

**PERANAN *HOUSE KEEPING DEPARTMENT*
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
DI HOTEL TAMAN REGENT'S MALANG**



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

Asal : Hadiah
Pembelian
Terima : Tgl. 24 JUN 2003
No. Induk :

S
Klass
647.94
RAS
P
e.1

Oleh :

Hairul Rasyid

NIM : 990903102185

Dosen Pembimbing :

Sirajuddin, SST. Par

NID : 9911276

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2003

HALAMAN MOTTO

“ Tidak Ada Ibadah Seperti Berfikir ”

(Hadist Nabi)

“ Tuntutlah Ilmu Pengetahuan Secara Mendalam Sebelum Kamu Berkuasa/Memimpin ”

(Umar Bin Khattab r.a)



PERSEMBAHAN

Laporan hasil Kuliah Kerja ini Penulis persembahkan Kepada :

1. Alm. Ayahanda, yang kuhormati dan selalu kucintai, semoga mendapat tempat yang layak disisi Allah. Swt , Amiin
2. Ibunda tercinta yang dengan tulus ikhlas selalu mendo'akan, membimbing dan mengasuh demi keberhasilan studiku.
3. Saudara-saudaraku yang telah banyak membantu dan memberi dorongan demi keberhasilan studiku.
4. Enny Kusrini yang kucinta dan kusayangi, yang dengan setia selalu membantuku dan mendampingi baik suka maupun duka.
5. Teman-temanku di D III Pariwisata angkatan '99
6. Teman-teman kos di JL Sumatra 92.
7. Almamaterku yang selalau kubanggakan.

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : HAIRUL RASYID
NIM : 990903102185
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

PERANAN HOUSE KEEPING DEPARTMENT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI HOTEL TAMAN REGENT'S MALANG

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Desember 2002
Jam : 16.00
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan LULUS

Panitia Penguji
(Ketua)

1. Drs. Rudy Eko P.,Msi
NIP :131 782 188

1).....

2. Sirajuddin, SST.,Par.
NID : 9911276

(Sekretaris)

2).....

3. Drs. Poerwowibowo, Msi
NIP : 131 403 361

(Anggota)

3).....

Mengesahkan,

Universitas Jember

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,



Drs. H. Moch Toerki

NIP: 130 524 832

PERSETUJUAN

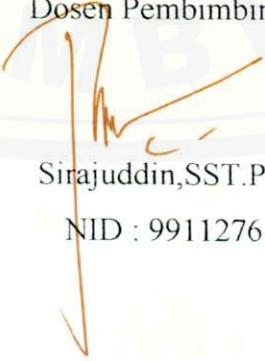
Telah disetujui laporan hasil kuliah kerja program studi D III Pariwisata jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

NAMA : Hairul Rasyid
NIM : 990903102185
JURUSAN : Ilmu Administrasi
PROGRAM STUDI: D III Pariwisata
JUDUL : Peranan House Keeping
Department Dalam Memberikan
Pelayanan Di Hotel Taman Regent's
Malang

Jember, 28 November 2002.

Menyetujui

Dosen Pembimbing.


Sirajuddin, SST. Par

NID : 9911276

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah Swt karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang dilaksanakan di *House Keeping Departement* pada Hotel Taman Regent's Malang, yang berjudul "Peranan *House Keeping Departement* Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang".

Laporan praktek kerja nyata ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk meperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) , dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Selama melakukan praktek kerja nyata di Hotel Taman Regent's Malang hingga penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa semuanya itu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik dari pihak fakultas maupun hotel, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Drs. Moch Turki , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Drs. Mud'har Syarifuddin, Msi , Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
3. Drs Rudi Eko P, Msi , Selaku Ketua Program D III Pariwisata
4. Bapak Sirajuddin, SSt.Par ,Selaku dosen pembimbing
5. Seluruh Dosen Program D III Pariwisata
6. Bapak Bambang Soetedjo ,Selaku General Maneger Hotel Taman Regent's Malang
7. Bapak Rikadi ,Selaku Exc. House Keeper di Hotel Taman Regent's Malang
8. Bapak Boeby , Selaku Personal and G.A Manager Hotel Taman Regent's Malang
9. Seluruh Karyawan dan Karyawati Hotel Taman Regent's Malang.

Penulis menyadari bahwa Penulis hanyalah manusia biasa yang tak luput dari salah dan dosa, begitu juga laporan ini tidaklah mungkin sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan dan ketidak sempurnaan penulisan laporan ini. Penulis juga mengharap kritik dan saran yang membangun agar dapat memperbaiki hasil kerja selanjutnya.

Akhirnya, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua insan pariwisata, dan segenap pembaca pada umumnya.

Jember,.....2002

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB. I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
.....	
1.2. Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja.....	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja.....	3
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja.....	3
BAB.II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA.....	4
2.1 Gambaran Umum Hotel Taman Regent’s Malang.....	4
2.1.1 Sejarah Singkat Hotel Taman Regent’s Malang.....	4
2.1.2 Lokasi Hotel Taman Regant’s Malang.....	4
2.1.3 Ruang Lingkup Usaha Hotel	5
2.1.4 Harga Kamar (rate sheet)	6
2.2 Visi dan Misi Hotel Taman Regent’s Malang.....	6
2.2.1 Visi Hotel Taman Regent’s Malang	6
2.2.2 Misi Hotel Taman Regent’s Malang.....	7
2.3 Organisasi Hotel Taman Regent’s Malang	7
2.3.1 Struktur Organisasi	8
2.3.2 Job Description	8

BAB.III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	15
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	15
3.1.1 Prosedur Kuliah Kerja	15
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja	15
3.2 Peranan <i>House Keeping Department</i> Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang	18
3.2.1 <i>Floor Section (Room Section)</i>	18
3.2.2 Public Area Section	32
3.2.3 Linnen Section	35
3.2.4 Laundry	36
3.3 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	37
3.3.1 Pengetahuan Tentang Hotel.....	37
3.3.2 Pengetahuan House Keeping	39
3.4 Analisis SWOT.....	43
3.4.1 Analisis SWOT Terhadap Hotel Taman Regent's Malang	44
3.4.2 Analaisi SWOT Terhadap House Keeping Department	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Uraian kegiatan selama kuliah kerja.

Tabel 2 : Faktor internal dan external Hotel Taman Regent's Malang.

Tabel 3 : Faktor internal dan eksternal House Keeping Department.



DAFTAR GAMBAR.

Gambar 1 : Struktur Organisasi House Keeping Department



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Roomboy control sheet / guest supplies*
- Lampiran 2 : *Guest supplies request*
- Lampiran 3: *Daily room report*
- Lampiran 4 : *Uniform list*
- Lampiran 5 : *Dry cleaning & pressing service list*
- Lampiran 6 : *Laundry service list*
- Lampiran 7 : *Daftar Harga Minuman / mini bar list*
- Lampiran 8 : *Door knob*
- Lampiran 9 : *Sertifikat Magang*
- Lampiran 10 : *Rate sheet*
- Lampiran 11: *Shoe shine / lap sepatu*
- Lampiran 12: *Dokumentasi*



1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia berkembang dengan pesatnya, ini merupakan suatu bukti keberhasilan pembangunan yang dilakukan pemerintah dalam menggalakkan pariwisata. Ini juga merupakan suatu pertanda bahwa pendapatan masyarakat juga meningkat yang menyebabkan mereka menggunakan waktu luangnya untuk berlibur. Indonesia memiliki potensi yang besar di bidang pariwisata. Ini bisa dilihat dari indahnya berbagai macam pemandangan alam, kebudayaan dan sejarah bangsa, festival dan upacara-upacara yang unik, berbagai macam seni lukis dan kerajinan tangan dan banyaknya tempat-tempat yang sangat menarik para wisatawan sepanjang tahun. Sekarang Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata internasional, khususnya dalam kawasan Asia Tenggara. Dengan semakin meningkatnya pariwisata di Indonesia maka akan menghasilkan devisa negara yang besar.

Jawa Timur adalah propinsi dengan ibu kota Surabaya yang merupakan salah satu propinsi di Pulau Jawa, yang merupakan propinsi paling timur dari Pulau Jawa yang memiliki objek-objek wisata yang sangat menarik baik alam maupun budaya, seperti Reog Ponorogo, Gunung Bromo di Probolinggo, kawasan Taman Nasional dan objek wisata lainnya. Dengan banyaknya potensi yang ada sehingga Jawa Timur dapat di jadikan sebagai daerah tujuan wisata di Indonesia.

Malang merupakan kota besar yang ada di Jawa Timur yang juga banyak memiliki tempat-tempat wisata yang patut di banggakan dan di jadikan tujuan wisata baik lokal maupun internasional. Tempat-tempat wisata yang ada di Malang misalnya, Kota Batu yang terkenal dengan pegunungan yang sejuk dan dingin yang juga terkenal dengan kota kembang dan kota apel, juga tempat-tempat rekreasi seperti, Selecta dan tempat-tempat wisata yang lainnya. Dengan adanya panorama yang bagus itu, sehingga membuat wisatawan dari dalam maupun dari luar negri banyak yang ingin mengunjungi dan menikmatinya. Untuk itu di perlukan sarana akomodasi sebagai penunjang kegiatan pariwisata tersebut. Salah satunya yaitu sarana penginapan atau biasa di sebut dengan Hotel.

Salah satu hotel yang ada di Malang yaitu Hotel Taman Regent's Malang, Hotel Taman Regent's di gunakan oleh wisatawan sebagai sarana akomodasi yaitu untuk tempat menginap dan tempat untuk makan dan minum. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima service selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional baik fasilitas maupun sumber daya manusianya pada semua departement yang ada di hotel.

Jenis service yang dapat diberikan oleh Hotel Taman Regent's Malang kepada para tamu yang menginap tidak terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel, baik kamar, *restaurant*, serta segala fasilitas yang diberikan untuk para tamu seperti *laundry*, *swimming pool*, *garden*, baik yang ada di luar maupun yang ada di dalam bangunan hotel. Di samping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah seluruh karyawan yang melayani, baik dalam keramah-tamahan, penampilan, maupun tingkat intelegensi, kecakapan, kemampuan, serta keterampilan di dalam menjalankan tugasnya.

House Keeping Department merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel sebab *House Keeping Department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office*, serta *toilet*.

Perlu diketahui bahwa maju-mundurnya hotel sangat dipengaruhi oleh banyak sedikitnya tamu yang menginap. Dengan kata lain, hidup matinya hotel sangat tergantung dari kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginap tidak menerima pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa/marah (*complaint*) maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya pada orang lain sehingga akan memperkecil jumlah tamu yang datang ke hotel yang akibatnya akan memperkecil pemasukan hotel, padahal untuk menghidup seluruh karyawan yang ada, serta pemeliharaan/perawatan, baik gedung maupun fasilitas-fasilitas lain, memerlukan

banyak biaya. Dengan demikian dapat dibayangkan apa yang akan terjadi terhadap hotel. Maka hotel akan mengalami kerugian yang besar.

Namun sebaliknya bila para tamu yang menginap di hotel mendapatkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, fasilitas lengkap, serta pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut pasti akan merasa senang, puas, dan membawa kesan serta kenangan tersendiri sepeninggal dari hotel tersebut. Tamu-tamu tersebut pasti akan kembali lagi ke hotel bersama teman serta keluarganya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi masalah dalam penulisan laporan adalah bagaimana peranan *House Keeping Department* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang. Sehingga tamu menjadi puas dan nyaman tinggal di hotel dan akan kembali lagi di kemudian hari untuk menikmati pelayanan hotel terutama pelayanan *House Keeping Department*.

1.2 Tujuan dan Manfaat Program kuliah kerja

1.2.2 Tujuan Program Kuliah Kerja

1. Untuk mengetahui peran *House Keeping Department* dalam memberikan pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

1. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu pariwisata, khususnya perhotelan.
2. Menambah pengetahuan dan pengalaman tentang operasional *House Keeping* yang berkaitan dengan pelayanan.

II : GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA



2.1 Gambaran Umum Hotel Taman Regent's Malang

2.1.1 Sejarah Singkat Hotel Taman Regent's Malang.

Pada tahun 1974 telah berdiri dengan megah sebuah hotel dengan nama "Hotel Amarta" tetapi karena suatu hal, hotel tersebut mengalami halangan dan hambatan hingga terbengkalai pembangunannya hingga tahun 1987. Dengan kondisi seperti itu pada tanggal 12 Agustus 1987 Hotel Amarta di ambil alih oleh Bapak. Bambang Soejanto selaku pemegang saham P.T. KASIH SEJAHTERA, mengingat bidang pariwisata semakin tahun semakin pesat dan berkembang cepat. Maka untuk memenuhi semua kebutuhan tamu yang berupa fasilitas dan prasarana, pihak hotel mengadakan penambahan fasilitas yang belum ada. Oleh karenanya dibangunlah *New Wing* di sebelah selatan, sejak saat itulah jumlah kamar di tambah menjadi seratus kamar dan itupun masih dikurangi untuk ruang Direksi, Asdir, General Manager (*House Use*).

Hotel Taman Regent's Malang mulai beroperasi pada tanggal 28 April 1989, dengan pelaksanaan *soft opening* dan pengguntingan pita oleh Ibu Bambang Soejanto. Maka pada tanggal 28 April 1989 merupakan peresmian "Malang Regent's Internasional Hotel". Setelah beroperasi beberapa bulan ada masalah dengan nama hotel tersebut dengan alasan bahwa hotel tersebut belum pantas menyandang nama "International" maka sejak itulah nama Internasional tadi diganti, dan hotel tersebut diberi nama Malang Regent's Park Hotel. Pada beberapa tahun kemudian timbul masalah lagi tentang nama hotel tersebut, sehingga Malang Regent's Park Hotel diganti dengan nama Hotel Taman Regent's Malang sesuai dengan intruksi dari Menparpostel.

