

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Masrukhan & Cucu, 2025).

Kemudian menurut (Masrukhan et al., 2024) hotel merupakan tempat dimana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

Sedangkan menurut (Derry et al., 2015) hotel termasuk salah satu bidang usaha yang masuk dalam kelompok *hospitality industry*, dalam kelompok ini terdapat bidang-bidang yang masuk ke dalam industri jasa, seperti: hotel, restoran, perencanaan suatu perayaan, kapal pesiar, jasa penerbangan, taman hiburan, rumah sakit, jasa transportasi, dan sebagainya. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman, saat ini fungsi hotel tidak lagi hanya sekedar sebagai tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, tetapi juga sebagai tempat pertemuan bisnis, seminar, pernikahan, pameran, dan kegiatan lainnya.

Hotel merupakan bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, minuman, serta fasilitas lain yang dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Erianto, 2022). Selanjutnya, menurut (Sabarofek et al., 2021) hotel adalah tempat dimana pelancong mendapatkan jasa penginapan dan makan dengan sistem sewa, dalam kondisi yang memungkinkan untuk menerima layanan tersebut. Sementara itu, (Safira et al., 2021) menyebutkan bahwa hotel merupakan bagian dari *industri hospitality* yang tidak hanya menyediakan tempat menginap, tetapi juga menjadi fasilitas penunjang aktivitas lainnya seperti bisnis, seminar, perayaan, dan pameran. Dengan demikian, hotel dapat memberikan efek ganda terhadap industri terkait seperti makanan, transportasi, hiburan, dan pariwisata.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu bentuk usaha jasa yang menyediakan akomodasi, konsumsi, dan layanan tambahan lainnya secara profesional bagi masyarakat umum, baik untuk tujuan menginap, bisnis, maupun rekreasi, guna menciptakan kenyamanan serta memberikan nilai ekonomi bagi pengelola.

2.1.2 Jenis-Jenis Hotel

Menurut (Derry et al., 2015) penentuan jenis hotel tidak lepas dari kebutuhan pelanggan, ciri, atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Maka dari itu, hotel dikelompokkan sebagai berikut:

a. City Hotel

Hotel biasanya berlokasi di tengah kota, diperuntukkan bagi wisatawan yang bermaksud untuk tinggal sementara. *City hotel* menjadi pilihan oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas, lokasi dan pelayanan yang disediakan oleh hotel tersebut.

b. Residential Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar, hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, karena diperuntukkan bagi wisatawan yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama.

c. Resort Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan, pantai, danau atau sungai. Hotel seperti ini diperuntukkan bagi wisatawan yang berlibur bersama keluarga untuk menikmati waktu beristirahat dan berekreasi.

d. Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, hotel ini diperuntukkan bagi wisatawan yang kelelahan selama melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil pribadi.

2.1.3 Klasifikasi Hotel

a. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Ukuran

Menurut (Kamal, 2016) ukuran hotel diklasifikasikan menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1) *Small Hotel* adalah hotel berjumlah kamar di bawah 150 kamar.
- 2) *Medium Hotel* adalah hotel dengan ukuran sedang, dimana dalam *medium hotel* ini dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu:
 - a) *Average Hotel*: jumlah kamar antara 150-299 kamar.
 - b) *Above average Hotel*: jumlah kamar antara 300-600 kamar.
- 3) *Large Hotel* adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar di atas 600 (enam ratus) kamar.

b. Klasifikasi Berdasarkan Nyata

- 1) Lokasi yang yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah lokasi yang strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis yang tinggi, seperti lokasi yang dekat dengan bandar udara, stasiun kereta api, pelabuhan, pusat bisnis, atraksi wisata sehingga memberikan kemudahan tamu untuk mengakses aktivitas lain di luar hotel.
- 2) Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu serta dapat mempermudah tamu melaksanakan aktivitas selama tinggal di hotel.

c) Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kriteria Jenis Tamu

Menurut (Alya & Amina, 2021) terdapat jenis-jenis kriteria tamu yang menginap di hotel, berikut adalah kriteria tamu berdasarkan asal-usul dan latar belakangnya:

