



**IMPLEMENTASI TEKNIK MAKE UP ROOM
HOTEL SANTIKA PREMIERE MALANG**

*Implementation Of Techniques Make Up Room
In Hotel Santika Premiere Malang*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

Muhammad Zamroni Bakhtiar

NIM 120903102015

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**IMPLEMENTASI TEKNIK MAKE UP ROOM
HOTEL SANTIKA PREMIERE MALANG**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya

Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Oleh:

Muhammad Zamroni Bakhtiar

NIM 120903102015

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan tersusunnya laporan Praktek Kerja Nyata ini saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT dengan segala kuasa, rahmat dan hidayah-Nya.
2. Ayahanda Rudy Abdul Wahid dan ibunda Lailiyatul Rohana tercinta yang telah membesarkan, memberi dukungan, semangat serta kasih sayang.
3. Kakak kandung saya Ahmad Rizal Efendi, Amd., yang selalu memberi semangat dan motivasi untuk terus menata masa depan yang lebih baik lagi.
4. Dosen pembimbing saya, Drs. Suharto, M.P.
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ

آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أَتَوْا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Artinya :

“Allah SWT akan mengangkat orang-orang yang beriman dan akan mengangkat orang-orang yang berilmu dengan beberapa derajat”.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zamroni Bakhtiar

NIM : 120903102015

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul "Implementasi Teknik *Make Up room* Hotel Santika Premiere Malang" adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Oktober 2015

Yang Menyatakan,

Muhammad Zamroni Bakhtiar

NIM 120903102015

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**IMPLEMENTASI TEKNIK MAKE UP ROOM
HOTEL SANTIKA PREMIERE MALANG**

Oleh:

Muhammad Zamroni Bakhtiar
120903102015

Dosen Pembimbing:

Drs. Suhartono, M.P.
NIP. 196002141988031002

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Muhammad Zamroni Bakhtiar
NIM : 120903102015
Jurusan : Ilmu Administrasi
ProgamStudi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : “Implementasi Teknik Make Up Room Di Hotel Santika
Premiere Malang”

Jember, 27 Oktober 2015

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Drs. Suhartono, M.P.
NIP. 196002141988031002

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “*Implementasi Teknik Make Up Room Di Hotel Santika Premiere Malang*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 18 November 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dra.Inti Wasiati, MM

NIP 195307311980022001

Sekretaris,

Anggota II

Drs. Suhartono, M.P.

NIP 196002141988031002

Pramesi Lokaprasidha, S.S, M.Par

NIP 198801052015042003

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. HaryYuswadi, M.A.

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Implementasi Teknik *Make Up Room* di Hotel Santika Premiere Malang; Muhammad Zamroni Bakhtiar; 120903102015; 98 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel Santika Premiere Malang mulai 02 Maret 2015 – 31 Mei 2015 dengan memilih Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*). Kegiatan yang dikerjakan meliputi *making bed*, *make up room*, dan seluruh yang berkaitan dengan ruangan kamar.

Tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk memperoleh pengalaman kerja di perhotelan di Departemen Tata Graha di bagian *Room Boy*, sehingga akan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bagaimana implementasi teknik *make up room* serta mengetahui apa saja tugas-tugas seorang *Room Boy* di suatu hotel.

Hasil yang dapat disimpulkan setelah melakukan Praktek Kerja Nyata adalah Departemen Tata Graha (*housekeeping department*) merupakan bagian yang penting di hotel. Karena *Housekeeping Department* bagian *Room Boy* mempersiapkan kamar-kamar yang akan dijual kepada para tamu termasuk kebersihan, keindahan, kerapihan, kenyamanan yang ada di hotel baik di dalam kamar maupun di luar kamar tamu. Hal tersebut penting karena pendapat para tamu merupakan tolak ukur bagi suatu hotel, apabila hotel tersebut baik maka penilaian para tamu akan baik pula dan sebaliknya.

Praktek Kerja Nyata ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengetahui departemen-departemen yang ada di suatu hotel, dan antara departemen yang satu dengan departemen yang lainnya mempunyai hubungan yang sangat erat dan tidak dapat berdiri sendiri karena antar departemen saling terkait satu dengan yang lainnya.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Implementasi Teknik Make Up Room di Hotel Santika Premiere Malang”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dra. Sri Wahjuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata.
3. Drs. Sugeng Iswono, M.A, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Drs. Suhartono, M.P, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan laporan kepada penulis.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
6. Segenap Pimpinan dan Karyawan Hotel Santika Premiere Malang.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, November 2015

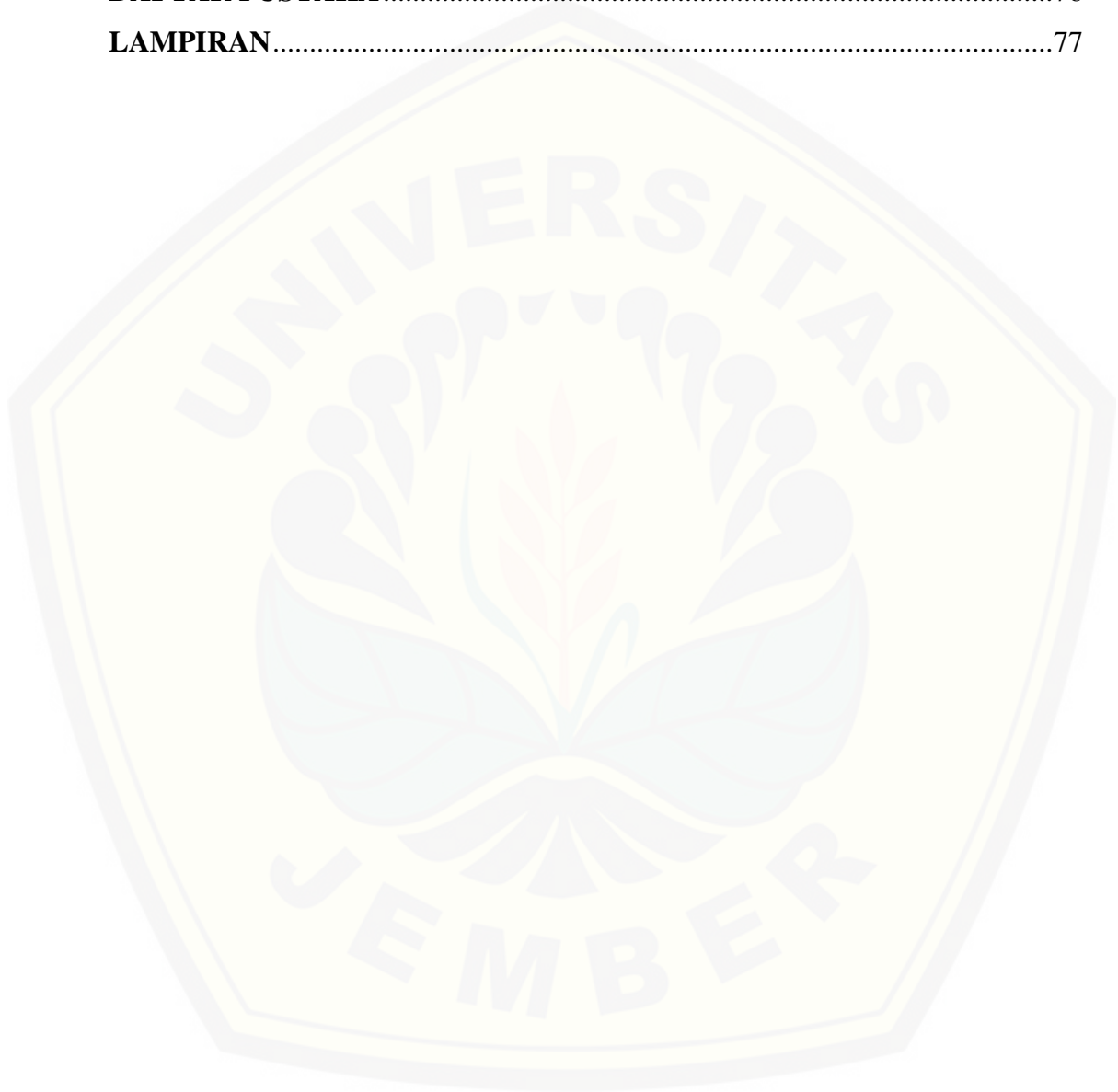
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
1.3.1 Tujuan	6
1.3.2 Manfaat	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Hotel	7
2.2 Klasifikasi Hotel	8
2.3 Departemen-departemen yang Ada di Dalam Hotel	11
2.4 Pengertian <i>Housekeeping</i>	14
2.4.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	17
2.5 Pengertian Implementasi <i>Make Up Room</i>	19
2.5.1 Pengertian Implementasi	19
2.5.2 Pengertian <i>Make Up Room</i>	19

2.6 Hubungan Departemen Tata Graha Dengan Bagian lain	20
2.7 Kode atau Istilah-istilah yang Digunakan <i>Housekeeping</i> Dalam Status Kamar Hotel.....	23
2.8 SOP <i>Room Boy (Standart Operational Prosedure)</i>	24
2.8.1 <i>Step by step procedure room boy/maid</i> membersihkan kamar ..	24
2.9 Perlengkapan Kamar Hotel.....	26
2.10 Jenis-jenis Kamar Hotel	29
BAB 3 GAMBARAN UMUM	31
3.1 Profil Perusahaan	31
3.1.1 Sejarah hotel santika.....	31
3.1.2 Visi dan misi hotel santika	32
3.1.3 Logo hotel santika	34
3.1.4 Klasifikasi hotel santika indonesia dan <i>resort</i>	34
3.2 Lokasi Hotel Santika	35
3.3 Fasilitas Hotel Santika	36
3.4 Departemen-departemen Hotel Santika.....	41
3.5 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Hotel Santika	44
3.6 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	58
4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	58
4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata	61
4.4 Departemen <i>Housekeeping</i> Pada Hotel Santika	61
4.5 Jumlah dan Jenis-jenis Kamar di Hotel Santika.....	65
4.6 SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>) <i>Room Boy</i>	66
4.6.1 Prosedur <i>room boy</i> dalam <i>make up room</i> dan menjaga kualitas kamar di hotel santika.....	66
4.6.2 SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>) <i>Room Boy</i> yang Sering Dilewati.....	70
4.7 Keluhan (<i>Complain</i>) dari Tamu yang Sering di Bagian <i>Room Boy</i>	70

4.8 Kasus yang Sering Muncul di Hotel	71
4.9 Peraturan-peraturan Seorang <i>Room Boy</i>	72
BAB 5 PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	77



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut :

“Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan” (Usman, 2002).

Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

Menurut Yayuk Sri Perwani, *Make up room* adalah suatu kegiatan membersihkan, merapikan, dan melengkapi semua keperluan-keperluan dan perlengkapan-perengkapan tamu yang ada di dalam kamar sehingga tamu merasa nyaman dengan keadaan kamar yang ditempatinya (Yayuk, 1999).

Dari penjelasan di atas, dapat dijelaskan bahwa pengertian implementasi teknik *make up room* adalah sebagai berikut :

“Implementasi teknik *make up room* adalah suatu pelaksanaan kegiatan dan cara membersihkan, merapikan, dan melengkapi semua keperluan dan perlengkapan tamu yang ada di dalam kamar sehingga tamu merasa nyaman yang sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) *room boy*.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki ribuan pulau. Hal ini dibuktikan dengan bentangan alam kepulauan yang ada didalamnya. Panorama, etnis, budaya dan produk seni budaya buatan yang ada didalamnya, menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang menakjubkan di dunia (*One of wonderful places on earth*). Panorama alam, budaya dan lain-lainnya, memberikan daya tarik wisata yang kuat untuk para wisatawan. Dengan demikian,

Indonesia menjadi salah satu negara tujuan wisata yang menjanjikan di masa mendatang baik untuk wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara.

Secara etimologi pariwisata berasal dari dua kata yaitu “pari” yang berarti banyak/berkeliling, sedangkan pengertian wisata berarti “pergi”. Didalam kamus besar indonesia pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. Sedangkan pengertian secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Pariwisata adalah aktivitas suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam (*Richard Sihite:2000*). Dengan meningkatnya sektor pariwisata di Indonesia memberikan ruang yang luas untuk industri pariwisata yang menjanjikan, terutama untuk industri perhotelan. Semakin terbukanya peluang bisnis pariwisata yang ada di Indonesia membuat industri perhotelan memiliki masa depan yang sangat menguntungkan bagi pendapatan negara dan daerah dari sektor pajaknya. Dampak ganda (*Multiplier effect*) pengembangan sektor pariwisata secara akomodasi akan berdampak positif bagi masyarakat luas.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (*Sulastiyono:2001*).

Industri perhotelan adalah industri yang memadukan antara produk dan jasa layanan. Bangunan hotel, kamar, desain, bangunan, produk, menu makanan

dan minuman, fasilitas, sarana dan prasarana merupakan contoh produk nyata yang dijual oleh hotel yang dapat dilihat dinikmati oleh tamu yang datang. Sedangkan pelayanan yang diberikan, keramahan, keterampilan, kecakapan, dan penampilan staf pegawai hotel merupakan produk jasa layanan yang dijual oleh hotel dalam melayani pelanggan yang dapat dirasakan oleh tamu yang menginap. Untuk efisiensi serta kemudahan di dalam melayani serta mewujudkan kenyamanan bagi para wisatawan yang ada di hotel, maka hotel menerapkan klasifikasi atau bagian-bagian yang terpisah dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda.