2.1.2 Lokasi Hotel Taman Regent's Malang

Hotel Taman Regent's Malang berlokasi di jalan protokol tepatnya di jalan Jaksa Agung Suprpto no 12-16 Malang, Jawa-Timur. Lokasi tersebut sangat Strategis karena berada di pusat kota Malang, sehingga mudah di jangkau oleh tamu dan pengunjung yang hendak menggunakan jasa hotel. Hotel Taman Regent's juga dekat dengan fasilitas kota antara lain:

1. Rumah sakit umum
2. Tempat ibadah (Masjid,Gereja)
3. *Drug Store*
4. *Departement Store*
5. *Central Bisnis*
6. Dan lain-lain.

2.1.3 Ruang Lingkup Usaha Hotel

1. Basement

Personal Office, Food and Beverage office, Main Kitchen, House Keeping Office, accounting, Laundry, Mushollah, Steward, Engineering, Chinese Kitchen, locker, Gudang, Purchasing Office, Generator Room, Dining Room, Pastry.

2. Ground

Receptionist, Banquet, Cake Corner, Coffee Shop, Wan Sho Restaurant, Lobby, Karaoke, Swimming Pool, Rest Room, Money Changer, Boutique.

3. Floor II

Marketing Office, General Manager Office, 1 Executive Suite Room, 12 Standart Room, Amarta Meting Room, Photo Copy Room, 3 House Use Room, 1 Superior Suite Room, 1 Pantry.

4. Floor III

13 Standart Room, 2 Superior Suite Room, 4 Deluxe Suite Room, 1 Executive Suite Room, 1 Superior Suite Room, 1 Meeting Room, 1 Pantry.

5. Floor IV

13 Superior Suite Room, 4 Deluxe Suite Room, 1 Executive Suite Room, 1 Family Suite Room, 1 Superior Suite Room, 1 Meeting Room, 1 Pantry.

6. Floor V

15 Superior Suite Room, 4 Deluxe Suite Room, 1 Executive Suite Room, 1 Superior Suite Room, 1 Meeting Room, 1 Pantry.

7. Floor VI

15 Superior Suite Room, 4 Deluxe Suite Room, 1 Executive Suite Room, 1 Meeting Room, 1 Pantry.

2.1.4 Harga Kamar (rate sheet).

Hotel Taman Regents Malang menetapkan harga masing-masing kamar menurut jenis kamarnya dengan standart rupiah mulai dari *full rate* sampai harga setelah *discount*, yaitu :

Jenis kamar:	(full rate)	(after 40% disc)
Standard	: Rp 453.750	Rp 272.250
Superior	: Rp 514.250	Rp 308.550
Deluxe	: Rp 574.750	Rp 344.850
Family Suite	: Rp 816.750	Rp 490.050
Exucutive Suite	: Rp1.089.000	Rp 653.400
Superior Suite	: Rp1.524.600	Rp 914.760

Harga kamar diatas termasuk 21% pajak dan 11% service.

Dengan adanya pembagian harga kamar mulai dari standard-superior suite maka tamu bisa memilih kamar dengan harga yang sesuai dengan fasilitas yang telah ditentukan oleh pihak hotel.

2.2 Visi dan Misi Hotel Taman Regent's Malang.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, Hotel Taman Regent's mengutamakan kepuasan terhadap tamu yang menginap, karena itulah hotel pasti mempunyai Visi ke depan dan Misi yang hendak di capai untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas hotel itu sendiri.

2.2.1 Visi Hotel Taman Regent's

Tujuan organisasi merupakan pernyataan tentang keadaan atau situasi yang tidak terdapat sekarang tetapi dimaksudkan untuk dicapai di waktu yang akan datang melalui kegiatan-kegiatan organisasi.

1. Memperbaiki fasilitas dengan menciptakan kamar yang bersih,asri dan nyaman bagi semua orang dan semua pengunjung.
2. Mengutamakan kepuasan tamu dengan menyediakan fasilitas yang cukup dan baik serta memberikan pelayanan yang memuaskan.
3. Memberikan pelayanan yang profesional untuk meningkatkan tingkat hunian kamar.

2.2.2 Misi Hotel Taman Regent's

Sebelum organisasi menentukan tujuan-tujuan, terlebih dahulu harus menetaokan misi atau maksud organisasi. Menurut Dr.T. Hani Handoko, M.B.A. dalam buku Manajemen Edisi 2 , Misi adalah suatu pernyataan umum dan abadi tentang maksud organisasi.

1. Mengupayakan secara maksimal untuk meningkatkan hunian kamar dari tahun ke tahun.
2. Meningkatkan sumber daya manusia yang ada di hotel semaksimal mungkin.
3. Mengupayakan untuk memperluas prasarana dan sarana serta menambah dan memperbaiki atau mendisain ulang fasilitas-fasilitas sesuai dengan kebutuhan tamu.

2.3. Organisasi Hotel Taman Regent's Malang .

Manusia adalah makhluk sosial (sosial animal) yang cenderung untuk selalu hidup bermasyarakat. Sebutan sosial mengandung arti bahwa manusia cenderung mengembangkan kerjasama dan hubungan yang saling bergantung dengan manusia lain. Disamping itu manusia mempunyai kecenderungan juga untuk mengatur dan mengordinasikan kegiatan-kegiatannya dalam mencapai suatu tujuan. Tetapi kemampuan kerja setiap manusia terbatas baik fisik, daya fikir, waktu, tempat, pendidikan dan banyak faktor lain yang membatasi kegiatan manusia. Adanya keterbatasan ini menyebabkan manusia tidak dapat mencapai sebagian besar tujuannya tanpa melalui kerja sama dengan orang lain. Hal-hal tersebut diatas merupakan dasar penting mengapa manusia selalu hidup didalam berbagai macam organisasi seperti perusahaan jasa pada Hotel Taman Regent's Malang.

Organisasi itu sendiri mempunyai banyak definisi, seperti :

Ernest dale memberikan definisi organisasi yaitu,

“Organisasi adalah suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu kelompok kerja.”

Cyрил Soffer memberikan definisi yang lebih jelas yaitu,

“Organisasi adalah perserikatan orang-orang yang masing-masing diberi peranan tertentu dalam suatu sistem kerja dan pembagian kerja dalam mana pekerjaan tersebut diperinci menjadi tugas-tugas dibagikan diantara pemegang peranan dan kemudian di gabungkan kedalam beberapa bentuk hasil (orang sebagai suatu sistem peranan)”.

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien. Pelaksanaan proses pengorganisasian yang sukses, akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuannya.

2.3.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Sedangkan tujuan struktur organisasi yang ada di Hotel Taman Regent's Malang khususnya di *House Keeping Department* adalah menyediakan atau memberi wadah pada fungsi-fungsi organisasi agar tujuan organisasi tercapai dengan efektif. (Struktur organisasi House Keeping dapat dilihat di halaman 14, gambar 1)

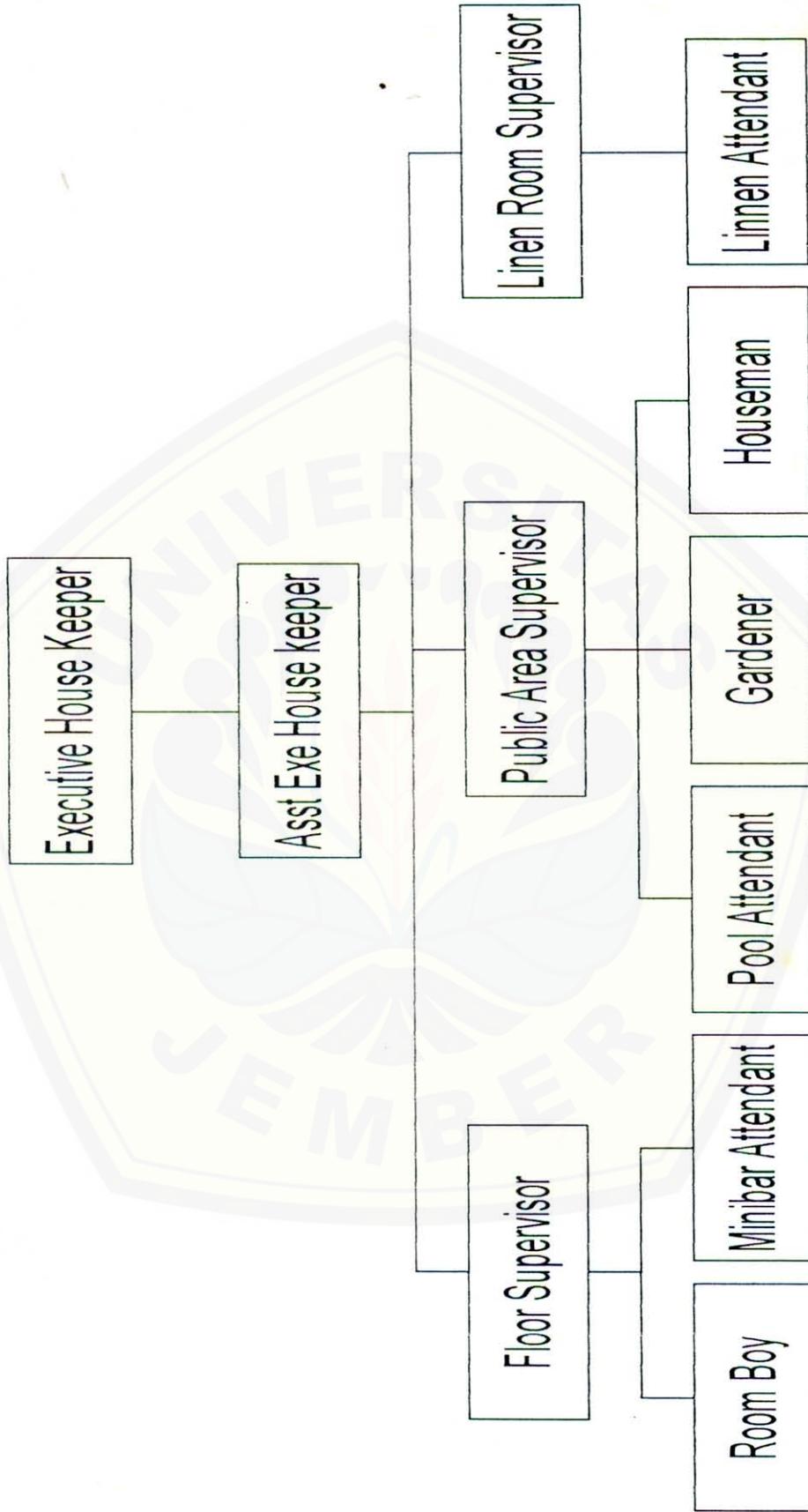
2.3.2 Job Discription

A. Tugas *Exc. House Keeper* (manager).

- 1). Manager bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan atas kegiatan para bawahannya, sukses atau kegagalan bawahan adalah cerminan langsung sukses atau kegagalan manager.
- 2). Mengembangkan hubungan baik untuk mendapatkan dukungan atas kegiatan-kegiatan, usulan-usulan atau keputusan-keputusannya, yaitu dengan mengembangkan jaringan kerjasama timbal balik dengan para maneger lain yang ada di hotel.

Gambar 1

Struktur Organisasi House Keeping Department



Sumber Data : Hotel Taman Regent's Malang 2001

- 3). Mengambil keputusan-keputusan yang dianggap sulit yang ditemukan di *House Keeping* dengan mencari pemecahan masalah dan mengambil keputusan yang akurat.
- 4). Mewakili *House Keeping* dalam berurusan dengan kontraktor, langganan, pejabat pemerintah, atau personalia hotel lain.
- 5). Menjadi penengah apabila terjadi masalah antara karyawan di dalam *House Keeping*.

B. Tugas *Asst. House Keeper* (Wakil Manager).

- 1). Menggantikan atau mewakili manager saat berhalangan atau cuti.
- 2). Membuat laporan atau evaluasi hasil kerja bawahan
- 3). Memberi pendidikan dan pelatihan kepada karyawan agar menjadi tenaga profesional dan terampil.
- 4). Membuat jadwal kerja bawahan.

C. Tugas *Floor Supervisor*.

- 1). Membagi tugas terhadap *Room Boy* di masing-masing lantai.
- 2). Membuat *work order* apabila mendapati alat-alat yang rusak kepada engineering department untuk segera diperbaiki.
- 3). Mengawasi kerja *Room Boy* disetiap floor dengan memberikan arahan.
- 4). Memberi informasi kepada *Room Boy* tentang kamar-kamar Yang EA (*early morning*/dini hari).
- 5). Memberikan informasi tentang waktu/jam kamar-kamar yang akan *check out*.
- 6). Bertanggung jawab kepada *House keeping Manager* atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

D. Tugas *Public Area Supervisor*.

- 1). Membagi tugas terhadap karyawan publik area, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung hotel.
- 2). Mengawasi kerja *Houseman* dan *Gardener* baik yang ada di luar dan di dalam gedung.

- 3). Bertanggung jawab kepada manager *House Keeping* atas kebersihan publik area yang meliputi *parking area, garden, swimming pool, publik toilet, lobby area, elevator, food and beverage out let, corridor, salasar, mezanine, office, guest toilet, employe area, fitness center*.
- 4). Membuatkan *work order* apabila mendapati alat yang rusak baik di luar maupun di dalam gedung kepada *Engineering Department* untuk diperbaiki.