- 1) *Family Hotel* adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.
- 2) *Walk in guest* adalah tamu datang langsung ke hotel untuk menginap tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu.
- 3) *Group Inclusive Tour* (GIT) adalah tamu datang minimal 20 orang dan 10 kamar.
- 4) *Corporate* adalah tamu datang dari sebuah perusahaan yang sudah mempunyai kontrak harga sendiri (kerja sama) dengan hotel.
- 5) *Embassy* adalah tamu yang datang dari kedutaan.
- 6) *Airline Crew* adalah tamu dari awak penerbangan.
- 7) *Airline Passenger* adalah tamu dari pengguna pesawat terbang (penumpang).
- 8) *Stranded Passenger* adalah tamu yang menginap di hotel karena kerusakan pesawat.
- 9) *Membership Card* adalah tamu yang datang menggunakan kartu member.
- 10) *Hotelier* adalah tamu yang berasal dari karyawan sebuah hotel dengan harga khusus.
- 11) *Press* adalah tamu yang datang berasal dari wartawan.
- 12) *Government* adalah tamu dari pemerintahan.

13) *Long Stay* adalah tamu yang menginap di hotel lebih dari 8 minggu.

d) **Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kelas Bintang**

Klasifikasi hotel berdasarkan banyaknya bintang diberikan pada hotel bila memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk setiap kategori bintang tersebut. Biasanya klasifikasi dinyatakan dengan banyaknya bintang, misalnya bintang satu, bintang dua, bintang tiga dan seterusnya.

2.2 Peran

2.2.1 Pengertian Peran

Menurut (Brigette et al., 2002) peran adalah suatu pekerjaan yang dilakukan dengan dinamis sesuai dengan status atau kedudukan yang disandang. Status dan kedudukan ini sesuai dengan keteraturan sosial, bahkan dalam keteraturan tindakan semuanya disesuaikan dengan peran yang berbeda. Menurut (Tamara et al., 2023), peran adalah serangkaian perilaku seseorang yang dilakukan berdasarkan dengan karakternya. Kondisi ini bisa dilatarbelakangi oleh psikologi seseorang setiap melakukan tindakan yang diinginkan, sesuai kata hatinya.

Dengan demikian, Peran dapat dipahami sebagai sekumpulan perilaku, fungsi, dan tanggung jawab yang melekat pada seseorang sesuai kedudukan dalam suatu sistem sosial atau organisasi, baik secara formal maupun informal, yang berperan dalam mewujudkan tujuan bersama.

2.2.2 Jenis-Jenis Peran

Menurut (Desak et al., 2023) jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

a. Peran Aktif

Peran aktif adalah peran seseorang seutuhnya selalu aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur dari kehadirannya dan kontribusinya.

b. Peran Partisipasif

Peran partisipasif adalah peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu.

c. Peran Pasif

Peran pasif adalah suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh individu. Artinya, peran pasif hanya dipakai sebagai simbol dalam kondisi tertentu di dalam kehidupan masyarakat.

2.2.3 Konsep Peran

Menurut Ningrum (Ningrum, 2022) konsep peran adalah sebagai berikut:

a. Persepsi Peran

Persepsi peran adalah pandangan kita terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan pada situasi tertentu. Persepsi ini berdasarkan interpretasi atas sesuatu yang diyakini tentang bagaimana seharusnya kita berperilaku.

b. Ekspetasi Peran

Ekspektasi peran merupakan sesuatu yang telah diyakini orang lain bagaimana seseorang harus bertindak dalam situasi tertentu. Sebagian besar perilaku seseorang ditentukan oleh peran yang didefinisikan dalam konteks dimana orang tersebut bertindak.

c. Konflik Peran

Saat seseorang berhadapan dengan ekspektasi peran yang berbeda, maka akan menghasilkan konflik. Konflik ini akan muncul saat seseorang menyadari bahwa syarat satu peran lebih berat untuk dipenuhi ketimbang peran lain.