Klasifikasi ini, yang lebih sering disebut departemen-departemen dalam hotel, mempermudah pengelola hotel untuk menjalankan pengelolaan bisnis perhotelan, sehingga membuat para tamu mudah untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Pelayanan di hotel adalah hal utama yang dijadikan sebagai pedoman sebuah hotel. Karena hal tersebut dapat membantu dan mempermudah tamu atau pengunjung yang menginap di hotel memperoleh kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan selama menginap. Salah satu kebutuhan yang paling inti ialah makan dan minum. Setiap hotel memiliki bagian-bagian tersendiri yang menyediakan pelayanan. Secara umum bagian-bagian tersebut dikenal dengan departemen sebagai berikut:

1. *Front Office*, adalah departemen yang mengurus segala kedatangan (*check-in*) dan keberangkatan (*check-out*) dan menjadi ujung tombak citra hotel dimata tamu.
2. *Food and Beverage*, adalah departemen dalam hotel yang melaksanakan usaha produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.
3. *Housekeeping*, adalah departemen dalam hotel yang bertugas menjaga kebersihan seluruh bagian-bagian bangunan di hotel dan juga bertugas mengontrol linan-linan yang berada didalam lingkungan hotel.

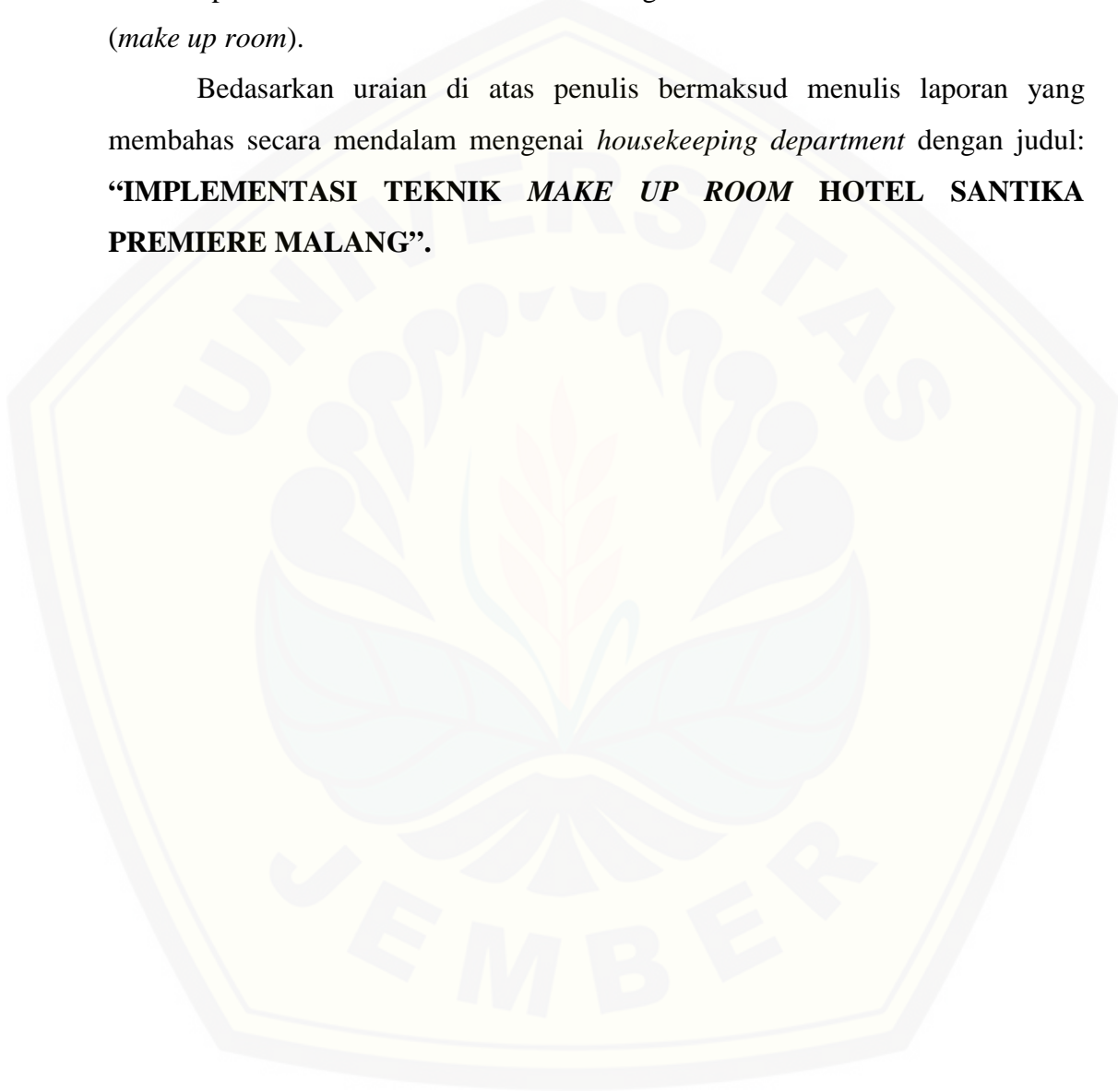
4. *Engeneering*, adalah departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.
5. *Accounting*, adalah departemen yang bertanggung jawab mengurus keuangan, pengeluaran pemakaian barang di hotel dan juga mengontrol segala harga di hotel.

Departement tata graha (*housekeeping*) 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 dan pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby*, *corridors*, toilet umum, kolam renang dan lain sebagainya. Bagian-bagian dari *housekeeping department* adalah sebagai berikut:

- 1) *Room Boy* adalah petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar dan juga bertanggung jawab mengontrol mini bar dalam kamar hotel dan juga mereka langsung berhubungan dengan *reservation* untuk memberitahu kamar-kamar mana yang siap jual dan belum siap jual.
- 2) *Public Area* adalah petugas yang membersihkan bagian-bagian seluruh bangunan yang terdapat didalam hotel mulai dari *baseman* hingga bagian-bagian dalam hotel yang dilalui oleh tamu.
- 3) *Gardener* adalah petugas yang memelihara semua tanaman yang terdapat di lingkungan hotel, mereka juga bisa bertugas membuat mini garden yang menjadi hiasan di dalam maupun di luar hotel.
- 4) *Laundry* adalah petugas yang mencuci *uniform* (pakaian karyawan-karyawan hotel), *linen- linen* yang kotor yang berada di hotel, mereka juga bertugas mencuci pakaian milik tamu yang ingin di *laundrykan* serta merapikan pakaian tamu hotel.

Dalam membersihkan kamar (*make up room*) seorang *room boy* pada hotel santika premiere malang harus memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel agar pada saat *room boy* melakukan kegiatan membersihkan kamar (*make up room*) tidak terjadi suatu kesalahan dan kekurangan dalam memenuhi tanggung jawab sebagai *room boy*. Persiapan dan kesiapan seorang *room boy* harus diperhatikan sebelum melakukan kegiatan dalam membersihkan kamar (*make up room*).

Bedasarkan uraian di atas penulis bermaksud menulis laporan yang membahas secara mendalam mengenai *housekeeping department* dengan judul: **“IMPLEMENTASI TEKNIK MAKE UP ROOM HOTEL SANTIKA PREMIERE MALANG”**.



1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengambil rumusan masalah “Bagaimana implementasi teknik *make up room* yang sesuai dengan *Standart Operational Prosedure* (SOP) di Hotel Santika Premiere Malang?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Ingin mengetahui cara implementasi teknik *make up room* yang benar dan sesuai standart hotel santika premiere malang.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- a. Mendapatkan pengalaman kerja yang belum pernah diperoleh sebelumnya di bangku perkuliahan
- b. Mendapat ilmu pengetahuan di bidang perhotelan secara mendalam dan di praktekkan langsung di lapangan, khususnya di bidang *make up room* (*housekeeping department*)
- c. Mampu menjembatani hubungan dan kerjasama antara perusahaan dengan lembaga

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Menurut *Grolier Electronic Publishing Inc.* (1995) hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Dengan mengacu pada pengertian tersebut di atas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, Pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Memparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan hotel. Bab I, Pasal 1, Ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyebutkan bahwa :

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Usaha perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri hotel yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian atau keuntungan yang besar pula. Maka hotel sekarang ini tidak lagi dapat dikelola secara tradisional seperti zaman dahulu, tetapi harus diusahakan dan dikelola secara profesional.

Departemen-departemen yang ada di hotel dikelompokkan sebagai berikut:

- a) *Housekeeping* adalah departemen dalam hotel yang bertugas menjaga kebersihan seluruh bagian-bagian bangunan di hotel dan juga bertugas mengontrol linen-linen yang berada didalam lingkungan hotel.
- b) *Front Office* adalah departemen yang mengurus segala kedatangan (*check-in*) dan keberangkatan (*check-out*) dan menjadi ujung tombak citra hotel dimata tamu.
- c) *HRD* adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/trainee, serta menangani masalah-masalah yang dihadapi karyawan.

- d) *Engineering* adalah departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.
- e) *Sales and Marketing* adalah departemen yang bertugas mempromosikan segala fasilitas tentang hotel agar hotel mendapatkan *in-come* sebanyak-banyaknya.
- f) *Food and Beverage Product* adalah departemen yang bertugas mengolah bahan makan mentah menjadi bahan makan matang untuk disediakan kepada para tamunya.
- g) *Food and Beverage Service* adalah departemen yang bertugas memberikan pelayanan berupa pengantaran *order* tamu dan mempersiapkan yang diperlukan oleh para tamu.
- h) *Security* adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).
- i) *Accounting* adalah departemen yang bertanggung jawab mengurus keuangan, pengeluaran maupun pemasukan di hotel.

2.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Sulastiyono (2001), secara garis besar kriteria yang digunakan untuk penggolongan hotel tersebut didasarkan pada unsur-unsur persyaratan sebagai berikut:

- a) *Phisik*
 - 1) Besar kecilnya hotel atau banyak sedikitnya jumlah kamar tamu:
 - a) Hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang.
 - b) Hotel sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
 - c) Hotel menengah, hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar.
 - d) Hotel besar, hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
 - 2) Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan.

- 3) Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet, dan telepon umum.
 - 4) Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen, baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu, ataupun keperluan pelaksanaan kerja karyawan.
 - 5) Kualitas bangunan, yang dimaksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kededapan terhadap api, kededapan terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel.
 - 6) Tata letak ruang, dan ukuran ruang yang ada dalam hotel.
- b) Operasional
- 1) Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
 - 2) Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan penggolongan hotel.
- c) *Service*
- 1) Keramahtamahan, sopan dan mengenakan pakaian seragam hotel.
 - 2) Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan - keinginan tamu.
 - 3) Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan dibuka selama 24 jam.
- Menurut Sugiarto dan sulartiningrum (1996), klasifikasi hotel terdapat beberapa macam penggolongan jenis yaitu:
- 1) Klasifikasi berdasarkan *plan*, yaitu:
 - a) *European plan hotel*, pengunjung hanya membayar tarif kamar saja.
 - b) *Continental plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif makan pagi
 - c) *Modifed American paln hotel*, tarif kamar termasuk tarif 2 kali makan (jam dapat dipilih).
 - d) *Full American plan hotel*, tarif kamar termasuk 3 kali makan.
 - 2) Klasifikasi hotel berdasarkan jenis pengunjung yaitu:
 - a) *Family hotel*, hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarga.

- b) *Business hotel*, hotel untuk pengusaha.
 - c) *Tourist hotel*, hotel untuk tamu yang menginap berupa wisatawan, baik domestik maupun luar negeri.
 - d) *Transit hotel*, hotel untuk tamu yang singgah dalam waktu singkat.
 - e) *Cure hotel*, hotel untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.
- 3) Klasifikasi hotel berdasarkan lamanya menginap yaitu:
- a) *Transient hotel*, hotel dengan lama tinggal tamu rata – rata semalam.
 - b) *Semi resident hotel*, hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari 1 hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek, berkisar 2 minggu hingga 1 bulan.
 - c) *Resident hotel*, hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama, berkisar paling sedikit 1 bulan.
- 4) Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi yaitu:
- a) *Resort hotel*, hotel yang berada di daerah rekreasi atau penginapan.
 - b) *Mountain hotel*, hotel yang berada di pegunungan.
 - c) *Beach hotel*, hotel yang berada di pantai.
 - d) *City hotel*, hotel yang berada di tengah kota.
 - e) *Highway hotel*, hotel yang berada di jalur *highway*.
- 5) Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kegiatan tamu menginap yaitu:
- a) *Sport hotel*, hotel yang berada pada kompleks kegiatan olahraga.
 - b) *Ski hotel*, hotel yang menyediakan area bermain ski.
 - c) *Conference hotel*, hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi.
 - d) *Convention hotel*, hotel sebagai bagian dari komplek kegiatan konvensi.
 - e) *Pilgrim hotel*, hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas ibadah.
 - f) *Casino hotel*, hotel yang sebagian tempatnya berfungsi untuk kegiatan berjudi.

2.3 Departemen – departemen Yang Ada Di Dalam Hotel

Bila kita bekerja dalam dunia hotel kita harus memiliki keterampilan yang sangat memadai dalam segala sesuatu yang mengenai hotel, dan kita juga harus mengetahui seluk beluk hotel yang kita jadikan tempat kerja. Suatu hotel terdiri dari berbagai departemen yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing, dan memiliki peran penting dalam pelaksanaan jalannya suatu hotel. Departemen-departemen dalam hotel adalah sebagai berikut:

1) *Front Office Department*

Front office atau kantor depan adalah departemen yang mengurus segala kedatangan (*check-in*) dan keberangkatan (*check-out*) dan menjadi ujung tombak citra hotel dimata tamu. *Front office* juga terbagi berbagai bagian-bagian yaitu:

- a) *Receptionist* adalah petugas yang melayani segala kebutuhan tamu yang datang ke hotel dan juga yang memberikan informasi kepada setiap tamu yang datang di hotel.
- b) *Reservasi* adalah petugas yang bertanggung jawab melayani segala pemesanan kamar dan *check-out* tamu, dan juga mengarsipkan segala arsip-arsip tentang tamu yang menginap di dalam hotel.
- c) *Bell boy* adalah petugas yang melayani tamu pada saat tamu datang ke hotel yang bertugas membawa barang-barang tamu kedalam kamar dan menjelaskan segala fasilitas didalam kamar kepada tamu.
- d) *Telephone Operator*
- e) *Front Office Cashier*
- f) *Uniform Service*
- g) *Information Section*
- h) *Guest Relation Officer*.

