



**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KERJA *ROOM BOY* DALAM
MEMBERSIHKAN KAMAR DI HOTEL *SANTIKA PREMIERE*
GUBENG SURABAYA**

*Effectivity Work Implementation of Room Boy in Cleaning the
Rooms at Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Widigdo Yoga Pratama
NIM 140903102009**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KERJA *ROOM BOY* DALAM
MEMBERSIHKAN KAMAR DI HOTEL SANTIKA *PREMIERE*
GUBENG SURABAYA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

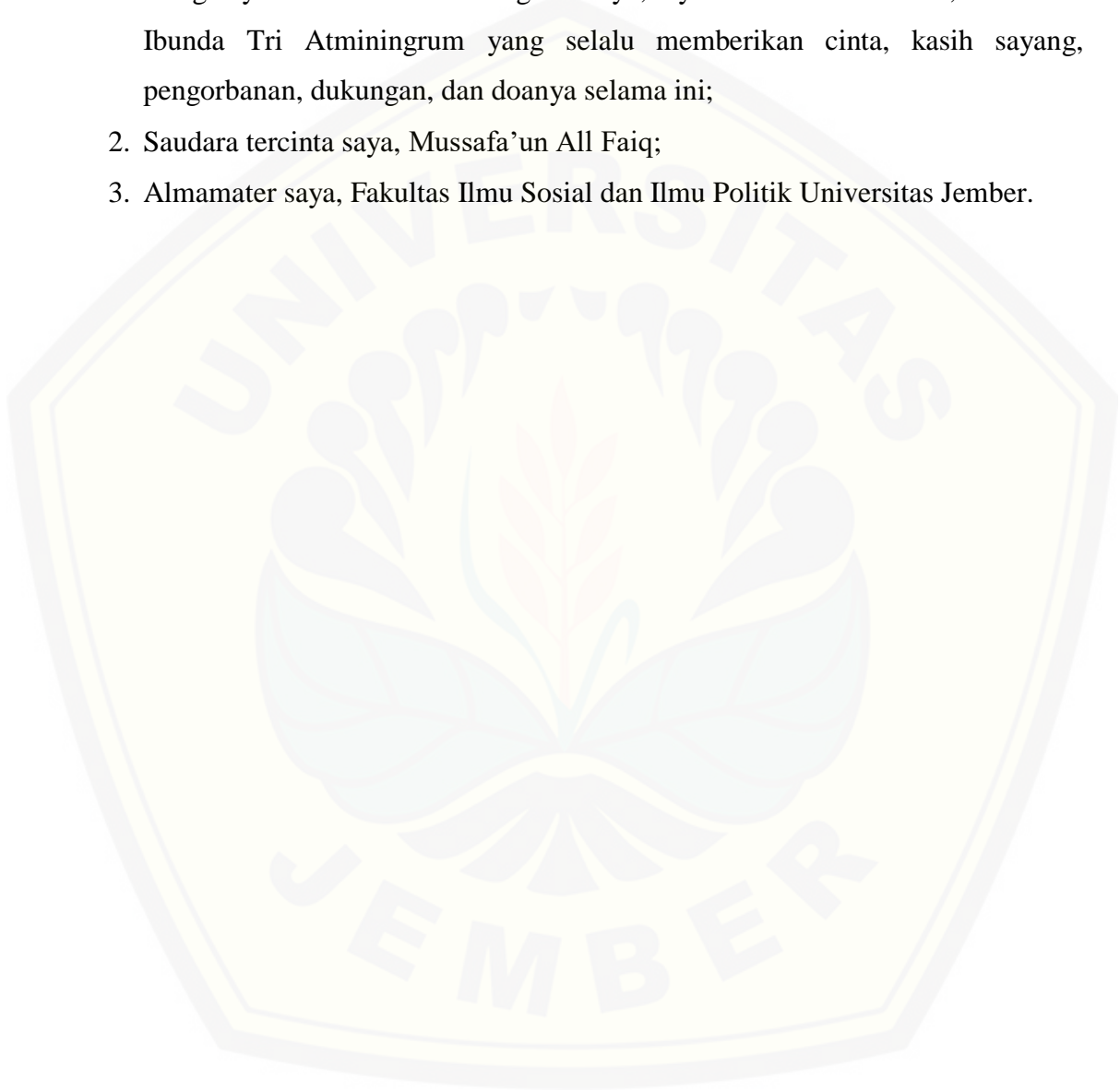
Widigdo Yoga Pratama NIM 140903102009

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Drs. Sukanda, M.Pd dan Ibunda Tri Atminingrum yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doanya selama ini;
2. Saudara tercinta saya, Mussafa'un All Faiq;
3. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