2.2.4 Struktur Peran

Menurut (Yunita et al., 2019) secara umum struktur peran dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu:

a. Peran Formal

Peran formal merupakan peran yang nampak jelas, yaitu berbagai perilaku yang sifatnya homogen. Contohnya dalam keluarga, istri/ibu memiliki peran sebagai *provider* (penyedia), pengatur rumah tangga, merawat anak, rekreasi, dan lain-lain.

b. Peran Informal

Peran informal merupakan peran yang tertutup, yaitu suatu peran yang sifatnya implisit (emosional) dan umumnya tidak terlihat di permukaan. Tujuan peran informal ini adalah untuk pemenuhan kebutuhan emosional dan menjaga keseimbangan dalam keluarga.

2.3 Kinerja

2.3.1 Konsep Kinerja

Menurut (Harahap et al., 2024) kinerja merupakan apa yang dihasilkan atau pencapaian kerja (*output*) pada kualitas mampu dicapai sumber daya manusia (SDM) pada waktu atau periode tertentu ketika melaksanakan tugas pekerjaan berkaitan dengan tanggung jawab apa yang diserahkan kepadanya. Selanjutnya, (Erianto, 2022) menyebutkan kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Sementara itu menurut (Zahroh & Rahmawati, 2024) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Menurut (Yasin & Achmad, 2024) kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Kinerja merupakan hasil atau pencapaian kerja seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab tertentu selama periode waktu tertentu. Menurut (Roudlotul et al., 2021)(Roudlotul et al., 2021)(Roudlotul et al., 2021)(Roudlotul et al., 2021) kinerja adalah apa yang dihasilkan oleh SDM pada waktu tertentu dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini diperkuat oleh (Lumansik et al., 2024) yang menyatakan bahwa kinerja sangat

memengaruhi sejauh mana individu berkontribusi terhadap organisasi, sehingga peningkatan kinerja menjadi perhatian utama dalam pengembangan organisasi. Selanjutnya, menurut (Amelia et al., 2023) menyebutkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan yang telah ditentukan, sedangkan (Anwar et al., 2023) menekankan bahwa kinerja merupakan catatan atas hasil yang dihasilkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan fungsi atau kegiatan tertentu selama periode tertentu.

Berdasarkan pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi. Dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Di dalam dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan maupun dari diri pegawai itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Jika kinerja pegawai baik, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih mudah tercapai.

Menurut (Fauzi et al., 2023), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

a. Efektivitas dan efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi.

b. Otoritas dan tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas.

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketentuan perusahaan.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut (Surya et al., 2024) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

a. Faktor kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi *intelligence quotient* (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan

pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka pegawai tersebut akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

2.4 Supervisor

2.4.1 Pengertian Supervisor

Supervisor merupakan seseorang yang bertugas dan berhubungan langsung dengan pengelolaan tenaga kerja, memimpin para karyawan dalam pelaksanaan tugas, termasuk menjabarkan, serta mengkoordinasikan dengan rekan atau penyelia lain yang terkait (Ambarwati et al., 2024).

Kemudian (Panggabea & Hasibuan, 2020) mengatakan Supervisor adalah posisi dalam struktur organisasi perusahaan yang

memiliki otoritas dan tanggung jawab untuk memberikan instruksi kepada bawahan, dengan tetap berada di bawah arahan dari atasan langsungnya.

Sedangkan menurut (Dadang & Heriyanto, 2020) Supervisor merupakan posisi yang memiliki peranan penting dalam suatu perusahaan. Secara hierarki, jabatan ini berada di bawah Manajer dan langsung membawahi karyawan operasional. Oleh sebab itu, peran utama seorang supervisor adalah menyampaikan serta menerjemahkan arahan perusahaan kepada karyawan guna mencapai tujuan organisasi. Selain itu, supervisor juga memikul tanggung jawab atas keseluruhan hasil kerja tim yang dipimpin.