2) *Food and Beverage Department*

Food and beverage adalah departemen dalam hotel yang melaksanakan usaha produk makan dan minum, merencanakan kegiatan-

kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel. Dan menyimpan bahan-bahan makanan dan minuman melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

Food and beverage dibagi menjadi beberapa bagian antara lain:

- a) *Food and Beverage Product* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.
- b) *Food and beverage Service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran *order* tamu dan mempersiapkan perlengkapan yang diperlukan oleh para tamu

3) *Housekeeping Department*

Housekeeping adalah departemen dalam hotel yang bertugas menjaga kebersihan seluruh bagian-bagian bangunan di hotel dan juga bertugas mengontrol *linen-linen* yang berada didalam lingkungan hotel.

Housekeeping di bagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

- a) *Room Boy* adalah petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar dan juga bertanggung jawab mengontrol mini bar dalam kamar hotel dan juga mereka langsung berhubungan dengan *reservation* untuk memberi tahu kamar-kamar mana yang siap dijual dan belum siap dijual.
- b) *Public Area* adalah petugas yang membersihkan bagian-bagian seluruh bangunan yang terdapat didalam hotel mulai dari *baseman* hingga bagian-bagian dalam hotel yang dilalui oleh para tamu.
- c) *Gardener* adalah petugas yang memelihara semua tanaman yang terdapat di lingkungan hotel, mereka juga bisa bertugas membuat mini garden yang menjadi hiasan didalam hotel yang biasanya pada saat hari-hari besar agama atau nasional.
- d) *Recreation/swimming pool section* adalah petugas yang membersihkan area kolam renang pada hotel agar kolam

renang yang cukup besar dapat terjaga kebersihannya dan dapat digunakan oleh tamu hotel.

e) *Laundry section* petugas yang mencuci *uniform*(pakaian karyawan), *linen-linen* yang kotor yang berada di hotel, mereka juga bertugas mencuci pakaian milik tamu yang ingin di *laundrykan* serta merapikan pakaian tamu hotel.

4) *Sales Marketing*

Sales marketing adalah departemen yang bertugas mempromosikan segala fasilitas tentang hotel agar hotel mendapat income sebanyak-banyaknya.

5) *Engeneering Department*

Engeneering department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

6) *Accounting Department*

Accounting adalah departemen yang bertanggung jawab mengurus keuangan, pengeluaran maupun pemasukan di hotel.

7) *Personalia/HRD Department*

Personalia department adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*, serta menangani masalah yang di hadapi karyawan.

8) *Purchasing Department*

Purchasing department adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

9) *Security Department*

Security Departmen adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).

2.4 Pengertian *Housekeeping*

Menurut Sulastiyono (1999) *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberi pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel.

Sedangkan menurut Darsono (1995) *Housekeeping* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan *outlet* lainnya.

Tanggung jawab bagian Tata Graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian Tata Graha tersebut, maka yang dimaksud dengan ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruangan umum seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front-of-the-house*. Di samping itu, bagian Tata Graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian bagian *back-of-the-house* seperti bagian dapur, ruangan makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya.

Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian Tata Graha, maka para karyawan bagian Tata Graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

Selain itu *housekeeping department* merupakan rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan, dan pembersihan semua kamar tamu, ruangan umum dan diluar hotel. *Housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi dan masing-masing dikepalai seorang *supervisor*. Bagian-bagian yang ada di *housekeeping* antara lain :

- a. Seksi Kamar (*Room Section*)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar-kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Petugasnya disebut *room boy* (pria) atau *room maid* (wanita). Tugas-tugas seorang *room boy* adalah :

1. Memeriksa keadaan kamar pada permulaan shift dan menulis keadaan kamar
2. Membersihkan dan mengganti *linen* kotor di kamar
3. Membersihkan kamar mandi dan kamar tidur
4. Menjaga kebersihan dan kerapihan kamar
5. Melaporkan pada supervisor apabila ada kerusakan atau kehilangan.

b. Seksi ruangan umum (*houseman section/public area*)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kelengkapan semua ruangan hotel kecuali kamar tamu. Ruangan-ruangan dibawah pengawasan *public area* adalah ruangan pelayanan umum untuk tamu seperti ruang tunggu (*Lobby*), *restaurant*, *bar*, ruang pertemuan, gang (*coridor*), kamar kecil (*toilet*), ruang ganti pakaian (*Locker*) dan sebagainya. Tugas-tugas dari *public area* adalah :

1. Menjaga kebersihan *public area* dan *office-office* serta *function room*
2. Mengerjakan tugas khusus apabila ada perintah dari atasan
3. Membuang atau mengumpulkan sampah-sampah yang ada di bak sampah dan dibawa ketempat pembuangan sampah yang disediakan di hotel
4. Mengatur meja kursi atau alat-alat apabila ada suatu *event* khusus.

c. Seksi lena dan pakaian seragam kerja (*Linen and Uniform section*)

Seksi ini bertanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan, kelengkapan, kebersihan dan kerapihan seluruh jenis-jenis linen yang dibutuhkan untuk keperluan operasional hotel. Seksi ini bertanggung jawab terhadap :

1. Semua jenis-jenis linen yang dibutuhkan oleh hotel
2. Semua pakaian seragam kerja seluruh karyawan hotel
3. Mengatur linen-linen yang sudah bersih dan menempatkan sesuai dengan prosedurnya

4. Membuat laporan persediaan linen setiap hari.

d. Seksi pengadaan bunga (*Florist*)

Seksi ini bertanggung jawab menyediakan, merangkai dan mengganti karangan bunga di tempat-tempat tertentu di hotel. Tugas utama seksi ini adalah :

1. Pengadaan atau merangkai bunga
2. Penyimpanan tanaman hias atau rangkaian bunga
3. Pengiriman atau mendistribusikan
4. Pengambilan peralatan (*dear up*).

e. Seksi binatu (*Laundry*)

Seksi ini bertanggung jawab mencuci, mengeringkan, merapikan atau menyetrika dan mengadakan pencatatan (*administrasi*). Seksi ini bertanggung jawab terhadap :

1. Pencucian semua linen hotel
2. Pencucian pakaian tamu (*valet*)
3. Pencucian pakaian seragam karyawan hotel.

Alat-alat pendukung di *linen room* :

Untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, seksi linen memerlukan beberapa peralatan untuk mendukung pekerjaan yang dilakukannya. Alat-alat lain itu sebagai berikut :

1. Meja, digunakan untuk meletakkan dan melipat *linen* bersih yang baru datang dari *laundry*, misalnya *towel-towel*.
2. Rak, digunakan untuk menyimpan persediaan linen yang bersih meliputi *sheet*, *pillow*, dan *towel*.
3. Telepon, digunakan untuk berhubungan dengan seksi lain.
4. Mesin jahit, digunakan untuk memperbaiki linen dan pakaian karyawan yang mengalami kerusakan.
5. Trolley, digunakan untuk membantu dan mempermudah semua seksi pekerjaan dalam melaksanakan pekerjaannya.

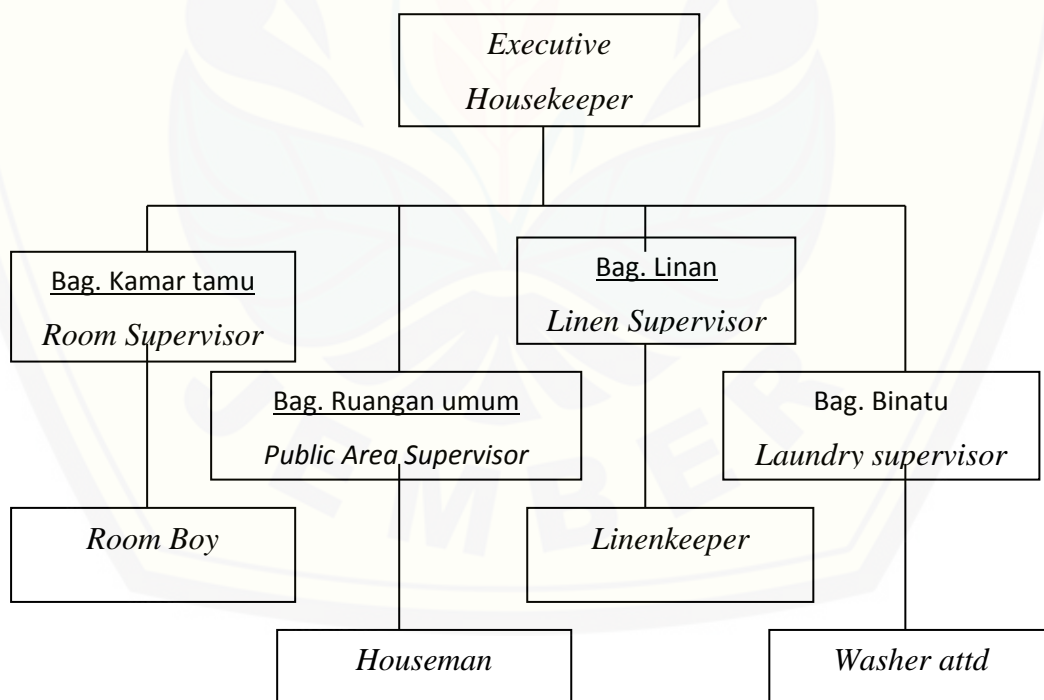
2.4.1 Struktur Organisasi *Housekeeping*

Menurut Sulastiyono (2001), struktur organisasi adalah suatu bagan yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam organisasi, dan susunan orang dengan jabatannya masing-masing dalam setiap bagian yang mempunyai kesepakatan bersama secara formal (dalam organisasi formal) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi di mana orang-orang tersebut berada.

Adapun yang dimaksud dengan prinsip-prinsip organisasi adalah :

1. Prinsip kesatuan komando,
2. Prinsip pembagian divisi kerja yang jelas,
3. Prinsip rentang kendali
4. Prinsip pelimpahan wewenang dan tanggung jawab.

Untuk mengetahui susunan personal bagian bagian Tata Graha, berikut dapat dilihat struktur organisasi Tata Graha hotel menengah atau sedang. Berikut ini struktur organisasi Tata Graha hotel :



Sumber : Sulastiyono (2001)

Gambar 2.1 Struktur Organisasi bagian Tata Graha

Penjelasan dari struktur organisasi bagian Tata Graha di atas yaitu :

a. *Executive Housekeeper*

Executive housekeeper adalah jabatan seseorang yang bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional bagian Tata Graha. Seperti layaknya seorang manajer, *Executive Housekeeper* selalu berusaha memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah digariskan oleh manajemen. Sumber-sumber tersebut termasuk sumber daya manusia, energi, uang, waktu, metode kerja, material, energi dan peralatan yang pada dasarnya dapat dikatakan dalam jumlah yang terbatas.

b. Bagian kamar tamu (*Room Section*)

Bagian kamar tamu (*Room section*) mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar (seperti sabun mandi, handuk, dan keperluan-keperluan lain) adalah *Roomboy*. Sedangkan pengawas terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *Roomboy* tersebut adalah *Room Supervisor*.

c. Bagian Ruangan Umum (*Public Area Section*)

Bagian ruangan umum (*Public Area Section*) adalah bagian yang mempunyai tanggung jawab memelihara kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kebutuhan ruangan umum. Pekerjaan tersebut dilaksanakan oleh seorang petugas yang disebut *Houseman*, dan pengawasan pelaksanaan pekerjaan dilakukan oleh *Public Area Supervisor* atau *Houseman Supervisor*.

d. Bagian Linan (*Linen Section*)

Bagian Linan (*Linen Section*) adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan, kelengkapan, kebersihan dan kerapihan seluruh jenis-jenis linan yang dibutuhkan untuk keperluan operasional hotel.

e. Bagian Binatu (*Laundry*)

Bagian Binatu (*Laundry*) mempunyai tanggung jawab melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis linan yang dipergunakan oleh operasional hotel. Pemeliharaan tersebut dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan, dan pelipatan sehingga siap untuk dipergunakan.

Disamping melakukan pemeliharaan seluruh jenis-jenis linan yang digunakan oleh hotel, bagian ini juga menerima pekerjaan cucian pakaian tamu (*Valet*), dan pencucian pakaian seragam karyawan hotel.

2.5 Pengertian Implementasi Teknik *Make Up Room*

2.5.1 Pengertian Implementasi

Menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut :

“Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan” (Usman, 2002).

Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

2.5.2 Pengertian *Make Up Room*

Menurut Yayuk Sri Perwani, *Make up room* adalah suatu kegiatan membersihkan, merapikan, dan melengkapi semua keperluan-keperluan dan perlengkapan-perengkapan tamu yang ada di dalam kamar sehingga tamu merasa nyaman dengan keadaan kamar yang ditempatinya (Yayuk, 1999).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian implementasi teknik *make up room* adalah sebagai berikut :

“Implementasi teknik *make up room* adalah suatu pelaksanaan kegiatan dan cara membersihkan, merapikan, dan melengkapi semua keperluan dan perlengkapan tamu yang ada di dalam kamar sehingga tamu merasa nyaman yang sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) *room boy*.

