan briefing dan meeting.
6. Menghadiri rapat manajemen.

### **C. OFFICE BOY**

Nama Jabatan : Office Boy (Utility)

Divisi : Houseman

Departemen : Housekeeping

Kedudukan Dalam Organisasi

Atasan langsung : HK SUPERVISOR

Tugas Dan Tanggung Jawab Houseman Section

1. Melaksanakan Kebersihan
  - a. Setiap Office yang ada di Gedung Utility.
  - b. Koridor dari samping Kitchen sampai depan Office Engineering.
  - c. Ruang Makan Karyawan (EDR).
  - d. Locker karyawan (putra dan putri).
  - e. Area parkir kendaraan karyawan dan area parkir supplier yang datang.
  - f. Pool Deck tempat penyimpanan kardus, koran dan barang bekas lainnya.
2. Menyiapkan air aqua galon untuk karyawan di Office lainnya dan Department Head di officenya masing-masing (di Utility).
3. Mendistribusikan setiap surat yang masuk ke department yang bersangkutan dan mengirim surat-surat keluar.

Uraian Tugas Houseman Section

Tugas Pokok:

1. Membersihkan seluruh area Utility.
2. Membersihkan furniture, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, astray di setiap meja dan standing astray yang ada di utiliti.
3. Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakannya untuk bekerja.
4. Membuang sampah-sampah yang ada di setiap astray dan standing astray pada tempatnya.
5. Merawat tanaman yang ditempatkan di Utility dan membersihkannya.
6. Membersihkan area parkir baik kendaraan karyawan di depan maupun kendaraan atau mobil supplier di belakang Utility.

7. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya kepada HK Supervisor atau atasannya.
8. Pada periode tertentu melaksanakan General Cleaning.
9. Merencanakan dan melaksanakan Post Control (supaya bersih dari nyamuk, lalat, tikus dan jenis serangga lainnya).
10. Menyiapkan dan menyediakan minum untuk Departemen Head dan karyawan (di Personnel Office dan EDR).
11. Mendistribusikan surat masuk ke department yang bersangkutan, dan mengirim surat keluar.
12. Menerima atau melaksanakan perintah atasan lainnya.
13. Bekerjasama yang baik dengan rekan kerja di Department HK dan Department lainnya.

Tugas Tambahan Houseman Section:

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya.
2. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
3. Membantu Set-up dan clear-up meja dan kursi bila ada event.
4. Melaksanakan semua perintah atasan.

#### **D. GARDENER**

Nama Jabatan : Gardener  
Divisi : -  
Departemen : Housekeeping

Kedudukan Dalam Organisasi

Atasan langsung : HK SUPERVISOR  
Bawahan Langsung : -

Tugas Dan Tanggung Jawab Gardener

1. Melaksanakan Kebersihan, merawat dan memelihara :
  - a. Seluruh tanaman baik yang ada di dalam pot maupun di taman.
  - b. Seluruh area taman rumput (garder, termasuk di depan Engineering Office/EDR).
2. Melaksanakan kebersihan seluruh halaman atau area parkir tamu hotel.
3. Memanfaatkan, memelihara, merawat dan mengembangkan tanaman untuk Mini Garder.

#### Uraian Tugas

##### Tugas Pokok:

1. Membersihkan, merawat dan menata seluruh tanaman baik yang ada di dalam pot maupun di taman.
2. Membersihkan, merawat dan menata atau memotong semua rumput yang ada di area taman rumput (garder).
3. Mengembangkan, memelihara dan menata tanaman untuk kebutuhan Mini Garder.
4. Menyapu dan membersihkan seluruh halaman atau area parkir tamu hotel.
5. Mencuci dan membersihkan tempat sampah.
6. Membuang sampah yang ada di setiap Tong Sampah ke tempat Bak Sampah yang telah tersedia di Utility belakang.
7. Membersihkan dan memelihara semua peralatan kerjanya.

##### Tugas Tambahan

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lain.
2. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
3. Ikut membantu set-up dan clear-up meja, kursi atau panggung bila ada event di taman rumput atau garder.
4. Melaksanakan semua perintah atasan lainnya.

#### **E. HOUSE MAN**

Nama Jabatan : House man (Public Area)

Divisi : Room Division

Departemen : Housekeeping

Kedudukan Dalam Organisasi

Atasan langsung : HK SUPERVISOR

##### Tugas Dan Tanggung Jawab:

1. Melaksanakan Kebersihan setiap Public Area, Offices, Lobby, Restaurant, Lounge, Bar, toilet, Meeting Room dan lain-lain.
2. Mengecek dan melaksanakan kebersihan di luar area gedung hotel (garder, koridor depan Arcade/tempat yang disewakan setiap salon, tangga menuju swimming pool) dan sebagainya.

3. Menjaga, merawat, menempatkan dan mengganti tanaman pot yang ditemaptkan atau dileketakkan di Public Area tersebut di atas pada point 1, untuk keindahan dan kenyamanan tamu yang datang dan melihatnya.

#### Uraian Tugas

##### Tugas Pokok

1. Membersihkan seluruh Public Area (Office, lobby, restaurant, pub atau lounge, bar, toilet-toilet, meeting room, arcade dan lainnya).
2. Membersihkan furniture, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, astray di setiap meja dan standing astray yang ada di Public Area.
3. Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakannya untuk bekerja.
4. Set-up function, restaurant dan ruang pertemuan bilamana ada meeting, party dan lain-lain.
5. Membuang sampah-sampah yang ada di setiap astray dan standing astray pada tempatnya.
6. Merawat tanaman dan membersihkannya.
7. Merubah dan mengatur kembali susunan tanaman yang sudah tidak sesuai lagi (kurang bagus).
8. Membersihkan parkir area tamu (bekerjasama dengan gardener).
9. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian-kejadian yang tidak semestinya kepada HK Supervisor.
10. Pada periode tertentu melaksanakan General Cleaning.
11. Merencanakan dan melaksanakan Pest Control (supaya bersih dari nyamuk, lalat, tikus dan jenis serangga lainnya).
12. Menerima atau melaksanakan perintah atasan.
13. Bekerjasama yang baik dengan rekan kerja di Department HK dan Department lainnya.
14. Membuat mini garden untuk meeting room.

##### Tugas Tambahan

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya.
2. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
3. Melaksanakan semua perintah atasan.
4. Menghadiri meeting atau briefing yang diselenggarakan atasannya.

## F. ROOM BOY

Nama Jabatan : Room Boy

Divisi : Room Division

Departemen : Housekeeping

Kedudukan Dalam Organisasi Atasan Langsung : Hk Supervisor

Bawahan langsung:

Tugas Dan Tanggung Jawab

1. Melaksanakan Kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya.
2. Melaksanakan keersihan Roomboy Station dan Roomboy Trolley berikut kelengkapannya.
3. Melaksanakan kebersihan setiap koridor..

Uraian Tugas

Tugas Pokok:

1. Mengecek semua kamar pada permulaan shiftnya dan membuat Room Boy Sheet mengenai situasi kamar ssuai dengan kode yang telah ditentukan.
2. Mengambil linen atau towel, cleaning supplies, guest supplies dan perlengkapan atau peralatan kerja lainnya, kemudian diatur ke trolley dan lain-lain.
3. Mengontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di flornya masing-masing.
4. Membersihkan, mengganti dan melengkapi sesuai standard :
  - a. Bed room
  - b. Bath room
  - c. Furniture dan kelengkapan kamar lainnya.
5. Making bed.
6. Mengganti linen atau towel yang kotor dis etiap kamar.
7. Vacuum cleaning, mengepel lantai untuk kamar-kamar tanpa karpet.
8. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya kepada FO dan HK Supervisor.
9. Menolong Valet (Laundry) untuk mengumpulkan cucian tamu yang dilaundrykan.
10. Menolong Room Service mengeluarkan piring atau alat makan yang kotor.
11. Mengembalikan linen atau towel, sisa guest supplies, cleaning supplies, cleaning equipment ke Linen Room/Roomboy Station Floor masing-masing.
12. Membersihkan atau mengatur kembali trolley.
13. Menerima atau melaksanakan perintah atasan.

14. Bekerja sama yang baik dengan rekan kerja di Department HK dan Department lainnya.

Tugas Tambahan:

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya.
2. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
3. Melaksanakan semua perintah atasan.
4. Menghadiri meeting atau briefing yang diselenggarakan atasannya.

### **G. LINEN / UNIFORM ATTENDANT**

Nama Jabatan : Linen / Uniform Attendant

Divisi : Room Division

Departemen : Housekeeping

Kedudukan Dalam Organisasi

Atasan langsung : HK SUPERVISOR

Tugas Dan Tanggung Jawab

1. Melaksanakan Kebersihan, kerapian, kelengkapan dan perawatan semua Linen / Uniform Karyawan berikut administrasinya.
2. Melaksanakan tugas sebagai Order Taker atas semua permintaan tamu yang masuk ke Department Housekeeping, berikut administrasinya.
3. Merangkai bunga dan kelengkapannya.

Uraian Tugas

Tugas Pokok

1. Mengirim linen kotor dan menerima linen bersih ke/dari Laundry dan menata rapi pada tempatnya berikut perhitungan dan administrasinya.
2. Menarik, mengganti, merangkai bunga dan menempatkannya pada tempat yang diperlukan dan telah ditentukan.
3. Menjahit, memperbaiki linen atau uniform yang rusak dan merawat mesin jahit.
4. Melaporkan bila ada kejadian yang tidak semestinya.
5. Mengubah status kamar dan informasi ke FO.
6. Menerima informasi dari FO sehubungan dengan tamu, dan meneruskan ke Roomboy untuk segera di follow-up.
7. Membuat file dan mendistribusi kan kepada yang bersangkutan Laporan Bulanan untuk permintaan atau pemakaian :

- a. Expected Arrivals/Departures
  - b. Guest Supplies
  - c. Cleaning Supplies
  - d. Paper Supplies
  - e. Printing and Stationaries
  - f. Miscellaneous and Other Expenses.
  - g. Dan administrasi lainnya.
8. Menerima, mencatat, menyimpan dan mengembalikan ke alamat tamu barang Lost and Found yang ditemukan di lingkungan area hotel, baik dari kamar tamu maupun Public Area.
9. Membuat dan melaksanakan :
- a. Purchase dan Store Requisition yang telah disetujui oleh atasannya untuk kebutuhan HK Dept baik untuk kelengkapan tamu, public area maupun office.
  - b. Working Schedule untuk karyawan dan trainee yang telah disetujui atasannya.
  - c. Work Order bila ada kerusakan ataupun perbaikan pada kamar-kamar dan pada area berdasarkan laporan dari section-section di HK dan section atau departemen lain yang diterima.
  - d. Inventory Linen Housekeeping and Linen FB serta rekapitulasi Lost Towel bulanan.
10. Menerima semua telepon dan pesan yang masuk kemudian menyampaikan kepada yang bersangkutan atau menuliskannya di Log Book untuk segera follow-up.

Tugas Tambahan:

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya.
2. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
3. Membantu membina, membimbing dan mengevaluasi trainee di HK.
4. Membantu dan membimbing bila ada karyawan baru di HK.
5. Melaksanakan semua perintah atasan

## **H. LINEN / UNIFORM STAFF AND ORDER TAKER**

Nama jabatan : linen / uniform staff and order taker

Divisi : room division

Departemen : housekeeping

Kedudukan dalam organisasi

Atasan langsung : HK SUPERVISOR

Bawahan Langsung :

Tugas dan tanggung jawab

Linen / uniform staff + order taker :

1. Melaksanakan Kebersihan, kerapian, kelengkapan dan perawatan semua Linen / Uniform Karyawan berikut administrasinya.
2. Melaksanakan pengaturan, penyusunan dan order rangkaian bunga untuk keindahan dan kenyamanan hotel.
3. Tugas sebagai Order Taker atas semua permintaan tamu yang masuk ke Department Housekeeping, berikut administrasinya.

Uraian Tugas:

Linen / Uniform Staff + Order Taker

Tugas Pokok:

1. Bertanggung jawab atas :
  - a. Jumlah linen/towel dan uniform yang ada di Linen Room.
  - b. Kebersihan, kerapian linen dan uniform room.
  - c. Pembagian linen/towel kepada Roomboy dan Houseman.
  - d. Pembagian Geust Paper dan Cleaning Supplien kepada Roomboy dan Houseman.
2. Membuat file atau administrasi dan melaksanakan permintaan :
  - a. Purchase dan Storage Requisition yang telah disetujui oleh atasannya untuk kebutuhan HK Department baik untuk kelengkapan kamar tamu, public area maupun office.
  - b. Working schedule untuk karyawan dan trainee.
  - c. Work order bila ada kerusakan ataupun perbaikan pada kamar tamu dan public area berdasarkan laporan dari section-section di HK dan Section atau department lain yang diterimanya. Inventori linen HK, linen FB dan rekapitulasi lost towel bulanan.
3. Merangkai, merawat dan mengganti rangkaian bunga untuk rooms public area dan tempat-tempat yang diperlukan.
4. Membuat schedule pencucian curtain, bed cover, blanket dan lain-lain.
5. Membuat, file dan mendistribusikan kepada yang bersangkutan laporan bulanan mengenai :
  - a. Towel / linen and uniform.

- b. Pemakaian guest, paper dan cleaning supplies.
  - c. Pemakaian printing dan stationaries.
  - d. Pemakaian bunga atau flower dan pemakaian atau administrasi lainnya.
6. Menjahit, memperbaiki linen atau uniform yang rusak serta merawat mesin jahit.
  7. Menerima semua telepon, informasi atau pesan yang masuk, kemudian menyampaikan kepada yang bersangkutan atau menuliskannya di Log Book untuk segera di follow-up.
  8. Melaporkan kepada atasan bila ada kejadian yang tidak semestinya.
  9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasannya.