2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Supervisor

Menurut (Muslimin, 2023) ada empat tugas dan tanggung jawab dari supervisor, yaitu:

- a. Merencanakan pelaksanaan tugas sehari-hari pada kelompok pekerja yang dibawahinya, meliputi: penyediaan alat-alat dan perlengkapan yang diperlukan, pembagian beban kerja yang merata, perincian penggunaan waktu, dan penggunaan proses metode dan teknik yang efisien;
- b. Menggunakan wewenang secara tepat, dalam arti mengetahui batas-batasnya sebagai seorang supervisor;
- c. Terbuka dan transparan dalam informasi kepada bawahan dan sebaliknya;

- d. Mengusahakan hasil kerja yang maksimal dari kelompok pekerja untuk kepentingan organisasi.

2.4.3 Strategi Pembinaan dan Peningkatan Kinerja

Menurut (Sarah et al., 2024) ada beberapa indikator pembinaan dalam meningkatkan kinerja antara lain:

- a. Kinerja karyawan, merujuk pada sejauh mana individu memberikan kontribusi terhadap organisasi, yang mencakup berbagai aspek seperti volume dan mutu hasil kerja, pemanfaatan waktu secara efisien, tingkat kehadiran, serta kemampuan bekerja sama dengan orang lain.
- b. Tingkat kepuasan karyawan, prestasi kerja pegawai adalah hasil nyata dari kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai, yang kemudian dibandingkan dengan tingkat kinerja yang diharapkan dari dirinya. Tingkat kinerja yang diharapkan berfungsi sebagai acuan atau standar dalam menilai seberapa baik seorang karyawan menjalankan tugas sesuai posisinya. Evaluasi terhadap kinerja ini juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil kerja seorang karyawan dengan rekan kerja lainnya.
- c. Keterlibatan karyawan, merupakan elemen penting yang secara konsisten terbukti mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan, sebagaimana dibuktikan melalui berbagai hasil penelitian.

2.4.4 Kendala dalam Pengawasan dan Komunikasi Kerja

Menurut Mulyadi dalam (Parulian, 2017) faktor-faktor yang memengaruhi perlunya pengawasan antara lain:

- a. Adanya perubahan yang terus-menerus, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi.
- b. Tingkat kompleksitas organisasi yang tinggi menuntut adanya sistem pengawasan formal, terutama karena pembagian wewenang yang tersebar (desentralisasi).
- c. Tindakan kesalahan atau penyimpangan yang dilakukan oleh anggota organisasi menjadikan pengawasan sebagai suatu keharusan.

2.4.5 Respon *Room Boy* terhadap Gaya Supervisi yang Diterapkan

Menurut (Sugiman & Kurniawan, 2021) respon *room boy* terhadap gaya supervisi yang diterapkan antara lain:

- a. Menyatakan bahwa *room boy* perlu memahami tugas serta tanggung jawabnya secara profesional dan menjalankannya dengan cara yang efektif.
- b. Diharuskan untuk memiliki kinerja yang cakap dan kompeten guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. *Room boy* harus memiliki sikap dan tindakan untuk memenuhi misi dan kewajibannya.

2.5 Room Boy

2.5.1 Pengertian Room Boy

Rumekso dalam (Kurniawan, 2017) menyatakan *room boy* atau *room attendant* merupakan salah satu ujung tombak dalam operasional sebuah hotel. Tingkat hunian tamu sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar yang dikelola secara langsung oleh *room boy*. Apabila kamar selalu dalam keadaan bersih, rapi, dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, dan memberikan rasa nyaman, maka tamu akan merasa puas, betah, dan kemungkinan besar akan menjadi pelanggan tetap yang kembali menginap di hotel tersebut. Oleh karena itu, penting bagi *room boy* untuk bekerja secara profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Sebagai bagian dari floor section dalam departemen housekeeping, *room boy* memiliki tanggung jawab yang spesifik dan terstruktur. Mereka bekerja sama dengan staf *housekeeping* lainnya untuk memastikan setiap kamar siap huni dan memenuhi standar kebersihan serta kenyamanan yang ditetapkan oleh manajemen hotel. Peran ini tidak hanya sekadar membersihkan, tetapi juga menjaga estetika dan fungsi fasilitas kamar (Alya & Amina, 2021).