2.6 Hubungan Departemen Tata Graha Dengan Bagian Lain

Menurut Darsono (1995) guna mencapai target yang ditentukan, pihak tata graha tidak dapat bekerja sendiri. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, tata graha harus bekerja sama dengan bagian lain. Hubungan tata graha dengan bagian lain adalah sebagai berikut :

1. Hubungan Tata Graha dengan Kantor Depan (*Front Office*)

Hubungan tata graha dengan kantor depan (*front office*) dibagi menjadi dua hal, yaitu dari pihak tata graha dan dari pihak kantor depan.

Dari pihak tata graha dilakukan hal-hal berikut :

1. Laporan Status Kamar (*Room Report*)

Tata graha melaporkan kepada kantor depan mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini penting karena kantor depan akan tahu mengenai kamar-kamar yang dapat disewa oleh tamu, kamar yang bersih, kamar yang belum bersih, kamar yang rusak, dan kamar yang sedang *general cleaning*.

2. Laporan mengenai kehilangan barang-barang milik hotel yang dibawa tamu.

3. Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat (*check out*).

4. Kantor depan memberi informasi kepada tata graha bahwa ada tamu yang segera masuk (*check in*), sehingga tata garaha akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.

Dari pihak kantor depan meliputi hal-hal berikut :

1. Mengirimkan daftar penghunian kamar setiap pagi.

2. Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan di tempati oleh tamu, meliputi tamu perorangan, tamu rombongan, atau tamu penting.
3. Memberitahukan kepada tata graha mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah *check out*, sehingga kamarnya dapat segera dibersihkan.
4. Memberikan *guest slip* agar tata graha tahu tamu yang baru *check in*.
5. Memberikan kebutuhan tambahan untuk tamu. Misalnya, *extra bed*, *baby box*, dan tambahan kursi.
6. Memberi tahu perpindahan tamu dari kamar yang satu ke kamar yang lainnya.
7. Jika terjadi laporan perbedaan penghunian kamar antara tata graha dengan kantor depan dan kasir kantor depan maka dibuat *room discrepancy report* dan diadakan pengecekan langsung. Kantor depan akan memeriksa kunci kamar *guest slip* dan *registration card*. Kasir akan memeriksa rekening tamu dan kartu registrasi. Tata graha akan memeriksa langsung ke kamar tamu.

Perbedaan status kamar dapat terjadi karena hal-hal berikut :

- 1) Tamu telah membayar rekening tetapi barang-barang dan kopernya masih ada di kamar.
 - 2) Tamu belum membayar rekening tetapi sudah meninggalkan kamar.
 - 3) Tamu *check in* tanpa membawa koper atau barang apapun ke kamar.
 - 4) Kesalahan pembuatan *room report* oleh pihak tata graha.
 - 5) Tamu meninggalkan hotel tanpa menyelesaikan rekeningnya.
2. Hubungan Tata Graha dengan Binatu (*Laundry*)

Hubungan kerja antara bagian tata graha dengan binatu meliputi pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan dan pencucian linan-linan yang dipakai oleh bagian tata graha. Selain itu, juga penanganan keluhan tamu pada cucian, yang meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar. Hal yang lain adalah penanganan keterlambatan pengiriman linan yang dipakai oleh tata graha maupun *outlet* lain karena listrik mati, kerusakan mesin, dan lain-lain.

3. Hubungan Tata Graha dengan Bagian Pembelian (*Purchasing*)

Bagian *purchasing* menangani pembelian dan penyimpanan barang-barang yang dibutuhkan oleh tata graha. Barang-barang itu adalah alat-alat pembersih, obat pembersih, perlengkapan tamu, linan-linan untuk tata graha, dan alat penunjang operasional lain seperti formulir-formulir.

4. Hubungan Tata Graha dengan Bagian *Engineering*

Hubungan kerja antara bagian tata graha dengan bagian *engineering* meliputi hal-hal berikut :

1. Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional tata graha. Perbaikan telepon, ac, air, dan listrik.
2. Perbaikan perlengkapan tata graha yang ada di kamar tamu.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa hubungan antara tata graha dengan bagian *engineering* sangatlah erat. Jika peralatan operasional tata graha rusak, berarti pekerjaan bagian tata graha terganggu. Bagian tata graha memerlukan bagian *engineering* untuk segera memperbaiki peralatan-peralatan yang rusak.

5. Hubungan Tata Graha dengan Bagian Keamanan (*Security*)

Hubungan antara bagian tata graha dengan bagian keamanan meliputi hal-hal berikut :

1. Pengawasan oleh pihak keamanan pada area-area tata graha, meliputi *corridor*, tempat tugas *room boy*, dan kantor tata graha.
2. Keamanan barang-barang milik tamu dan keselamatan tamu.

Yang dimaksud dengan keamanan tamu adalah tamu terhindar dari pencurian, pengrusakan, perampokan, dan bahaya kebakaran. Dengan adanya kerja sama yang baik antara tata graha dengan bagian keamanan maka tamu akan merasa aman dan tenang selama tinggal di hotel.

6. Hubungan Tata Graha dengan Bagian *Food and Beverage*

Hubungan kerja antara tata graha dengan *food and beverage* meliputi hal-hal berikut :

1. Pelayanan *room service* kepada tamu.

2. Pengiriman karangan buah (*fruitstand*) untuk tamu penting atau tamu di *executive room*.

Dengan pelayanan yang baik oleh tata graha dan *food and baverage* maka tamu akan merasa puas pada pelayanan pihak hotel.

7. Hubungan Tata Graha dengan Bagian Kepegawaian (Personalia)

Hubungan kedua bagian ini meliputi :

1. Pengadaan tenaga
2. Pengangkatan pegawai
3. Pelatihan pegawai
4. Pemutusan hubungan kerja
5. Cuti karyawan
6. Surat peringatan untuk pegawai
7. Pembayaran gaji karyawan dan lembur karyawan

Dengan demikian, bagian kepegawaian mengurus dan menentukan segala sesuatu mengenai tenaga tata graha selaku pegawai hotel.

2.7 Kode atau Istilah-istilah Yang Digunakan *Housekeeping* Dalam Status Kamar Hotel

Menurut Darsono (1995) dalam penulisan laporan status kamar (*room report*), *floor captain* menulis kode-kode agar praktis dan singkat. Room report selanjutnya dikirim ke kantor depan, sehingga kode-kode status kamar diketahui oleh petugas penerima tamu. Kode-kode status kamar tersebut adalah sebagai berikut :

1. O (*Occupied*) adalah singkatan untuk status kamar yang ditempati oleh tamu hotel.
2. V (*Vacant*) adalah singkatan untuk status kamar dalam keadaan kosong, rapi, bersih, dan siap disewakan pada tamu.
3. SO (*Sleep Out*) adalah singkatan untuk status kamar yang sudah disewa oleh tamu, tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut. Mungkin tamu itu

ke luar kota tetapi koper dan barang-barang lain tetap di kamar dan sewa kamar tetap diperhitungkan.

4. NB (*Occupied No Baggage*) adalah status kamar untuk kamar yang disewa tamu tetapi tamu yang menyewa kamar tidak membawa barang ataupun koper ke dalam kamar.
5. DD (*Don't Disturb*) adalah singkatan untuk status kamar yang disewa oleh tamu dan tamu itu memasang *don't disturb sign* di pegangan pintu. Tanda ini menyatakan bahwa tamu tidak mau diganggu oleh siapapun.
6. OO (*Out of Door*) adalah singkatan untuk status kamar yang sedang dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat dijual atau disewakan kepada tamu hotel.
7. DL (*Double Lock*) adalah kode kamar yang disewa tamu dan pintunya dikunci dua kali. Dengan demikian, petugas kamar tidak dapat membuka dan masuk ke dalam kamar tersebut.
8. CO (*Check Out*) adalah status kamar yang masih kotor karena baru saja ditinggalkan oleh tamu yang berangkat (*check-out*).
9. CI (*Check In*) adalah status kamar yang baru saja disewa oleh tamu.
10. HU (*House Use*) adalah status kamar yang ditempati oleh staf kantor (manajer) karena tugas.

2.8 SOP Room Boy (*Standart Operasional Procedure*)

2.8.1 *Step by step procedure room boy / maid* membersihkan kamar

Menurut Darsono (1995) petugas kamar yaitu *room boy/room maid* maupun *floor captain* harus berpenampilan baik dan rapi. Hal ini meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. Demikian pula ketelitian dan keterampilan petugas kamar sangatlah penting. Persiapan atau prosedur pembersihan kamar meliputi hal-hal berikut :

- 1) Persiapan diri berkaitan dengan persiapan
 - a) Penampilan pribadi fisik dan mental
 - b) Menyiapkan *trolley*

- c) *Dusting trolley* dan menata *trolley / prepare trolley*
- 2) Pergi ke kamar yang akan di bersihkan
 - 3) Setelah sampai di depan kamar, tarulah *trolley* di samping pintu kamar yang akan dibersihkan
 - 4) Ketuk pintu 3 kali dengan menggunakan punggung jari tangan dengan menyebutkan *greeting* dan identitas diri
 - 5) Jika tidak ada jawaban, bukalah pintu secara perlahan-lahan
 - 6) Melakukan prosedur memasuki kamar sesuai dengan SOP/ketentuan
 - 7) Gantungkan tanda pramugraha “*Room Maid Sign*” dan biarkan pintu terbuka selama anda bekerja
 - 8) Membuka *blind curtain*, *vintrage* dan pintu *balcony* serta matikan AC
 - 9) Memeriksa keadaan kamar, bola lampu, TV dan lain-lain jika ada kerusakan segera laporkan ke bagian *engineering*
 - 10) Mengeluarkan alat *room service* (jika ada)
 - 11) Membawa gelas dan *astray* yang terpakai ke *wash basin* dan rendam
 - 12) Ambil sampah di kamar mandi dan kamar tamu dan bawa keluar/buang di *dust bag (trasbag)* pada *trolley*
 - 13) Masuk ke kamar sambil membawa linan bersih secukupnya, taruh di atas tempat tidur yang kosong atau di atas meja barang
 - 14) Mulailah kumpulkan linan tempat tidur (*Stripping bed*) yang kotor dan masukkan ke dalam *linen humper* di *trolley*
 - 15) Menata tempat tidur (*making bed*)
 - 16) Masuk ke kamar mandi, semburkan air flushing pada jamban, kemudian cuci gelas, *astray*, dan keringkan kemudian bawa ke tempatnya sesuai dengan ketentuan
 - 17) Bersihkan kamar mandi (*sanitasing sanitary equipment*) berturut-turut mulai dari *wash basin*, *rubber mat*, *jet shower*, dinding (*wall tiles*), bak mandi (*buth tub*), jamban (*toilet bowl*) dan terakhir bersihkan pintu kamar mandi
 - 18) Melengkapi kamar mandi dengan handuk secukupnya (sesuai dengan ketentuan) dan barang-barang keperluan tamu atau *guest suplies*

- 19) Lakukan teknik dusting mulai dari pintu masuk, *wardrobe*, *minibar counter*, *luggage rak*, TV, *writing table*, *coffe table*, *arm chair*, dan *bedside table*
- 20) Lengkapi kamar tamu dengan *guest supplies* sesuai dengan ketentuan
- 21) Menyapu dan mengepel dari serambi kamar, kamar mandi, dan seluruh ruangan kamar (kalau lantainya ubin dan keramik) dan *vacum cleaning* kalau lantainya di tutup dengan karpet
- 22) Mengadakan pemeriksaan terakhir terhadap kerapian dan kelengkapan kamar, pintu *balcony* (sudah tertutup dan terkunci dengan baik) dan tidak ada alat-alat dan bahan pembersih yang tertinggal di kamar
- 23) Menutup pintu kamar, mengambil tanda pramugraha serta mengisi formulir yang di perlukan (*room boy / maid control sheet*), *lost and found*, dan melakukan *storing*.

2.9 Perlengkapan Kamar Hotel

Menurut Darsono (1995) perlengkapan kamar hotel sangatlah penting karena dapat membantu suatu pekerjaan room boy dalam merawat maupun membersihkan seluruh perlengkapan interior kamar hotel. Perlengkapan kamar hotel adalah sebagai berikut :

1. *Wardrobe*

Wardrobe adalah lemari pakaian di kamar yang dilengkapi dengan gantungan untuk baju dan jas.

2. *Wardrobe lamp*

Wardrobe lamp adalah lampu kecil yang dipasang dalam *wardrobe*, fungsinya sebagai penerangan dalam lemari.

3. *Luggage Bench/Rack*

Luggage rack adalah rak untuk meletakkan koper-koper tamu.

4. *Writing Desk*

Writing desk adalah meja yang disediakan untuk tamu jika ingin menulis. Biasanya di atas meja dilengkapi alat tulis menulis.

5. *Writing Chair*

Writing chair adalah kursi untuk duduk tamu saat menulis.

6. *Coffee Table*

Coffee table adalah meja kecil di kamar tamu yang digunakan untuk meletakkan alat-alat *room service* dan alat makan untuk tamu. Bentuknya ada beberapa macam misalnya segitiga, persegi panjang, dan bulat.

7. *Arm Chair*

Arm chair adalah kursi tempat duduk tamu saat santai. Biasanya di antara 2 kursi diletakkan *coffee table* atau *centre table*. Kursi ini dilengkapi dengan penekan lengan.

8. *Easy Chair*

Easy chair adalah kursi tempat duduk tamu yang berfungsi seperti *arm chair*. Kursi ini tidak ada penekan lengan.

9. *Mirror*

Mirror adalah kaca atau cermin untuk berhias tamu. Ada beberapa macam cermin, misalnya *face mirror* dan *body mirror*.

Face mirror adalah cermin untuk ber-*make up* karena ukurannya hanya setengah badan. *Body mirror* adalah cermin yang digunakan untuk berpakaian karena ukurannya satu badan.