#### Tugas Tambahan

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya.
2. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
3. Membimbing, melatih dan mengevaluasi trainee.
4. Ikut membimbing dan membina bila ada karyawan baru.

### **I. HOUSEKEEPING SUPERVISOR**

Nama jabatan : housekeeping supervisor

Divisi : room division

Departemen : housekeeping

Kedudukan dalam organisasi

Atasan langsung : EXECUTIVE HOUKEEPER

Bawahan Langsung : - Room Boy

1. Linen
2. Houseman
3. Gardener

Tugas Dan Tanggung Jawab

Housekeeping Supervisor

1. Melaksanakan seluruh pelaksanaan operasional di Department HK.
2. Melaksanakan administrasi di Department Housekeeping.
3. Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar, koridor, station atau linen room yang tidak semestinya.
4. Melaksanakan pengecekan terhadap kebersihan dan keindahan public area (lobby, restaurant dan garden) dan utility.

Uraian tugas

Housekeeping supervisor

Tugas Pokok

1. Menerima Laporan dari Front Desk kamar yang expected arrival, dan ED, memperhatikan serta meneruskan ke bawahan (Roomboy).
2. Mengecek kamar-kamar dan public area terutama terhadap tamu CIP.
3. Mencatat dan melaporkan mengenai "Missing Article", damages serta hasil perbaikannya.
4. Memberikan pengarahan tentang prosedur kerja dan instruksi kepada bawahannya.
5. Mengawasi administrasi operasional di Department Housekeeping serta Material Requisition.
6. Memberikan petunjuk serta mengorganisir General Linen Room atau Uniform dan Roomboy Station.
7. Bertanggungjawab atas persediaan Cleaning Supplies, Guest Supplies dan semua storage.
8. Menerima laporan dari bawahannya dan meneliti serta bila perlu membuat Request for Repair.
9. Menghandle Lost and Found.
10. Membuat inventory linen, guest supplies, cleaning supplies dan lain-lain setiap akhir bulan.
11. Membuat laporan tentang lost report, damage report bulanan.
12. Membuat time schedule untuk karyawan Department Housekeeping.
13. Memimpin set-up dan clear-up furniture bila ada function dan lain-lain.
14. Mengatur cuti dan ijin karyawan.
15. Mengadakan pengecekan seluruh area hotel termasuk garden.
16. Menghubungi segera atasan, bila terjadi hal yang tidak semestinya.

Tugas Tambahan:

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya.
2. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung.
3. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
4. Melaksanakan semua perintah atasan.
5. Menyelenggarakan briefing dan meeting.

## **J. ROOMBOY SUPERVISOR**

Nama jabatan : roomboy supervisor

Divisi : room division

Departemen : housekeeping

Kedudukan dalam organisasi

Atasan langsung : executive houskeeper

Bawahan Langsung : Room Boy

Tanggung Jawab Jabatan Roomboy Supervisor

Melaksanakan, mengawasi, mengecek kebersihan dan kelengkapan semua kamar-kamar, koridor dan roomboy station.

Uraian Tugas Roomboy Supervisor

Tugas Pokok

1. Mempersiapkan dan mengecek semua stock dan kebutuhan yang ada di roomboy station.
2. Membagi Wing Card dan peralatan kerja kepada masing-masing Roomboy.
3. Membersihkan semua kamar yang menjadi tanggung jawabnya.
4. Memimpin dan melatih pekerjaan Roomboy.
5. Menerima laporan kamar dari roomboy dan meneliti kebenarannya, lalu menindaklanjuti sampai tuntas.
6. Membuat laporan-laporan tentang kamar (kerusakan kamar, kamar VIP dan sebagainya).
7. Melaporkan langsung mengenai kehilangan, kerusakan-kerusakan yang terjadi pada barang milik tamua tau kejadian lain ke atasan.
8. Mengecek dan meneliti hasil perbaikan-perbaikan dalam kamar yang dilakukan oleh Engineering.
9. Mengecek dan meneliti hasil kerja akhir roomboy dan general cleaning.
10. Memeriksa perhatian khusus untuk kamar-kamar VIP dan complimentary.
11. Menerima supply linen/towel dan membagikan kepada roomboy.
12. Mengecek dan menghitung linen/towel yang akan dikirim ke laundry bersama dengan staf linen (linen attendant).
13. Membuat laporan tentang pekerjaan yang dilakukan hari itu dan menuliskannya pada Log Book.
14. Menyerahkan Ving Card kepada roomboy shift berikutnya.
15. Membuat working schedule roomboy.

#### Tugas Tambahan

1. Ikut menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat, baik di department housekeeping maupun dengan department lain.
2. Melakukan penilaian pelaksanaan tugas dan produktivitas kerja bawahan langsung serta membuat perencanaan pengembangan personnel roomboy.
3. Melaksanakan semua perintah atasan.
4. Menyelenggarakan briefing dan meeting roomboy.
5. Menghadiri meeting yang diselenggarakan atasannya.

#### **K. HOUSEMAN SUPERVISOR**

Nama jabatan : houseman supervisor

Divisi : room division

Departemen : housekeeping

Kedudukan Dalam Organisasi

Atasan langsung : executive houskeeper

Bawahan Langsung : Houseman

Tanggung Jawab Jabatan Houseman Supervisor

Melaksanakan, mengawasi, mengecek kebersihan, kerapian dan keindahan semua public area di hotel termasuk garden, swimming pool dan utility.

Uraian Tugas Houseman Supervisor

Tugas Pokok

1. Membuat working schedule untuk houseman.
2. Memimpin, melatih, mengawasi dan mengecek hasil pekerjaan houseman, gardener dan swimming pool attendant.
3. Mengecek kebersihan dan keindahan semua area hotel yang menjadi tanggung jawabnya kecuali kamar-kamar (rooms).
4. Merencanakan dan membuat schedule untuk general cleaning.
5. Mengecek penggunaan housekeeping equipment, cleaning equipment, cleaning supplies dan lain-lain.
6. Melaporkan langsung ke atasan bila terjadi kehilangan, kerusakan dan perbaikan-perbaikan yang diperlukan baik pada peralatan kerja maupun lingkup area kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
7. Mengawasi pemeliharaan houskeeping equipment.
8. Mengawasi, merencanakan dan melaksanakan penyemprotan pest control.

9. Mengawasi, menyusun set-up function dan perubahan-perubahan susunan ruangan.
10. Mengatur semua tanaman yang ada termasuk pemotongan rumput, pembibitan dan kebersihannya.
11. Merubah susunan tanaman yang sudah tidak sesuai lagi.
12. Mendidik dan melatih pegawai atau trainee baru apabila ada.
13. Membuat laporan tentang pekerjaan yang dilakukan hari itu dan menuliskannya pada log book.

#### Tugas Tambahan

1. Ikut menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat, baik di department housekeeping maupun dengan department lain.
2. Melakukan penilaian pelaksanaan tugas dan produktivitas kerja bawahan langsung serta membuat perencanaan pengembangan personnel houseman.
3. Melaksanakan semua perintah atasan.
4. Menyelenggarakan briefing dan meeting houseman.
5. Menghadiri meeting yang diselenggarakan atasannya.

#### HUBUNGAN HOUSEKEEPING DENGAN DEPARTEMENT LAINNYA

Semua department dan semua section Kebersihan dan keindahan seluruh area utility dan sekitarnya Setiap hari dan setiap saat. Selain itu housekeeping departemen bertugas membuat perencanaan, perawatan / pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, lobby, terrace, corridors, lift / elevator, toilet umum, public space, locker's room, linen dan uniform rooms, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir.

### **BAB III**

## **H O T E L**

#### **A. PENGERTIAN HOTEL**

Kata Hotel berasal dari bahasa Perancis yaitu *hostel* artinya “tempat penampungan buat pendatang” atau “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”. Oleh sebab itu, keberadaan *hostel* untuk menyediakan kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara. *Hostel* inilah cikal bakal hotel yang ada sekarang ini. Hotel merupakan pendukung dari beberapa kegiatan sektor pariwisata yang menyediakan sarana akomodasi dan tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri.

Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KM 94/HK 103 tentang Ketentuan Usaha dan Pengolongan Hotel tanggal 24 Desember 1987 yang menyatakan bahwa : “Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi pengunjung yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan“.

Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KM3/PW/003/MPPT86. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruhnya jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK Menteri Pehubungan No : Pm 10/Pw 301/Phb. 77).

Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002: 2).

Hotel adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya.

Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Hotel merupakan suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial. Artinya dalam menyediakan jasa yang biasa juga disebut sebagai “product” kepada calon

konsumen dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Produk jasa yang disediakan hotel umumnya terdiri dari dua bentuk yaitu

1. Produk nyata (Tangible Product) yang meliputi fasilitas hotel seperti kamar tidur, restoran, bar, swimming pool, coffee shop, binatu/loundry dan lain sebagainya
2. Produk tidak nyata (Intangible Product) yang meliputi pelayanan jasa seperti layanan makanan dan minuman, layanan kebersihan kamar, layanan kantor depan dan lain sebagainya. Tangible product lebih menekankan kepada penyediaan sarana dan prasarana pendukung (fasilitas fisik hotel), sedang Intangible product lebih menekankan pada penyelenggaraan layanan jasa yang dilakukan oleh petugas-petugas atau pegawai hotel kepada tamu.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti tersebut di bawah ini :

1. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau ke seluruh bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987).
2. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :
  - a. Jasa penginapan.
  - b. Pelayanan makanan dan minuman.
  - c. Pelayanan barang bawaan
  - d. Pencucian pakaian
  - e. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.
3. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

## **B. KARAKTERISTIK HOTEL**

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah :

1. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
2. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
3. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
4. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
5. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

## **C. JENIS HOTEL**

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan :

Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi:

### **1. CITY HOTEL**

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). City Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

### **2. RESIDENTIAL HOTEL**

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

### 3. RESORT HOTEL

Hotel yang berlokasi di daerah pengunungan (mountain hotel) atau di tepi pantai (beach hotel), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

### 4. MOTEL (MOTOR HOTEL)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

## **D. SEGI JUMLAH KAMAR HOTEL**

Dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi :

#### 1. Small Hotel

Jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.

#### 2. Medium Hotel

Jumlah kamar yang disediakan antara 28- 299 kamar.

#### 3. Large Hotel

Jumlah kamar yang disediakan sebanyak lebih dari 300 kamar.

## **E. KLASIFIKASI HOTEL**

Menurut keputusan direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978, klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selama 3 tahun sekali dengan tatacara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata.

## **BAB IV**

### **PERSYARATAN KESEHATAN LINGKUNGAN DAN BANGUNAN HOTEL**

#### **A. SANITASI PERHOTELAN**

Secara umum perhotelan dapat didefinisikan sebagai suatu usaha kesehatan secara preventif untuk mencegah timbulnya berbagai macam penyakit diantaranya karyawan maupun tamu hotel sebagai akibat dari kurang diperhatikannya faktor-faktor lingkungan hotel yang mengganggu kesehatan.

Dari landasan teori di atas, maka yang menjadi dasar hukum yang berlaku adalah "Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 80/MENKES/PER/II/1990 Tentang Persyaratan Kesehatan Hotel". Disamping itu juga terdapat landasan-landasan hukum lain yang menjadi penguat dari dasar hukum yang dipakai diantaranya :

1. Keputusan Dirjen PPM dan PLP No. 95-/PD.03.04.LP Th. 1991 Tentang tata Cara Memperoleh Surat Keterangan Layak Sehat.
2. Keputusan Dirjen PPM dan PLP No. 96-/PD. 03.04 LP Th. 1991 Tentang kualifikasi TenagaPengawas dan Tata Cara Pengawasan Kesehatan Hotel.
3. Keputusan Menparpostel Nomor Km. 94/HK.103/ MPPT-1987 Tanggal 23 Desember 1987 Tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel.
4. Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Nomor Kep. 14/U/II/1988 tanggal 25 Februari 1988 Tentang Pelaksanaan Ketentuan Penggolongan Hotel.

#### **B. PERSYARATAN KESEHATAN LINGKUNGAN DAN BANGUNAN HOTEL**

**Persyaratan Lingkungan dan Bangunan Hotel, Kamar/ Ruang, dan Fasilitas Sanitasi Menurut Permenkes RI No. 80 / Menkes / Per / II / 1990**

1. Umum
  - b. Lingkungan dan bangunan hotel selalu dalam keadaan bersih
  - c. Lingkungan dan konstruksi bangunan hotel tidak memungkinkan sebagai tempat bersarang dan berkembang biaknya serangga dan bintang pengerat
  - d. Bangunan hotel harus kuat, utuh dan dapat mencegah penularan penyakit serta kecelakaan

## 2. Tata Ruang

Pembagian ruang hotel harus ditata dan dipergunakan sesuai dengan fungsinya, serta memenuhi persyaratan kesehatan.

## 3. Kontruksi

## a. Lantai

- 1) Terbuat dari bahan yang kuat, kedap air, permukaan rata, tidak licin dan mudah dibersihkan.
- 2) Lantai yang kontak dengan air harus mempunyai kemiringan yang cukup (2 – 3 persen) ke arah saluran pembuangan air limbah.

## b. Dinding

Permukaan dinding sebelah dalam harus mudah dibersihkan.

Permukaan dinding yang selalu terkena percikan air harus terbuat dari bahan yang kuat dan kedap air.

## c. Ventilasi

- 1) Ventilasi dapat menjamin peredaran udara di dalam kamar / ruang dengan baik.
- 2) Bila ventilasi alam tidak memenuhi persyaratan harus dilengkapi dengan ventilasi mekanis.