“Your success is only limited to your own imagination and hard work”

(Mark Hughes)



* <http://herbalifejawa.blogspot.co.id/2013/10/fakta-dan-sejarah-herbalife.html>
Diakses 21 Agustus 2017 jam 23.00 WIB

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Widigdo Yoga Pratama

NIM : 140903102009

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Kerja *Room Boy* Dalam Membersihkan Kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 25 Agustus 2017

Yang menyatakan,

(Widigdo Yoga Pratama)

NIM 140903102009

LAPORAN TUGAS AKHIR

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KERJA *ROOM BOY* DALAM
MEMBERSIHKAN KAMAR DI HOTEL SANTIKA *PREMIERE*
GUBENG SURABAYA**

Oleh

Widigdo Yoga Pratama

NIM 140903102009

Pembimbing
Dra. Inti Wasiati, M.M.
NIP 195307311980022001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Kerja *Room Boy* Dalam Membersihkan Kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya” karya Widigdo Yoga Pratama telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 25 Agustus 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Suhartono, M.P
NIP 196002141988031002

Sekretaris,

Anggota,

Dra. Inti Wasiati, M.M
NIP 195307311980022001

Rebecha Prananta, S.Si., M.Si.
NIP 198612032015042002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Efektivitas Pelaksanaan Kerja *Room Boy* Dalam Membersihkan Kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya; Widigdo Yoga Pratama, 140903102009; 2017: 49 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Housekeeping adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Dalam *department housekeeping* terdapat *room boy* yang mana *room boy* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu sesuai tugas yang diberikan, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu.

Dalam hal ini penulis melaksanakan praktek kerja nyata di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya di *department housekeeping*. Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama lima bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 17 Januari 2017 sampai dengan 20 Juni 2017 di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata yaitu pengamatan, wawancara dan dokumen.

Seorang *room boy* dalam pengerjaan kamar harus melakukan SOP (*Standart Operational Procedure*) hal itu sangat penting bagi sebuah hotel karena SOP ini menjelaskan tentang prosedur sebuah pekerjaan, sehingga dapat mempermudah seorang dalam bekerja. Terutama dalam kinerja *room boy* yang memerlukan *standart operational procedure* dalam pekerjaannya. SOP *room boy* menjelaskan tentang *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari *set up toolkit & toolbox, making bed, membersihkan toilet, sweeping, mopping* hingga selesai. Selain itu SOP ini juga menjelaskan tentang tata cara membersihkan kamar yang masih ada tamunya dalam artian belum *check out*. Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh semua *room boy* yang melakukan tugasnya dalam membersihkan kamar. Hal ini bertujuan agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman kepada tamu.

Dalam hal ini proses pengerjaan kamar yang sesuai dengan SOP memiliki kekurangan dalam masalah waktu. Apabila hotel mengalami *high season* para *room boy* akan mengalami keterlambatan dalam pengerjaan kamar pada beberapa tamu yang melakukan *flash check in* sehingga tamu yang melakukan *flash check in* harus menunggu kamar dibersihkan terlebih dahulu. Oleh karena itu adanya keefektivitasan dalam membersihkan kamar harus dilakukan *step by step* mulai dari *set up toolkit & toolbox, making bed, membersihkan toilet, sweeping, mopping* hingga selesai. Para tamu yang melakukan *flash check in* dapat langsung menggunakan kamar, dengan demikian para tamu akan merasa senang.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Kerja *Room Boy* dalam Membersihkan Kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
4. Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan ini;
5. Ayahanda Drs. Sukanda, M.Pd dan Ibunda Tri Atminingrum sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya laporan ini;
6. *Housekeeping Manager* dan seluruh *staff housekeeping department* Hotel Santika *Premiere* Gubeng, Surabaya yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
7. Para sahabat dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata, angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian tugas akhir ini;
8. Serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