E. Tugas *Linen Supervisor*.

- 1). Bertanggung jawab atas semua linen hotel baik yang digunakan oleh *House Keeping Department* maupun *linen supplies* yang digunakan *Food and Beverage Department*, dan *uniform* milik seluruh karyawan hotel.
- 2). Mengawasi keluar masuknya linen dari laundry ke departemen-departemen maupun dari departemen ke laundry.

F. Tugas *Pool Attendant*

- 1). Menjaga kolam agar tetap bersih, indah dan menarik.
- 2). Membersihkan locker, yaitu kamar ganti pakaian yang terbagi menjadi dua yaitu locker untuk pria dan untuk wanita yang dilengkapi dengan almari-almari kecil tempat menyimpan barang-barang milik tamu, cermin, *standing astray, waste basket*.
- 3). Menjaga kebersihan *foot bath* (tempat mencuci kaki) yang ada di pinggir kolam.
- 4). Menyiapkan *pool towel* khusus untuk para tamu yang berenang.
- 5). Menjaga dan menyiapkan *lazy chair* yang digunakan para tamu untuk menikmati istirahatnya yang ada di tepi kolam.
- 6). Menyiapkan dan membersihkan *astray* yang ada di pinggir kolam.
- 7). *Pool attendant* selain melayani tamu yang berenang juga bertindak sebagai *pool guard* yang setiap saat harus siap memberikan pertolongan bagi tamu-tamu yang mendapat kecelakaan maupun membantu tamu yang belum dapat berenang atau baru belajar berenang.

G. Tugas *Gardener*

- 1). Menata dan memelihara tanaman agar tetap indah sehingga mempunyai daya tarik dan memberikan kesan tersendiri bagi setiap tamu yang datang .
- 2). Menyiram tanaman yang ada di luar maupun maupun didalam gedung, juga membersihkan daun-daun kering dan kotoran-kotoran lain seperti kertas, plastik, puntung rokok, agar tanaman kelihatan bersih dan indah.
- 3). Melakukan pemotongan atau pemangkasan tanaman yang ada didepan hotel atau samping hotel agar bisa terlihat rapi dan indah.
- 4). Melakukan pemupukan terhadap tanaman-tanaman dengan pupuk urea atau ZA untuk merangsang pertumbuhan akar, sehingga tanaman tersebut dapat cepat hidup dan tumbuh.
- 5). Mencegah/memberantas hama penyakit dengan menyemprotkan insektisida secara berkala.
- 6). Menyiangi dan membubut tanaman baik yang ada di pot maupun yang ada di tanah agar akar tanaman lebih mudah menembus tanah dan menyerap zat-zat makanan yang ada di dalamnya.

H. Tugas *Houseman*

- 1). Membersihkan *lobby area* yang meliputi :
 - Lantai didepan *front office counter*.
 - *Coffee shop*.
 - *Money changer*.
 - *Guest elevator*.
 - *Drug store*.
 - *VIP karaoke*.
 - *Bar karaoke*
- 2). Membersihkan toilet yang meliputi :
 - *Guest toilet*.
 - *Driver toilet*.
 - *Employee toilet*.
- 3). Membersihkan *corridor* dan *salasar* di setiap lantai yang ada di hotel.
- 4). Membersihkan *employee area* dan *food and beverage out let*.

I. Tugas *Room Boy*

- 1). Mengelola kamar kamar yang menjadi tanggung jawabnya, dalam arti menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, kelengkapan fasilitas serta keamanan barang-barang milik tamu, juga melaporkan kepada atasan bila mendapat alat-alat yang rusak agar dibuatkan *work order* kepada *Engineering Department* agar segera diperbaiki.
- 2). Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
- 3). Melaksanakan perintah atasan, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari maupun *extra job* atau tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar serta tugas-tugas yang terkait dengan persiapan kedatangan tamu hotel.
- 4). Melakukan koordinasi/kerjasama dengan sesama teman dalam satu seksi.
- 5). Melakukan kerjasama dengan seksi lain dalam satu departemen misalnya dengan *linen section* (dalam penukaran linen supplies) dengan *laundry section* untuk penanganan cucian.
- 6). Melakukan kerjasama dengan lain seksi dan departemen lain, seperti dengan *front office, cashier, bell boy, waiter/waitress, room service Engineering Department* dan *security*.

J. Tugas *Mini Bar Attendant*.

- 1). Memberi pelayanan minuman dan snack yang di sediakan didalam masing-masing kamar tamu.
- 2). Melaporkan kepada *front office cashier* apabila tamu menggunakan pelayanan mini bar pada saat tamu *check out* dengan memasukkan biaya kedalam bill tamu.
- 3). Memeriksa mini bar saat tamu *check out*, pemeriksaan yang di lakukan *mini bar attendant* antara lain memeriksa segel dan barang-barang yang di beli tamu.

K. Tugas *Linnen Attendant*.

- 1). Menerima linnen kotor dari tiap-tiap floor, menghitung, mencatat berdasarkan jenis, ukuran, serta memilah-milah berdasarkan tingkat kekotorannya dan kemudian mengirimkannya ke laundry untuk dicuci.
- 2). Menerima linnen kotor dari *food and beverage out let (restaurant, bar, banquet hall/meeting room)*, menghitung, mencatat dalam buku linnen, memilah-milah berdasarkan jenis, ukuran, warna, dan tingkat kekotorannya untuk kemudian dikirim ke laundry untuk dicuci.
- 3). Memilah-milah linnen yang terkena noda, baik yang berasal dari floor maupun *F&B out let*, lalu dikirim ke laundry supaya dicuci secara khusus.
- 4). Menerima linnen bersih yang sudah dicuci dari laundry, memeriksa, menghitung, mencatat dan menyimpannya dalam rak tempat penyimpanan linnen.
- 5). Melakukan pengecekan linnen yang akan dikirim ke tiap-tiap floor maupun *F&B out let*.
- 6). Mencatat semua penukaran linnen ke tiap-tiap floor maupun *F&B out let* di dalam *Linnen Exchange Report*.
- 7). Menyimpan *linnen supplies* lama yang sudah tidak digunakan di tempat khusus.
- 8). Membuat laporan mengenai linnen yang hilang, yang dibeli oleh tamu dan yang diberikan kepada tamu sebagai souvenir kepada *linnen supervisor* agar dapat dipakai sebagai bahan laporan penyusutan barang dan kebutuhan akan pengadaan atau pembelian barang baru.
- 9). Menjaga keamanan dan kebersihan *linnen room*.
- 10). Merawat alat-alat kerja yang digunakan.
- 11). Bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang dilakukan kepada *linnen supervisor*.

III: PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA



3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

3.1.1 Prosedur Kuliah Kerja

Setiap mahasiswa D III Pariwisata yang ingin menjalani kuliah kerja harus memenuhi prosedur yang di tentukan oleh pihak akademis, adapun prosedur kuliah kerja yaitu:

1. Menentukan perusahaan atau instansi sebagai tempat untuk melakukan kuliah kerja yang dalam hal ini adalah Hotel Taman Regent's Malang.
2. Menunjukkan transkrip nilai di fakultas sebagai persyaratan kuliah kerja.
3. Mengambil formulir permohonan kuliah kerja baik secara individu maupun kelompok ke pihak fakultas dengan persetujuan dosen wali.
4. Menerima surat pengantar dari fakultas untuk Hotel Taman Regent's Malang.
5. Menyerahkan surat pengantar dari fakultas untuk Hotel Taman Regent's Malang.
6. Menerima surat balasan permohonan kuliah kerja dari Hotel Taman Regent's Malang.
7. Menerima surat tugas dari fakultas yang menyatakan tanggal dimulainya kuliah kerja.
8. Melaksanakan kuliah kerja di Hotel Taman Regent's Malang dengan mengikuti semua peraturan yang diterapkan oleh hotel.
9. Mengumpulkan data untuk menyusun dan membuat laporan tugas akhir baik dengan metode observasi, interview maupun dokumenter.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja.

Setelah prosedur untuk menjalani kuliah kerja terpenuhi maka mahasiswa diwajibkan mengikuti kuliah kerja selama dua bulan efektif. Kuliah kerja ini mengambil lokasi di Hotel Taman Regent's Malang, yaitu salah hotel bintang 3 (***) yang ada di kota Malang tepatnya di JL Jaksa Agung Suprpto No 12-16, Malang, Jawa Timur. Pelaksanaan kuliah kerja ini di mulai pada tanggal 09 Juli 2001 sampai 08 september 2001.

Selama melaksanakan kuliah kerja kami harus mengikuti semua aturan yang ada di hotel, baik seragam maupun jam masuk semua ditentukan termasuk departement yang akan kita tempati yang dalam hal ini adalah Departement House Keeping yang mencakup beberapa bagian yaitu Public Area, Laundry dan Room. Selama melaksanakan kuliah kerja kita akan mengikuti karyawan senior yang akan memberi kita arahan dan informasi mengenai hotel itu sendiri. Adapun perincian kegiatan yang di lakukan selama kuliah kerja adalah sebagai berikut .

Tabel 1 : Uraian kegiatan selama kuliah kerja di Hotel Taman Regent's Malang.

WAKTU	BIDANG	KEGIATAN
Minggu I & II	<i>Publik Area Section</i>	Bertugas sebagai <i>Houseman</i> Menangani kebersihan area didalam hotel: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Lobby Area</i> - <i>Elevator</i> - <i>Food and Baverage Out Let</i> - <i>Corridor</i> - <i>Office</i> - <i>Toilet</i> - <i>Employee Area</i> - <i>Mezanine</i> - <i>Stain Case</i> - <i>Garden</i>
Minggu III & IV	<i>Laundry Section</i>	Menangani Pencucian Linnen : <ul style="list-style-type: none"> - Mencuci Pakaian - Memeras Pakaian - Mengeringkan Pakaian - Menyetrika Pakaian - Pemberian Kode Pakaian

Minggu V & VI	<i>Linnen Section</i>	Menangani linnen yang ada di hotel: <ul style="list-style-type: none"> - Mengirim Pakaian/Linnen - Menerima Linnen Bersih - Menyimpan Linnen - Merawat Linnen Yang Rusak
Minggu VII & VIII	<i>Room Section</i>	Menangani Kebersihan Kamar Hotel: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Making bad</i> - <i>Cleaning Bath Room</i> - <i>Dusting</i> - <i>Vacuuming</i> - <i>Cleaning an Occupied Room</i> - <i>Restocking Guest Supplies</i>

Hotel Taman Regent's Malang menetapkan 5 hari kerja untuk golongan manager dan staf, sedangkan karyawan dari semua departement adalah 6 hari kerja. hotel taman regent's juga menetapkan 8 jam kerja untuk semua karyawan yang ada di hotel dari semua departement. sedangkan Hotel Taman Regent's menetapkan jam kerja untuk karyawannya dengan sistem shift dengan ketentuan sebagai berikut:

1. *Morning shift* dengan jam kerja :
 - Mulai jam 06.00 – 14.00, atau
 - Jam 07.00 – 15.00, dan dapat juga
 - Jam 08.00 – 16.00
2. *Evening Shift* dengan jam kerja :
 - Mulai jam 14.00 – 22.00, atau
 - Jam 15.00 – 23.00, atau
 - Jam 16.00 – 24.00.
3. *Night shift* dengan jam kerja :
 - Mulai jam 22.00 – 06.00, atau
 - Jam 23.00 – 07.00.

Pembagian tugas seperti ini merupakan standart jam kerja untuk hotel berbintang inipun juga tergantung dari banyak sedikitnya karyawan dan kebijaksanaan manajemen hotel.

3.2 Peranan House Keeping Departmen Dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang.

House Keeping merupakan departemen yang sangat penting kedudukannya di dalam hotel. Karena *House Keeping Department* sangat besar peranannya di dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya baik yang ada di dalam gedung maupun di luar gedung. Untuk itu, agar *House Keeping Department* bisa meningkatkan mutu pelayanannya baik kepada tamu maupun karyawan, maka *House Keeping Department* dibagi menjadi 4 seksi yaitu, *Floor Section* (Room Section), *Houseman Section* (Public Area Section), *Linnen Section*, dan *Laundry Section*. Untuk lebih jelasnya penulis akan menjelaskan setiap seksi yang ada di *House Keeping Department* yaitu sebagai berikut.

3.2.1 Floor Section (Room Section).

Floor Section sering juga disebut sebagai *Room Section*. Tugas pokok dari bagian ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *Room Boy* (Pramugraha).

Di dalam Melaksanakan tugasnya *room boy* selalu berhubungan langsung dengan para tamu. Oleh sebab itu seorang *Room Boy* harus berhati-hati dengan perilakunya, termasuk harus selalu menjaga kebersihan pakaian seragamnya. Itupun harus ditunjang dengan perilaku yang baik dan sopan, karena tamu selalu melihatnya serta memberikan kesan pertama (*first impression*) terhadap hotel melalui pakaian seragam yang dikenakannya. Untuk mendapatkan penilaian yang baik, *Room Boy* harus berpakaian rapi dan berperilaku yang baik. Jadi seorang *Room Boy* harus ramah-tamah, jujur, sopan, dan dan bertindak bijaksana serta disiplin.

Agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, kamar harus mempunyai klasifikasi tertentu, yaitu:

1. *Cleanlines* (bersih)
2. *Comfortable*: melegakan, menyenangkan, dimana fasilitas-fasilitas yang ada didalam ruangan serasi dengan keadaan kamar.
3. *Attractive*: menarik dari segi desainnya.
4. *Safety : Privacy*, dimana tamu merasa terjamin tidak akan terjadi kecelakaan dalam kamar (misalnya tersengat listrik, bath room licin hingga terpeleset).