## d. Atap

Tidak bocor dan tidak memungkinkan terjadinya genangan air.

## e. Langit – langit

- 1) Mudah dibersihkan.
- 2) Tinggi minimal 2,5 meter dari lantai.

## f. Pintu

Dapat mencegah masuknya serangga, tikus dan binatang pengganggu lain.

## g. Pencahayaan

Di dalam lingkungan hotel dan di setiap kamar / ruang harus tersedia sarana pencahayaan dengan intensitas berdasarkan fungsinya sebagaimana tercantum dalam tabel berikut ini:

No	Fungsi Kamar / Hotel	Intensitas Cahaya	Keterangan
1	Tidur	Kurang dari 5	Secara keseluruhan tidak menyebabkan
2	Relaks	Minimal 30	
3	Bercakap – cakap	Minimal 60	
4	Membaca	Lebih dari 100	

5	Untuk kegiatan yang memerlukan sedikit ketelitian	Lebih dari 200	silau
6	Untuk kegiatan dengan resiko kecelakaan yang tinggi	Lebih dari 300	
7	Untuk kegiatan yang memerlukan ketelitian yang tinggi	Lebih dari 500	

### Persyaratan Kesehatan Kamar / Ruang Hotel

#### 1. Umum

Setiap kamar / ruang hotel harus :

- a. Selalu dalam keadaan bersih.
- b. Tersedia tempat sampah yang cukup.
- c. Bebas dari gangguan serangga dan tikus.
- d. Udara di dalam kamar/ruang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
  - 1) Tidak berbau (terutama untuk H<sub>2</sub>S dan amoniak).
  - 2) Tidak berdebu atau berasap / berasap (kadar debu kurang dari 0,26 mg / m<sup>3</sup>).
  - 3) Mempunyai suhu 18 – 28 derajat Celcius.
  - 4) Mempunyai kelembaban 40 – 70 %.
  - 5) Tidak terdapat kuman *alpha streptococcous haemoliticus* dan kuman pathogen.
  - 6) Kadar gas beracun tidak melebihi nilai ambang batas.

No	Jenis Kegiatan	Tingkat Kebisingan	Keterangan
1.	Tidur	Kurang dari 40	Maksimal pemaparan 8 jam
2.	Kantor	Kurang dari 75	
3.	Dapur	Kurang dari 80	
4.	Pertunjukan	Kurang dari 90	

#### 2. Khusus

##### a. Kamar Tidur

- 1) Dinding, pintu dan jendela kamar tidur yang tembus pandang harus dilengkapi dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.
- 2) Perbandingan jumlah tempat tidur “Single” (untuk satu orang dengan luas lantai kamar tidur, sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

No	Jumlah Tempat Tidur	Luas Lantai Minimal ( m <sup>2</sup> )
1.	1	4,5
2.	2	8
3.	3	12

4.	4	17
5.	5	20
		Setiap penambahan tempat tidur harus ditambah 5 m <sup>2</sup>

b. Ruang Istirahat Karyawan

- 1) Ruang karyawan wanita harus terpisah dengan ruang karyawan pria.
- 2) Tersedia lemari (locker) yang aman untuk penyimpanan pakaian karyawan sesuai dengan kebutuhan.
- 3) Dilengkapi dengan kamar mandi, jamban dan peturasan yang terpisah antara pria dan wanita.
- 4) Perbandingan jumlah karyawan dengan jumlah kamar mandi, jumlah jamban dan jumlah peturasan.

c. Ruang Pengelolaan Makanan dan Minuman

Harus mempunyai persyaratan kesehatan sesuai dengan ketentuan Perundang – undangan yang berlaku.

d. Ruang Cuci

Tidak memungkinkan tercampurnya lena bersih dan kotor.

e. Gudang

- 1) Gudang untuk menyimpan bahan makanan, bahan berbahaya, alat kantor, alat rumah tangga, dll harus terpisah.
- 2) Gudang untuk menyimpan bahan makanan dan bahan berbahaya harus memenuhi persyaratan kesehatan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- 3) Dilengkapi rak – rak dengan tinggi minimal 20 cm dari lantai dan tangga serta peralatan lain sesuai dengan kebutuhan.

f. Persyaratan Kesehatan Fasilitas Hotel

1) Penyediaan air

- a) Tersedia air dengan kualitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- b) Kapasitas air harus memenuhi persyaratan yang berlaku.
- c) Air tersedia pada setiap tempat kegiatan secara berkesinambungan.
- d) Distribusi air di hotel harus menggunakan sistem perpipaan dan mengalir dengan tekanan positif serta terhindar dari cemaran silang.

- 2) Pembuangan Air Limbah
  - a) SPAL harus menggunakan sistem tertutup, kedap air, dan air dapat mengalir dengan lancar.
  - b) Tiap air limbah harus diolah sehingga mutu effluent sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku.
- g. Toilet dan Kamar Mandi
  - 1) Di dalam toilet harus tersedia jamban, peturasan, dan tempat cuci tangan.
  - 2) Harus selalu dalam keadaan bersih.
  - 3) Lantai terbuat dari bahan yang kuat, kedap air, tidak licin, dan mudah dibersihkan.
  - 4) Dilengkapi dengan penahan bau (bowl atau leher angsa).
  - 5) Letaknya tidak berhubungan langsung (harus terdapat ruang antara) dengan tempat pengelolaan makanan, kamar tamu, dan kamar tidur.
  - 6) Toilet wanita harus terpisah dengan toilet pria.
  - 7) Toilet tenaga kerja harus terpisah dengan toilet pengunjung.
  - 8) Tersedia kaca rias, tempat sampah, tempat abu rokok, tissue, gantungan baju, pengharum ruangan, ember, dan alat pengering tangan.
  - 9) Harus dilengkapi dengan tanda – tanda sanitasi yang berisi pesan mengenai kebersihan / kesehatan.
  - 10) Setiap kamar tidur harus dilengkapi dengan kamar mandi dan jamban.
- h. Tempat Sampah
  - 1) Harus terbuat dari bahan yang kuat, cukup ringan, tahan karat, kedap air dan mempunyai permukaan halus bagian dalamnya.
  - 2) Mempunyai tutup yang mudah dibuka atau ditutup tanpa mengotori tangan.
  - 3) Mudah diisi dan dikosongkan.
  - 4) Jumlah dan volume tempat sampah disesuaikan dengan produksi sampah yang dihasilkan pada setiap tempat kegiatan.
  - 5) Sampah dari setiap ruangan harus dibuang setiap hari.
  - 6) Harus tersedia TPS.
  - 7) TPS harus terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh kendaraan pengangkut sampah dan minimal setiap 3 kali 24 jam harus dikosongkan.
- i. Peralatan Pencegah Masuknya Serangga
  - 1) Sarana penyimpanan air harus tertutup dan bebas jentik nyamuk.

- 2) Pada titik tembus pipa dengan dinding harus rapat.
- 3) Setiap bangunan hotel harus dilengkapi dengan alat yang dapat mencegah masuknya serangga dan tikus.

## **BAB V**

### **METODE PEMBERSIHAN**

#### **A. METODE MANUAL**

Metode pembersihan yang menggunakan tenaga manusia tanpa bantuan mesin Terdiri dari :

1. DUSTING

Adalah metode pembersihan permukaan benda dengan mengelap kering sehingga debu terangkat

2. DUMP DUSTING

Metode pembersihan permukaan suatu benda dari kotoran atau debu dengan menggunakan lap lembab

3. SWEEPING

Metode pembersihan lantai atau anak tangga dengan cara menyapu dengan menggunakan sapu (sweeper) dari rumput, ijuk, lidi, plastik atau bahan lokal yang biasa dipergunakan di lingkungan sekitar

4. DUMP SWEEPING

Metode pembersihan lantai atau anak tangga dengan mengepel. Alat yang dipergunakan adalah kain pel, obat pembersih, dust pan untuk mengumpulkan debu/kotoran/sampah, ember untuk menampung air/obat pembersih/kotoran, wringer (alat pemeras)

5. MOPING

Adalah cara membersihkan kotoran pada lantai dengan menggunakan mop. MOP yaitu alat pembersih yang terdiri dari gagang dan jepitan kain pel dan pel untaian sumbu pel.

Mop ada 2 macam yaitu floor mop digunakan untuk mendorong debu di permukaan lantai dan mop dipergunakan untuk mengepel. Apabila terdapat air genangan atau air pembilas pada permukaan lantai dipergunakan floor squeezer yaitu alat pembersih untuk menekan dan menarik genangan air.

2. GLASS WIPPING

Metode pembersihan kaca dengan menggunakan wiper (karet pipih dijepit plat & bergagang) untuk menarik debu ke bawah, obat pembersih, botol sprayer untuk menyemprot glass cleaner dan lap kaca.

### 3. BRUSH (MENYIKAT)

Metode pembersihan untuk melepaskan kotoran atau sampah pada permukaan suatu benda atau lantai

Alat yang dipergunakan :

- a. Sikat tangan (hand brush) dan sikat lantai (floor brush) : untuk menyikat dinding dan lantai kamar mandi.
- b. Sikat rami berbentuk bulat bertangkai panjang (round head brush) : untuk membersihkan langit-langit.
- c. Toilet bowl stick brush: untuk membersihkan dan menyikat cekungan jamban.

### 4. MENGGOSOK

Metode pembersihan dengan cara menggosok dengan menggunakan scouring pad (alat penggosok dari spon) pada peralatan yang terbuat dari porselin, logam, kuningan dan lain-lain

## B. METODE MESIN

Metode pembersihan dengan bantuan mesin dalam prosesnya.

#### 1. FLOOR CLEANING MACHINE (POLISHER MACHINE) :

Metode pembersihan pada lantai dengan menyikat atau memoles sehingga tampak bersih dan mengkilap

#### 2. CARPET WASHING MACHINE :

Metode pembersihan khusus untuk mencuci karpet yang dilengkapi dengan roll brush untuk menyikat permukaan karpet, motor penggerak, gagang, penempung, carpet shampoo, pengatur semprotan dan blower untuk mempercepat pengeringan

#### 3. VACUUM CLEANER :

Metode pembersihan dengan menyedot debu pada karpet atau lantai dan peralatan lainnya. Vacuum cleaner dilengkapi dengan mesin, selang, dan mulut penyedot dengan kabel panjang dan roda

### PEMBERSIHAN NODA-NODA:

Dalam pembersihan tata graha perlu diketahui jenis obat pembersih dan cara penggunaannya untuk kelancaran pelaksanaan pembersihan

#### 1. SABUN CAIR (LIQUID SOAP)

Digunakan untuk membersihkan barang porselin, plastik, lantai atau barang lainnya tanpa membutuhkan jumlah yang banyak

2. LIQUID HAND SOAP

Digunakan untuk mencuci tangan (dalam dispenser) dekat wash basin (wastafel) dengan pengharum yang membuat tangan menjadi harum

3. SABUN BUBUK (DETERJEN).

Digunakan untuk membersihkan permukaan bahan dari kain

4. GLASS CLEANER

Dipergunakan untuk membersihkan permukaan dari kaca : jendelan, cermin, meja dengan menyemprotkan glass cleaner setelah dimasukkan pada botol sprayer kemudian pada permukaan kaca ditarik dengan glass wiper dari atas ke bawah baru dikeringkan dengan lap

5. GO GETTER

Go getter merupakan desinfektan dan menghilangkan bau tak sedap, digunakan untuk membersihkan toilet dan urinoir dengan cara menuangkan go getter dari dispenser ke dalam toilet bowl, disikat dengan toilet bowl brush dibilas dan dikeringkan dengan lap

6. FORWARD

Sebagai bahan pembersih yang kuat & cepat serta desinfektan untuk membersihkan segala permukaan yang dapat dicuci dengan kain biasa dengan cara perbandingan (forward : air) sbb :

- a. Pembersihan biasa = 1: 60
- b. Pembersihan Hygiene Sanitasi = 1 : 40
- c. Pembersihan Desinfektan = 1 : 20

7. WAX STRIP.

Dipergunakan untuk pembersihan lantai risillent (lantai lunak berasal bahan tidak tahan api dan memerlukan perawatan khusus seperti vynil, linoleum,asbestor) Cara penggunaan sbb :

Wax strip dicampur dengan air hangat 1: 40, dioleskan atau ditaburkan pada lantai selama 5 menit kemudian dipolisher dan disikat secara merata dan disqueesher sampai bersih. Dibersihkan & dipel berulang-ulang sampai bersih. Setelah kering dilakukan pengulangan / pelapisan dengan perbandingan 1:12 apabila masih kotor dengan perbandingan 1 : 14

8. COMPLETE

Complete digunakan untuk pembersihan lantai sehingga diperoleh lantai sbb :

- a. Tahan goresan sepatu

- b. Tidak menimbulkan penumpukan debu
- c. Tahan terhadap air & deterjen
- d. Dapat dipergunakan untuk lantai lunak & keras
- e. Membuat lantai tetap mengkilap

Cara penggunaan Complete sbb :

- a. Mop head dimasukkan larutan complete, kain sumbu mop diperas
- b. Dioleskan pada seluruh permukaan lantai ditunggu selama 50 menit
- c. Pengulangan/pelapisan 2-3 kali

#### 9. GLOW METAL POLISH

Dipergunakan untuk pembersihan bahan yang terbuat dari logam, stainless steel dan chrom sehingga diperoleh hasil yang mengkilap dan bersih dengan cara dioleskan pada kain lap dan digosokkan pada bahan yang dibersihkan kemudian digosok sekali lagi dengan lap bersih sampai mengkilap