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

Jember, 25 Agustus 2017

Penulis



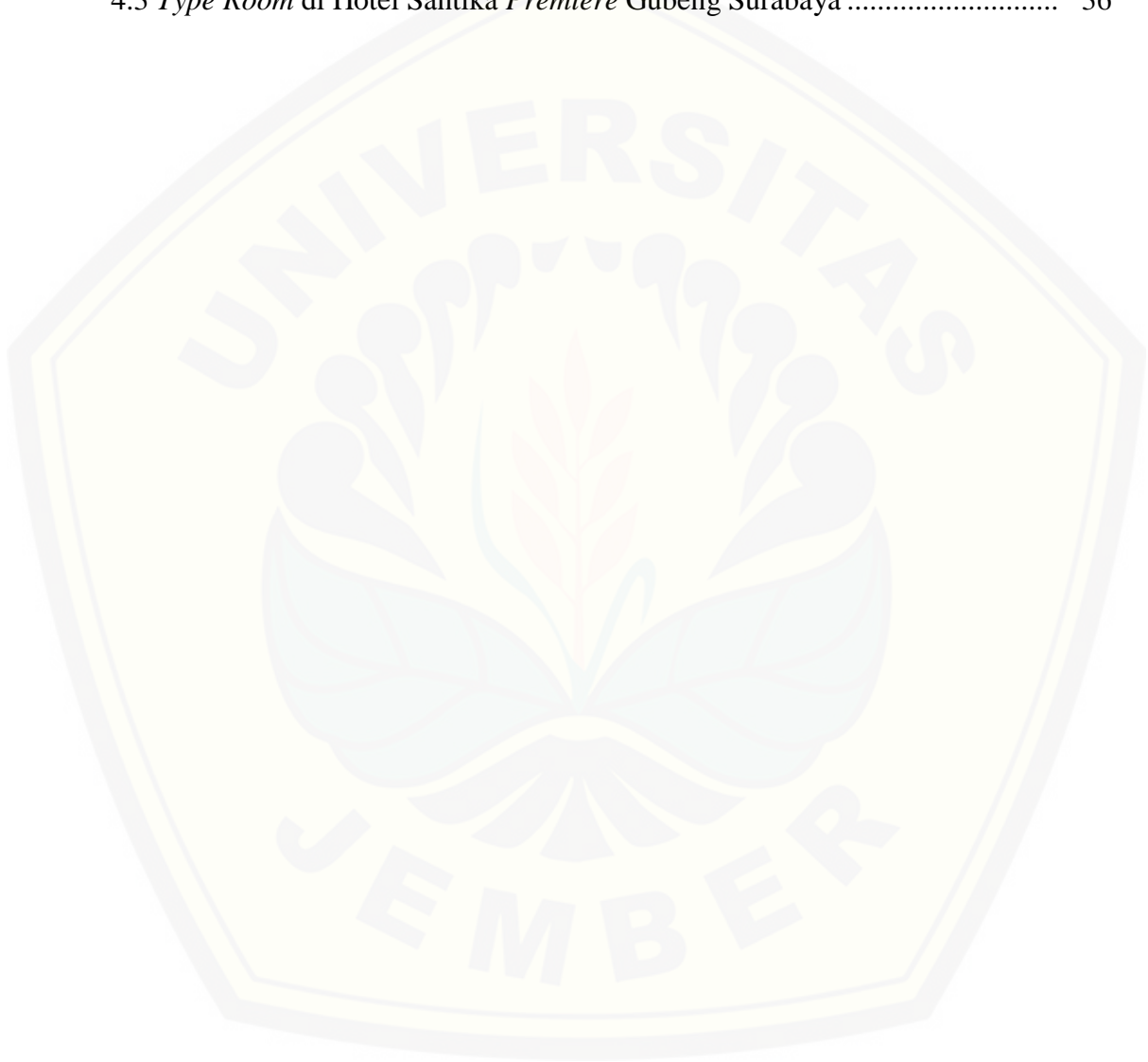
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Hotel	6
2.2.1 Definisi Hotel.....	6
2.2.2 Bagian-bagian atau Departemen dalam Hotel	7
2.2 Housekeeping Department	9
2.2.1 Pengertian <i>Houesekeeping</i>	9
2.2.2 Fasilitas Pokok dalam Hotel	9
2.2.3 Seksi-seksi pada <i>Housekeeping</i>	11
2.3 Pengertian Room Attendant	12
2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	12
2.4.2 Penampilan Seorang <i>Room Boy/Maid</i>	14
2.4.3 SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>)	16
2.4 Kamar Hotel	19
2.4.1 Tipe Kamar Hotel.....	19
2.4.2 Jenis-jenis Kamar Hotel	20
2.4.3 Istilah-istilah Status Kamar	21
2.5 Efektivitas	22
2.6 Pelaksanaan (Implementasi)	23
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	24
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	24
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	24
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	25
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	25