Ini semua demi kepuasan tamu. Bila tamu puas, lain kali pasti tamu akan kembali. Maka dari itu seorang *Room Boy* harus bekerja dengan sebaik-baiknya agar tamu merasa puas dan betah tinggal di Hotel Taman Regent's Malang. Sehingga mereka bisa kembali lagi dengan membawa keluarga dan temannya untuk menikmati service hotel.

Istilah-istilah yang digunakan *floor section* berkaitan dengan operasional *Room Boy* dan *mini bar attendant* dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu, manajemen dan departemen lain, antara lain:

A. Jenis-jenis Kamar

Jenis kamar dapat dibedakan menurut jumlah tempat tidur yang ada didalamnya, berdasarkan fasilitas dan berdasarkan letaknya.

1. Jenis Kamar Menurut Tempat Tidur yang Tersedia.

1. *Single Room*: Kamar untuk satu orang dengan satu tempat tidur tunggal (*Single Bed*).
2. *Double Room*: Kamar untuk dua orang dengan satu tempat tidur besar (*Double Bed*).
3. *Twin Room*: kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur tunggal (*Twin bed*), Yang penempatannya bisa dipisah dan atau dihimpitkan menjadi satu.
4. *Double-double*: kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur besar, untuk memberikan kesenangan (*Comfort*) kepada tamu.
5. *Suite Room*: kamar dengan ukuran yang lebih luas dan dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruang makan, ruang duduk, dapur kecil

serta mini bar. Tempat tidur yang ada didalamnya umumnya adalah *Double Bed*, meskipun kadang-kadang juga *Twin Bed*.

2. Jenis-jenis Kamar Berdasarkan Letaknya.

1. *Connecting room* : dua kamar yang bersebelahan satu sama lain yang dihubungkan oleh pintu penghubung (*Connecting door*). Kamar seperti ini biasanya digunakan oleh tamu yang datang bersama keluarga. Pintu penghubung ini dapat dibuka untuk mempermudah komunikasi antar keluarga tanpa harus keluar kamar.
2. *Adjoining room* : dua kamar yang berdekatan/bersebelahan satu sama lain tanpa pintu penghubung.
3. *Adjacent room* : dua kamar yang terletak pada lantai yang sama, berhadapan satu sama lain.
4. *Duplex* : dua kamar terletak diatas dan dibawah dan dihubungkan dengan tangga penghubung (*stair case*).
5. *Cabana* : kamar-kamar yang menghadap ke pantai.

3. Jenis Kamar Menurut Tingkat Fasilitasnya.

1. *Standart* : kamar yang ukurannya tidak terlalu besar.
2. *Superior* : kamar yang menyerupai *Standart* tapi lebih besar.
3. *Delux* : kamar yang ukurannya lebih besar dari *superior* tapi perlengkapannya lebih komplit.
4. *Family Suite Room* : kamar yang dilengkapi dengan *double bed* dan kadang-kadang lebih memiliki dari satu kamar dan kamar mandi.

4. Jenis Kamar Menurut Penggunaannya.

1. *Doctors room* : kamar yang digunakan untuk praktek dokter, kamar ini digunakan untuk melayani kesehatan tamu hotel.
2. *House Use* : kamar yang digunakan oleh staff kantor hotel.
3. *Blocked room* : kamar yang pada saat tertentu sudah dipesan dan tidak dapat disewakan pada tamu.

B. Identifikasi Status Kamar.

Ada beberapa kode identifikasi status kamar untuk mempermudah petugas house keeping dalam membuat laporan. Kode-kode kamar tersebut adalah sebagai berikut.

1. O (*occupied*)

O adalah status kamar yang telah ditempati oleh tamu, biasanya ditulis jumlah tamu: O1, O2, O3, dan seterusnya.

2. V (*vacant*)

V menandakan bahwa status kamar dalam keadaan kosong, rapi, bersih, siap untuk ditempati atau disewakan kepada tamu.

3. CO (*check out*)

CO menandakan status kamar yang baru saja ditinggalkan oleh tamu, jadi masih harus dibersihkan.

4. SO (*sleep out*)

SO menandakan status kamar yang sudah disewa tamu, tetapi tamu sedang tidak menempati kamar tersebut, barang-barang milik tamu tetap berada di kamar dan sewa tetap diperhitungkan (mungkin tamu sedang berada di luar kota).

5. DD (*don't disturb*)

DD menandakan status kamar yang telah disewa tamu dan tamu memasang tanda *don't disturb sign* di pintu, yang artinya tamu tidak mau diganggu oleh siapapun.

6. DL (*double lock*)

DL menandakan status kamar yang disewa dan pintu kamar dikunci dua kali, sehingga petugas kamar tidak bisa membuka dan masuk ke kamar tersebut.

7. OOO (*out of order*)

OOO menandakan status kamar dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat disewakan.

8. NB (*occupied no baggage*)

NB menandakan status kamar yang disewakan, tetapi tamu tidak membawa barang atau koper ke dalam kamar.

9. CI (*check in*)

CI menandakan status kamar yang baru saja ditempati.

10. HU (*house use*)

HU menandakan status kamar yang ditempati staf kantor (manager) karena tugas.

11. No of Person (*number of person*)

No of Person menandakan jumlah penghuni kamar dan jenis kelamin penghuni kamar.

12. EA (*expected arrival*)

EA adalah kamar yang sudah dipesan oleh tamu dan tamu akan segera datang.

13. ED (*expected departure*)

ED adalah kamar yang akan segera akan ditinggalkan oleh tamu setelah menyelesaikan semua pembayaran selama tinggal di hotel.

C. Perlengkapan Kamar.

Seperti yang telah kita ketahui kamar juga dapat dibedakan menurut tingkat fasilitasnya yang ada di dalamnya. Makin mewah kelengkapan fasilitas yang tersedia, makin tinggi pula kelas kamar tersebut, dan makin tinggi pula tarifnya. Sedangkan fasilitas/perlengkapan kamar yang ada di Hotel Tamant's Regent's Malang yaitu:

1. *Ward Robe*, lemari pakaian dengan fasilitas di dalamnya:

- *Hanger (ladies & gents)*, masing-masing 4 buah.
- *Laundry Bag*, yaitu tas plastik atau kain tempat cucian tamu yang akan dicucikan.
- *Laundry list* adalah daftar cucian tamu
- *Shoe Shine*, yang berfungsi untuk mengelap sepatu.

2. *Lighting* (lampu penerang) yang terdiri atas :

- *TL Entrance*, yaitu lampu neon diatas pintu masuk kamar.
- *Ceilling Entrance*, lampu yang ada di plafon (langit-langit), belakang pintu, dalam kamar tidur, biasanya di depan pintu kamar mandi.
- *Dressing lamp*, lampu penerang diatas *dressing table*.

- *TL window*, lampu neon yang dipasang di atas jendela tiap-tiap kamar sehingga bila kamar tersebut dihuni tamu, lampu jendela akan menyala. Lampu ini dapat dilihat dari jauh.
 - *Nigt lamp*, lampu yang berada di sisi tempat tidur (*bed side lamp*), biasanya dipakai sebagai penerang pada saat tamu tidur.
 - *TL Bath Room*, ialah lampu neon yang dipasang di atas *bath room mirror* sebagai penerang di kamar mandi.
 - *Ceilling bath room*, yaitu lampu yang dipasang di atas langit-langit kamar mandi.
 - *Writing lamp*, yaitu lampu yang diletakkan di atas meja tulis, berfungsi untuk menerangi saat tamu membaca dan menulis.
 - *Standing lamp*, yaitu lampu yang memakai tiang yang berasal dari kayu yang berguna untuk menerangi bagian pojok kamar.
3. *Luggage Rack*, yaitu rak tempat barang-barang (tas, koper) milik tamu. Di bawah *luggage rack* biasanya ada sepasang sandal milik hotel untuk para tamu.
 4. *Writing Desk*, yaitu meja yang ada didalam kamar yang disediakan untuk tamu, jika tamu sewaktu-waktu ingin menulis.
 5. *Writing Chair*, yaitu kursi yang digunakan untuk tamu saat menulis.
 6. *Coffee Table* dan *Coffe Chair*, meja ini biasanya di pakai untuk meletakkan/menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu melalui *room service* untuk dinikmati di dalam kamar.
 7. *Dressing Table/dresser desk* (meja rias) yang dilengkapi dengan *dressing mirror* (kaca rias) dan *dressing lamp* (lampu untuk berhias/make up).
Di dalam laci meja rias (*drawer*) terdapat:
 - 2 buah kitab suci (Al-Qur'an dan Alkitab).
 8. *AC (air condition)*, yang biasanya dengan sistem central, meskipun tidak menutup kemungkinan untuk menggunakan sistem unit di mana tiap-tiap kamar memiliki AC sendiri-sendiri.
 9. *AC Thermostant*, yaitu alat pengatur suhu udara AC di dalam setiap kamar, yang menempel pada dinding.

10. *Refrigerator*, yaitu untuk menyimpan makanan dan minuman bagi tamu, baik dalam kemasan botol maupun kaleng. Adapun jenis minuman yang ada didalam lamari es beserta daftar harganya, tertera diatas refrigerator tersebut.
11. *Mirror*, yaitu cermin yang disediakan pada setiap kamar untuk tamu. Ada beberapa macam jenis cermin:
 - *Face mirror* adalah cermin yang digunakan untuk bermake up, karena ukurannya hanya setengah body.
 - *Body mirror* adalah cermin yang digunakan untuk berpakaian, karena ukurannya *full body*.
12. *Night Table*, karena diatasnya biasanya diletakkan *night lamp*(lampu tidur). Atau kadang juga disebut *Bed Side Table* karena posisinya di samping tempat tidur.
Di atasnya terdapat:
 - 1 *Directory of Service/service directory book*.
 - Telepon, yang dapat dipakai untuk lokal, interlokal, maupun sambungan langsung jarak jauh sampai keluar negeri.
 - 1 room service Menu.
 - 1 memo pad (buku catatan kecil).
 - 1 ball point,
 - 1 telepon tend card.
13. *TV Table* (meja tv) yang diatasnya dilengkapi dengan TV warna dengan program indovision (19 chanel) baik dalam maupun luar negeri.
14. *Waste Basket* (keranjang sampah), yang didalamnya diberi plastik sampah untuk memudahkan *room boy* dalam membersihkan tempat sampah tersebut.

D. Perlengkapan Tempat Tidur Tamu.

1. *Head Board*, yaitu papan yang ada di ujung bed
2. *Matress*, yaitu kasur untuk tempat tidur yang terbuat dari per spiral spoon dan terbungkus kain

3. *Bed Pad*, yaitu penutup mattsres yang terbuat dari bahan katun yang berguna untuk penahan dan pelindung mattsres.
4. *Sheet*, yaitu kain sprei yang berguna untuk menutupi tempat tidur. Pada pemasangan sheet di gunakan berlapis-lapis, sheet pertama sebagai penutup mattsres, sheet kedua sebagai penutup sheet pertama dan menutupi blanket dari bawah dan sheet ketiga sebagai penutup blanket dari atas.
5. *Blanket*, yaitu selimut yang dipasang ditempat tidur, pemasangannya diantara sheet kedua dan sheet ketiga yang terbuat dari wol.
6. *Pillow*, yaitu bantal yang terbuat dari kain lena dan kapas.
7. *Pillow Case*, yaitu sarung bantal yang terbuat dari kain katun untuk membungkus pillow.
8. *Bed Cover*, yaitu penutup tempat tidur tamu agar tidak kotor dan terjaga kerapiannya.

E. Prosedur Pembersihan Kamar.

Mempersiapkan tempat tidur merupakan satu bagian pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh *room boy* pada waktu membersihkan kamar. Perlu diketahui bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertama akan ditujukan pada kerapian tempat tidur. Bahkan kesan pertama tentang hotel juga dilihat dari kerapian tempat tidur. Itulah sebabnya tempat tidur harus dipersiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk kedalam kamar.

Cara-cara pembersihan kamar di hotel setelah tamu check out yaitu:

- a. *Trolley* diietakkan di depan pintu kamar yang akan dibersihkan. Dengan sisi depan menghadap ke pintu agar mempermudah pengambilan barang keperluan *Room Boy* dan sisi atas terbuka untuk *guest supplies*.
- b. Ketuk pintu 3 kali sambil menyebut jati diri atau department. Bila tidak ada jawaban maka *room boy* harus membuka secara pelan-pelan. Bila tamu belum check out maka *Room Boy* harus minta izin untuk membersihkan kamar tamu tersebut.
- c. Menyalakan lampu dengan menggunakan *key holder*. Sebelum memulai *making bed room boy* melihat situasi kamar apa ada yang rusak, jika ada segera melapor ke *engineering*. Cek mini bar bila ada yang digunakan oleh

tamu segera melapor ke FO *Chasier*, dan juga bila ada barang-barang tamu yang tertinggal segera dilaporkan ke *Front office*.