#### 10. SHINE UP

Dipergunakan untuk membersihkan dengan praktis, cepat dan melindungi permukaan perabot rumah tangga (furniture) yang terbuat dari mika, kayu, plastik, metal dengan mengolesi kain dengan shine up digosok pada bahan yang dibersihkan baru digosok sekali lagi dengan lap bersih sampai mengkilap dan diulang sampai kering

#### 11. SPOT & STAIN REMOVER

Dipergunakan untuk membersihkan noda-noda pada karpet dengan cara sbb :

Karpet yang bernoda disemprot dengan spot & stain remover secara merata

Noda disikat dengan sikat tangan yang halus atau spons

Noda jangan sampai meluas ke bagian lain atau merata

Setelah bersih dibiarkan hingga kering

### PROSEDUR PEMBERSIHAN

#### PROSEDUR PEMBERSIHAN AREA UMUM, LOBI & RESTORAN

AREA UMUM meliputi :

1. Toilet
2. Restoran
3. Ruang pertemuan
4. Lobi

5. Koridor
6. Ruang kantor

#### PROSEDUR PEMBERSIHAN TOILET

Tujuan :

Dapat memberikan perlindungan kesehatan pemakai serta memberikan kesan bersih dan higienis

Hal-hal yang harus diperhatikan :

1. Jadwal
2. Pemakaian alat & obat pembersih yg tepat
3. Jumlah pemakai toilet

#### ALAT & OBAT PEMBERSIH TOILET

Alat –Alat Pembersih Toilet

1. Sapu/sikat lantai
2. Ember pemeras beroda
3. Mop (handle,head,squeesher)
4. Spons
5. Kain
6. Disqueesher
7. Botol spayer
8. Liquid handsoap
9. Toiet Tissues
10. Toilet Paper

Obat Pembersih Toilet

1. Go getter (pembersih toilet bowl)
2. Forward (pembersih lantai)
3. Shine up (pembersih perabot)
4. Glass cleaner (pembersih kaca)
5. Air freshener (pewangi ruangan)

Cara membersihkan toilet :

1. Semua asbak & tempat sampah dibersihkan & dikosongkan
2. Noda & kotoran pada dinding toilet, jendela, ventilasi disikat & lantai dibersihkan dg forward
3. Dispenser diisi dengan liquid handsoap, toilet tissues, toilet paper
4. Kaca ventilasi & cermin dibersihkan berkala dg glass cleaner, glass wiper, lap bersih, botol sprayer
5. Wash basin (wastafel) dibersihkan dg obat pembersih & scouring pad
6. Toilet bowl & urinal dibersihkan dengan go getter & disikat dg toilet bowl brush & dibilas dengan air
7. Tempat duduk, tutup toilet bowl & bagian luar atau bawah dibersihkan dengan obat pembersih atau forward, dibilas & dilap
8. Permukaan lantai dibersihkan dg obat pembersih & desinfektan dg perbandingan 1:20 liter air. Seluruh permukaan lantai dipel terutama sekitar urinal & bowl. Dibilas & dikeringkan.

#### PROSEDUR PEMBERSIHAN RESTORAN

Pembersihan restoran meliputi :

1. Lantai : dibersihkan rutin dengan sweeping untuk lantai keras perlu moping
2. Karpet : dibersihkan pada waktu-waktu tertentu
3. Kaca/jendela : dibersihkan dengan glass wiping
4. Meja+kursi : dibersihkan oleh crew restoran

#### PROSEDUR PEMBERSIHAN RUANG PERTEMUAN (BANQUET)

Pembersihan ruang pertemuan meliputi :

1. Merapikan & menyimpan alat perlengkapan meja kursi di gudang
2. Membersihkan lantai/karpet
3. Membersihkan kaca jendela
4. General cleaning

#### PROSEDUR PEMBERSIHAN LOBI

Pembersihan lobi dilakukan secara rutin, meliputi :

1. General cleaning

2. Pembersihan besar dengan mencuci karpet dengan shampooing
3. Pembersihan rutin dengan vacuum cleaner karpet
4. Lantai keras dibersihkan dengan moping
5. Pembersihan asbak & tempat sampah dengan membuang sampah, digosok atau dilap
6. Menyiram tanaman, mengelap pot & mengganti tanaman
7. Pembersihan pada guest elevator atau lift tamu

#### PROSEDUR PEMBERSIHAN KORIDOR

Pembersihan koridor atau gang meliputi :

1. Pembersihan lantai keras, karpet (dengan shampooing)
2. Pembersihan rutin dengan moping atau vacuuming
3. General cleaning pada lantai & pelapisan
4. Pembersihan asbak & tempat sampah

#### PROSEDUR PEMBERSIHAN RUANG KANTOR

Pembersihan ruang kantor dilaksanakan setelah kantor tutup agar tidak mengganggu karyawan yang sedang bekerja, meliputi :

1. Pembersihan meja & kursi dengan dusting
2. Pembersihan asbak & tempat sampah
3. Vacuuming karpet atau sweeping atau moping

#### PERIODE PEMBERSIHAN

##### 1. PEMBERSIHAN HARIAN

Pembersihan yang dilakukan setiap hari, disebut juga pembersihan rutin yang dilakukan setiap hari, meliputi : pembersihan lantai, lobi, koridor dll

##### 2. PEMBERSIHAN MINGGUAN

Pembersihan dilakukan setiap satu minggu sekali. Hal ini tergantung kebutuhan atau jadwal masing-masing

##### 3. PEMBERSIHAN PERIODIK

Pembersihan periodik dilakukan pada jadwal tertentu dengan masa pengulangan yang sama secara rutin, antara lain pembersihan kaca, cermin, langit-langit, karpet yang tidak rutin digunakan

## GENERAL CLEANING

GENERAL CLEANING adalah pembersihan suatu tempat atau area tertentu secara menyeluruh dan teliti. General cleaning harus dijadwalkan karena menyangkut masalah tenaga, waktu, tamu & departemen lain.

Area pembersihan : guest room, koridor, lobi, bar, restoran, banquet & management office

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyasa I Ketut Oka. 2005. Diklat Tata Graha (Housekeeping Hotel). Mataram: Akademi Pariwisata.
- Astuti, Lilis Suryati. 2007. Prosedur Sanitasi dan Hygiene di Tempat kerja. Modul Belajar. Jakarta: Dinas Pendidikan Menengah dan Tinggi DKI.  
([www.goole.com/depdiknas.id.com](http://www.goole.com/depdiknas.id.com))
- Bagus Putu Sudira. 1996. Tata Boga. Jakarta: Departememn Pendidikan dan Kebudayaan. Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah. Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan. Proyek Pendidikan Non Teknik II.
- Bagyono. 2006. Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung: Alfabet Publishing.
- Dahlia. 2010. Tata Graha.  
<http://bundadahlia.wordpress.com/2010/06/19/tata-graha/> diakses: 19 Jun 2010
- Damardjati, R. 2002. Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Pradnya Paramita
- Depkes. 2002. Kepmenkes. No. 1405/Menkes/SK/XI/2002 Tentang Peryaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Denny Bagus. 2009. Pengantar Perhotelan: Definisi Hotel, Karakteristik, Jenis dan klasifikasi Hotel. Jurnal Manajemen.  
<http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>  
Diakses: Juli 2009.
- Depnaker. 1970. Undang-undang No. 1 Tahun 1970 Tentang Keselamatan Kerja. Jakarta: Departemen Tenaga Kerja Republik Indonesia.
- Jones, Thomas JA. 2005. Professional Management of Housekeeping Operational. Las Vegas. John Wiley & Sons.
- Kesumawati, U. (2011). Berbagai Jenis Serangga Pengganggu Pada Hewan Ternak di Indonesia dan Pengendaliannya. Bogor : Bagian Parasitologi dan Entimologi Kesehatan. Dept. Ilmu Penyakit Hewan dan Kesmavet. Fakultas Kedokteran Hewan. IPB.
- Perwani, Y.S. 2004. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80/Menkes/Per/II/1990 Tentang Persyaratan Kesehatan Hotel.

Rian Alfazri. 2015. Hygiene dan sanitasi di hotel. Pemenang: Program Studi Pariwisata, Sekolah Vokasi Universitas Mataram Program D-3 (PDD) Di Kabupaten Lombok Utara <http://marzanielfazri44.blogspot.co.id/2016/05/makalah-hygien-dan-sanitasi.html>. Diakses: Mei 2016

Rumekso. 2004. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Rumekso. 2005. Housekeeping Hotel-Floor Section. Yogyakarta: Andi Offset.

Sandywarman. 2014. Pengertian housekeeping. <http://www.sandywarman.com/2014/10/pengertian-housekeeping-dan-ruang.html> diakses: Oktober 2014.

Santi Utami. 2014. Akomodasi Perhotelan. <http://santiutami88.blogspot.co.id/2014/11/tata-graha-housekeeping.html> Selasa, 11 November 2014.

Setzer munavizt. 2010. Housekeeping atau Tata Graha. <http://pariwisatadanteknologi.blogspot.co.id/2010/11/housekeeping-atau-tata-graha.html> diakses: November 2010.

Siti Fatimah. 2015. Tata Graha. [http://stfatimahimha021.blogspot.co.id/2015/04/normal-0-false-false-false-en-us-x-none\\_28.html](http://stfatimahimha021.blogspot.co.id/2015/04/normal-0-false-false-false-en-us-x-none_28.html) diakses: 28 April 2015

Sulastiyono, A. (1999). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sulastiyono, Agus. 2007. Teknik dan prosedur devisi kamar pada bidang perhotelan. Bandung.

Syamsu Rijal. 2000. Peningkatan Sumber Daya Manusia Usaha Akomodasi dan Restoran. Kerjasama Akademi Pariwisata Makassar dan Dinas Pariwisata Kabupaten Selayar.

Ummi Kholifah. 2013. Pengumpulan Data dan Instrumen. <https://afidburhanuddin.wordpress.com/2013/05/21/pengumpulan-data-dan-instrumen/> Diakses: 21 Mei 2013.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

## BIODATA PENYUSUN BUKU



- Nama : H. Djoko Windu P. Irawan, SKM, MMKes  
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 11 Desember 1964  
NIP : 196412111988031002  
NIDN : 4011126402  
NIRA : 991218600300837614542  
Pangkat / Golongan : Pembina Tingkat I, IV B  
Jabatan Fungsional : Dosen - Lektor Kepala (JFT)  
Institusi : Prodi Sanitasi Program D-III Kampus Magetan, Jurusan Kesehatan Lingkungan, Poltekkes Kemenkes Surabaya  
Alamat Institusi : Jalan Tripandita Nomor 6 Magetan  
Lulusan : 1. S1-Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga (UNAIR) Surabaya  
2. S2-Manajemen Kesehatan Universitas Teknologi Surabaya  
Email : djokowpi1964@gmail.com  
Nomor HP : 085784346500
- Pengampu Mata Kuliah : 1. Pemberdayaan Masyarakat  
2. Adminitrasi Dan Majemen Kesehatan Lingkungan  
3. Penyehatan Makanan Minuman  
4. Penyehatan Makanan Minuman B  
5. Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)  
6. Tata Graha  
7. Sanitasi Rumah Sakit  
8. Manajemen Resiko Lingkungan  
9. Manajemen Pengendalian Mutu
- Produk Buku Ber-ISBN : 1. Metodologi Penelitian. Nomor ISBN: 978-60-1081-2. Ponorogo: Penerbit Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES). Tahun 2015.  
2. Pangan Sehat, Aman, Bergizi, Berimbang, Beragam Dan Halal. Nomor ISBN: 978-602-1081-24-2. Ponorogo: Penerbit Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES). Tahun 2016.  
3. Prinsip-Prinsip Hygiene Makanan Di Rumah Sakit. Nomor ISBN: 978-60-1081-3. Ponorogo: Penerbit Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES). Tahun 2016.

4. Buku Monograf Hasil Penelitian: Kajian Aspek Fisik Serta Mikrobiologi Pada Daging Ayam Broiler Sehat Dan Daging Ayam Broiler Glonggongan. Nomor ISBN: 978-623-348-224-0. Penerbit: Penerbit Insan Cendekia Mandiri (Grup Penerbitan CV Insan Cendekia Mandiri). Tahun 2021.
5. Buku Monograf Hasil Penelitian: Perilaku Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) Karyawan Weaving. Penerbit Scopindo Media Pustaka Surabaya. Nomor ISBN 978-623-365-062-5. Tahun 2021.
6. Buku Monograf Hasil Penelitian: Perilaku menggunakan alat pelindung diri (APD) karyawan weaving (sumber elektronis). Penerbit Scopindo Media Pustaka Surabaya. Nomor ISBN 978-623-365-063-2 (PDF). Tahun 2021.
7. Buku Monograf Hasil Penelitian: Faktor Resiko Kualitas Jajanan. Penerbit: CV. Mitra Ilmu. Tahun Terbit Cetak: September 2022 ISBN: 978-623-8022-28-1. Tahun 2022

- Produk Jurnal Internasional :
1. Exploration Of Plant Extracts That Have Potential As Repellent To Aedes Aegypti. Tahun 2017.
  2. Effectiveness Of Pineapple Cayenne Waste Extract To Reduce The Number Of Escherichia Coli In The Clean Water Disinfection Process. Tahun 2017.
  3. Analysis Of Environment Management On The Case Of Dengue Fever In Sukomoro Sub-District, Magetan District. Tahun 2017.
  4. The Effect Of Internal And External Factors To The Number Of Visits In Sanitation Clinic Of Public Health Center Of Poncol Magetan Regency. Tahun 2018.
  5. Analysis Of Risk Factors Of Quality Of Snacks Food Sold In Town Squares Of Magetan, Ngawi, Ponorogo And Madiun. Tahun 2018.
  6. Evaluation Of Sanitation Management At Dr. Sayidiman Hospital Of Magetan, Indonesia. Tahun 2018.
  7. Food Quality Of Traditional Snacks Reviewed From Physical, Chemical And Microbiological Aspects Sold In The Sayur Market Of Magetan. Tahun 2018.
  8. Comparison Of The Organoleptic Aspects And The Number Of Germs Between Healthy Broiler Chicken Meat And Injected Broiler Chicken Meat. Tahun 2018.
  9. The Influence of General Fatigue Levels on The