10. *Drawer*

Drawer adalah meja panjang yang dilengkapi dengan laci-laci untuk menyimpan pakaian dalam tamu, pakaian tamu, dan lain-lain. Di atas *drawer* diletakkan *tray*, gelas minum, *menu room service*, *stationary holder*.

11. *Dressing Table*

Dressing table adalah meja yang disediakan untuk meletakkan alat-alat kecantikan. Biasanya dilengkapi cermin untuk berhias.

12. *Dressing Chair*

Dressing chair adalah kursi untuk duduk yang sedang berhias atau *make up*. Kursi ini tanpa sandaran sehingga tamu leluasa duduk.

13. *Writing Lamp*

Writing lamp adalah lampu yang diletakkan di atas meja tulis. Gunanya untuk menerangi tamu saat menulis atau membaca.

14. *Night Table*

Night table adalah meja kecil yang diletakkan di dekat atau di antara tempat tidur. Di atas meja ini diletakkan telepon, notes, dan bolpoin. Pada rak bagian bawah diletakkan buku telepon. Pada sisi depan terdapat *switch* untuk menyalakan atau mematikan lampu, ac, radio, *sound sistem* dan jam. Di bagian bawah dipasang *foot lamp*.

15. *Night Table Lamp*

Night table lamp adalah lampu yang diletakkan di atas *night table*, berguna untuk penerangan tamu saat malam hari.

16. *Foot Lamp*

Foot lamp adalah lampu kecil yang dipasang di bagian bawah *night table* untuk menerangi bagian bawah, saat tamu sedang tidur dan lampu lainnya padam.

17. *Ceiling Lamp*

Ceiling lamp adalah lampu yang dipasang pada plafon atau langit-langit kamar dekat pintu masuk, gunanya untuk menerangi ruangan depan pintu kamar mandi.

18. *Standing Lamp*

Standing lamp adalah lampu yang memakai tiang. Lampu ini berguna untuk menerangi pojok kamar.

19. *Wall mounth Bed Lamp*

Wall mounth bed lamp adalah lampu yang dipasang dan diletakkan di atas *head board* tempat tidur. Lampu ini berguna untuk penerangan tamu.

20. TV set

TV set adalah televisi yang disediakan untuk tamu dan diletakkan di atas meja untuk kamar standar dan TV cabinet untuk kamar *suite*, *executive suite* maupun *president suite*.

21. *Refrigerator*

Refrigerator adalah kulkas yang berguna untuk menyimpan minuman mini bar di dalam kamar. *Refrigerator* kecil pada kamar standar diletakkan pada boks pada meja *drawer* agar rapi dan praktis.

22. *Safety Deposit Box*

Safety deposit box adalah lemari baja kecil (brankas), terbuat dari baja tahan api dan kuat sekali, diletakkan dalam lemari pada kamar, berguna untuk menyimpan barang berharga milik tamu, misalnya uang, cek, dan paspor.

2.10 Jenis-jenis Kamar Hotel

Menurut Darsono (1995) kamar-kamar di hotel mempunyai jenis yang berbeda-beda. Hal ini dimaksudkan agar tamu dapat memilih kamar sesuai dengan kebutuhannya. Jenis-jenis kamar di hotel adalah sebagai berikut :

1. *Single Studio Room*

Single studio room adalah satu kamar dengan satu tempat tidur dan sofa yang berfungsi sebagai tempat tidur tambahan.

2. *Single Room*

Single room adalah kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang.

3. *Twin Room*

Twin room adalah satu kamar dengan dua tempat tidur untuk dua orang.

4. *Double Room*

Double room adalah satu kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur besar untuk dua orang.

5. *Triple Room*

Triple room adalah satu kamar yang dilengkapi dengan *double bed* untuk dua orang dan diberi tempat tidur tambahan.

6. *Twin Single Use*

Twin single use adalah kamar *twin* yang hanya diisi satu orang tamu.

7. *Connecting Room*

Connecting room adalah dua kamar yang saling bersebelahan dan dihubungkan dengan pintu (*connecting door*).

8. *Adjoining Room*

Adjoining room adalah dua kamar yang saling bersebelahan.

9. *Suite Room*

Suite room adalah dua kamar atau lebih yang dilengkapi dengan kamar tamu, kamar tidur, dan dapur.

10. *President Suite Room*

President suite room adalah tiga kamar atau lebih yang terdiri dari kamar tidur, kamar tamu, ruang makan, dapur, bar, dan ruang rapat.



BAB 3. GAMBARAN UMUM

3.1 Profil perusahaan

3.1.1 Sejarah Hotel

Kata Santika berasal dari bahasa sansekerta yang berarti “KOKOH”. Maksud dari nama ini adalah untuk memberikan citra perusahaan yang senantiasa memperkuat bidang usaha yang dijalannya dalam jasa perhotelan baik dalam mutu pelayanan (materi maupun non materi) serta manajemennya. Pemakaian bahasa sansekerta adalah untuk menghormati budaya tradisional Indonesia yang erat berkaitan dengan tradisi hindu kuno.

Khusus untuk kantor pusat yang bernama Grahawita Santika juga berasal dari bahasa Sansekerta yang berarti “Rumah wisata yang kokoh” dan merupakan cerminan pihak yang mengatur jalannya semua kegiatan bisnis Hotel Santika Group dengan sistem manajemen yang tangguh.

Bentuk logogram diambil dari huruf “H” dan “S”, yaitu dari inisial nama perusahaan untuk memudahkan dalam mengingatnya. Huruf HS ini diolah dengan penerapan gaya - gaya ornament tradisional Indonesia yang dalam istilah Jawa disebut sulur - sulur atau ukel – ukel. Cenderung berbentuk lentur yang diambil dari flora yang ada di alam Indonesia. Upaya ini dilakukan untuk mewakili “wajah Indonesia” serta menyatukan seluruh keberadaan Hotel Santika yang letaknya menyebar. Huruf HS yang tebal melambangkan kekokohan dan kemantapan, adapun bentuk – bentuk lentur melambangkan kedinamisan perusahaan dalam beraktifitas.

Tiap nama - nama yang digunakan untuk fasilitas tiap hotel yang tersebar, disesuaikan dengan ciri khas tiap daerah di Indonesia contohnya nama kolam renang diberi nama *Amerta Pool*, ruang meeting diberi nama Kerajaan Majapahit dan lain - lain. Suatu bentuk diantara huruf H dan S pada logogram menggambarkan hal dan perlambangan sebagai berikut :

1. Gambar tanaman bagian pucuk atau tunas (bagian atas) melambangkan keberadaan dan tujuan perusahaan untuk senantiasa tumbuh dan berkembang.

2. Bagian tangkai daun yang tumbuh kekanan dan kekiri merupakan perlambangan yang progresif, merambah segala peluang yang berprospek cerah.
3. Arah tumbuh tanaman ke atas melambangkan kebenaran hakiki yang melandasi segala gerak dan laju pertumbuhan Perusahaan.
4. Sulur pada bagian kiri huruf H pada hologram mengiaskan keramahan Perusahaan dalam merangkul dan menerima pemakai jasa perusahaan dalam bidang perhotelan khususnya dalam bidang pariwisata umumnya.
5. Warna hijau karena Indonesia adalah negara agraris yang banyak hutannya.

3.1.2 Visi dan Misi Hotel Santika

Visi

Menjadi jaringan hotel pilihan utama dan terbesar di Indonesia.

Misi

Menciptakan nilai lebih bagi *stakeholders* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “ Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika. Nilai-nilai Santika meliputi syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, profesionalisme, kejujuran, kedisiplinan, keterbukaan, kebersamaan, dan tanggung jawab. Nilai lebih bagi *stakeholders* Hotel Santika yaitu mencakup tamu, karyawan, pemilik dan pemerintah yang saling bekerjasama dengan baik sehingga terjalin hubungan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

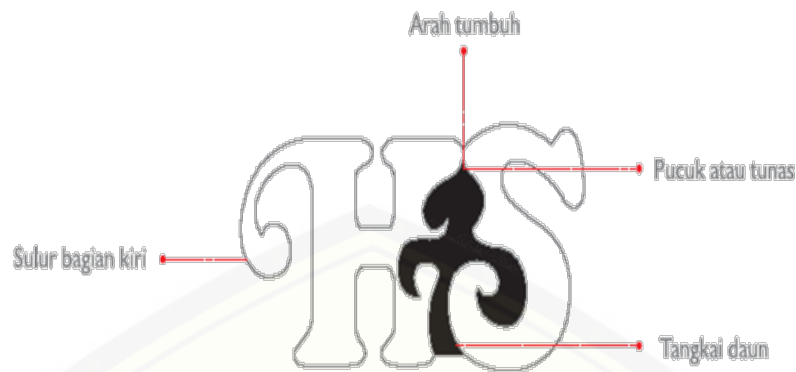
Hotel Santika merupakan Hotel Chain, yaitu tersebar dimana – mana. Salah satunya Hotel Santika di Kota Malang yaitu Hotel Santika Premiere Malang yang berbintang 4 pertama kali didirikan dan masuk dalam jenis hotel “*Family Business*”. Dibuka mulai pada tanggal 15 Desember 2004 yang terdiri dari 6 lantai dibangun diatas lahan seluas 6.490 m² dengan luas bangunan 14.000 m² dan dibuka oleh Walikota Malang Bapak Peni Suparto dengan Visi “*To Be The Finnest Hotel In Malang*”. Hotel Santika Premiere Malang merupakan hotel ke-17 yang didirikan oleh PT. Grahawita Santika.

Saat ini PT. Grahawita Santika berpusat di Jakarta dan mengelola beberapa hotel yang tersebar di kepulauan Indonesia diantaranya yaitu: Semarang, Bandung, Cirebon, Manado, Kuta & Seminyak Bali, Jogja, Jakarta, Surabaya, Malang, Makassar, Pontianak, dan lain sebagainya.

PT. Grahawita Santika pertama kali mendirikan hotel di Bandung yaitu Hotel Santika bintang 3 dan setelah mengalami keberhasilan untuk masuk kedalam pemasaran pengembangan maka selanjutnya mulai didirikan hotel – hotel ketempat yang strategis lainnya di Indonesia. Kini Hotel Santika Premiere Malang memiliki fasilitas lainnya yaitu 112 kamar yang terdiri dari kamar *Deluxe, Premiere, Family Premiere, Executive Suite, dan President Suite* serta dilengkapi dengan *Teracota Café, Kulala Bar & Teras, pre Function Room* yaitu Balai Agung Majapahit (BAM) yang meliputi Majapahit 1,2,3 untuk acara – acara berskala besar, untuk yang berskala kecil bias diLontar 1 dan 2 lalu juga terdapat *Business Center, Parking Area, Swimming Pool dan Massage* untuk para tamu hotel yang dating berkunjung ataupun menginap.

Designer Bangunan Hotel Santika Premiere Malang adalah PT. Grahacipta Hadi Prana dengan mengusung konsep bangunan Modern Minimalis yang mengadopsi bangunan cirikhas Kota Malang (Cor Jesu).

3.1.3 Logo Hotel Santika



Gambar 1. Logo Hotel Santika

3.1.4 Klasifikasi Hotel Santika Indonesia & Resort

Klasifikasi Bintang Hotel sebagai berikut :

1. Hotel Santika Premiere (Bintang Empat)

Yang memberikan suatu kenyamanan lengkap di Hotel Santika. Kita menyediakan tak lain hanya yang terbaik dengan sentuhan yang pribadi dalam pelayanan.

2. Hotel Santika (Bintang Tiga)

Hotel Santika suatu yang lebih lengkap satuan jasa dengan deretan dan ruang tamu luas tersedia untuk kebutuhan membedakan bisnis dan pelancong kesenangan.

3. Amaris oleh Hotel Santika (Bintang Dua)

Amaris adalah value-for-money cabang kita yang menyediakan tempat tidur yang terbaik dan sarapan untuk pelancong dan pelaku bisnis muda yang menilai uang dan waktu mereka.

3.2 Lokasi Hotel Santika Premiere Malang

Hotel Santika Premiere Malang merupakan salah satu hotel yang mempunyai lokasi yang sangat strategis karena berada di Pusat Kota Malang. Tak diragukan lagi kini Kota Malang menjadi salah satu pusat bisnis dan tujuan wisata untuk tamu domestik maupun non domestik. Sehingga banyak para wisatawan yang memilih untuk menginap di Hotel Santika Premiere Malang ketika datang ke Kota Malang. Akses menuju hotel sangat mudah dan cepat dari segala penjuru. Kini hampir setiap hari tingkat hunian hotel ini dapat mencapai sekitar 50 kamar dan jumlah ini dapat terus bertambah pada akhir pekan atau libur panjang.

Hotel Santika Premiere Malang berada di jalan Letjen Sutoyo No.79 Malang Jawa Timur. Disini kita dapat melihat beberapa pemandangan yang berada disekeliling hotel, yaitu diantaranya :

- 1) Disebelah Utara : dari lantai 2 sampai lantai 6 (didepan kamar *Deluxe*) kita bisa melihat Gunung Arjuno yang tingginya mencapai 3.339 m dari permukaan laut. Bila pagi hari gunung ini masih tertutup dengan kabut. Dikaki gunung ini Nampak deretan rumah penduduk (masuk Kecamatan Karang Ploso) dan beberapa peternakan ayam yang bila malam hari terlihat indah karena kerlap – kerlip lampunya. Selain Gunung Arjuno, kita juga bias melihat Kantor Telkom yang bangunannya tinggi dengan cat biru dan terletak di jalan Ahmad Yani Kecamatan Blimbing Kota Malang.
- 2) Disebelah Timur : kita bias melihat deretan Pegunungan Tengger yang terkenal sebagai obyek wisata di Indonesia. Tak hanya itu, kita juga dapat melihat kemegahan Gunung Semeru yang merupakan Gunung Tertinggi di Pulau Jawa dengan ketinggian mencapai 3.676 m diatas permukaan laut dan merupakan Gunung Berapi aktif yang selalu memuntahkan awan / asap panas yang disertai dengan debu vulkanik yang bias dilihat dari Kota Malang. Bila angin kencang bergerak kearah barat maka abu dari gunung ini bisa mencapai ke Kota Malang. Daerah ini masuk dalam Kawasan Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Dikaki pegunungan ini kita dapat melihat kota kecil yakni Tumpang dan Ponco Kusumo (daerah ini juga dikenal

sebagai penghasil apel selain Kota Batu). Tidak jauh dari hotel juga nampak bukit Buring yang ada disekitarnya.