F. *Making Bed*.

Cara-cara mempersiapkan tempat tidur dengan menggunakan teknik standart (SOP=*Standard Operating Procedure*) adalah sebagai berikut:

- Membawa linen yang bersih diletakkan di dekat bed.
- Tarik bed terlebih dahulu untuk mempermudah pengerjaannya.
- Ambillah kertas-kertas bekas ataupun hanger yang bekas dipakai tamu dan taruhlah ditempat masing-masing agar tidak mengganggu.
- Lepaslah linen/sheet yang kotor mulai dari *pillow case, top sheet, blanket, dan sheet* yang lain dan letakkan secara terpisah.
- Periksalah apabila ada linen yang terkena noda atau rusak. Linen ini harus dipisahkan dan langsung diserahkan kepada petugas linen.
- Angkat linen-linen yang kotor dan masukkan ke dalam kantong linen kotor pada *trolley cart*.
- Periksalah roda bed, baliklah matressnya (lihat kondisi) dan rapikan posisinya. Rapikan *bed pad, bed skirt*, serta lihatlah kalau ada barang tamu yang tertinggal.
- Tebarkan sheet pertama sampai seluruhnya membungkus matress. Sesuaikan panjang sisi kanan dan kiri, juga lipatan tengah sheet tepat pada bagian tengah bed. Posisi berdiri di atas bed.
- Tebarkan sheet kedua dengan posisi jahitan menghadap ke atas. Lipatan tengah pas di tengah-tengah bed, tepian sheet bagian atas tepat di pinggir matress.
- Tebarkan blanket dengan tepian atas turun kira-kira 40 cm. Atau selebar pillow.
- Tebarkan sheet ketiga/top sheet hingga menutup blanket dengan tepian atas kira-kira satu jengkal dan kemudian lipatlah masuk ke dalam blanket.
- Selanjutnya lipatlah sisa sheet kedua ke bawah hingga menutup blanket dan sheet ketiga. Rapikan dan kencangkan.

- Masukkanlah sheet, sisi kanan dan sisi kiri bed dan kemudian bagian bawah, ke bawah *matress*. Ujung kanan kiri bagian bawah dibuat sudut 45/90°.
- Pasanglah *pillow case* dan letakkan *pillow case* dibagian atas dengan lubang *pillow case* berada di tengah bila jumlahnya dua hingga kelihatan rapi.
- Tutup *bed cover* dan rapikan.
- Dorong dan kembalikan bed ke posisi semula. Aturlah posisi bed agar harmonis dengan sekitarnya.
- Kemudian melakukan dusting seluruh perlengkapan kamar dengan kain lap dan *furniture oil*.
- Kemudian karpet di vacuum agar kelihatan bersih dan rapi.

G. Perlengkapan Kamar Mandi.

Privat bath room with hot and cold water (kamar mandi dengan air panas dan dingin). Kamar mandi ini biasanya dilengkapi dengan beberapa peralatan lain, antara lain:

1. *Wash Bassin (wastafel)* dengan bagian-bagiannya:

a. *Wash bassin table* (meja wastafel)

Diatasnya dipasang *guest amenities*, perlengkapan untuk tamu, antara lain:

- 1 *tissue box* (serbet kertas),
- 2 buah *face towel* (handuk kecil untuk mencuci/menyeka muka),
- 1 *soap disk* (tempat sabun) yang berisi :
 - ✓ *soap* (sabun yang biasanya digunakan untuk mencuci tangan)
 - ✓ *bath foam* (sabun cair) untuk mandi.
 - ✓ Shampo
 - ✓ *Comb* (sisir).
 - ✓ *Shower cap* (topi plastik) untuk mandi engan shower atau pancuran.
 - ✓ *Cutton buds* (untuk membersihkan telinga setelah mandi).
 - ✓ 1 kemasan denta set (sikat gigi dan pasta gigi kecil).

- 2 buah *tooth glasses* (gelas kumur) yang dibungkus plastik (*glass bag*) dengan posisi tengkurap.
 - 1 buah lilin (*candle with candle glass*).
 - 1 buah asbak.
 - *Disposal bag (sanitary)* plastik untuk membungkus kotoran yang tidak boleh langsung terkena tangan petugas, misalnya pembalut, gelas pecah, dan lain sebagainya.
- b. *Wash Bassin Bowl* (untuk menampung air di *wastafel*).
 - c. *Wash Bassin Drain* (lubang pembuatan air).
 - d. *Wash Bassin Stopper* (tutup wash basin drain).
 - e. *Vauchete* (kran) untuk air panas dan air dingin.
2. Di atas *wash bassin table* dipasang *bath room mirror*, yaitu cermin besar yang dipakai untuk bercermin saat mencukur kumis dan lain-lain.
 3. Di bawah *wash bassin table* terdapat *wash basket* (tempat sampah).
 4. *Toilet bowl* dengan bagian-bagiannya:
 - *Toilet bowl seat* (untuk duduk saat buang hajat).
 - *Toilet bowl ring* (bipakai untuk alas tempat duduk anak-anak saat buang hajat agar pantatnya tidak teperosok/masuk kedalam jamban).
 - *Toilet bowl flusher* (untuk mengguyur dengan air setelah buang hajat).
 - *Toilet bowl cover* (penutup jamban).
 5. Di sebelah kiri *toilet bowl* dipasang *toilet paper holder* (tempat tissue gulung, menempel pada dinding).
 6. Untuk *suite room*, di samping *toilet bowl* dilengkapi pula dengan *bidet*, seperti *toilet bowl* tetapi tanpa *ring* dan tanpa *cover*, yang gunanya khusus untuk tamu wanita bila hendak buang air kecil. Oleh sebab itu dilengkapi dengan *vouchete*(kran) air panas dan air dingin dimana ujung kran tersebut menghadap kedepan, dan bersifat elastis, bisa diarahkan ke kiri-kanan, atas-bawah sesuai keperluan.
 7. *Bath scale* (timbangan badan) dipasang di antara *toilet bowl* dan *bidet*, untuk menimbang berat badan, bila tamu menginginkan.
 8. *Bath tub* (bak mandi) dengan bagian-bagiannya:

- *Bath tub bowl* (bak tempat penampungan air) untuk mandi, biasanya untuk berendam saat mandi.
 - *Bath tub drain*, yaitu tempat pembuangan air yang terdapat pada dasar *bath tub*.
 - *Bath tub stopper*: tutup *bath tub drain* yang terbuat dari karet atau logam yang diberi alas karet sehingga dapat menutup rapat lubang pembuangan air.
 - *Vouchete*(kran) air panas dan air dingin.
 - *Shower pipe* (selang shower) yang dapat digunakan tamu untuk mandi dengan *shower* (pancuran, lengkap dengan *shower head* (tempat menyemburnya air) keluar dari kran.
9. Di samping *bath tub*, menempel pada kamar mandi , terdapat:
- *Soap dish*, yaitu tempat sabun mandi untuk tamu.
 - *Safety handle*, terbuat dari logam baja anti karat (*stainlessteel*) sebagai pegangan saat tamu mau berdiri, setelah mandi berendam di dalam *bath tub*.
10. *Shower curtain* (kordyn yang terbuat dari bahan plastik) di pasang diatas *bath tub* dan ujung bagian bawahnya masuk kedalam *bath tub* sehingga bila tamu mandi dengan *shower* (pancuran), airnya tidak menyemprot kemana-mana, tetapi akan terhalang oleh *shower curtain*, tertampung didalam *bath tub* dan tidak mengenai lantai kamar mandi.
11. *Towel rack*, yaitu tempat meletakkan *bath towel* maupun *hand towel*. Posisinya berada di dinding kamar mandi dekat dengan *bath tub* sehingga memudahkan tamu saat hendak menggunakannya.
12. *Opener bottle*, yaitu pembuka tutup botol.
13. *Bath room curtain hook*, gantungan yang terbuat dari logam yang digunakan untuk menggantung korden pada *bath tub*.
- H. Perlengkapan linen di *bath room* .
1. *Face towel*
Handuk kecil yang berbentuk bujur sangkar untuk mengelap muka.
 2. *Hand towel*
Handuk yang berbentuk segi panjang untuk mengelap tangan .

3. *Bath towel*

Handuk besar yang digunakan untuk membersihkan badan setelah mandi.

4. *Bath mat*

Handuk tebal yang digunakan untuk mengeringkan telapak kaki setelah mandi. *Bath mat* ini diletakkan di pinggir *bath tub* dengan cara menggantung pada dinding *bath tub*.

1. *Cleaning Bath Room*

1). *Wash Bassin.*

- Ambillah gelas dan *astray* yang kotor kemudian dicuci di dalam *wash basin bowl* dengan air panas dan ditengkurapkan di atas *wash basin table* dengan diberi alas tisu agar cepat kering.
- *Wash basin bowl* dan *fouschet* diberi obat pembersih, digosok dengan *hand brush/scot bright* kemudian bilas dengan air bersih untuk menghilangkan sisa-sisa obat pembersih baik yang ada di dalam *wash basin bowl*, *wash bassin stopper* maupun *wash bassin table*.
- Keringkan *bath room mirror* dan *wash bassin table* dengan *OO towel* atau dengan *dust cloth* yang bersih dan kering

2). *Bath Tub.*

Bagian-bagian bak mandi yang harus dibersihkan antara lain:

- Bagian dasar bak mandi
- Dinding dalam bak mandi
- Bagian pinggir bak mandi. Dinding luar sekitar bak mandi bagian bawah.
- Pembuka air (kran) dan tempat sabun.
- Dinding luar bak mandi bagian atas.

Cara membersihkannya adalah sebagai berikut:

- Apabila terdapat *shower curtain*, lipat tirai tersebut keatas agar tidak mengganggu.
- Siram seluruh permukaan bak mandi dengan *shower* (air panas).
- Taburkan obat *chemical* keseluruhan permukaan bak mandi bagian dalam (dasar, dinding, dan tepi atas) kemudian gosok dengan *scot bright*.

- Sikat dinding sekeliling bak mandi, kran air, tempat sabun, *safety handle*, dan *safety stripe*.
- Sikat dinding luar bagian bawah dengan menggunakan *go getter* bila perlu.
- Setelah semua disikat, siram sampai bersih dengan air dingin dari *shower*.
- Terakhir, keringkan seluruh bagian yang telah dicuci dan pasang kembali *shower curtain* bila sudah dikeringkan terlebih dahulu.

3). Toilet Bowl dan Bidet

Cara membersihkan *toilet bowl* adalah sebagai berikut:

- Siram jamban terlebih dahulu dengan *toilet bowl flusher*
- Sikat seluruh permukaan jamban bagian dalam dengan campuran *chemical* kemudian siramlah.
- Sikat bagian pinggir dengan menggunakan *scot bright*.
- Sikat bagian luar jamban, termasuk bagian bawah dan belakang.
- Bersihkan bagian yang diduduki dengan *scot bright* dan *fast go*.
- Setelah seluruh bagian digosok obat pembersih, bilas dengan air bersih untuk membersihkan sisa-sisa obatnya.
- Terakhir, keringkan seluruh bagian luar jamban dengan menggunakan *drying cloth* sementara bagian dalam tidak perlu dikeringkan.

Cara membersihkan *bidet* adalah sebagai berikut:

- Siramlah *bidet* dengan membuka kran yang terdapat pada bagian atas *bidet*.
- Gosoklah permukaan bagian dalam *bidet* dengan *scotch bright* dan *applied 4000* sampai bersih.
- Bilas dengan air yang agak banyak dengan membuka kran.
- Gosok bagian samping, luar dan bawah *bidet* dengan *scot bright*. Demikian juga dengan bagian yang diduduki.
- Setelah semuanya selesai digosok bilas dan keringkan dengan kain kering.

- 4). Setelah pembersihan pada bagian 1,2,3 selesai, lalu gosok lantai kamar dengan hand brush lalu keringkan dengan kain pel dari arah dalam keluar arah pintu.
- 5). Setelah semua selesai dibersihkan maka kamar mandi perlu dilengkapi kembali dengan handuk/*towel* dan *guest supplies*.

J. Pelayanan *Mini Bar*.

Mini bar tersedia disetiap kamar baik standart maupun *sweet*. *Mini bar* merupakan pelayanan minuman dan *snack*, yang ada di dalam kulkas maupun di atas kulkas khusus untuk tamu.

Pemeriksaan *mini bar* dilakukan saat tamu akan *check out*. Pemeriksaan yang dilakukan oleh *mini bar attendant* antara lain:

- Segel dalam keadaan baik dan tidak rusak.
- Tanggal kada luarsa.
- *Mini bar bill* diisi secara benar, jumlah dan nomer kamar.

Apabila *mini bar* di konsumsi oleh tamu, maka *mini bar attendant* segera melapor pada *FO Chasier* sebelum tamu *check out*.

3.2.2 Publik Area Section.

Publik area section mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan di dalam hotel, baik pelayanan terhadap tamu maupun karyawan hotel. Pelayanan yang diberikan publik area section kepada tamu yaitu menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel sehingga tamu merasa nyaman tinggal di hotel. Untuk menjangkau semua area umum yang ada di hotel *Publik Area Section* dibagi menjadi beberapa subseksi tergantung dari work load maupun luas areanya.

Adapun subseksi yang ada di *Publik Area Section* adalah sebagai berikut :

1. *Houseman subsection* yang mempunyai areal tugas pembersihan *lobby area*, *toilet*, *corridor*, *employee area*, *Food & Beverage Out Let*.
2. *Garden subsection* yang bertugas untuk mengatur dan memelihara seluruh taman yang ada di hotel, baik yang ada di dalam maupun di luar gedung.

Peranan *houseman* dalam memberikan pelayanan yaitu dengan membersihkan tempat atau fasilitas tertentu dalam hotel yang secara umum dapat digunakan oleh tamu hotel. Tempat atau fasilitas dalam area umum tersebut meliputi :

1. *Lobby Area*.