- Work Quality of The Officers of The Railway Crossing Doorstop in The Operating Area VII Madiun Region of Nganjuk Regency. Tahun 2019.
10. Analysis of the Physical and Chemical Quality of Compost Waste Smoking Unit Water Treatment and Composting Plant PT. Djarum Oasis Kretek Factory Kudus. Tahun 2019.
  11. Comparison of Organoleptic Aspects and Germs Between Healthy Broiler Chicken Meat with Raised Broiler Chicken Meat (Syringe Meat or Wet Meat). Tahun 2020.
  12. Behavior of Users Personal Protective Equipment based on Health Belief Model and Social Capital. Scientific Foundation SPIROSKI, Skopje, Republic of Macedonia. Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences. 2022 May 03; 10(E):1300-1306. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.9150> eISSN: 1857-9655. Category: E - Public Health. Section: Public Health Education and Training.
  13. The Effect of Work Shiftson Work Stress on Employees of Textile Industry Weaving. THE 5<sup>th</sup> INTERNATIONAL CONFERENCE ON HEALTH POLYTECHNICS OF SURABAYA. (ICOHPS)2<sup>nd</sup> International Conference of Environmental Health (ICoEH). Current Issue. Vol. 2 No. 1 (2022): Post Covid-19 Pandemic The Future of Health Care (Opportunities and Challenges). Published: 2022-10-11
  14. Hygiene and Sanitation of Fresh Cow Milk Quality in Getasanyar, Sidorejo, Magetan. Health Notions, Volume 6 Number 10 (October 2022) ISSN 2580-4936. DOI:<http://dx.doi.org/10.33846/hn61005> <http://heanoti.com/index.php/hn>. Penerbit: Humanistic Network For Science and Technology.
  15. Study On Sanitary Hygiene Principles In Food Processing In Class Two B Correctional Institutions, Ngawi Regency. Tahun 2022 (proses submit)

Produk HaKI  
(Hak atas Kekayaan  
Intelektual)  
diterbitkan oleh:  
Kementerian Hukum dan  
Hak Asasi Manusia RI.  
Direktur Jenderal  
Kekayaan Intelektual

1. Nomor dan Tanggal Permohonan: EC00201855820, 26 November 2018. Nomor Pencatatan: 000125680. Judul Ciptaan: Buku Prinsip-Prinsip Hygiene Sanitasi Makanan Minuman Di Rumah Sakit. Nomor ISBN: 978-60-1081-3.
2. Nomor dan Tanggal Permohonan: EC00202014864, 10 Mei 2020. Nomor pencatatan: 000187094. Judul Ciptaan: Buku Metodologi Penelitian. Nomor ISBN: 978-60-1081-2.
3. Nomor dan Tanggal Permohonan: EC00202016281,

- 27 Mei 2020. Nomor Pencatatan: 000188489. Judul Ciptaan: Pangan Sehat, Aman, Bergizi, Berimbang, Beragam Dan Halal. Nomor ISBN: 978-602-1081-24-2.
4. Nomor dan Tanggal Permohonan: EC00202085076, 31 Desember 2020. Nomor pencatatan: 000230673. Judul Ciptaan: Penelitian Evaluasi Manajemen Sanitasi Rumah Sakit Umum Dr. Sayidiman Magetan Berdasar Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1204/Menkes/SK/X/2004.
  5. Nomor dan Tanggal Permohonan: EC00202126341, 6 Juni 2021. Nomor Pencatatan: 000252343. Judul Ciptaan: Penelitian Perbandingan Aspek Organoleptik Dan Angka Kuman Antara Daging Ayam Broiler Sehat Dengan Daging Ayam Broiler Glonggongan.
  6. Nomor dan Tanggal Permohonan: EC00202166887, 20 November 2021. Nomor Pencatatan: 000308198. Judul Ciptaan: Buku Monograf Perilaku Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) Karyawan Weaving
  7. Nomor dan Tanggal Permohonan: EC00202168085, 23 November 2021. Nomor Pencatatan: 000302134. Judul Ciptaan: Penelitian Pengembangan Model Perilaku Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) Berbasis Health Belief Model Dan Social Capital Pada Karyawan Terpajan Bising Intensitas Tinggi.
  8. Nomor dan Tanggal Permohonan: EC00202230428, 19 Mei 2022. Nomor Pencatatan: 000346001. Judul Ciptaan: Penelitian Analisis Manajemen Lingkungan Terhadap Kejadian Penyakit Demam Berdarah Dengue Di Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan.

Unsur Penunjang

- :
1. Asesor Beban Kerja Dosen
  2. Pengelola Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Prodi Sanitasi Program D-III Kampus Magetan Jurusan Kesehatan Lingkungan Poltekkes Kemenkes Surabaya
  3. Dewan Redaksi / Pengelola E-Jurnal Health Community Engagement (HCE) Di Lingkungan Poltekkes Kemenkes Surabaya Tahun 2021 – 2023 (Sebagai Editor)
  4. Anggota Himpunan Ahli Kesehatan Lingkungan Indonesia (HAKLI)
  5. Anggota Forum Kabupaten Sehat Kabupaten Magetan
  6. Fasilitator Manajemen Penanggulangan Bencana
  7. Anggota FPR Bencana Manggala Wani Nir Sikara

8. Ketua Lembaga Kesehatan Nahdlatul Ulama (LKNU) Magetan
9. Ketua Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) Pengelolaan Tempat Pengolahan Sampah Reduce, Reuse, Recycle (TPS 3R) Uwuh Wiguna Magetan
10. Praktisi Lingkungan Hidup

**PENILAIAN STANDAR USAHA  
HOTEL NON BINTANG**

**BERDASAR:  
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013  
TENTANG  
STANDAR USAHA HOTEL**

# PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL NON BINTANG

**BERDASAR:**

**PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 TENTANG STANDAR USAHA HOTEL**

## I. PERSYARATAN DASAR HOTEL NON BINTANG

- A. Tanda Daftar Usaha Pariwisata  
 Nomor dan Tanggal Diterbitkan : .....  
 Masa Berlaku : .....
  
- B. Kelaikan Fungsi Bangunan Gedung  
 Nomor dan Tanggal Surat Diterbitkan : .....  
 Masa Berlaku : .....
  
- C. Keterangan Laik Sehat  
 Nomor dan Tanggal Surat Diterbitkan : .....  
 Masa Berlaku : .....
  
- D. Pemeriksaan Kualitas Air  
 Nomor dan Tanggal Surat Diterbitkan : .....

## II. PANDUAN DAN METODE PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL NON BINTANG

### A. PANDUAN PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL NON BINTANG

#### 1. ASPEK PRODUK

No	UNSUR	SUB UNSUR	
1.	Bangunan	1	Tersedia Suatu Bangunan Hotel Dengan Papan Nama Dan Fasilitas Parkir
			Sangat Baik Bangunan kokoh terawat dengan baik, atap tidak bocor, dinding bersih terawat, lantai terbuat dari bahan yang kuat, tidak licin dan mudah dibersihkan. Ventilasi dapat menjamin pertukaran udara dengan baik. Sarana pencahayaan dan intensitas sesuai dengan fungsinya. Tersedia papan nama hotel dengan tulisan yang jelas dan dipasang ditempat yang mudah dilihat baik di dalam area hotel atau di jalan raya yang akan menuju ke lokasi hotel, tersedia tempat parkir yang bersih dan terawat. Ada rambu keluar masuk kendaraan dilengkapi penerangan yang memadai. Lantai tidak di aspal, sehingga dapat menyerap air hujan.

			Baik	Bangunan cukup kokoh terawat dengan baik, atap tidak bocor dinding cukup bersih, lantai cukup baik dan bersih, ventilasi dan penerangan cukup baik namun ada beberapa ruang yang kurang baik intensitas penerangannya. Papan nama hotel dengan tulisan yang cukup dan terpasang di area hotel saja. Tempat parkir cukup bersih dan hanya cukup untuk beberapa mobil, tidak ada rambu.
			Cukup	Bangunan cukup kuat, atap tidak bocor dinding nampak kurang terpelihara, lantai kualitas cukup, perawatan terkesan kurang diperhatikan, pertukaran udara dan intensitas penerangan pada beberapa area tertentu kurang memenuhi persyaratan. Papan nama hotel dengan tulisan yang cukup dan terpasang di tempat yang kurang strategis. Tempat parkir hanya untuk 1 atau 2 mobil saja, tidak ada rambu-rambu dan kebersihan halaman parkir kurang diperhatikan.
2.	Area Penerima Tamu	2	Tersedia Area Penerima Tamu Dengan Perlengkapannya Dan Sirkulasi Udara Dan <b>Pencahaya</b> an Yang Baik.	
			Sangat Baik	Ruangan penerima tamu bersih dilengkapi dengan meja kursi lebih dari satu set dengan kualitas cukup baik, sirkulasi udara yang baik, penerangan baik sesuai dengan ketentuan ( <b>150 lux</b> ).
			Baik	Ruangan cukup bersih, dilengkapi meja kursi satu set dengan kualitas sedang, sirkulasi udara dan penerangan cukup.
			Cukup	Area cukup bersih dilengkapi kursi sofa yang dapat menampung tamu dengan jumlah sangat terbatas. Sirkulasi udara dan penerangan cukup, area ini bergabung atau menjadi satu dengan fasilitas lainnya, misalnya dengan ruang makan dan minum.
		3	Gerai (Counter) Atau Meja Kursi	
			Sangat Baik	Gerai atau meja kursi walaupun design sederhana namun terbuat dari bahan yang cukup bermutu, dan berfungsi sebagai tempat untuk melayani tamu.
			Baik	Gerai atau meja kursi kualitas sederhana terlihat cukup terawat dan berfungsi sebagai tempat untuk melayani tamu.
			Cukup	Gerai atau meja kursi kualitas sangat sederhana sebagai tempat untuk melayani tamu.
		4	Tersedia Sertifikat Hotel Non Bintang Yang Terlihat Dengan Jelas Oleh Tamu	
			Sangat Baik	Sertifikat Hotel Non bintang dengan kualitas bingkai yang baik dipasang di tempat yang mudah dilihat oleh tamu.
			Baik	Sertifikat Hotel Non bintang dengan kualitas bingkai cukup baik dipasang di tempat yang mudah dilihat oleh tamu hotel.
			Cukup	Sertifikat Hotel Non bintang dengan bingkai sederhana dipasang di tempat yang mudah dilihat oleh tamu hotel.
3.	Toilet Umum	5	Toilet Pria Dan Wanita Terpisah	
			Sangat Baik	Toilet pria dan wanita terpisah dengan tanda yang jelas. Ruangan bersih terawat, tidak bau. Air berjalan lancar. Perlengkapan berkualitas baik. Tersedia sabun. Penerangan dan ventilasi baik.

			Baik	Toilet terdiri atas dua buah tetapi tidak diberi tanda untuk Pria/Wanita. Ruangan cukup bersih, air berjalan lancar. Perlengkapan berkualitas sedang. Penerangan dan ventilasi cukup.
			Cukup	Toilet ada satu buah. Ruangan terkesan sederhana dan kurang terawat. Perlengkapan antara lain ember, gayung, kran air dan WC. Penerangan kurang.
		6	Urinoir Beserta Washlet (Khusus Untuk Toilet Pria)	
			Sangat Baik	Urinoir beserta washlet kondisi bersih dan terawat (seperti baru), tersedia air yang cukup. Apabila lebih dari sebuah urinoir masing masing diberi pembatas.
			Baik	Urinoir beserta washlet kondisi cukup bersih tersedia air yang cukup hanya ada sebuah urinoir.
			Cukup	Urinoir beserta washlet terlihat sudah usang kurang terawat.
		7	Tersedia Tempat Sampah	
			Sangat Baik	Tempat sampah tertutup, di dalamnya dilapis kantong plastik kondisi baik dan terawat tersedia di toilet umum pria dan toilet umum wanita.
			Baik	Tempat sampah tidak ada tutup, kondisi cukup baik di dalamnya dilapis kantong plastik tersedia di toilet umum pria dan toilet umum wanita.
			Cukup	Tempat sampah tidak ada tutup dan tidak dilapis kantong plastik, kondisi kurang terawat.
4.	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia Kamar Tidur Dengan Kelengkapannya.	
			Sangat Baik	Kamar selalu dalam keadaan bersih, bebas dari gangguan serangga dan tikus. Dilengkapi meja kursi, kaca rias dan rak koper atau lemari dalam kondisi terawat dengan baik.
			Baik	Kamar tidur cukup bersih, bebas dari gangguan serangga dan tikus, dilengkapi meja kursi, kaca rias, rak koper atau lemari dalam kondisi cukup terawat.
			Cukup	Kamar tidur kondisi ruang kurang begitu terawat perlengkapan yang tersedia kualitas sangat sederhana.
		9	Tersedia Sirkulasi dan Pencahayaan.	
			Sangat Baik	Tata udara memenuhi persyaratan: Tidak berbau, tidak berdebu, <b>suhu 18-28 derajat Celsius kelembaban 40-70 persen</b> , tersedia AC atau kipas angin, intensitas <b>cahaya 7W/m2 atau 150 lux</b> .
			Baik	Tata Udara cukup baik, tidak berbau, tidak berdebu dan dilengkapi fan/kipas angin. Intensitas cahaya 7W/m2.
			Cukup	Tata udara cukup, dilengkapi ventilasi dan tersedia penerangan yang cukup.
		10	Pintu Dan Jendela Dilengkapi Pengaman	
			Sangat Baik	Pintu kondisi baik dilengkapi kunci, rantai pengaman dan lubang intai (peeping hole), jendela kondisi baik terawat dilengkapi pengaman dan tirai yang tidak tembus sinar dari luar dan kualitas tirai baik.
			Baik	Pintu dengan kondisi cukup dilengkapi kunci dan rantai pengaman, jendela kondisi cukup baik dilengkapi dengan pengaman dan tirai kualitas sedang.
			Cukup	Pintu kualitas sederhana dilengkapi kunci pengaman, jendela kualitas sederhana dengan pengaman dilengkapi tirai kualitas sederhana.