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	25
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1 Jenis Data	26
3.3.2 Sumber Data	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	29
4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	29
4.2 Sejarah Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya.....	35
4.3 Produk dan Fasilitas HSPG	35
4.4 <i>Housekeeping Department</i>	37
4.5 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	38
4.6 Efektivitas Kerja dalam Membersihkan Kamar	43
BAB 5. PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 <i>Work Shift</i> kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	25
4.1 <i>Daily Activity</i> Praktek Kerja Nyata di Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng	29
4.3 <i>Type Room</i> di Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	36



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.4 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	37



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata	50
2. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata.....	51
3. Sertifikat Hasil Kerja Nyata	52
4. <i>Room Status Report</i>	53
5. <i>Room Attendant worksheet</i>	54
6. <i>Room Status Lewat Komputer</i>	54
7. <i>Toolbox Room Boy</i>	55
8. <i>Toolkit Room Boy</i>	55
9. <i>Making bed</i>	56
10. <i>Cleaning Bathroom</i>	56
11. <i>Shampoing carpet corridor</i>	57
12. <i>Room Boy Station</i>	57
13. <i>Schedule Perminggu</i>	57
14. <i>Deluxe twin size bed</i>	58
15. <i>Deluxe king size bed</i>	58
16. <i>Junior Suite</i>	59
17. <i>Premiere Suite</i>	59

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi sektor potensial untuk meningkatkan pendapatan nasional dimana dalam dunia pariwisata banyak sekali bidang-bidang yang dapat dijalankan di dalam dunia pariwisata itu sendiri, sehingga pariwisata sangat cocok dijadikan sebagai industri yang dapat meningkatkan perekonomian Indonesia maupun daerah setempat. Semakin banyak industri pariwisata yang dapat dilakukan maka semakin banyak pula lapangan pekerjaan yang dihasilkan dalam dunia pariwisata itu sendiri sehingga dapat meningkatkan perekonomian daerah setempat maupun negara.

Sektor pariwisata diharapkan dapat berkembang dengan baik dan optimal. Didukung dari berbagai faktor yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan aktivitas kepariwisataan. Selain sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai obyek wisata, beberapa faktor pendukung diantaranya fasilitas, infrastruktur, keamanan dan ketertiban di obyek wisata, kebijakan pemerintah mengenai pengembangan sektor pariwisata, dan tentunya sarana penting kegiatan pariwisata yakni hotel. Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Dunia perhotelan identik dengan dengan dunia pariwisata karena kedua industri tersebut saling berkaitan dan saling berpengaruh terhadap pertumbuhan perekonomian global. Karena dalam prinsip dunia perhotelan yaitu *hospitality* yang mana akan menjadikan perhotelan sebagai penggerak ekonomi yang sangat menjanjikan di Indonesia. Di Surabaya sendiri industri perhotelan semakin meningkat, hal ini dikarenakan Kota Surabaya sebagai Ibu Kota Jawa Timur yang memiliki banyak kunjungan wisatawan yang ingin melakukan bisnis atau wisatawan yang tidak bertujuan untuk melihat pariwisata di Surabaya biasanya

mereka akan menginap di Surabaya terlebih dahulu untuk beristirahat dan meneruskan perjalanannya.

Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya merupakan salah satu hotel bintang empat di Kota Surabaya dan juga memegang peranan penting dalam memberikan kontribusi yang besar terhadap pertumbuhan perekonomian di Kota Surabaya. Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya merupakan salah satu hotel yang memiliki prestasi terbaik sangat baik di Kota Surabaya. Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya berdekatan dengan Stasiun Gubeng Surabaya oleh karena itu hotel ini sering dijadikan sebagai tempat untuk beristirahat bagi para wisatawan. Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya merupakan bisnis hotel karena mayoritas tamu yang menginap di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya adalah tamu yang bertujuan untuk melakukan bisnis di Kota Surabaya.

Hotel di Kota Surabaya kebanyakan hotel yang bertipe hotel bisnis yang mana hotel tersebut ditujukan kepada para tamu yang memiliki kepentingan dalam berbisnis salah satunya yaitu Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya yang kebanyakan tamu yang menginap di hotel tersebut adalah yang memiliki kepentingan dalam bisnis. Di Kota Surabaya sendiri banyak dibangun hotel-hotel besar yang bertujuan untuk mencari keuntungan dalam industri perhotelan. Banyaknya hotel-hotel di Kota Surabaya yang bagus membuat Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya membuat nilai-nilai yang harus dipegang erat oleh karyawan sehingga para karyawan fokus dalam bekerja dan membuat para tamu senang akan pelayanan yang ada di departemen masing-masing. Adapun *departemen* yang ada di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya yaitu *executive office department*, *human resources department*, *purchasing department*, *engineering department*, *housekeeping department*, *finance department*, *sales and marketing department*, *front office department*, dan *food and beverage department*.

Housekeeping mempunyai peranan yang sangat penting di dalam suatu hotel, karena *housekeeping* adalah departemen yang mengelola secara langsung produk utama yang merupakan sumber pendapatan terbesar di hotel yaitu kamar,

maka dari itu *housekeeping* harus memperhatikan dan mengusahakan agar tamu betah tinggal di hotel. Di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya juga memiliki standar untuk pengerjaan kamar yang sangat baik sehingga para tamu yang menginap di hotel sangat merasa nyaman dan senang untuk kembali lagi ke hotel ini. *Housekeeping department* terdiri atas beberapa seksi yaitu ada *room boy/room attendant*, *linen & laundry section*, dan *public area section*. Yang mana dalam kebersihan hotel *housekeeping* memiliki tanggung jawab penuh didalamnya.

Housekeeping Department di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya terbagi menjadi tiga bagian yaitu *room boy/room attendant*, *linen & laundry section*, dan *public area section* yang mana bagian-bagian ini memiliki fungsi dan definisi masing-masing. Bagian kamar tamu (*rooms section*) mempunyai tanggung jawab untuk menjaga dan kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar (seperti sabun mandi, handuk, dan keperluan lain-lain) adalah pramugaha atau *room boy*, sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *rooms supervisor* (Sulastiyono; 2011). Dalam hal ini *room boy* memiliki peranan penting dalam produk hotel yaitu kamar yang mana kamar harus disiapkan sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan oleh Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya. Dalam mempersiapkan kamar, seorang *room boy* harus bekerja secara tepat dan efektif.

Dalam pengerjaan kamar memiliki masalah yang mana dalam pengerjaan kamar seorang *room boy* juga memiliki batasan waktu dalam proses pengerjaan kamar oleh karena itu efektifitas dalam bekerja sangat diperlukan dalam dunia *hospitality* khususnya perhotelan. *Houskeeping department* menjadi salah satu bagian yang berpengaruh dalam operasional hotel. hal tersebut didukung oleh *room boy*, yang mana dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, seorang *room boy* harus bekerja secara efektif agar target membersihkan kamar terselesaikan dengan tepat waktu. Sehingga para tamu yang sedang proses *check in* tidak menunggu kamar yang sedang dibersihkan. Hal tersebut mampu membuat

tamu merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Salah satu bentuk efektivitas dalam membersihkan kamar yaitu setiap *room boy* memiliki *section* sendiri disetiap *floor*. Hal ini berpengaruh terhadap hasil kerja *room boy*, karena *room boy* sudah memiliki *section* masing-masing. Hal itu dapat mempersingkat waktu dalam mempersiapkan kamar.