Lobby area merupakan pintu gerbang bagi para tamu hotel serta merupakan tempat pertemuan antar tamu, baik di antara tamu yang menginap maupun tamu

hotel dengan tamu-tamunya yang tidak menginap. Oleh sebab itu area ini harus sungguh-sungguh dijaga kerapian dan kebersihannya. Yang perlu di bersihkan dari *lobby area* meliputi :

- *Floor.*
- Semua *counter* yang ada di lobby.
- *Duty manager counter.*
- *Main door*
- *Door knob*
- *Window glasses.*
- *Window frame.*
- *Ac grill*
- *Telephone box.*
- Sofa/kursi-kursi yang ada di lobby.
- Meja-meja yang ada di lobby.
- *Mail box*
- *Ashtray* (yang ada di atas meja /counter)
- *Standing ashtray.*
- *Lamp dan lamp side.*
- Hiasan dinding serta ornamen-ornamaen yang ada.
- *Guest elevator*, baik lantai/karpet, dinding, maupun *ceiling.*

2. Toilet

Pemeliharaan *toilet* yang baik akan memberikan perlindungan kesehatan dan rasa nyaman bagi para tamu maupun karyawan sendiri. Toilet yang bersih dapat dapat menimbulkan kesan bahwa toilet itu bersih dan higienis. Toilet yang ada di Hotel Taman Regent's dapat dibedakan menurut jenis, tempat, dan fungsinya yaitu :

1) Toilet menurut jenisnya yaitu :

- *Gents toilet*, khusus untuk pria yang didalamnya di lengkapi dengan *urinoir* (tempat buang air kecil sambil berdiri).
- *Ladies toilet*, khusus untuk tamu wanita dimana di dalamnya dilengkapi dengan *bidet*.

2) Toilet menurut tempatnya yaitu :

- *Public toilet*, toilet yang terletak di tempat umum yaitu di dekat parking area.
- *Restaurant toilet*, toilet (*rest room*) yang berada di dekat restaurant.

3) Berdasarkan fungsinya yaitu :

- *Employee toilet*, toilet khusus untuk karyawan hotel.
- *Guest toilet*, khusus di peruntukkan untuk tamu hotel baik yang menginap maupun yang tidak menginap.

Adapun alat-alat yang dibutuhkan untuk membersihkan toilet adalah sapu/sikat lantai, ember pemeras beroda, mop handle dan mop head, mop squeezer, spons, kain, bottle sprayer. Obat pembersih yang digunakan adalah *go getter* (obat pembersih toilet bowl), *forward* (obat pembersih lantai), *glass cleaner* (obat pembersih kaca), dan air *freshener* (pewangi ruangan).

3. *Corridor*

Kebersihan *koridor* atau gang harus selalu di jaga karena gang sebagai penghubung antar gedung yang sering dilalui tamu. Apabila gang terjaga kebersihannya tentu akan membawa kesan bagi para tamu hotel. Adapun pembersihan gang atau *corridor* yang dilakukan houseman meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a Pembersihan lantai keras atau karpet.
- b Pembersihan secara rutin dengan *mopping* atau *vacuuming*.
- c Pembersihan asbak atau tempat sampah yang ada di *corridor*.
- d General cleaning dengan cara pencucian lantai dan pelapisan.
- e Pembersihan dengan shampooing untuk karpet.

4. *Employee Area*.

Employee area merupakan area khusus untuk karyawan hotel, yang digunakan oleh karyawan untuk melakukan aktifitasnya. Dengan banyaknya karyawan maka area ini paling kotor di banding tempat-tempat yang lain. *Employee area* yang ada di Hotel Taman Regent's meliputi:

- a. *Corridor* sebagai jalan masuk keluar karyawan yang bekerja.

- b. *Locker* (tempat ganti pakaian) yang di lengkapi almari-almari kecil untuk setiap karyawan.
- c. *Office* (perkantoran) tempat karyawan bekerja.
- d. *Employee elevator*, yang sering digunakan untuk lalu-lintas karyawan dari lantai bawah sampai lantai atas saat melakukan tugas.

Alat-alat yang digunakan oleh houseman saat bertugas membersihkan *employee area* adalah tangga, *vacum cleaner*, *bottle sprayer*, *scot bright*, *hand brush*, *dust cloth* pembersih debu, *broom*, *mop*, *waste basket*. Sedangkan obat pembersih yang digunakan adalah *bolt MPC*, *furniture polish*, *metal polish*, *glass cleaner*.

5. *Food and baverage Out Let.*

Food & baverage Out Let merupakan *areal Food & Baverage Department* dalam melakukan kegiatannya. Tugas *houseman* disini yaitu menjaga kebersihan dari semua *areal Food & Baverage Out Let* yang meliputi :

- a. *Restaurant* yang terdiri dari:
 - *Coffee shop* Pojok Indah.
 - *Cafetaria* wan sho
 - *Night club*
- b. *Employee Dinning Room.*
- c. *Meeting Room/banquet hall*

Bagian-bagian yang harus dibersihkan oleh *houseman* baik di *restaurant*, *employee dinning room*, *meting room/banquet hall* yaitu meliputi *Ac grill*, dinding beserta hiasan dinding dan lampu dinding, *chasier counter*, *waiter/waitress counter*, *wash basket*, *Standing ashtray* dan lantai, sedangkan meja dan kursi menjadi bagian dari tugas *restaurant crew*.

3.2.3 *Linnen Section*

Bagian *linnen* seksi sangat penting peranannya dalam operasional dan peningkatan pelayanan di hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua lena hotel yang digunakan oleh tamu maupun oleh karyawan hotel.

Tugas utama dari *linnen section* adalah:

- a. Mengatur keluar masuknya linnen.
- b. Memilah-milah linnen yang akan dicuci berdasarkan jenis, warna serta tingkat kekotorannya agar dapat dicuci secara terpisah.
- c. Mengirim linnen kotor ke laundry untuk dicuci.
- d. Menerima linnen bersih yang sudah dicuci.
- e. Menyimpan linnen bersih di rak berdasarkan jenis dan ukurannya.
- f. Merawat serta memperbaiki linnen yang rusak.

Selain itu *linnen section* juga memberikan pelayanan terhadap karyawan yaitu mengenai uniform (pakaian seragam) baik melayani penukaran uniform lama dengan yang baru, penukaran uniform kotor dengan uniform bersih, mencucikan uniform kotor ke laundry, menerima uniform bersih dari laundry menyimpannya di rak dengan menggantungnya menggunakan hanger, memperbaiki kerusakan uniform serta menyimpan uniform lama yang sudah tidak di pakai secara terpisah.

3.2.4 Laundry.

Laundry section yang ada di Hotel Taman Regent's adalah salah satu bagian di dalam *House Keeping Departmen* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim untuk di cuci. cucian-cucian yang dikirim ke laundry dapat di bedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. *House laundry*

House laundry adalah segala macam cucian milik hotel yang terdiri dari : linnen supplies yang di gunakan oleh House Keeping, *linnen supplies* yang di gunakan oleh *Food & Beverage Out Let*, dan *uniform* semua karyawan hotel. Cucian ini di sebut *non revenue producting works* karena tidak menghasilkan uang secara langsung, tetapi ini merupakan peranan untuk memberikan pelayanan terhadap tamu.

2. *Guest Laundry*

Guest laundry adalah semua cucian yang berasal dari para tamu yaitu tamu yang menginap di hotel, tamu yang tidak menginap di hotel, dan para pelanggan baik instansi maupun individu.

Prosedur mencuci pakaian dan linnen yang ada di hotel yaitu:

- 1). Periksa noda dan kotoran yang melekat pada cucian dan menyikatnya.

- 2). Pisahkan cucian menurut jenis, warna dan tingkat kekotorannya.
- 3). Masukkan cucian-cucian kecil dan halus ke dalam net agar tidak hilang atau rusak, lalu masukkan ke dalam *washing machine* untuk dicuci bersama-sama dengan cucian lain.
- 4). Pindahkan cucian yang sudah di cuci dengan *washing machine* ke mesin *extractor*.
- 5). Pindah semua cucian yang sudah diperas ke dalam *drying tumbler* untuk dikeringkan.
- 6). Keluarkan pakaian-pakaian dan linnen yang sudah kering dari *drying tumbler* untuk diserahkan kepada *presser* supaya di setrika.

3.3 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan.

3.3.1 Pengetahuan Tentang Hotel.

A. Pengertian Hotel

Kata *hotel* mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai *hotel garni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata *hotel* sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *hostel*, diambil dari bahasa Latin *hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah *hotel* digunakan di Inggris rumah-rumah penginapan bagi orang yang bepergian di sebut *inn*. Dalam terminologi (ilmu mengenai definisi dan istilah) resmi, tidak ada perbedaan definisi antara kata *hotel* dan *inn*.

Definisi-definisi hotel menurut :

- 1). AHMA (*American Hotel & Motel Association*) dalam buku *Managing Front Office Operations* yang ditulis oleh Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana, "Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya".

- 2). SK Menparpostel No KM 34/ HK.103/MPPT 87), “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah”.
- 3). SK Menteri Perhubungan No.Pm. 10/Pw.301/Phd.77,”Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum”.

B. Klasifikasi Hotel.

Klasifikasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi, antara lain dari segi *plan system* (harga jual), dari segi jumlah kamar, dari segi tipe tamu, dari segi *length of stay* (lama tinggal), atau dari segi lokasinya.

1). Dari Segi Harga Jual

- a. *European plan* hotel : Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja.
- b. *American plan* hotel : Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali, tiga kali makan.
- c. *De-luxe* hotel : Hotel dengan harga jual paling mahal.
- d. *First class* hotel : Hotel dengan harga jual medium rates (menengah)
- e. *Economy* hotel : Hotel dengan harga jual terendah.

2). Dari Segi Jumlah Kamar :

- a. *Small* hotel : Hotel dengan jumlah kamar terendah , maksimal 25 kamar.
- b. *Medium* hotel : Hotel dengan jumlah kamar diantara hotel hotel kecil dan hotel besar, misalnya antara 26 sampai dengan 299 kamar. Medium hotel bisa dibagi menjadi dua bagian, yaitu *average hotel* dan *above average hotel*.

- c. *Large hotel* : Hotel dengan jumlah kamar minimal 300 buah.

3). Dari Segi Tipe Tamu Hotel (diambil presentase terbesar jumlah tamu hotel yang menginap) :

- a. *Family* hotel : Hotel untuk keluarga
- b. *Bussines* hotel : Hotel untuk pengusaha
- c. *Tourist* hotel : Hotel untuk wisatawan

- d. *Transit* hotel : Hotel untuk tamu yang transit
 - e. *Cure* hotel : Hotel untuk tamu yang ingin berobat
- 4). Dari Segi Lamanya Tamu Hotel Tinggal:
- a. *Transit* hotel : Hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam.
 - b. *Residential* hotel : Hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama.
 - c. *Semi residential* hotel : Hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tapi tetap dalam jangka waktu pendek.
- 5). Dari Segi Lokasi Hotel :
- a. *City* hotel : Hotel yang terletak di kota-kota besar .
 - b. *Urban* hotel : Hotel yang terletak di dekat kota.
 - c. *Suburb* hotel : Hotel yang terletak di di daerah pinggiran kota.
 - d. *Resort* hotel : Hotel yang terletak di daerah peristirahatan.
 - e. *Airport* hotel : Hotel yang terletak di daerah pelabuhan udara.

3.3.2 Pengetahuan House keeping.

A. Pengertian *House Keeping*.

Usaha layanan hotel tidak dapat meninggalkan peranan berbagai bagian (Departemen) yang ada di dalam manajemen hotel termasuk bagian *House Keeping*. Istilah *tata graha* berasal dari dua kata, *tata* dan *graha*. *Tata* berarti aturan, kaidah, aturan susunan, cara menyusun, atau sistem. Adapun *graha* berarti rumah. Secara harfiah *tata graha* berarti *cara menyusun* atau *mengatur rumah*. Dalam terjemahan bebas *tata graha* dapat diartikan sebagai rumah tangga atau hal-hal yang berurusan dengan kerumahtanggaan. (Sartono Kusuma Ningrat, A.Ferry T. Indrianto, prinsip-prinsip tata graha, penerbit kanisius, 1999).

Jadi tata graha adalah salah satu bagian didalam hotel yang bertugas mengurus kerumahtanggaan hotel. Dalam pengertian ini tata graha tidak mengurus semua urusan kerumahtanggaan hotel karena didalam suatu hotel ada banyak bagian atau departemen lain yang bertugas mengurus kelancaran penyelenggaraan layanan hotel, khususnya dengan hal-hal yang bersangkutan dengan bangunan dan peralatan. Bagian-bagian lain dalam sistem

penyelenggaraan hotel adalah *front office, marketing, laundry, engineering and maintenance, personnel, food and beverage, finance, training, dan security.*

Melihat dari arti kata *House Keeping* itu maka peran *House Keeping Departement* sangat penting di dalam suatu hotel. *House keeping Departement* adalah Departement yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan di jual, lengkap dengan fassilitas yang diperlukannya. Lebih dari itu *House Keeping Departement* mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh areal hotel, baik yang berada di luar bangunan seperti areal parkir, kebun atau taman, kolam renang, tennis *court*, maupun yang berada didalam bangunan gedung, yaitu kamar-kamar, ruangan-ruangan yang disewa seperti *arcade, drugstore, bank, money changer, travel agent, beauty salon, barber shop, souvenir shop, office, fitness center, meeting room, restaurant*, tempat-tempat khusus karyawan seperti locker, toilet, serta seksi-seksi lain yang mengurus linnen/lena milik hotel tersebut.

Jadi, *House Keeping Departement* adalah *Departement* yang mempunyai tugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh areal tersebut, disamping juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama berada di hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan.

B. Hubungan *House Keeping* dengan Departement Lain.

Guna mencapai target yang ditentukan, pihak *House Keeping* tidak dapat bekerja sendiri. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, *House Keeping* harus bekerja sama dengan bagian lain. Hubungan kerja tersebut meliputi bagian-bagian lain di dalam hotel.