		11	Tersedia Petunjuk /Arah Kiblat Yang Dipasang Di Langit - Langit.	
			Sangat Baik	Petunjuk/arah kiblat dengan tanda yang baik, dipasang di langit-langit kamar dengan cukup jelas .
			Baik	Petunjuk/arah kiblat cukup memadai, dipasang dilangit - langit kamar dengan tanda cukup jelas.
			Cukup	Petunjuk/arah kiblat dipasang di langit - langit kamar dengan tanda yang kecil.
		12	Tersedia Tempat Tidur Dan Perlengkapannya	
			Sangat Baik	Tempat tidur single 100 cm x 200 cm, double 160 cm x 200 cm dilengkapi bed pad, spreji tiga helai dan selimut atau duvet, bantal dan sarungnya semua dalam kondisi bersih dan terawat dengan baik.
			Baik	Tempat tidur single 100 cm x 200 cm, double 160 cm x 200 cm dilengkapi bed pad, spreji dua helai dan selimut, bantal dan sarungnya semua dalam kondisi cukup bersih.
		Cukup	Tempat tidur single 100 cm x 200cm, double 160 cm x 200 cm dilengkapi spreji satu helai dan selimut, bantal dan sarungnya, kondisi warna spreji dan sarung bantal sudah pudar/kusam, bantal sudah menurun kualitasnya.	
		13	Tersedia Tempat Sampah.	
			Sangat Baik	Tempat sampah terdiri dua lapis dapat dilapis plastik / kaleng atau menggunakan tempat sampah yang tertutup kondisi bersih dan terawat dengan kualitas baik.
			Baik	Tempat sampah tidak ada penutup, dilapis plastik / kaleng kualitas cukup baik dan dalam keadaan bersih dan terawat dengan baik.
		Cukup	Tempat sampah tidak ada penutup, kualitas kurang baik dan kurang diperhatikan perawatannya/sudah usang.	
		14	Tersedia Denah Lokasi Kamar Dan Petunjuk Penyelamatan Diri.	
			Sangat Baik	Denah lokasi kamar dengan gambar yang baik, jelas mudah dipahami terbuat dari bahan yang baik dan dipasang di belakang pintu kamar.
			Baik	Denah lokasi kamar dengan gambar yang cukup baik dengan bahan dan penampilan sederhana dipasang di belakang pintu kamar.
		Cukup	Denah lokasi kamar dibuat secara sederhana dengan bahan yang sederhana dipasang di belakang pintu kamar.	
		15	Tempat Penyimpanan Pakaian.	
			Sangat Baik	Tempat penyimpanan pakaian berupa lemari dua pintu kondisi baik bersih dan terawat dapat terdiri atas dua ruang, ada bagian yang dilengkapi beberapa gantungan pakaian dan di sebelah yang lain terdiri atas rak untuk menyimpan pakaian yang ditumpuk.
			Baik	Tempat menyimpan pakaian dalam lemari ukuran lebih kecil (ukuran satu pintu) di dalam lemari terdiri atas beberapa rak dengan kondisi cukup baik.
		Cukup	Tempat menyimpan pakaian bukan lemari tetapi ada beberapa gantungan pakaian yang digantung pada suatu tempat mirip lemari dan tidak memiliki pintu.	

		16	Tersedia Saluran Komunikasi Internal Dan Eksternal	
			Sangat Baik	Pesawat telepon dalam kondisi baik dan terawat dapat digunakan untuk hubungan telepon keluar hotel dan keperluan internal di dalam hotel. Dilengkapi petunjuk penggunaan untuk hubungan komunikasi keluar hotel dan internal hotel (selain dengan bagian, pelayanan hotel juga dapat menghubungi antar kamar).
			Baik	Pesawat telepon dalam kondisi cukup baik, dan dapat digunakan untuk hubungan komunikasi keluar hotel dengan melalui permintaan kepada operator dan untuk komunikasi internal di dalam hotel. Untuk keperluan internal hotel komunikasi terbatas hanya untuk bagian tertentu saja.
			Cukup	Pesawat telepon dapat digunakan untuk hubungan komunikasi keluar hotel melalui bantuan operator dan dapat digunakan untuk keperluan internal di dalam hotel (sangat terbatas).
		17	Tersedia Televisi	
			Sangat Baik	Televisi model terbaru, memiliki beberapa saluran, di samping saluran lokal, nasional juga ada saluran dari cable TV dan tidak ada gangguan yang disebabkan oleh suara maupun oleh gambar.
			Baik	Televisi memiliki saluran lokal dan nasional, untuk beberapa saluran kadang-kadang masih ada gangguan dari gambar yang tidak jernih atau pun suara yang tidak jelas.
			Cukup	Televisi masih menggunakan model tabung memiliki saluran lokal dan nasional, beberapa saluran ada gangguan dari gambar dan suara.
5.	Kamar Mandi Tamu	18	Tersedia Kamar Mandi Tamu Dengan Kelengkapannya.	
			Sangat Baik	Kamar mandi bersih terawat, dinding kedap air dilengkapi shower, air berjalan lancar, toilet duduk kondisi bersih terawat dengan hand shower dan toilet paper, tersedia wastafel dengan sabun/shampoo, handuk kondisi cukup baik dengan gantungannya. Lantai tidak licin.
			Baik	Kamar mandi cukup bersih dinding kedap air, dilengkapi bak mandi dan gayung, toilet cukup bersih. Tersedia wastafel kecil, sabun dan shampo, kualitas handuk sudah menurun, lantai tidak licin.
			Cukup	Kamar mandi cukup bersih dilengkapi bak mandi dan gayung, tersedia toilet, wastafel kondisi sudah usang, handuk kusam dan kasar. Lantai kualitas sederhana dan kondisi mulai menurun.
		19	Tersedia Sirkulasi dan Pencahayaan.	
			Sangat Baik	Kamar mandi dilengkapi exhaust yang berfungsi dengan baik dan pencahayaan baik.
			Baik	Kamar mandi dilengkapi exhaust atau ventilasi yang memadai dan pencahayaan cukup baik.
			Cukup	Kamar mandi dilengkapi ventilasi dan pencahayaan yang cukup.
		20	Tersedia Saluran Pembuangan Air.	
			Sangat Baik	Saluran pembuangan air mempunyai tingkat kemiringan yang baik menuju lubang saluran

				sehingga aliran air lancar, tidak memungkinkan ada genangan air, kondisi tutup saluran terawat.
			Baik	Saluran pembuangan air mempunyai tingkat kemiringan yang cukup, tutup saluran sudah agak usang.
			Cukup	Saluran pembuangan air cukup baik, penutup lubang saluran kurang terawat.
		21	Tersedia Tempat Sampah	
			Sangat Baik	Tempat sampah mempunyai penutup ada lapisan di dalamnya untuk menampung sampah (dapat berupa kantong plastik) kualitas baik dalam keadaan bersih terawat.
			Baik	Tempat sampah tidak ada penutup ada pelapis kantong plastik atau kaleng di dalam tempat sampah kondisi cukup baik.
			Cukup	Tempat sampah tidak ada penutup kondisi kurang baik.
6.	Area Makan dan Minum	22	Tersedia Area Makan Dan Minum Dengan Sirkulasi Udara Dan Pencahayaan.	
			Sangat Baik	Area makan minum dalam ruangan yang memiliki pintu keadaan bersih dilengkapi meja kursi dengan penataan cukup baik. Sirkulasi udara baik, disediakan fan atau ventilasi <b>intensitas cahaya 8W/m2.</b>
			Baik	Area makan minum menempati suatu ruangan yang tidak memiliki pintu, namun kondisi bersih sirkulasi udara baik, intensitas penerangan baik.
			Cukup	Tempat makan minum menempati area yang agak terbuka, kondisi kurang baik, penataan kurang diperhatikan.
7.	Area Tata Graha	23	Tempat Penyimpanan Lena	
			Sangat Baik	Tersedia tempat menyimpan lena dalam lemari yang tertutup, lemari kondisi bersih dan terawat penempatan dalam ruangan yang bersih.
			Baik	Tersedia tempat menyimpan lena dalam rak rak dengan diberi penutup tirai, kondisi bersih letak dalam suatu area.
			Cukup	Tempat penyimpanan lena dalam rak kondisi sangat sederhana.
8.	Ruang Karyawan	24	Tersedia Kamar Mandi/Toilet Dengan Kelengkapannya	
			Sangat Baik	Tersedia bak mandi dan gayung/shower yang dilengkapi WC, wastafel dan kaca rias. Perlengkapan kualitas baik, kamar mandi bersih dan terawat. Dinding kedap air, lantai tidak licin dan saluran pembuangan air kondisi baik.
			Baik	Tersedia bak mandi dan gayung, dilengkapi WC, wastafel dan kaca rias kualitas sedang, kebersihan cukup, lantai sudah menurun kualitasnya.
			Cukup	Tersedia bak mandi dan gayung dilengkapi WC kondisi kurang terawat tidak ada wastafel dan kaca rias. Dinding dan lantai sudah menurun kualitasnya.

		25	Tersedia Tempat Ibadah	
			Sangat Baik	Tersedia ruangan untuk ibadah dapat menampung lebih dari 5 orang, ada tirai pembatas bagi karyawan yang beribadah. Lantai berlas sajadah kondisi bersih, penataan ruang mencerminkan tempat ibadah.
			Baik	Tersedia area untuk ibadah bagi karyawan dilengkapi sajadah dapat menampung 4 orang ruangan bersih terawat.
			Cukup	Tersedia area untuk ibadah karyawan sejumlah tidak lebih dari 3 orang, tempat bersih.
9.	Kantor	26	Tersedia Ruang Pengelola Hotel	
			Sangat Baik	Ruang pengelola hotel bersih dilengkapi meja kursi pimpinan dan kursi untuk tamu, perlengkapan kantor lainnya dengan kualitas baik.
			Baik	Ruang pengelola hotel cukup bersih dilengkapi perlengkapan kantor cukup memadai.
			Cukup	Ruang pengelola hotel terkesan kurang terawat, perlengkapan yang ada dengan kualitas sederhana.
10.	Utilitas	27	Tersedia Air Bersih	
			Sangat Baik	Air bersih dalam jumlah cukup banyak. Kualitas air selalu terjaga karena selalu dilakukan pemeriksaan secara berkala dan rutin pada laboratorium yang sudah terakreditasi.
			Baik	Air bersih dalam jumlah cukup. Pemeriksaan kualitas air tidak dilakukan secara teratur dan rutin.
			Cukup	Air bersih tersedia dalam jumlah cukup. Pemeriksaan air dilakukan apabila diperlukan saja.
11.	Pengelolaan Limbah	28	Tempat Penampungan Sampah Sementara dan Pengelolaan Air Limbah	
			Sangat Baik	Tempat Penampungan sampah terbuat dari bahan yang kuat dapat berupa bak permanen dari tembok/dinding yang diberi penutup dan secara berkala dilakukan penyemprotan desinfektan. Pengelolaan air limbah dapat berupa septic tank, sebelum dibuang ke saluran kota diolah melalui beberapa resapan dan telah mendapat ijin dari pemda setempat.
			Baik	Tempat penampungan sampah terbuat dari bak permanen berlapis tembok sederhana ukuran kecil dan tidak diberi penutup. Pengolahan air limbah melalui septic tank dibuang ke saluran kota.
			Cukup	Tempat penampungan sampah berupa gerobak atau bak sampah yang bisa dipindah-pindah, kebersihan kurang terjaga. Pengolahan air limbah melalui septic tank.

## 2. ASPEK PELAYANAN

12.	Kantor Depan	29	Tersedia Pelayanan Registrasi dan Pembayaran.	
			Sangat Baik	Petugas pendaftaran tamu (Receptionist) memberikan pelayanan: menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki. Registrasi dilakukan dalam waktu yang tidak terlalu lama melalui computer atau secara manual. Pelayanan pembayaran dilakukan oleh petugas registasi yang merangkap tugasnya atau oleh Petugas Kasir yang melayani pembayaran sesuai dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan oleh hotel dan dilakukan dalam waktu yang tidak terlalu lama sekitar 5 menit.
			Baik	Petugas pendaftaran tamu memberikan pelayanan menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya. Penjelasan lain diberikan apabila ada pertanyaan dari pihak tamu, tidak ada inisiatif untuk memberikan saran kepada tamu. Petugas registasi merangkap melayani pembayaran lebih dari 5 menit. Proses dilakukan secara manual.
			Cukup	Petugas pendaftaran tamu memberikan pelayanan pendaftaran sesuai dengan permintaan tamu. Pelayanan pembayaran dilakukan juga oleh petugas yang merangkap registrasi dan proses pembayaran dilakukan secara manual.
13.	Makan dan Minum	30	Tersedia Pelayanan Makanan Dan Minuman	
			Sangat Baik	Pelayanan makanan dan minuman dilakukan oleh petugas dengan ramah tamah dan sopan. Petugas memberikan informasi tentang makanan dan minuman yang dapat dipesan (baik yang tersedia di dalam hotel atau dipesan di sekitar luar lingkungan hotel). Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan agar tidak terjadi kesalahan.
			Baik	Pelayanan makanan dan minuman dilakukan oleh petugas yang ramah dan sopan. Menerima pesanan sesuai permintaan tamu.
			Cukup	Pelayanan makanan dan minuman dilakukan oleh petugas dengan tata cara dan penampilan sederhana.
14.	Tata Graha	31	Pelayanan Pembersihan Fasilitas Tamu, Fasilitas Publik Dan Fasilitas Karyawan.	
			Sangat Baik	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang ramah, sopan, jujur dengan berseragam rapi bersih dalam membersihkan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan memadai, dalam melaksanakan tugasnya berdisiplin sehingga semua fasilitas tamu, publik dan karyawan selalu dalam keadaan bersih dan rapih.
			Baik	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang ramah, sopan, jujur berseragam sederhana dalam membersihkan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan peralatan dan bahan yang digunakan sederhana. Hasil pekerjaan cukup tidak maksimal, jarang dilakukan pengawasan oleh atasan.