- 3) Disebelah Selatan : jika melihat dari kamar *Deluxe* kita bias melihat perkotaan, Hotel Savana dan dari sini pula masih terlihat masjid dan gereja diantara pemukiman penduduk.
- 4) Disebelah Barat : dari kamar *Deluxe* akan terlihat deretan pegunungan yaitu Gunung Kawi dan Gunung Panderman. Dari sebelah sini pemandangan paling indah bisa dinikmati tamu dari Hotel Santika Premiere Malang karena deretan pegunungan ini menyambung dengan Gunung Arjuno disebelah utara dan dikaki Gunung Panderman terlihat deretan pemukiman penduduk, villa dan pemancar radio televisi di Kota Batu.

Bila malam hari dan cuaca cerah, pemandangan indah deretan karena kerlap-kerlip lampu dan bangunan kampus-kampus yang nampak megah seperti Universitas Brawijaya dan *Malang Town Square* (MATOS). Untuk tamu yang ingin berpergian dengan menggunakan Kereta Api maka hanya sekitar 10 menit dari hotel menuju Stasiun Kota Baru Malang.

3.3 Fasilitas Hotel Santika Premiere Malang

Hotel Santika Premiere Malang merupakan Hotel Bintang 4 (****) yang memiliki beberapa fasilitas yang dapat dinikmati tamu yang datang dan menginap di Hotel Santika Premiere Malang. Adapun fasilitas yang ada di Hotel Santika Premiere Malang yaitu meliputi:

1. Fasilitas kamar :

- a. Memiliki 112 kamar dengan 6 lantai yang terdiri dari :

1) *Room Type*

- | | |
|---|------------|
| a) <i>Deluxe Queen</i> (DLQ) | : 28 kamar |
| b) <i>Deluxe Twin</i> (DLT) | : 30 kamar |
| c) <i>Deluxe Garden Access Queen</i> (DGAQ) | : 3 kamar |
| d) <i>Deluxe Garden Access Twin</i> (DGAT) | : 2 kamar |
| e) <i>Premiere King</i> (PRK) | : 20 kamar |

- f) *Premiere Twin* (PRT) : 3 kamar
- g) *Premiere Pool Access King* (PPAK) : 6 kamar
- h) *Premiere Pool Access Twin* (PPAT) : 1 kamar
- i) *Family Premiere* (FPR) : 14 kamar
- j) *Executive Suite* (EXS) : 4 kamar
- k) *President Suite* (RES) : 1 kamar

2) Harga Kamar	Low Season	High Season
a) <i>Deluxe Queen</i>	Rp 980.000,00	Rp 1.100.000,00
b) <i>Deluxe Twin</i>	Rp 980.000,00	Rp 1.100.000,00
c) <i>Deluxe Garden Access Queen</i>	Rp 980.000,00	Rp 1.100.000,00
d) <i>Deluxe Garden Access Twin</i>	Rp 980.000,00	Rp 1.100.000,00
e) <i>Premiere King</i>	Rp 1.000.000,00	Rp 1.250.000,00
f) <i>Premiere Twin</i>	Rp 1.000.000,00	Rp 1.250.000,00
g) <i>Premiere Pool Access King</i>	Rp 1.200.000,00	Rp 1.450.000,00
h) <i>Premiere Pool Access Twin</i>	Rp 1.200.000,00	Rp 1.450.000,00
i) <i>Family Premiere</i>	Rp 1.800.000,00	Rp 2.100.000,00
j) <i>Executive Suite</i>	Rp 3.700.000,00	Rp 4.000.000,00
k) <i>President Suite</i>	Rp 4.700.000,00	Rp 5.500.000,00

3) Total Room

- a) *Deluxe Room* : 63 kamar
- b) *Premiere Room* : 30 kamar
- c) *Family Room* : 14 kamar
- d) *Executive Suite* : 4 kamar
- e) *President Suite* : 1 kamar

4) Total Bed dan Size

- a) *King* (200cm x 300cm) : 45 buah
- b) *Queen* (200cm x 180cm) : 30 buah
- c) *Twin* (200cm x 100cm) : 102 buah
- d) *Extra Bed* (200cm x 100cm) : 10 buah

5) *No Smoking Area Room* terdapat pada kamar

- a) 501 – 505 (DLQ,DLT, PRK, PRK, DLT)

b) 518 – 521 (DLT, DLQ, DLQ, DLT)

6) *Connecting Room*

a) Lantai 1 dikamar 106-107, 110-111, 115-116

b) Lantai 2 dikamar 212-214, 221-222, 225-226

c) Lantai 3 dikamar 314-315, 320-321, 324-325

d) Lantai 5 dikamar 514-515, 520-521, 524-525

e) Lantai 6 dikamar 616-617, 620-621, 624-625

Jadi total *connecting room* : 15 kamar

7) *Room Size*

a) *Deluxe Room* : 6,8 x 4 (27m²)

b) *Premiere Room* : 7,1 x 4 (28,2m²)

c) *Family Premiere* (atas) : 4 x 4 (18 m²)

d) *Family Premiere* (bawah) : 3,8 x 4 (27,2 m²)

e) *Executive Suite* : 7,8 (56m²)

f) *President Suite* : 8,9 x 12 (96 m²)

2. Fasilitas Untuk tamu – tamu VIP diberikan fruit basket ditiap kamarnya. Fruit basket untuk tamu VIP terbagi menjadi 3 macam, yaitu :

1. VIP 1 berisi 1 jeruk, 1 apel, anggur merah dan 1 pisang.
2. VIP 2 berisi 1 jeruk, 1 apel dan anggur merah.
3. VIP 3 berisi 1 jeruk dan anggur merah.

3. *Room Service*

Hotel Santika Premiere Malang menyediakan fasilitas *Room Service* untuk para tamu kamar yang ingin memesan menu makanan dan minuman yang dikirim ke kamar tamu. *Room Service* dibuka 24 jam dengan menekan nomor 71 yang akan terhubung ke *Teracota Café*.

4. *Teracota Café*

Yaitu salah satu Restoran yang dimiliki Hotel Santika Premiere Malang yang berkapasitas tempat duduk 135 orang, beroperasi selama 24 jam dan menyediakan menu makanan khas Indonesia, Eropa, *Chinesse* dan juga kue – kue ataupun roti. Setiap pagi jam 06.00-11.00 WIB tamu dapat menikmati makan pagi *Buffet*.

5. *Kulala Bar & Teras*

Yaitu suatu tempat / Bar kecil yang menjual berbagai macam minuman beralkohol maupun tidak beralkohol dengan diiringi live music setiap hari Rabu, Kamis, Jum'at dan Sabtu jam 19.00-22.00 WIB. Kulala Bar & Teras memiliki kapasitas tempat duduk kurang lebih untuk 35 orang. Dibuka mulai jam 11.00-23.00 WIB dan juga disediakan *Afternoon Tea* bagi tamu yang datang dan menginap di hotel. *Afternoon Tea* dibuka mulai jam 15.00-18.00 WIB dengan menu makanan ringan dingin dan panas seperti pisang caramel dengan tahu, puding coklat dengan sosis saus barberque dan lain – lain. Untuk pilihan minumannya disediakan pilihan teh, kopi, atau spesial wedang hari tersebut misal Senin wedang serih, Selasa wedang secang dan seterusnya sampai hari Minggu dengan menu yang bergantian dan berbeda – beda.

6. Balai Agung Majapahit (BAM)

Yaitu suatu *Ballroom* yang berkapasitas untuk 700 orang yang terdiri dari beberapa ruangan / hall antara lain Majapahit 1, 2 dan 3. Bila disatukan menjadi Balai Agung Majapahit (BAM). Digunakan untuk event – event berskala besar seperti seminar, pernikahan, ulang tahun, *gathering* dan lain sebagainya.

7. Lontar

Yaitu *Ballroom* kecil yang berkapasitas 18–20 orang untuk event – event berskala kecil seperti private meeting, training dan lain – lain. Terdiri dari Lontar 1 dan Lontar 2.

8. Pelayanan *Valet* dan *Laundry* untuk tamu yang ingin mencuci pakaiannya di hotel.

9. *Business Center* lengkap dengan sambungan internet untuk memudahkan tamu dalam bekerja / berkomunikasi dengan dunia luar melalui internet. Disediakan pula *secretary services*, *translation*, *fax*, *photocopy* dan komputer.

10. *Lobby Lounge*

11. *Parking Area* untuk 100 mobil dan 50 motor untuk tamu dan karyawan.

12. *Driver Room* dengan dilengkapi toilet dan *restroom*.

13. *Money Changer*.

14. Fasilitas *Credit Card* di *Teracota Café* dan *Kulala Bar & Teras*.

15. *Massage* untuk tamu yang ingin relaksasi.
16. *Swimming Pool* untuk dewasa dan anak – anak dengan kedalaman kolam 1,5 meter dan 0,5 meter dibuka mulai jam 06.00-21.00 WIB.
17. Club Arena dibuka mulai jam 08.00-22.30 WIB.
18. *Fitness Center* dibuka mulai jam 06.00-22.00 WIB.
19. Layanan Taksi.
20. Lift untuk tamu dan karyawan.
21. Toilet untuk tamu dan karyawan.
22. Dilengkapi dengan *CCTV, Smoke Detector, Fire Hydrant* dan *Fire Alarm* dan lain-lain.
23. *Shopping Arcade*.
 - a. Fasilitas didalam kamar :
 1. TV dengan 24 channel dan *in house movies*.
 2. *Save Deposit Box*.
 3. *Mini Bar* dan makanan ringan.
 4. *Coffee Maker*.
 5. *Hair Dryer*.
 6. *Internet Connection*.
 7. *Telephone*.
 8. *Room Service* 24 jam.
 9. *Laundry and Valet*.
 10. *Open Balcon*.
 11. AC yang mudah diatur temperaturnya.
 12. *Bathroom* dengan fasilitas Bintang 4.
 13. *Bedroom* dengan lantai karpet yang nyaman dan bersih.
 14. *Welcome Drink* dan *Fruit Basket*.
 15. *Newspaper*.
 16. Ruang makan dan Ruang tamu (*Executive Room & President Suite*).
 17. *Connecting Door* (untuk kamar connecting).
 18. *Service Massage in Room* (untuk tamu yang memesan).
 19. *Extra Bed* dengan harga Rp 275.000,00.

- b. Fasilitas Untuk Karyawan
 1. *Locker Room*
 2. *Employee Dinning Room* (EDR)
 3. *Clinic*
 4. Mushola
 5. *Uniform*

3.4 Departemen-department Hotel Santika Premiere Malang

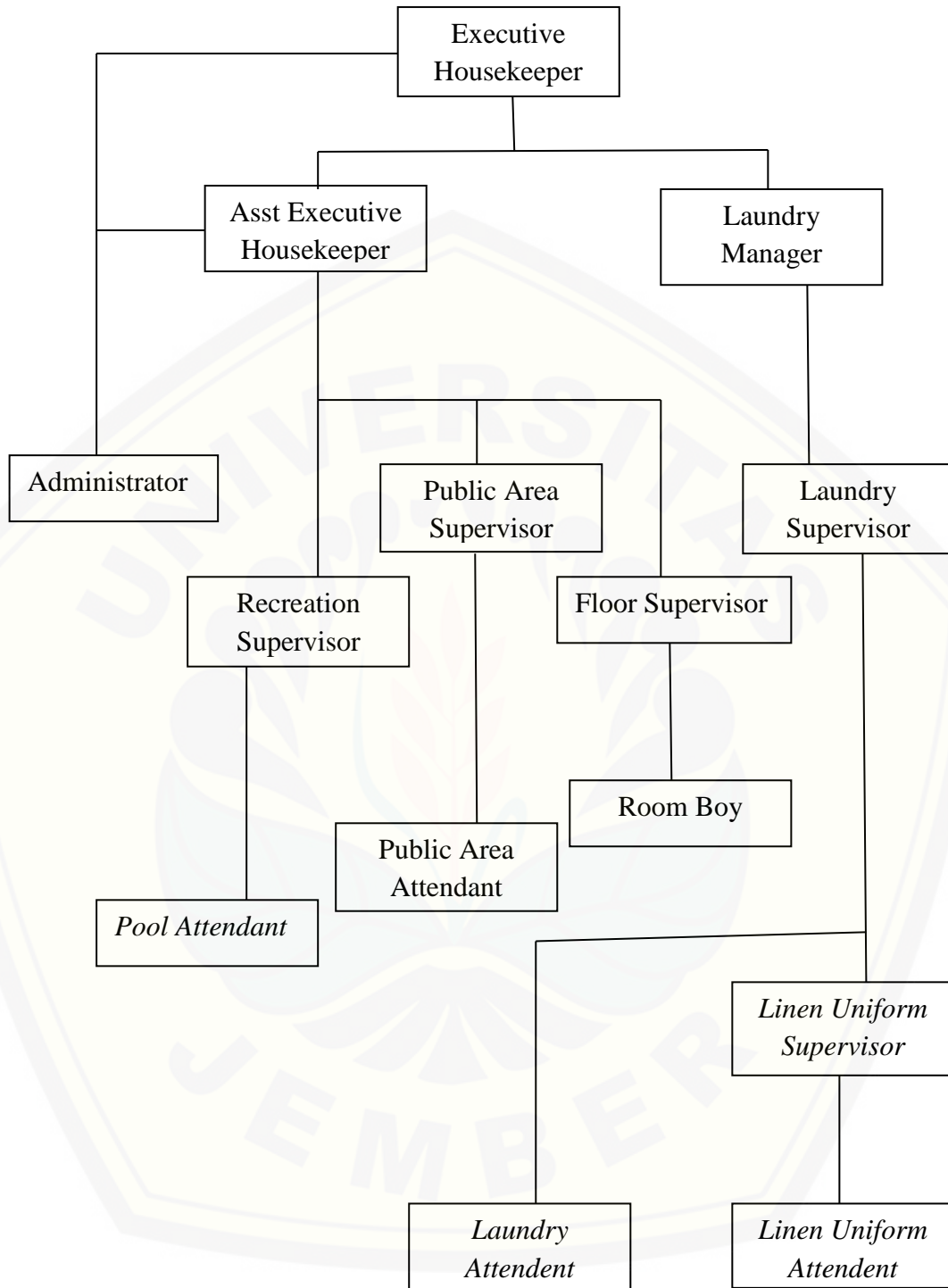
Ada beberapa departemen yang terdapat di Hotel Santika Premiere Malang memiliki tugas & tanggung jawab yang berbeda – beda. Namun antara satu departemen dengan departemen yang lain saling berhubungan / terikat karena untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama. Berikut beberapa departemen tersebut :