A. Hubungan *House Keeping* dengan *Front Office*.

Hubungan *house keeping* dengan *front office* dibagi menjadi dua hal, yaitu dari pihak *house keeping* dan dari pihak *front office*.

Dari pihak *house keeping* dilakukan hal-hal berikut:

1. Laporan status kamar (*room report*)

House Keeping melaporkan kepada *front office* mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya hal ini penting karena *front office*

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*. Laporan dikirim house keeping pada pukul 08.00 dan 15.00 ke *front office*.

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 *check out*.
4. *Front office* memberi informasi kepada *house keeping* bahwa ada tamu yang segera masuk/*check in*, sehingga *house keeping* akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.

Dari pihak *Front Office* meliputi hal-hal berikut:

1. Mengirimkan daftar penghunian kamar setiap pagi.
2. Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu, meliputi tamu perorangan, tamu rombongan, atau tamu penting.
3. Memberitahukan kepada *house keeping* mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah *check out*, sehingga kamarnya dapat segera dibersihkan.
4. Memberikan *guest slip* agar house keeping tahu tamu yang baru *check in*.
5. Memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu.
6. Memberitahukan perpindahan tamu dari kamar yang satu ke kamar yang lain.
7. Jika terjadi laporan perbedaan penghunian kamar antara *house keeping* dengan *front office* dan kasir *front office* maka dibuat *room discrepancy report* dan diadakan pengecekan langsung. *Front office* akan memeriksa kunci kamar *guest slip* dan *registrarration card*. Kasir akan memeriksa rekening tamu dan kartu registrasi, *house keeping* akan memeriksa langsung ke kamar tamu.

B. Hubungan *House Keeping* dengan Binatu (*Laundry*).

Hubungan kerja antara *house keeping* dengan *laundry* meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Pencucian pakaian milik tamu, baik *in side guest* maupun *out side guest*.

2. Pencucian linen.
3. Pencucian uniform departemen yang ada di hotel.

Selain itu juga penanganan keluhan tamu pada cucian, meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar.

C. Hubungan *House Keeping* dengan *Food & Beverage*.

Hubungan kerja antara *House Keeping* dengan *Food & Beverage* meliputi hal-hal sebagai berikut.

1. Pelayanan *room service* pada tamu.
2. Pengiriman karangan buah (*Fruit stand*) untuk tamu penting atau tamu di *executive room*.

Dengan adanya kerjasama yang baik dari pihak *house keeping* dan F&B maka tamu akan merasa puas dengan pelayanan dari pihak hotel.

D. Hubungan *House Keeping* dengan *Engineering*.

Hubungan kerja antara *House Keeping* dengan *Engineering* meliputi hal-hal sebagai berikut.

1. Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional *House Keeping*.
2. Perbaikan telepon, ac, air, dan listrik.
3. Perbaikan perlengkapan *House Keeping* yang ada di kamar tamu.

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

E. Hubungan *House Keeping* dengan *Security*.

Hubungan antara bagian *house keeping* dengan bagian *security* meliputi hal-hal sebagai berikut.

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

3. Yang dimaksud dengan keamanan tamu adalah tamu terhindar dari pencurian, pengrusakan, perampokan, dan bahaya kebakaran. Dengan adanya kerjasama yang baik antara *house keeping* dengan *security* maka tamu akan merasa aman dan tenang selama tinggal di hotel.

F. Hubungan *House Keeping* dengan Bagian Personalia.

Hubungan antara *house keeping* dengan bagian personalia meliputi hal-hal sebagai berikut.

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

Dengan demikian bagian personalia mengurus dan menentukan segala sesuatu mengenai tenaga *house keeping* selaku pegawai hotel.

G. Hubungan *House Keeping* dengan *Bagian Purchasing*.

Hubungan *House Keeping* dengan *Purchasing* adalah menangani dalam hal pembelian dan pengadaan barang-barang yang dibutuhkan oleh *house keeping*. Barang-barang yang dibutuhkan oleh *house keeping* antara lain:

1. Alat pembersih
2. Obat pembersih
3. *Guest supplies*, dan
4. Linen yang digunakan untuk *house keeping*.

3.4 Analisis SWOT.

Analisis kasus adalah kegiatan intelektual untuk memformulasikan dan membuat rekomendasi, sehingga dapat diambil tindakan manajemen yang tepat sesuai dengan kondisi atau informasi yang di peroleh dalam pemecahan kasus tersebut. Analisis kasus ini penting bagi setiap pengambilan keputusan. Untuk itu

diperlukan penguasaan teori, penggunaan alat analisis atau model-model kuantitatif, pengambilan mengenai riset pasar dan sistem pengambilan keputusan. Dengan demikian analisis kasus merupakan alat untuk memperoleh pengalaman yang jelas mengenai suatu permasalahan, sehingga dapat memformalisasikan tindakan nyata yang konkret.

Hampir setiap perusahaan maupun pengamat bisnis dalam pendekatannya banyak menggunakan analisis SWOT. Penggunaan analisis SWOT ini sebenarnya telah muncul sejak ribuan tahun yang lalu dari bentuknya yang paling sederhana, yaitu dalam rangka menyusun strategi untuk mengalahkan musuh dalam setiap pertempuran, sampai menyusun strategi memenangkan persaingan bisnis.

Konsep dasar pendekatan SWOT ini, tampaknya sederhana sekali yaitu sebagaimana dikemukakan oleh Sun Tzu (Sun Tzu : 1992), bahwa “apabila kita telah mengenal kekuatan dan kelemahan diri sendiri, dan mengetahui kekuatan dan kelemahan lawan, sudah dapat dipastikan bahwa kita akan dapat memenangkan pertempuran.” Dalam perkembangan saat ini analisis SWOT, tidak hanya digunakan untuk menyusun strategi di medan pertempuran, melainkan banyak di pakai dalam penyusunan perencanaan bisnis seperti hotel taman regent’s malang menggunakan analisis SWOT yang bertujuan untuk menyusun strategi-strategi jangka panjang sehingga arah dan tujuan hotel dapat dicapai dengan jelas dan dapat segera di ambil keputusan, berikut semua perubahannya dalam menghadapi pesaing (Freddy Rangkuti, 1997, Analisis SWOT; Teknik Membedah Kasus Bisnis)

3.4.1 Analisis SWOT Terhadap Hotel Taman Regent’s Malang.

Analisis SWOT digunakan oleh pihak hotel yaitu untuk melihat keadaan hotel dan membandingkan dengan hotel-hotel setaraf lainnya, apakah standart-standart tertentu perlu dirubah sekaligus mengetahui kesempatan-kesempatan yang dapat dimanfaatkan serta ancaman-ancaman yang harus diantisipasi oleh pihak hotel taman regent’s. sedangkan pengertian analisis dan pendekatan SWOT adalah suatu analisis yang dilakukan untuk mengetahui kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan utama dari hotel taman regent’s dalam menghadapi persaingan pasar. SWOT adalah singkatan dari lingkungan internal *Strengths* dan

Weaknesses serta lingkungan eksternal *Opportunities* dan *Threats* yang dihadapi hotel. Pendekatan SWOT ini harus dilakukan oleh pihak manajemen hotel dalam melakukan kegiatan untuk merebut persaingan pasar.

Analisis dari lingkungan internal Hotel Taman Regent's Malang yang meliputi kekuatan (*strenghts*) dan kelemahan (*weaknesses*) diperoleh dari hal-hal sebagai berikut, yaitu :

- Melihat aspek produk-produk dan pelayanan hotel yang dihasilkan.
- Letak atau lokasi hotel.
- Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel.
- Aspek fisik dari hotel.
- Aspek operasional dari hotel.
- Aspek manajemen hotel.
- Aspek sumber daya manusia hotel.

Analisis dari lingkungan external Hotel Taman Regent's Malang yang meliputi peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*threat*) diperoleh dengan mempelajari faktor-faktor di luar hotel misalnya: pesaing, pasar, perundang-undangan, sosial, budaya, keamanan dan situasi politik.

Dari hal-hal yang ada diatas penulis bisa mengidentifikasi dan menganalisis situasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman Hotel Taman Regent's Malang yang ada pada tabel berikut ini :

Tabel: 2 Faktor Internal dan External Hotel Taman Regent's Malang.

Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>weaknesses</i>)	Peluang (<i>opportunity</i>)	Ancaman (<i>Threat</i>)
- Hotel memiliki jumlah kamar yang cukup banyak dengan fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang baik serta karyawan yang	- Hotel berlokasi di pusat kota dan berdekatan dengan jalan raya sehingga menimbulkan kebisingan pada tamu.	- Semakain pesatnya perindustrian yang ada di kota Malang, sehingga mendatangkan pengusaha-pengusaha dan	- Tidak adanya fasilitas bandara udara. - Kondisi politik yang tidak stabil. - Kondisi perekonomian dalam negri

<p>ramah tamah.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adanya bar dan restaurant yaitu pojok indah coffee shop yang melayani masakan Indonesia dan Eropa serta wansho restaurant yang melayani masakan Cina untuk makan siang dan makan malam. - Hotel mempunyai tempat parkir yang luas serta function room yang bisa menampung 500 orang. - Hotel dekat dengan fasilitas kota dan perkantoran. 	<ul style="list-style-type: none"> - Masih banyak karyawan yang berpendidikan setara dengan SMU. - Hotel memiliki lahan yang terbatas sehingga sulit bagi hotel untuk mengembangkan fasilitas fisik. - Minimnya pengetahuan karyawan bawah terhadap bahasa asing 	<ul style="list-style-type: none"> kontraktor dari luar kota untuk datang. - Keamanan kota Malang yang terkendali dan terhindar dari kerusuhan yang bersifat anarkis. - Adanya kerjasama dengan biro-biro perjalanan yang ada di Malang maupun diluar Malang, bahkan internasional. 	<ul style="list-style-type: none"> yang tidak stabil. - Munculnya hotel-hotel baru yang menyebabkan banyaknya pesaing
---	---	--	---

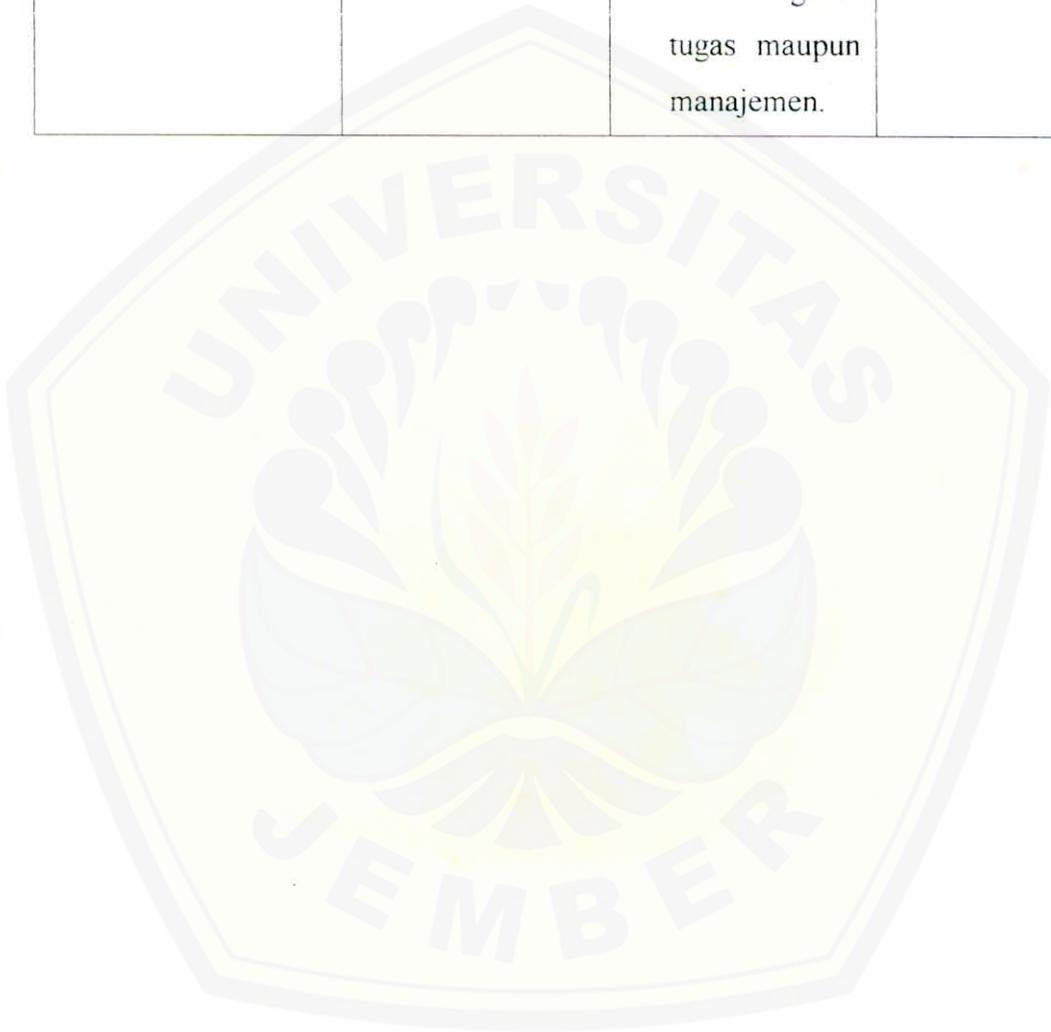
3.4.2 Analisis SWOT Terhadap House Keeping Department.