Sedangkan Sulastiyono dalam (Maristy et al., 2021) *room attendant* merupakan petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu. Tugas pelaksanaan pembersihan, penataan, dan pemenuhan kebutuhan tamu di dalam kamar dilakukan oleh pramugraha atau *room boy*, sementara

proses kerja *room boy* tersebut berada di bawah pengawasan seorang *room supervisor* (Alya & Amina, 2021).

2.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Room Boy*

Menurut (Maristy et al., 2021) penting dalam menjaga kenyamanan dan kebersihan kamar tamu di hotel. Berikut ini uraian lebih detail mengenai tugas-tugas tersebut:

a. Mengecek Seluruh Kamar pada Awal *Shift*

Room boy harus melakukan inspeksi awal pada seluruh kamar yang menjadi tanggung jawabnya di awal *shift* kerja. Pemeriksaan ini bertujuan untuk mengetahui status kamar, apakah sudah dibersihkan, masih dalam proses, atau perlu penanganan khusus. Status kamar dicatat menggunakan kode tertentu yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel agar memudahkan koordinasi dan pelaporan.

b. Membersihkan Kamar Tamu

Tugas utama *room boy* adalah menjaga kebersihan kamar tamu. Hal ini meliputi:

- 1) Merapikan tempat tidur dengan rapi dan mengganti *linen* yang kotor dengan yang bersih.
- 2) Membersihkan kamar mandi secara menyeluruh, termasuk wastafel, toilet, dan *shower*.
- 3) Melengkapi perlengkapan kamar (*guest supplies*) seperti sabun, sampo, handuk, dan perlengkapan lain yang dibutuhkan tamu.

4) Melayani permintaan tamu tanpa batasan waktu, *room boy* harus siap melayani permintaan tamu kapan saja selama jam kerja, tanpa batasan waktu. Contohnya menyediakan tambahan perlengkapan kamar seperti bantal, selimut, atau perlengkapan mandi tambahan. Selain itu, *room boy* juga bertugas menangani keluhan tamu terkait kamar dengan cepat dan ramah agar tamu merasa puas.

5) Membuat Laporan Kondisi Kamar

Setelah membersihkan kamar, *room boy* wajib membuat laporan mengenai kondisi kamar tersebut. Laporan ini penting untuk dokumentasi dan sebagai bahan evaluasi bagi supervisor agar dapat memastikan standar kebersihan dan kenyamanan terpenuhi.

6) Melaporkan Kerusakan atau Kehilangan Barang

Jika ditemukan kerusakan fasilitas kamar atau kehilangan barang milik hotel, *room boy* harus segera melaporkannya kepada supervisor kamar. Hal ini penting agar tindakan perbaikan atau penggantian dapat dilakukan dengan cepat sehingga tidak mengganggu kenyamanan tamu berikutnya.

7) Mengembalikan *Linen* dan Handuk ke *room boy Station*

Setelah digunakan, *linen* dan handuk kotor harus dikumpulkan dan dikembalikan ke *room boy station* untuk proses pencucian. Begitu pula dengan *linen* dan handuk bersih yang siap digunakan harus disimpan dengan rapi agar mudah diakses saat dibutuhkan.

8) Memastikan *Trolley* dan Peralatan Kerja Bersih dan Rapi.

Room boy juga bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kerapian *trolley* (kereta dorong perlengkapan) serta peralatan kerja lainnya. Hal ini penting agar pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien dan profesional.

9) Memeriksa Kelengkapan Kamar Saat Tamu *Check Out*.

Saat tamu *check out*, *room boy* harus memeriksa kelengkapan kamar untuk memastikan tidak ada barang milik hotel yang terbawa tamu dan tidak ada barang tamu yang tertinggal. Ini membantu menghindari kehilangan barang dan memastikan kamar siap untuk tamu berikutnya.

10) Melaksanakan Tugas Tambahan dari Atasan

Selain tugas rutin, *room boy* juga harus siap melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan sesuai kebutuhan operasional hotel, seperti membantu di bagian lain atau menangani situasi khusus.