Dalam proses kerja nyata penulis ditempatkan di bagian *room boy* yang memiliki tugas dalam hal membersihkan kamar-kamar tamu serta melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan oleh seorang *room boy* di dalam kamar serta menangani keluhan, permintaan tamu dan menjaga kerahasiaan keamanan barang bawaan tamu serta mengetahui bagaimana menyelesaikan masalah dalam hal efektivitas kerja di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya. Maka dari itu Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya dipilih sebagai praktek kerja nyata karena memiliki kualitas dan pelayanan yang baik dalam pengerjaan kamar serta merupakan hotel berbintang empat lokal, sehingga memiliki beberapa tantangan untuk bersaing dengan berbagai hotel berbintang lainnya. Hal ini akan memberikan banyak pengalaman terutama dalam bidang penyajian kamar yang memiliki standar yang memuaskan. Dalam laporan tugas akhir ini yang menjadi target adalah kepuasan tamu dari pelayanan serta pengerjaan kamar yang diberikan. Sehingga menginspirasi penulis dalam pembuatan tugas akhir yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Kerja *Room Boy* dalam Membersihkan Kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari laporan praktek kerja nyata ini adalah bagaimana efektivitas pelaksanaan kerja *room boy* dalam membersihkan kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari praktek kerja nyata ini adalah mengetahui efektivitas pelaksanaan kerja *room boy* dalam membersihkan kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya?

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat dari praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak bisa diperoleh selama berada di perkuliahan serta memberikan pelatihan untuk dapat beradaptasi dalam dunia kerja.
2. Mendapatkan pengalaman tentang prospek dan sistem kerja khususnya di industri pariwisata.
3. Mendapatkan pengetahuan pariwisata khususnya dalam ilmu perhotelan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Definisi Hotel

Menurut Agusnawar (2002), kata hotel berasal dari bahasa latin, yaitu *hospitium*, artinya ruangan tamu yang berada dalam *monastery*. kata *hospitium* dipadukan dengan *hospes* dari bahasa Prancis, menjadi *hospice*. Dalam perkembangannya, kata *hospice* berubah menjadi *hostel*. Lambat laun huruf “s” pada kata *hostel* tersebut dihilangkan oleh orang, sehingga berubah menjadi hotel. Kata hotel mempunyai banyak batasan pengertian yang masing-masing berada dalam penguraiannya. Perhotelan sendiri menjadi jenis usaha penjualan jasa atau pelayanan, sehingga peranan karyawan dalam hal kepribadiannya, pembawaannya, penampilannya akan berpengaruh sekali dalam memberikan pelayanan di samping keterampilannya. Agusnawar (2002), mengatakan hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan 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 Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial (Ismayanti, 2010). Pengertian lainnya menurut Larasati (2016), hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Dari

penjelasan beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh bangunannya serta dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta barang bawaan.

2.1.2 Bagian-bagian atau Departemen dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut sulastiyono (2011) adalah sebagai berikut :

a. Kantor depan hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau kantor depan hotel, seharusnya berada ditempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

b. Tata graha hotel (*housekeeping*)

Bagian tata graha (*housekeeping*) adalah salah bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada tamu, keamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibanding pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan (*Front Office*), bagian makanan dan minuman (*food & beverage*), bagian mesin (*engineering*), bagian *accounting*, dan bagian personal.

c. Makanan dan minuman (*food & beverage*)

Bagian makan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menerima tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta perhitungan produk.

d. *Marketing and sales department*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

e. *Accounting department*

Accounting department ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

f. *Human resource department*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dalam menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

g. *Engineering department*

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel.

h. *Security department*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.2 Housekeeping Department

2.2.1 Pengertian Housekeeping

Menurut Agusnawar (2002), *housekeeping* adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Sedangkan menurut Rumesko (2002), dalam Nawar *housekeeping departement* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office* serta toilet.

2.2.2 Fasilitas Pokok dalam Hotel

Menurut Agusnawar (2002), fasilitas pokok yang dimiliki oleh suatu hotel meliputi:

- a. Kamar tamu (*guest room*), adapun jenis kamar yang pada umumnya disediakan adalah:
 - 1) *Single room*, yaitu kamar tidur untuk satu orang tamu dengan tempat tidur tunggal (*single bed*), biasanya berukuran 80 x 192 cm sampai 100 x 200 cm.