House Keeping merupakan salah satu bagian yang ada di dalam Hotel Taman Regent's yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area umum lainnya. Agar seluruh tamu maupun karyawan merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel, maka dari itu *house keeping* haruslah di analisis dengan analisis SWOT agar bisa diketahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang akan dihadapi. Analisis SWOT terhadap *House Keeping* yaitu meliputi perlengkapan yang dimiliki, fasilitas dan sumber daya manusianya.

Tabel:3 Faktor Internal dan External House Keeping Department

Kekuatan (Strengths).	Kelemahan (weaknesses).	Peluang (opportunity)	Ancaman (threath)
<ul style="list-style-type: none"> - Adanya komunikasi yang baik antar karyawan dalam satu seksi. - Terbinanya kerja sama yang baik antar semua departemen. - Peralatan yang di miliki cukup lengkap. - Fasilitas untuk karyawan sangat memadai. - Adanya kerjasama yang baik antara karyawan House Keeping 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan karyawan masih setara dengan SMU. - Minimnya penguasaan bahasa asing. - Kurang disiplin dalam melakukan tugas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan grade bagi karyawan yang disiplin dalam menjalankan tugasnya. - Mengadakan supervisi dan latihan terhadap karyawan. - Memilih dan menentukan cleaning equipment & cleaning material yang sesuai dengan kebutuhan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ketidakpuasan tamu (complain) terhadap pelayanan House Keeping Department. - Banyaknya hotel lain yang menyediakan kamar yang lebih bagus dan murah. - Tidak meratanya kebijakan antar departemen di dalam hotel

<p>department dengan department- department yang lain yang ada di hotel.</p>		<p>- Mengadakan kerjasama dengan departemen lain yang ada di dalam hotel baik mengenai tugas maupun manajemen.</p>	
--	--	--	--



DAFTAR PUSTAKA

- A.Ferry , T.Indratno, dkk, 2001, Prinsip-Prinsip Tata Graha, Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Handoko, T.Hani, 1999, Manajemen, Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Perwani, Yayuk Sri, 2001, Teori dan Petunjuk Praktek House Keeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy, 1997, Analisis SWOT ; Teknik Membedah Kasus Bisnis, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso, 2001, House Keeping Hotel , Yogyakarta : Penerbit Andi.



SEKOLAH MENengah Atas
 EL TAMAN REGENT'S BALANG
 JAGUNG SUPRAPTO 12 - 16
 L. N G

DATE :
 MONTH OF :

GUEST SUPPLIES REQUEST

I T E M	FL	FL	FL	FL	FL	TOTAL
	2nd	3rd	4th	5th	6th	
Soap						
Shampoo						
Bath Foam						
Showercap						
Tooth Brush						
Sewingkit						
Comb						
Cotton Bud						
Tissue Paper						
Toilet Tissue						
Glass Bag						
DISINFECTANT BAG						
Waste Plastic Bag						
Ballpoint						
Phone Card						
Matches						
Laundry Bag						
Laundry List						
Shoesine						
Slippers						
Sterilized						
Folder						
Envelope						
Letter Head						
Guest Comment						
Faxsimile						
I D D						
Make Up Room & D.D. Sign						
Directory Of Service						
Room Service Menu						

REPORT BY

APPROVED BY

.....

(.....)

TIME :
 DATE :
 FLOOR :

DAILY ROOM REPORT

ROOM	CODE	EXT BED	REMARK
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
11			
12			
13			
14			
15			
17			
18			
19			
20			
22			
24			
26			

EXT BED IN

SIGNATURE

- O - Occupied
- OOO - Out Of Order
- CO - Check Out
- SO - Sleep Out
- V - Vacant
- ONL - Occupied No Luggage
- DL - Double Locked
- DD - Don't Disturb



Jl. Jaksa Agung Supratno 12 - 16 Malang - Indonesia
 Phone : (0341) 363388, Fax: (0341) 334886, 355888
 E-Mail : regent@indo.net.id
 http://www.mrph.wisatronline.com

08958

Name :
 Room No. :
 Date :
 Time :
 Total pus :

LAUNDRY SERVICE LIST

7 am - 8 pm (Dial : ext. 6)

GENTLEMEN / PRIA	PRICE	Q.TY	AMOUNT
Shirt - <i>Kemeja</i>	7.500		
Safari Shirt - <i>Kemeja Safari</i>	8.000		
Under Shirt - <i>Kaos Dalam</i>	3.500		
Under Short - <i>Celana Dalam</i>	3.500		
Trousers - <i>Celana Panjang</i>	3.000		
Short - <i>Celana Pendek</i>	5.000		
T. Shirt - <i>Kemeja Sport</i>	6.000		
Jacket - <i>Jaket</i>	12.000		
Sarong - <i>Sarung</i>	7.500		
Piyamas - <i>Piyama Setelan</i>	10.000		
Handkerchief - <i>Sapu Tangan</i>	3.000		
Socks - <i>Kaos Kaki</i>	3.500		
Overall - <i>Workpak</i>	12.500		
Suit - <i>Stelan</i>	15.000		
LADIES / WANITA			
Blouse - <i>Blus</i>	7.500		
Dress - <i>Gaun</i>	12.500		
Skirt - <i>Rok Bawah</i>	9.000		
Night Gown - <i>Baju Tidur</i>	10.000		
Panty - <i>Celana Dalam</i>	3.500		
Brassiere - <i>Kutang</i>	4.000		
Scarf - <i>Selendang</i>	4.500		
Slip - <i>Rok Dalam</i>	5.000		
Slack - <i>Celana Panjang</i>	9.000		
CHILDREN/ANAK ANAK			
Blouse/Shirt - <i>Blus/Kemeja</i>	5.000		
Skirt - <i>Rok Bawah</i>	5.000		
T. Shirt - <i>Kaos Sport</i>	4.500		
Short - <i>Celana Pendek</i>	4.000		
Dress - <i>Caun</i>	7.000		
Under Shirt - <i>Kaos Dalam</i>	2.500		
Under Short/Panty - <i>Celana Dalam</i>	2.500		
Slack/Trousers - <i>Celana Panjang</i>	5.000		

Special request :

Total Amount :
 Surcharge :
 Sub Total :
 21 % tax & serv :
 Grand Total :

On Hanger Folded
 Starch No. Starch

- Regular Service : - Items picked up before 10 am will be returned the-same day before 6 pm.
 - A 50% surcharge will be applied for items picked up after 10 am (latest collection at noon)
- Express Service : - Call laundry ext. 6 before 6 pm, laundry will be returned within 3 hours.
 - A 100% surcharge will be applied.

Guest must sign list, otherwise, hotel count will be considered correct. Claims for loss or damages must be accompanied by this list and be made within 12 hours after receipt of goods.

No. liability can be accepted for methods of manufacture or deterioration caused by wear or exposure.

All reasonable care will be taken in the processing, however we cannot be held responsible for shrinkage, fasteners, colour fastness or anything left in the pocket. Liability for loss or damage is limited to the sum equal to 10 times processing charge.

SIGNATURE _____

DAFTAR HARGA MINUMAN / MINI BAR LIST

Selamat menikmati minuman yang kami sediakan di Minibar.
Petugas kami akan melengkapinya setiap hari dan membuat biaya penagihan langsung ke rekening hotel Anda.

Please feel free to make use of our facilities.

The Bar will be restocked daily and charged to your hotel account.

MACAM / CONTENTS	Persediaan Stock	Harga Satuan Unit Price (Rp.)	Konsumsi Consumed	Jumlah Amount (Rp.)
MAKANAN KECIL / SNACKS				
Wafer Chit Chat	1	2.000,-		
Coklat Mente / Cashew N.C	1	6.500,-		
Kacang Madu / Honey Coated P.	1	3.000,-		
Coklat Mente / Silver Queen	1	4.500,-		
Permen Hexos / Hexos Candy	1	1.500,-		
Permen Kristal / Crystal Candy	1	1.500,-		
Permen Aniek Kina / Homo-Nano Candy	1	1.500,-		
MINUMAN LUNGAN / SOFT DRINK				
Air Mineral / Aqua 600 ml	2	@ 3.000,-		
Sari Buah / Juice Can	3	@ 7.000,-		
Minuman Ringan / Soft drink	4	@ 6.500,-		
Minuman Sehat / Energy Drink	2	@ 5.000,-		
Green Sand	2	@ 7.000,-		
Bir Bintang / Beer Bintang	2	@ 12.500,-		
Guinness Can	2	@ 16.500,-		
JUMLAH TOTAL				
No. Kamar / Room Number				
Tanggal / Date				
Waktu / Time				
Tanda tangan tamu / Guest signature				

Semua Harga Masih Ditambah Jasa Pelayanan dan Pajak Pemerintah
All Prices are Subject to Service Charge and Government Tax



**PLEASE
MAKE UP
ROOM**

**HARAP
MEMBERSIHKAN
KAMAR**



**Please Do Not
Disturb**

**DILARANG
MENGANGGU**



Malang, Indonesia,

Awards this certificate to

HAIRUL RASYID

in recognition of the

successful completion of familization at the hotel

ROOM BOY (HK DEPT)

On, 09 Juli '01 - 08 September '01

[Signature]

B. Soedjic

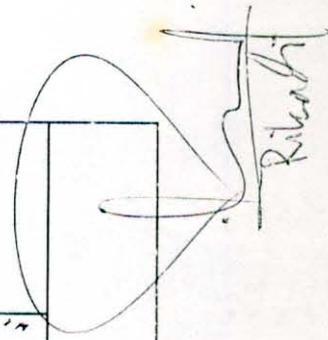
General Manager

[Signature]
Booby

Personnel & G.A. Manager

Digital Repository Universitas Jember

APPRAISAL OF TRAINEE

ABILITIES (The trainee has shown whilst on the attachment)	CHARACTERISTICS		
	GOOD	FAIR	OTHERS
1. Appearance (physically and mental attitude)	✓		
2. Functional Knowledge (knowledge and skill in performing the assignment)		✓	
3. Comprehension (ability to acquire knowledge and skill in new field)		✓	
4. Creativity (ability to produce new and original ideas)		✓	
5. Communication (ability to express himself in a clear way)	✓		
6. Team Work (ability to cooperate effectively and harmoniously within work environment)	✓		
7. Other Comments :			



Jl. Jaksa Agung Suprpto 12 - 16, Malang 65111 P.O. BOX 140,
 East Java - Indonesia
 Phones : (0341) 363388 (7 lines), 362966 Facsimile : (0341) 354888, 355888
 http://www.mrph.wisataonline.com, E - Mail : regent@indo.net.id

RATE SHEET

The Art Of Hospitality
 226 Standard 257.125 Full Rate (Rp.)

	(After 40% disc)	
Standard	Rp 272.250	453.750
Superior	Rp 308.550	514.250
Deluxe	Rp 344.850	574.750
Family Suite	Rp 490.050	816.750
Executive Suite	Rp 653.400	1.089.000
Superior Suite	Rp 914.760	1.524.600

(The above rates are included 21 % Government tax & Service)

Meal Rates (Rp. 20.000/pax)

American or Buffet Breakfast included in Room Rates.

Long Stay Program and Group

Available upon requests and please contact our Marketing & Sales Department or our Reservation

Check - Out Time

01.00 PM

Reservations

Can be made direct to Malang Regent's Park Hotel , your nearest travel agents, or by our E - Mail / Homepage.

Location

Ideally located on the Surabaya - Malang main road close to the heart of the city's business & shopping area and in easy access to East Java's most attractive places of tourist interests.

Guest Rooms

This 96 - rooms, 5 storey hotel offers a choice of Standard, Superior, Deluxe and a selection of Executive and Superior Suites, all elegantly furnished, each equipped with central air conditioning with individual thermostat control, a fully stocked refrigerator, a color TV with indovision programs (15 channels), multi-channel radio, private bathroom and IDD facilities.

Bar & Restaurants

Pojok Indah

The hotel's 24 hours coffee shop serving Indonesian, European cuisine from light snack to full meal.

Wan Sho Chinese Restaurant

Serving the city's finest Cantonese Chinese cuisine, open for Lunch & Dinner

Karaoke Singing Bar & VIP's

The right place to test your singing talents.

Other Facilities

- ✓ Open Air Swimming Pool
 - ✓ 4 (four) Private Meeting Rooms Seating For 10 People
 - ✓ Wan Sho Ballroom For Meeting & Wedding Seating For 400 People
 - ✓ Amatha Room For Meeting Or Presentation Seating For 100 People
 - ✓ International Direct Dial Facilities
 - ✓ Outside Catering
 - ✓ 24 Hour Room Service
 - ✓ Laundry & Dry Cleaning Service
 - ✓ 24 Hour Taxi Service
 - ✓ Postal Service
 - ✓ Shiatsu Japanese Traditional Massage
 - ✓ Billiard
 - ✓ Drug Store
 - ✓ Boutique Gallery
 - ✓ Safety Deposit Boxes
 - ✓ Hotel Doctor On Call
 - ✓ Free Parking For Hotel Guests
 - ✓ News Stand
- All Major Credit Cards are accepted (American Express, Diners Club International, Visa, Master, and other local bank cards)
Any Credit Facilities, please contact our Marketing & Sales Department



Jl. Jaka Agung Suprpto 12 - 16, Malang 65111 P.O. BOX 140,
East Java - Indonesia

Phones : (0341) 363388 (7 lines), 362956 Facsimile : (0341) 354888, 355888
<http://www.mrph.wisataonline.com>, E - Mail : regent@indo.net.id



SHOE SHINE LAP SEPATU



MALANG
REGENT'S PARK
HOTEL

J. Jatisa Agung Surabaya 12 - 18 Malang - Indonesia
Phone : (0341) 363388, Fax: (0341) 354886, 355888
e-mail : regent@indo.net.id, <http://www.regentindonesia.com>



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