- a. *Front Office Departement*, departemen ini berada di *Front of The House* yaitu bertemu langsung dengan tamu dan terdiri atas beberapa bagian / seksi yaitu :
 1. *Reservation* : yang bertugas menerima pemesanan kamar tamu baik untuk tamu individu maupun rombongan yang memesan melalui *fax*, *telephone*, *e-mail*, maupun surat.
 2. *Reception* : yang bertugas menerima tamu, memproses kedatangan tamu dan membantu tamu yang hendak menginap kehotel. Baik yang sudah pesan sebelumnya maupun yang datang langsung (*Walk In Guest*) serta menyiapkan kunci kamar dan fasilitas – fasilitas lain yang diberikan kepada tamu seperti *meal coupon* untuk *breakfast*.
 3. *Guest Relation* : yang bertugas untuk melayani tamu regular atau tamu yang mempunyai keterikatan bisnis / *VIP guest* seperti Kompas, Gramedia dan melayani pihak luar yang akan mengadakan acara / even yang akan diadakan didalam hotel.
 4. *Operator* : yang bertugas menerima telepon dari luar maupun dalam hotel serta menyambungkan telepon keluar maupun dalam hotel.
 5. *Bellboy* : yang bertugas membantu mengantarkan barang bawaan tamu.

- b. *Housekeeping Departement*, departemen ini bertugas untuk memelihara kebersihan, kerapihan, kenyamanan area hotel baik kamar tamu maupun area umum dihotel. Di Hotel Santika Premiere Malang, *Housekeeping Departement* dibagi menjadi beberapa bagian yaitu *Room Section* dan *Public Area*.
- c. *Laundry dan Linen Section*, bagian ini bertugas dan bertanggung jawab terhadap pencucian baik pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen – linen yang digunakan untuk kelancaran operasional hotel. Dan bertanggung jawab terhadap pengadaan dan penggantian linen.
- d. *Food and Beverage Departement*, departemen ini bertugas melayani pemesanan makanan dan minuman bagi tamu hotel dikamar dan menyiapkan makanan dan minuman bagi tamu yang datang ke restoran. Serta mengatur / menata menu yang akan dibuat untuk season / musim tertentu untuk menu promo 2 bulanan. Departemen ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu :
 1. *Food & Beverage Service*
 2. *Food & Beverage Product*
- e. *Engineering Departement*, departemen ini bertanggung jawab atas perawatan seluruh peralatan dan perlengkapan hotel baik bersifat elektrik maupun non elektrik serta melakukan pemeriksaan seluruh peralatan agar berfungsi secara normal.
- f. *Accounting Departement*, departemen ini bertanggung jawab terhadap pembukuan keuangan hotel, antara lain :
 1. Membuat pembukuan keuangan hotel.
 2. Mengatur pengeluaran hotel.
 3. Mengatur keuangan gaji karyawan.
 4. Membuat laporan keuangan hotel tiap bulan dan tahunan.
- g. *Sales & Marketing Departement*, departemen ini bertugas untuk memasarkan produk jasa yang ada dihotel kemasayarakat luas dan mengambil kebijakan pemasaran serta strategi untuk memperluas segmen pasar dan promosi agar hotel mengalami peningkatan hunian dan revenue.
- h. *Security Departement*, departemen ini memiliki tugas untuk :

1. Mengamankan seluruh area hotel agar aman dan nyaman bagi tamu hotel maupun karyawan.
 2. Mengatur *Parking Area* di *Basement*.
 3. Bekerjasama dengan bagian lain saat *check floor* dan bila ada yang kurang tepat segera diinfokan ke departemen yang bersangkutan untuk segera ditindak lanjuti.
- i. *Human Resources Departement*, departemen ini bertugas untuk :
1. Melakukan perekrutan karyawan hotel.
 2. Pengangkatan karyawan hotel.
 3. Melakukan pergantian dan pemindahan karyawan hotel.
 4. Memberikan sanksi bagi karyawan yang melakukan kesalahan atau melanggar aturan hotel.
 5. Melakukan pemberhentian karyawan hotel.
 6. Melakukan seleksi trainee bagi Mahasiswa Perhotelan dan Siswa SMK jurusan Perhotelan maupun Tata Boga.

3.5 Struktur Organisasi *Housekeeping* Hotel Santika Premiere Malang



3.6 Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping Department*

1. *Executive Housekeeper*

I. Operasional

1. Melaksanakan briefing harian (pagi, siang, malam) yang diikuti oleh karyawan *housekeeping*.
2. Mengikuti briefing harian *Department Head*, *front office meeting*, bila *Executive Housekeeper* berhalangan hadir.
3. Masuk kerja mengikuti *shift* yang dijadwalkan oleh *Executive Housekeeper*.
4. Monitor pembagian tugas harian untuk memastikan tercapainya kuota tugas.
5. Memberikan pengarahan kepada *Supervisor* dan *Rank & File* dalam melaksanakan tugas.
6. Memberikan dukungan kepada karyawan *front line*, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.
7. Memastikan pemakaian peralatan, dan bahan kimia dengan benar. Melaksanakan pekerjaan mengikuti prosedur, kebijakan dan standard yang ditetapkan perusahaan.
8. Memeriksa segala peralatan dan *supplies* yang dibutuhkan, dalam kondisi baik sehingga dapat menunjang kebutuhan operasional harian.
9. Memastikan setiap kamar tamu, termasuk *VIP*, *repeat guest*, mendapatkan perhatian karyawan *housekeeping*.
10. Mengontrol jam kerja karyawan *housekeeping*.
11. Menginformasikan departemen lain yang berkaitan langsung dengan *housekeeping*, terutama *laundry*, *engineering*, *front office*, dan *florist* mengenai hal-hal yang menjadi perhatian.
12. Menjalankan jadwal inspeksi *housekeeping area* secara rutin, dilakukan bersama dengan *Supervisor*.
13. Inspeksi area tamu (minimum 25 kamar/ minggu, minimum 10 *turn down* kamar/ minggu) dan *public area* setiap hari, memastikan *furniture*, *facilities*, dan peralatan bersih dan terawat baik.

14. Memeriksa progress dari agenda *department meeting*.
15. Memastikan bahwa setiap karyawan *housekeeping* familiar dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia di hotel, sehingga mampu memberikan informasi kepada tamu.
16. Mengawasi *outside contractor*, agar bekerja sesuai dengan kontrak yang telah disetujui.
17. Membantu pelaksanaan dan pengontrolan prosedur *housekeeping* mengenai keselamatan dan kesehatan tamu, antara lain; pelayanan *lost and found*, *key control security*, prosedur keadaan darurat dll.
18. Melakukan investigasi mengenai keluhan tamu, Manajemen, dan karyawan *Front Office*.
19. Membuat dan mengirimkan laporan tertulis ke bagian *Engineering* mengenai permintaan perbaikan dari *Supervisor Floor* dan *Public Area*, menindak lanjuti untuk memastikan perbaikan telah dilakukan.
20. Koordinasi dengan *Front Office* dan Manajemen mengenai instruksi khusus, antara lain *baby cots*, *extra bed* dan lain-lain.
21. Mempersiapkan laporan tertulis kepada *Executive Housekeeper* untuk kejanggalan-kejanggalan yang terjadi di *floor*, *public area*, *back of house* berhubungan dengan tamu maupun karyawan.
22. Mempersiapkan jadwal dan mengawasi program *general cleaning*, *shampooing of carpets*, *scrubbing*, *stripping* dan lain-lain.
23. Melaporkan kepada *Executive Housekeeper* mengenai; *room discrepancies*, *out-of-order room*, dan *slept-out* (mempunyai *light baggage*) atau kejanggalan yang terjadi.
24. Mengikuti inspeksi kamar tamu, *public areas*, dan *back of the house* secara acak bersama-sama dengan *Executive Housekeeper*, *Executive Assistant Manager*, *Front Office Manager*, dan *Chief Engineer*.
25. *Innovative*, dan kreatif dengan ide baru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
26. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang beralasan di bagian *housekeeping*.

2. *Asst. Executive Housekeeper*

I. Operasional

1. Melaksanakan briefing harian (pagi, siang, malam) yang diikuti oleh karyawan *housekeeping*.
2. Mengikuti briefing harian *Department Head, front office meeting*, bila *Executive Housekeeper* berhalangan hadir.
3. Masuk kerja mengikuti *shift* yang dijadwalkan oleh *Executive Housekeeper*.
4. Monitor pembagian tugas harian untuk memastikan tercapainya kuota tugas.
5. Memberikan pengarahan kepada *Supervisor* dan *Rank & File* dalam melaksanakan tugas.
6. Memberikan dukungan kepada karyawan *front line*, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.
7. Memastikan pemakaian peralatan, dan bahan kimia dengan benar. Melaksanakan pekerjaan mengikuti prosedur, kebijakan dan standard yang ditetapkan perusahaan.
8. Memeriksa segala peralatan dan *supplies* yang dibutuhkan, dalam kondisi baik sehingga dapat menunjang kebutuhan operasional harian.
9. Memastikan setiap kamar tamu, termasuk *VIP, repeat guest*, mendapatkan perhatian karyawan *housekeeping*.
10. Mengontrol jam kerja karyawan *housekeeping*.
11. Menginformasikan departemen lain yang berkaitan langsung dengan *housekeeping*, terutama *laundry, engineering, front office, dan florist* mengenai hal-hal yang menjadi perhatian.
12. Menjalankan jadwal inspeksi *housekeeping area* secara rutin, dilakukan bersama dengan *Supervisor*.
13. Inspeksi area tamu (minimum 25 kamar/ minggu, minimum 10 *turn down* kamar/ minggu) dan *public area* setiap hari, memastikan *furniture, facilities*, dan peralatan bersih dan terawat baik.
14. Memeriksa progress dari agenda *department meeting*.

15. Memastikan bahwa setiap karyawan *housekeeping* familiar dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia di hotel, sehingga mampu memberikan informasi kepada tamu.
16. Mengawasi *outside contractor*, agar bekerja sesuai dengan kontrak yang telah disetujui.
17. Membantu pelaksanaan dan pengontrolan prosedur *housekeeping* mengenai keselamatan dan kesehatan tamu, antara lain; pelayanan *lost and found*, *key control security*, prosedur keadaan darurat dll.
18. Melakukan investigasi mengenai keluhan tamu, Manajemen, dan karyawan *Front Office*.
19. Membuat dan mengirimkan laporan tertulis ke bagian *Engineering* mengenai permintaan perbaikan dari *Supervisor Floor* dan *Public Area*, menindak lanjuti untuk memastikan perbaikan telah dilakukan.
20. Koordinasi dengan *Front Office* dan Manajemen mengenai instruksi khusus, antara lain *baby cots*, *extra bed* dan lain-lain.
21. Mempersiapkan laporan tertulis kepada *Executive Housekeeper* untuk kejanggalan-kejanggalan yang terjadi di *floor*, *public area*, *back of house* berhubungan dengan tamu maupun karyawan.
22. Mempersiapkan jadwal dan mengawasi program *general cleaning*, *shampooing of carpets*, *scrubbing*, *stripping* dan lain-lain.
23. Melaporkan kepada *Executive Housekeeper* mengenai; *room discrepancies*, *out-of-order room*, dan *slept-out* (mempunyai *light baggage*) atau kejanggalan yang terjadi.
24. Mengikuti inspeksi kamar tamu, *public areas*, dan *back of the house* secara acak bersama-sama dengan *Executive Housekeeper*, *Executive Assistant Manager*, *Front Office Manager*, dan *Chief Engineer*.
25. *Innovative*, dan kreatif dengan ide baru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
26. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang beralasan di bagian *housekeeping*.