			Cukup	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang sopan, jujur. Pakaian seragam sangat sederhana. Peralatan dan bahan pembersih yang digunakan kurang memadai bagi sebuah hotel.
15.	Keamanan	32	Tersedia Petugas Keamanan	
			Sangat Baik	Petugas keamanan menggunakan pakaian seragam keamanan. Penampilan petugas terkesan kuat, tegas namun tetap sopan dan ramah, bertanggung jawab atas keamanan seluruh area hotel dan keberadaannya membuat tamu merasa aman. Petugas keamanan selalu tersedia bergantian berdasarkan shift kerja.
			Baik	Petugas menggunakan seragam satpam, penampilan tegas dan sopan bertanggung jawab terhadap keamanan seluruh area hotel. Petugas keamanan tidak tersedia selama 24 jam.
			Cukup	Petugas keamanan bersikap kurang ramah kadang - kadang tidak menggunakan seragam satpam. Tidak tersedia selama 24 jam.
16.	Kesehatan	33	Tersedia Pertolongan Pertama pada Kecelakaan	
			Sangat Baik	Karyawan hotel dapat memberikan pelayanan bila terjadi keadaan emergency/kecelakaan baik yang dialami tamu hotel atau karyawan hotel. Minimal dapat melakukan pertolongan pertama. Memahami penggunaan obat yang disediakan dalam kotak P3K dan memiliki informasi klinik atau dokter yang harus dihubungi.
			Baik	Karyawan hotel memahami penggunaan obat untuk pertolongan awal bila terjadi kecelakaan, mempunyai pengetahuan tentang pihak yang harus dihubungi apabila terjadi emergency/kecelakaan yang dialami oleh tamu hotel/karyawan hotel.
			Cukup	Karyawan hotel dapat memberikan pelayanan kepada tamu/karyawan hotel yang mengalami kecelakaan kecil.

### 3. ASPEK PENGELOLAAN

17.	Pemeliharaan Kesehatan dan Lingkungan	34	Memiliki Struktur Organisasi Dan Peraturan Perusahaan	
			Sangat Baik	Struktur Organisasi hotel dibuat secara tertulis dan sesuai dengan kebutuhan hotel dilengkapi uraian tugas dan petunjuk operasional walaupun tidak lengkap. Semua karyawan hotel memahami tugas dan tanggung jawabnya. Bagi hotel yang memiliki tenaga kerja lebih dari 10 orang memiliki Peraturan Perusahaan yang disahkan oleh Dinas Tenaga Kerja setempat.
			Baik	Struktur Organisasi hotel dibuat tertulis dilengkapi uraian tugas secara sederhana. Bagi hotel yang memiliki tenaga kerja lebih dari 10 orang memiliki peraturan perusahaan yang belum disahkan oleh Dinas Tenaga Kerja.
			Cukup	Struktur Organisasi hotel sangat sederhana tidak memiliki uraian tugas. Tidak memiliki peraturan perusahaan namun memiliki tata tertib hotel.

		35	Hotel Melaksanakan Pemeriksaan Kesehatan Karyawan.
		Sangat Baik	Hotel melaksanakan pemeriksaan kesehatan bagi karyawan secara berkala. Apabila hotel memiliki karyawan yang bertugas di dapur karyawan penjamah makan diperiksakan kesehatan dengan sistem rectal swab.
		Baik	Hotel memberikan biaya pemeriksaan kesehatan bagi karyawan yang sakit dengan batasan tertentu dan memeriksakan kesehatan secara berkala sebagian karyawan.
		Cukup	Hotel jarang melakukan pemeriksaan kesehatan karyawan.
		36	Pelaksanaan Kebersihan Hotel Dan Lingkungan.
		Sangat Baik	Kebersihan seluruh area hotel terjaga dengan baik. Tidak ada genangan air, secara berkala dilakukan penyemprotan untuk membasmi serangga/hama dan tikus.
		Baik	Kebersihan hotel cukup terjaga, pembasmian serangga, hama dan binatang mengerat belum pernah dilakukan.
		Cukup	Kebersihan dan lingkungan hotel terkesan kurang terawat.
18.	Program Pemeliharaan dan Perbaikan Peralatan	37	Pelaksanaan Pemeliharaan Dan Perbaikan Gedung Dan Peralatan.
		Sangat Baik	Mempunyai jadwal pemeliharaan dan perbaikan gedung dan peralatan dan diimplementasikan dengan baik. Terbukti dengan kondisi gedung yang nampak bersih dan terawat. Semua peralatan berfungsi dengan baik.
		Baik	Mempunyai jadwal pemeliharaan dan perbaikan gedung dan peralatan, namun implementasi tidak dilakukan dengan baik.
		Cukup	Tidak memiliki jadwal pemeliharaan gedung dan peralatan. Perawatan gedung tetap dilakukan sesuai kebutuhan misal: bila ada yang rusak diperbaiki, pengecatan dilakukan bila sudah nampak kusam.
19.	Sumber Daya Manusia	38	Hotel Memiliki Karyawan Yang Bersertifikat Kompetensi
		Sangat Baik	Hotel telah memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi sejumlah 5 orang dan selalu berusaha untuk mengikut sertakan karyawan mengikuti uji kompetensi dari LSP.
		Baik	Hotel telah memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi sejumlah 3 orang.
		Cukup	Hotel memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi sejumlah 1 orang.

**B. METODE PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL NON BINTANG**

Aspek	Jumlah Sub Unsur	Nilai Kualitas Sub Unsur	Nilai Sub Unsur		Bobot Aspek	Nilai setelah pembobotan	
			Terendah (bxc), c=1	Tertinggi (bxc), c=3		Terendah (d x f)	Tertinggi (e x f)
a	b	c	d	e	f	g	h
PRODUK	28		28	84	2	56	168
PELAYANAN	5	1; 2; 3	5	15	3	15	45
PENGELOLAAN	5		5	15	1	5	15
Total Nilai Setelah Pembobotan						76	228
Batas Nilai Terendah Penetapan Hotel Non bintang (g+h):2						152	

Keterangan :

- Penilaian Hotel Non bintang dilakukan dengan cara menentukan:
  - Aspek
  - Jumlah sub unsur
  - Nilai kualitas sub unsur
  - Nilai sub unsur terendah
  - Nilai sub unsur tertinggi
  - Bobot aspek
  - Nilai terendah setelah pembobotan
  - Nilai tertinggi setelah pembobotan
  - Batas nilai terendah penetapan hotel non bintang
- Aspek sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a terdiri atas aspek produk, pelayanan dan pengelolaan yang diberi bobot pada setiap aspek dimaksud.
- Jumlah sub unsur sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf b, terdiri atas 28 (dua puluh delapan) sub unsur aspek produk, 5 (lima) sub unsur aspek pelayanan dan 5 (lima) sub unsur aspek pengelolaan yang digunakan sebagai bilangan pengali dengan nilai kualitas setiap sub unsur, yaitu 1, 2, atau 3, untuk menentukan nilai terendah dan nilai tertinggi.
- Nilai kualitas sub unsur sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf c, digunakan sebagai bilangan pengali dengan sub unsur setiap aspek untuk menentukan nilai terendah dan nilai tertinggi, yaitu:
  - 3 = Tinggi
  - 2 = Sedang
  - 1 = Rendah
- Nilai sub unsur terendah sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf d merupakan hasil kali dari nilai kualitas sub unsur rendah (1) dengan jumlah sub unsur aspek produk (28), pelayanan (5), dan sub unsur aspek pengelolaan (5).
- Nilai sub unsur tertinggi sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf e merupakan hasil kali dari nilai kualitas sub unsur tinggi (3) dengan jumlah sub unsur pada setiap aspek produk (28), pelayanan (5), dan sub unsur aspek pengelolaan (5).
- Bobot aspek yang dimaksud pada angka 1 huruf f ditetapkan pada ke tiga aspek standar hotel, yaitu:
  - Aspek produk dengan bobot 2
  - Aspek pelayanan dengan bobot 3
  - Aspek pengelolaan dengan bobot 1
- Nilai terendah setelah pembobotan sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf g, merupakan hasil kali dari nilai sub unsur terendah setiap aspek dengan bobot setiap aspek produk (2), pelayanan (3), dan aspek pengelolaan (1).

9. Nilai tertinggi setelah pembobotan sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf h, merupakan hasil kali dari nilai sub unsur tertinggi setiap aspek dengan bobot setiap aspek produk (2), pelayanan (3), dan aspek pengelolaan (1).
10. Batas nilai terendah penetapan Hotel Non bintang sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf i, sebesar 152 (seratus lima puluh dua) diperoleh dari rata-rata penjumlahan nilai tertinggi dan terendah setelah pembobotan.
11. Hotel yang belum mencapai batas nilai terendah sebagaimana dimaksud pada angka 10 diharuskan memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan setelah dilakukan penilaian.
12. Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 11, Hotel Non bintang tidak melaksanakan perbaikan, hotel tersebut tidak ditetapkan sebagai hotel non bintang.
13. Bagi hotel melati yang telah meningkatkan fasilitasnya, dapat mengajukan permohonan untuk dinilai sebagai hotel bintang.

**PERATURAN MENTERI KESEHATAN RI**  
**NOMOR 80/Menkes/Per/II/1990**  
**Tentang**  
**PERSYARATAN KESEHATAN HOTEL**

## **Permenkes No. 80/Menkes/Per/II/1990 Tentang Persyaratan Kesehatan Hotel**

### **A. Persyaratan Lingkungan dan Bangunan Hotel, Kamar/ Ruang, dan Fasilitas Sanitasi Menurut Permenkes RI No. 80 / Menkes / Per / II / 1990**

#### **1. Persyaratan Kesehatan Lingkungan dan Bangunan Hotel**

##### **a. Umum**

- 1) Lingkungan dan bangunan hotel selalu dalam keadaan bersih
- 2) Lingkungan dan konstruksi bangunan hotel tidak memungkinkan sebagai tempat bersarang dan berkembang biaknya serangga dan bintang pengerat
- 3) Bangunan hotel harus kuat, utuh dan dapat mencegah penularan penyakit serta kecelakaan

##### **b. Tata Ruang**

Pembagian ruang hotel harus ditata dan dipergunakan sesuai dengan fungsinya, serta memenuhi persyaratan kesehatan.

##### **c. Kontruksi**

- 1) Lantai
  - a) Terbuat dari bahan yang kuat, kedap air, permukaan rata, tidak licin dan mudah dibersihkan.
  - b) Lantai yang kontak dengan air harus mempunyai kemiringan yang cukup (2 – 3 persen) ke arah saluran pembuangan air limbah.
- 2) Dinding
  - a) Permukaan dinding sebelah dalam harus mudah dibersihkan.
  - b) Permukaan dinding yang selalu terkena percikan air harus terbuat dari bahan yang kuat dan kedap air.
- 3) Ventilasi
  - a) Ventilasi dapat menjamin peredaran udara di dalam kamar / ruang dengan baik.
  - b) Bila ventilasi alam tidak memenuhi persyaratan harus dilengkapi dengan ventilasi mekanis.

- 4) Atap  
Tidak bocor dan tidak memungkinkan terjadinya genangan air.
- 5) Langit – langit
  - a) Mudah dibersihkan.
  - b) Tinggi minimal 2,5 meter dari lantai.
- 6) Pintu  
Dapat mencegah masuknya serangga, tikus dan binatang pengganggu lain.
- 7) Pencahayaan  
Di dalam lingkungan hotel dan di setiap kamar / ruang harus tersedia sarana pencahayaan dengan intensitas berdasarkan

No	Fungsi Kamar / Hotel	Intensitas Cahaya	Keterangan
1.	Tidur	Kurang dari 5	Secara keseluruhan tidak menyebabkan silau
2	Relaks	Minimal 30	
3	Bercakap – cakap	Minimal 60	
4	Membaca	Lebih dari 100	
5.	Untuk kegiatan yang memerlukan sedikit ketelitian	Lebih dari 200	
6.	Untuk kegiatan dengan resiko kecelakaan yang tinggi	Lebih dari 300	
7.	Untuk kegiatan yang memerlukan ketelitian yang tinggi	Lebih dari 500	

## 2. Persyaratan Kesehatan Kamar / Ruang Hotel

### a. Umum

Setiap kamar / ruang hotel harus :

- 1) Selalu dalam keadaan bersih.