3. Administrator

I. Administrasi

1. Mengetik laporan, surat, memo, dan korespondensi, dan menjaga kerahasiaannya.
2. Mengikuti *Housekeeping meeting* dan membuat risalah rapat.
3. Menangani tanggung jawab *order taker*, bilamana *order taker* libur/berhalangan masuk kerja.
4. Bertanggung jawab untuk administrasi dan pengawasan *attendance record*.
5. Mengetahui dan mampu menerangkan kepada tamu hal-hal sebagai berikut:
 - a. *Outlet Food & Beverage*: jam operasional, promosi yang sedang berlangsung, lokasi, dan lain-lain.
 - b. Kamar: tipe, *rate*, luas, dan lain-lain.
 - c. Fasilitas tamu lainnya: *Health Club, Sport Facilities, Shopping Arcade*, dan lain-lain.
6. *Update* agenda pertemuan *Executive Housekeeper*.
7. Mengurus persediaan keperluan kantor, mempersiapkan permintaan barang bila diperlukan, dan memohon persetujuan dari *Executive Housekeeper*.
8. Membagikan persediaan bahan keperluan kantor sesuai dengan permintaan.
9. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang beralasan.

4. Public Area Supervisor

I. Operasional

1. Melakukan inspeksi, memberikan arahan, dan mengambil bagian untuk tercapainya standard kebersihan di *lobby, public areas, food & beverage outlets, offices*, dan *back of the house*.
2. Memberikan laporan kepada *Housekeeping Supervisor* mengenai perbaikan *furniture, fixture*, dll yang diperlukan di *public area* dan restoran.

3. Memberikan dukungan kepada karyawan *front line*, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.
4. Mengelola jam kerja karyawan *housekeeping (public area)*.
5. Memastikan semua peralatan dan *supplies* yang dibutuhkan dalam kondisi baik dan terawat, sehingga dapat menunjang kebutuhan operasional *public area*. Membuat jadwal *preventive maintenance* untuk semua peralatan, melaksanakan *inventory* peralatan, dan *supplies public area*.
6. Memastikan kebersihan, *safety*, dan *security*, terjaga di area tanggung jawabnya.
7. Memastikan semua pekerjaan termasuk *cleaning schedule* dilaksanakan dan diselesaikan mengikuti standard ditetapkan perusahaan, dan tepat waktu.
8. Melaporkan setiap permasalahan di area tanggung jawabnya kepada *Housekeeping Supervisor*.
9. Dibantu *Housekeeping Supervisor* melakukan pengembangan *special projects* antara lain: *shampooing of carpets, scrubbing, stripping* dll.
10. Memastikan pemakaian peralatan, dan bahan kimia dijalankan dengan benar.
11. Mempersiapkan laporan inspeksi, menyelesaikan formulir *requisition, work and maintenance order*, mencatat hal-hal yang terjadi setiap harinya, antara lain *guest complaint* di *log book*.
12. Memastikan *flower arrangement* sesuai dengan standard, tanaman *indoor* dan *outdoor* dalam kondisi segar, bersih, dan bebas debu.
13. Mengawasi perawatan *plants* dan melaporkan setiap kerusakan kepada *Housekeeping Supervisor*.
14. Mengirimkan *lost and found item* secepatnya kepada bagian *Housekeeping*.
15. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang beralasan di bagian *Housekeeping*.

5. Floor Supervisor

I. Operasional

1. Mencatat dan memberikan *master keys* memastikan pengembalian master key dan mengisi daftar sign out pada akhir shift
2. Mempersiapkan dan memberikan laporan *room status*.
3. Melakukan spot check (pada waktu Room attendant sedang bekerja), memastikan di jalankannya prosedur dan langkah sesuai standard. Menindak lanjuti kesalahan / kekurangan yang terjadi. Membagikan *amenities*, dan memeriksa standard pelayanan *turn down*.
4. Menerima dan melengkapi permintaan khusus dari tamu (pelanggan) antara lain bantal ekstra, selimut dll. Menerima dan menindak lanjuti laporan *AM supervisor*.
5. Memeriksa dan memperbaharui kamar tamu. Menjaga standard perawatan, pelayanan, *guest amenities*, memperhatikan permintaan tamu (pelanggan) *VIP*,
6. Koordinasi dengan *Front Office* mengenai *guest room status*. Melaporkan *room discrepancies*, *slept out* dan *out of order rooms* kepada *Housekeeper* secepatnya (termasuk *slept out* yang mempunyai *light baggage*) atau hal-hal yang janggal.
7. Melaporkan, menindak lanjuti perbaikan dan perawatan. Membuat jadwal *preventive maintenance* untuk semua peralatan, melaksanakan *inventory* peralatan, dan *supplies*.
8. Memberikan dukungan kepada karyawan *front line*, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu (pelanggan). Mengelola jam kerja karyawan *housekeeping (floor area)*.
9. Melaksanakan *special projects* antara lain: *spring cleaning*, *mattress turning*, *shampooing of carpets*, *scrubbing*, *stripping* dll.
10. Mempersiapkan laporan inspeksi, menyelesaikan formulir *requisition* dan *work and maintenance order*, mencatat hal-hal yang terjadi setiap harinya, seperti; *guest complaint* di *log book*.

11. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang beralasan di bagian *housekeeping*.

6. Laundry Supervisor

I. Operasional

1) *Guest Laundry*

1. Mengkoordinasikan alur *guest laundry*, dimulai dari pesanan sampai dengan pengiriman kepada tamu.
2. Supervisi proses kerja *valet* dan pengiriman *laundry/ dry clean* tamu.
3. Memeriksa/ memeriksa ulang keakuratan setiap pesanan, dan menginstruksikan untuk membuat catatan. Melaporkan kepada *Laundry Manager* atau *Executive Housekeeper* mengenai kejanggalan dari kondisi setiap pesanan.
4. Memeriksa ketepatan/ keakuratan pengumpulan dan pengiriman pesanan oleh *valet*. Bilamana perlu konfirmasi pesanan tamu.
5. Memeriksa pekerjaan *guest dispatch* untuk setiap pesanan sebelum *marking, collection of washing, the packing of each bundle, parcel* dll untuk dikirim (dicuci).
6. Melaporkan kepada *Laundry Manager* pada waktu terjadinya kerusakan karena pencucian (*washing*), penyelesaian (*finishing*) atau penyebab lainnya sewaktu dalam proses.
7. Melaporkan kepada *Laundry Manager* secepatnya bilamana terjadi kehilangan (*lossing/ missing*) atau keluhan (*complaint*) oleh tamu melalui *valet* atau telephone.
8. Supervisi pekerjaan penjahit (*seamstress*) untuk pesanan tamu, menginstruksikan mencatat pemakaian *supplies*.
9. Membuat laporan progress dari produksi.

2) *House Laundry*

- a. Mengkoordinasikan penerimaan, proses, dan pengiriman pesanan *laundry*, mengawasi alur kerja *laundry, linen* dan *uniform room*.
- b. Memeriksa apakah prosedur ditaati atau tidak dalam menangani *house laundry*, sebagaimana juga pencatatannya.

- c. Mengontrol dan memeriksa sistem pemisahan (*sorting*), pembungkusan (*packing*), dan penghitungan (*counting linen*) dan *uniform* sebelum dikirim ke bagian *Linen dan Uniform room*.
- d. Menjaga kebersihan dan kerapihan dari area kerja dan peralatan yang dipergunakan untuk proses *house laundry*.

3) *Linen & Uniform*

1. Membuat jadwal kerja dan mengarahkan karyawan di bagian *Linen dan Uniform*.
2. Mengawasi dan memeriksa *laundry* bersih dan kotor dari berbagai bagian.
3. Bekerja sama dengan bagian *Laundry* untuk mengirim/ menerima *linen* dan *uniform*.
4. Memutuskan *linen* dapat dipakai untuk kepentingan lain, atau diperlakukan sebagai *linen* yang telah apkir (usang), semua keputusan diambil dengan persetujuan *Executive/ Assistant Housekeeper*.
5. Memeriksa *function sheet* bilamana ada instruksi khusus. Hal ini dilakukan harian dan mingguan.
6. Memberi tahukan kepada *Executive/ Assistant Housekeeper*, ada karyawan membutuhkan *uniform* baru.
7. Evaluasi *uniform* bilamana ada kebutuhan untuk penggantian.
8. Melaksanakan *briefing* harian di bagian *Linen dan Uniform*.
9. Menjaga dan memeriksa *labeling* untuk setiap jenis *linen* dan *uniform*. Memastikan *clerical system* ditaati.
10. Memastikan keakuratan penyimpanan *uniform* dan *linen*, untuk kebersihan dan efisiensi pada waktu distribusi.
11. Mengelola jam kerja karyawan bagian *Linen dan Uniform*.
12. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang beralasan di bagian *Linen dan Uniform*.

4) *General*

1. Memimpin *briefing* bagian *Laundry & Linen* mengikuti *briefing* bagian *Housekeeping*

2. Bekerja sama dengan *Food & Beverage* dan *Housekeeping* untuk menjaga kualitas *linen*, sehingga meminimalkan pembelian *linen* baru.
3. Menyimpan bahan-bahan kimia dengan benar, hanya petugas yang bertanggung jawab diperbolehkan memasuki *storeroom*.
4. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang beralasan di bagian *Laundry & Linen*.

7. *Public Area Attendant*

I. Operasional

1. Membersihkan *Lobby, Public Areas, Food & Beverage Outlets, Function Room, Offices, Corridors, Elevators, Stairs, Back of the House* dll.
2. Menjaga kerapian penyimpanan *cleaning materials*, dan *equipment* yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Membuang sampah di tempat pembuangan sampah yang telah ditentukan.
4. Melaporkan perbaikan dan perawatan di area kerjanya kepada *Supervisor*.
5. *Shampoo carpet* di *public area* sesuai dengan arahan tugas yang diberikan.
6. Membersihkan debu/ *polish furniture* dan *fixture* di area kerjanya.
7. Menyerahkan kepada *Supervisor* semua *Lost and Found item*.
8. Memeriksa *sidewalk, driveway*, dan *car park*, membersihkan kotoran.
9. Memeriksa dan membersihkan noda pada kaca dengan berulang kali/ reguler.
10. Membersihkan dan mengosongkan sampah dengan berulang kali/ regular.
11. Memeriksa dan membersihkan *counter telephone*. Sterilkan telephone setiap hari.
12. Membersihkan dan merawat *Locker Rooms* dan melaporkan bilamana ada penyalahgunaan.
13. Melaksanakan prosedur *cleaning* sesuai instruksi yang diberikan.

14. Melaksanakan program kebersihan secara periodik, antara lain: mengupas/ menguliti dan *polishing* lantai, *carpet shampoo* di *public area*, membersihkan *marble walls*, dll.
15. Menjaga kebersihan *restroom* dan memastikan selalu *fresh* dan bebas bau.
16. Memberikan bantuan atas permintaan dan pertanyaan tamu dengan sikap sopan.
17. Memastikan tersedianya *toilet paper*, *tissue*, sabun, dan *amenities* lain secukupnya.
18. Membersihkan *restroom* dengan teliti dan menjaga kebersihannya.
19. Mengumpulkan *lobby duster* yang kotor, dan *cleaning item* lainnya ke *Linen Room* dan mendapatkan yang bersih.
20. Mengumpulkan *linen* kotor dari *restroom* (bilamana tersedia/ dipergunakan) dan mendapatkan yang baru.

8. Room Boy Attendant

I. Operasional

1. Mengumpulkan *section key* dan laporan *room assignment* dari kantor bagian *Housekeeping*.
2. Memastikan semua *guest supplies* dan *linen* tersedia di *trolley* untuk mencukupi kebutuhan kamar yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Membersihkan kamar dan *bathroom* dengan terperinci, membuat *arrangement* yang perlu di *guest room*, dan mengisi ulang *guest supplies*.
4. Melaporkan *flower set-up* yang tidak terpakai (*layu*), dan mengambil buah yang sudah *layu* (tidak segar).
5. Memeriksa dan membersihkan semua fasilitas, *furniture*, dan *fixtures*, dan melaporkan bilamana ada kerusakan kepada *Supervisor* untuk ditindak lanjuti.
6. Mengumpulkan *linen* kotor di *floor pantry*, memisahkan-misahkan dan mengirimkan kepada bagian *Laundry*, *garbage* (sampah), dan *recyclable items*.

7. Melaksanakan *turn down service* sesuai *standard*.
8. Melayani kebutuhan dan pertanyaan tamu dengan sopan dan cepat pada waktu sedang bertugas.
9. Melengkapi informasi laporan *room status* pada kamar yang menjadi tanggung jawabnya, memberikan tanda status (*occupied, check out, vacant* dll) di formulir tersedia.
10. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* bilamana terjadi insiden/ kecelakaan, *complaint*, orang yang tidak berkenan di dalam kamar/ di koridor lantai, *property hotel* yang hilang/ rusak, dan *lost and found item*.
11. Menjaga kebersihan dan kerapihan koridor, dan *pantry*.
12. Memeriksa dan membersihkan *cleaning equipment*.
13. Mengembalikan *master key* di akhir *shift* kerja.

9. Laundry Attendant

I. Operasional

1. Memeriksa kebersihan mesin cuci, persediaan oli, *grease* secara periodik.
2. Menjaga *dump valves*, pintu dan pegangan pintu tetap rapat.
3. Memeriksa temperature and water gauges setiap waktu selama jam operasional mesin cuci.
4. Menjaga *cylinder* dari debu dan asam sabun.
5. Memeriksa setiap artikel yang akan dimasukkan kedalam mesin cuci sesuai dengan warna, *fabric*, kondisi dll.
6. Memeriksa jumlah artikel yang akan dicuci agar tidak melebihi beban mesin cuci.
7. Mengikuti prosedur pencucian yang ditetapkan oleh *Supervisor*.
8. Tersedianya semua bahan diperlukan untuk mencuci antara lain: sabun, *starch*, dll.
9. Selalu menjaga temperatur dan jumlah air diperlukan untuk mencuci.
10. Mengeluarkan cucian yang sudah selesai dari mesin cuci/ *extractor*.