- 2) Tersedia tempat sampah yang cukup.
- 3) Bebas dari gangguan serangga dan tikus.
- 4) Udara di dalam kamar/ruang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
  - a) Tidak berbau (terutama untuk H<sub>2</sub>S dan amoniak ).
  - b) Tidak berdebu atau berasap / berasap (kadar debu kurang dari 0,26 mg / m<sup>3</sup>).
  - c) Mempunyai suhu 18 – 28 derajat Celcius.
  - d) Mempunyai kelembaban 40 – 70 %.
  - e) Tidak terdapat kuman *alpha streptococcus haemoliticus* dan kuman pathogen.
  - f) Kadar gas beracun tidak melebihi nilai ambang batas.

No.	Jenis Kegiatan	Tingkat Kebisingan	Keterangan
1.	Tidur	Kurang dari 40	Maksimal pemaparan 8 jam
2.	Kantor	Kurang dari 75	
3.	Dapur	Kurang dari 80	
4.	Pertunjukan	Kurang dari 90	

#### **b. Khusus**

- 1) Kamar Tidur
  - a) Dinding, pintu dan jendela kamar tidur yang tembus pandang harus dilengkapi dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.
  - b) Perbandingan jumlah tempat tidur “Single” (untuk satu orang dengan luas lantai kamar tidur, sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

No.	Jumlah Tempat Tidur	Luas Lantai Minimal ( m <sup>2</sup> )
1.	1	4,5
2.	2	8
3.	3	12
4.	4	17
5.	5	20
		Setiap penambahan tempat tidur harus ditambah 5 m <sup>2</sup>

2) Ruang Istirahat Karyawan

- a) Ruang karyawan wanita harus terpisah dengan ruang karyawan pria.
- b) Tersedia lemari (locker) yang aman untuk penyimpanan pakaian karyawan sesuai dengan kebutuhan.
- c) Dilengkapi dengan kamar mandi, jamban dan peturasan yang terpisah antara pria dan wanita.
- d) Perbandingan jumlah karyawan dengan jumlah kamar mandi, jumlah jamban dan jumlah peturasan.

3) Ruang Pengelolaan Makanan dan Minuman

Harus mempunyai persyaratan kesehatan sesuai dengan ketentuan Perundang – undangan yang berlaku.

4) Ruang Cuci

Tidak memungkinkan tercampurnya lena bersih dan kotor.

5) Gudang

- a) Gudang untuk menyimpan bahan makanan, bahan berbahaya, alat kantor, alat rumah tangga, dll harus terpisah.
- b) Gudang untuk menyimpan bahan makanan dan bahan berbahaya harus memenuhi persyaratan kesehatan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- c) Dilengkapi rak – rak dengan tinggi minimal 20 cm dari lantai dan tangga serta peralatan lain sesuai dengan kebutuhan.

### **3. Persyaratan Kesehatan Fasilitas Hotel**

#### **a. Penyediaan air**

- 1) Tersedia air dengan kualitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- 2) Kapasitas air harus memenuhi persyaratan yang berlaku.
- 3) Air tersedia pada setiap tempat kegiatan secara berkesinambungan.
- 4) Distribusi air di hotel harus menggunakan sistem perpipaan dan mengalir dengan tekanan positif serta terhindar dari cemaran silang.

#### **b. Pembuangan Air Limbah**

- 1) SPAL harus menggunakan sistem tertutup, kedap air, dan air dapat mengalir dengan lancar.
- 2) Tiap air limbah harus diolah sehingga mutu effluent sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku.

#### **c. Toilet dan Kamar Mandi**

- 1) Di dalam toilet harus tersedia jamban, peturasan, dan tempat cuci tangan.
- 2) Harus selalu dalam keadaan bersih.
- 3) Lantai terbuat dari bahan yang kuat, kedap air, tidak licin, dan mudah dibersihkan.
- 4) Dilengkapi dengan penahan bau (bowl atau leher angsa).
- 5) Letaknya tidak berhubungan langsung (harus terdapat ruang antara) dengan tempat pengelolaan makanan, kamar tamu, dan kamar tidur.
- 6) Toilet wanita harus terpisah dengan toilet pria.
- 7) Toilet tenaga kerja harus terpisah dengan toilet pengunjung.
- 8) Tersedia kaca rias, tempat sampah, tempat abu rokok, tissue, gantungan baju, pengharum ruangan, ember, dan alat pengering tangan.
- 9) Harus dilengkapi dengan tanda – tanda sanitasi yang berisi pesan

mengenai kebersihan / kesehatan.

- 10) Setiap kamar tidur harus dilengkapi dengan kamar mandi dan jamban.

**d. Tempat Sampah**

- 1) Harus terbuat dari bahan yang kuat, cukup ringan, tahan karat, kedap air dan mempunyai permukaan halus bagian dalamnya.
- 2) Mempunyai tutup yang mudah dibuka atau ditutup tanpa mengotori tangan.
- 3) Mudah diisi dan dikosongkan.
- 4) Jumlah dan volume tempat sampah disesuaikan dengan produksi sampah yang dihasilkan pada setiap tempat kegiatan.
- 5) Sampah dari setiap ruangan harus dibuang setiap hari.
- 6) Harus tersedia TPS.
- 7) TPS harus terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh kendaraan pengangkut sampah dan minimal setiap 3 kali 24 jam harus dikosongkan.

**e. Peralatan Pencegah Masuknya Serangga**

- 1) Sarana penyimpanan air harus tertutup dan bebas jentik nyamuk.
- 2) Pada titik tembus pipa dengan dinding harus rapat.
- 3) Setiap bangunan hotel harus dilengkapi dengan alat yang dapat mencegah masuknya serangga dan tikus.

**CHEKLIST  
PEMERIKSAAN SANITASI HOTEL**

**A. DATA UMUM**

1. Nama hotel :
2. Alamat hotel :
3. Nama penanggung jawab hotel :
4. Jumlah kamar :
5. Jumlah karyawan :
6. Nama pengambil data :
7. Tanggal pengambilan data :

**B. DATA KHUSUS**

**a. Cheklist Pengambilan Data Sanitasi Hotel**

NO	VARIABEL	KOMPONEN YANG DIPERIKSA	YA	TIDAK	KETERANGAN
<b>I</b>	<b>Persyaratan Kesehatan dan Bagunan Umum</b>				
	A. Lingkungan dan bangunan	1. Bersih			
		2. Lingkungan dan bangunan sebagai tempat bersarang dan berkembang biak serangga dan hewan pengerat			
		3. Bangunan utuh, kuat, dan mencegah penularan penyakit			
<b>II</b>	<b>Kontruksi bangunan</b>				
	A. Lantai	1. Bersih			

		2. Kuat, kedap air, permukaan rata, tidak licin dan mudah dibersihkan			
		3. lantai yang kontak dengan air kemiringan 2-3 % ke SPAL			
	B. Dinding	1. Dinding sebelah dalam mudah dibersihkan			
		2. Kuat dan kedap air			
	C. Ventilasi	1. Menjamin peredaran udara dengan baik			
		2. Ventilasi buatan			
	D. Atap	1. Tidak bocor			
		2. Tidak memungkinkan terjadi genangan air			
	E. Langit-langit	1. Mudah dibersihkan			
		2. Tinggi minimal 2,5 m dari lantai			
	F. Pintu	1. Kuat			
		2. Pada saat ditutup dapat mencegah masuknya serangga dan tikus			
	G. Pencahayaan	1. Kamar tidur < 5			
		2. Kamar relaks minimal 30			
		3. Bercakap-cakap minimal 60			
		4. Kamar membaca > 100			
		5. Untuk kegiatan yang memerlukan sedikit ketelitian > 200			

		6. Untuk kegiatan dengan resiko kecelakaan yang tinggi > 300			
		7. Untuk kegiatan yang memerlukan ketelitian yang tinggi > 500			
<b>III</b>	<b>Persyaratan Kesehatan Kamar / Ruang Hotel Umum</b>				
	A. Keadaan kamar/ruangan hotel	1. Bersih			
		2. Tersedia tempat sampah			
		3. Bebas dari gangguan serangga			
	B. Keadaan suhu kamar/ruangan hotel	1. Tidak berbau (terutama untuk H <sub>2</sub> S dan amoniak )			
		2. Tidak berdebu atau berasap / berasap (kadar debu kurang dari 0,26 mg / m <sup>3</sup> )			
		3. Mempunyai suhu 18 – 28 derajat Celcius			
		4. Mempunyai kelembaban 40 – 70 %			
	C. Tingkat kebisingan	1. Kegiatan tidur < 40			
		2. Kegiatan kantor < 70			
		3. Kegiatan dapur < 80			
<b>IV</b>	<b>Persyaratan Kesehatan Kamar / Ruang Hotel Khusus</b>				
	A. Kamar tidur	1. Dinding, pintu dan jendela kamar tidur yang tembus pandang dilengkapi dengan			

		tirai yang tidak tembus sinar dari luar			
		2. Jumlah tempat tidur 1 luas lantai minimal 4,5 m <sup>2</sup>			
		3. Jumlah tempat tidur 2 luas lantai minimal 8 m <sup>2</sup>			
		4. Jumlah tempat tidur 3 luas lantai minimal 12 m <sup>2</sup>			
		5. Jumlah tempat tidur 4 luas lantai minimal 17 m <sup>2</sup>			
		6. Jumlah tempat tidur 5 luas lantai minimal 20 m <sup>2</sup>			
	B. Ruang karyawan	1. Ruang karyawan wanita harus terpisah dengan ruang karyawan pria			
		2. Tersedia lemari (locker) yang aman untuk penyimpanan pakaian karyawan sesuai dengan kebutuhan			
		3. Dilengkapi dengan kamar mandi, jamban dan peturasan yang terpisah antara pria dan wanita			
	C. Ruang Cuci	1. Tidak memungkinkan tercampurnya lena bersih dan kotor			
	D. Gudang	1. Gudang untuk menyimpan bahan makanan, bahan berbahaya, alat kantor, alat rumah tangga, dll terpisah			

		2. Dilengkapi rak – rak dengan tinggi minimal 20 cm dari lantai dan tangga serta peralatan lain sesuai dengan kebutuhan			
<b>V.</b>	<b>Persyaratan Kesehatan Fasilitas Hotel</b>				
	A. Penyediaan air	1. Tersedia air dengan kualitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku			
		2. Distribusi air di hotel menggunakan sistem perpipaan dan mengalir dengan tekanan positif serta terhindar dari cemaran silang			
	B.Pembuangan Air Limbah	1. Tertutup			
		2. Kedap air			
		3. Mengalir dengan lancar			
	C.Toilet dan Kamar Mandi	1. Tersedia jamban, peturasan, dan tempat cuci tangan			
		2. Bersih			
		3. Lantai terbuat dari bahan yang kuat, kedap air, tidak licin, dan mudah dibersihkan			

		4. Toilet tenaga kerja terpisah dengan toilet pengunjung			
		5. Tersedia kaca rias, tempat sampah, tempat abu rokok, tissue, gantungan baju, pengharum ruangan, ember, dan alat pengering tangan			
	D. Tempat sampah	1. Terbuat dari bahan yang kuat, cukup ringan, tahan karat, kedap air dan mempunyai permukaan halus bagian dalamnya			
		2. Mempunyai tutup yang mudah dibuka atau ditutup tanpa mengotori tangan			
		3. Dibuang setiap hari			
		4. TPS terjangkau dengan kendaraan pengangkut sampah			
	E.Peralatan pencegahan masuknya serangga	1. Sarana penyimpanan air harus tertutup dan bebas jentik nyamuk			
		2. Pada titik tembus pipa dengan dinding rapat			

**QUISIONER**  
**DATA PENGAMBILAN SANITASI HOTEL**

**A. DATA UMUM**

1. Luas area dan bangunan :
2. Jumlah pengunjung rata-rata perhari :
3. Struktur Organisasi :  
jika ada, seperti apa?

**B. DATA KHUSUS**

**1. Pencegahan masuknya serangga**

- a. Apakah ada cara untuk pencegahan serangga dan bintang pengerat?  
1. Ya                      2. Tidak
- b. Jika ada bagaimana cara pencegahan dan pengendalian serangga dan binatang pengerat? \_\_\_\_\_

**2. Kesehatan kamar/ruangan Hotel**

- a. Berapa kali petugas membersihkan kamar dan ruangan? \_\_\_\_\_
- b. Bagaimana cara membersihkan atap dan dinding agar tidak menjadi tempat bersarangnya serangga? \_\_\_\_\_
- c. Apakah pernah dilakukan pemeriksaan kelembaban udara? jika pernah, bagaimana hasilnya? \_\_\_\_\_

**3.. Pengelolaan limbah padat**

- a. Jenis limbah padat apa saja yang dihasilkan?
- b. Apakah TPS terjangkau oleh kendaraan pengangkut?  
1. Ya              2. Tidak
- c. Berapa volume rata – rata limbah padat (sampah) yang dihasilkan setiap harinya? \_\_\_\_\_

- d. Bagaimana cara mengelola limbah padat tersebut (pengumpulan, pemisahan, pemngangkutan dan pengolahan)? \_\_\_\_\_

#### **4. Pengelolaan limbah cair**

- a. Pernahkah dilakukan pemeriksaan air di hotel ini? \_\_\_\_\_
- b. Jika pernah, parameter apa yang diperiksa? \_\_\_\_\_
- c. Berapakah rata – rata volume limbah cair yang dihasilkan setiap harinya? \_\_\_\_\_
- d. Bagaiman cara pengelolaan limbah cair yang dihasilkan? \_\_\_\_\_

#### **5. Kesehatan fasilitas hotel**

- a. Berapa kali dalam sehari petugas membersihkan toilet dan kamar mandi? \_\_\_\_\_
- b. Berapa kali petugas membuang sampah ke TPS? \_\_\_\_\_
- c. Apakah tempat sampah mudah dibersihkan?  
1. Ya    2. Tidak
- d. Jika tidak bagaimana antisipasi para petugas atau pihak hotel ?  
\_\_\_\_\_