- 2) *Double room*, yaitu kamar yang dilengkapi dengan sebuah tempat tidur untuk dua orang tamu dengan ukuran 135 x 200 cm sampai 150 x 200 cm.
 - 3) *Twin room*, yaitu sebuah kamar yang dilengkapi dengan sebuah tempat tidur *single bed* masing-masing untuk satu orang tamu.
 - 4) *Triple room*, yaitu sebuah kamar yang dilengkapi dengan sebuah tempat tidur untuk dua orang tamu ditambah sebuah tempat tidur tambahan untuk seorang atau sebuah kamar yang dilengkapi dua tempat tidur masing-masing untuk satu orang ditambah sebuah tempat tidur tambahan untuk satu orang dan sebuah kamar dilengkapi dengan tiga tempat tidur masing-masing untuk satu orang tamu. Jadi *triple room* dapat dihuni oleh tiga orang dewasa.
 - 5) *Suite*, yaitu kamar yang dilengkapi dengan ruang duduk atau disebut *living room*, *sitting room* atau *parlour*. Disamping itu, *suite* sering juga dilengkapi dengan *bar* dan dapur kecil atau *kitchenette*. Selanjutnya, *suite* dibedakan lagi berdasarkan jumlah kamar tidurnya menjadi:
 - a) *One bedroom suite*, apabila *suite* itu terdiri atas satu kamar tidur dan ruang duduk.
 - b) *Two bedroom suite*, apabila *suite* terdiri atas dua kamar tidur dan ruang duduk.
 - c) *Junior suite*, apabila kamar tidur dan ruang tamu tidak dipisahkan oleh tembok penyekat ruangan.
- b. Restoran
- Pada dasarnya, restoran adalah bagian dari suatu hotel yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan hidangan-hidangan dan minuman untuk para tamu yang menginap dan untuk umum.
- c. *Bar*
- Bar* adalah bagian dari hotel yang ruang lingkup kegiatannya menghidangkan minuman beralkohol dan minuman campuran lainnya untuk para tamu.
- d. Layanan makanan dan minuman di kamar tamu (*room service*)

Pada dasarnya, *room service* adalah bagian dari hotel yang memberikan fasilitas pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu hotel didalam kamar tamu.

e. Ruang kegiatan khusus (*function room*)

Function room merupakan fasilitas yang diperuntukkan dan bermanfaat bagi para tamu hendak menyelenggarakan pertemuan atau penjamuan khusus, seperti konferensi dan kegiatan lainnya.

2.2.3 Seksi-seksi pada *Housekeeping*

Menurut Rumekso (2001), *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing. Untuk itu *housekeeping department* dibagi menjadi 4, yaitu:

a. *Floor Section (Room Section)*.

Floor Section sering juga disebut sebagai *room section*. Tugas pokok dan bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *room boy* (pramugraha). Di dalamnya 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 atau seragamnya.

b. *Public Area Section*.

Tugas pokok dari pada seksi ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar tamu.

c. *Linen Section*

Seksi ini sangat penting peranannya dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua linen hotel tersebut. Keluar masuknya *linen* dari setiap bagian atau departemen diatur oleh *linen section* ini. Di samping itu, *linen section* juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap *uniform* (pakaian seragam) seluruh karyawan, baik melayani penukaran *uniform* lama dengan yang baru, penukaran *uniform* kotor dengan

yang bersih, mencuci *uniform* kotor ke *laundry* dan menyimpan *uniform* lama yang tidak dipakai secara terpisah.

d. *Laundry Section*

Laundry and Dry Cleaning Section adalah salah satu bagian di dalam *housekeeping department* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya.

2.3 Pengertian *Room Attendant*

Menurut Rumesko (2002) *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* sangat berjasa dalam *operasional hotel*. Sependapat dengan Sulastiyono (2011) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapian dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (*Room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *Room supervisor*. Sedangkan menurut Sihite (2006) *Room attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel. Sedangkan menurut Rumesko dalam Sulastiyono (2011) *Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur.

2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Menurut Agusnawar (2002) *room attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

- a. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
- b. Melakukan *handing over* dari *Room attendant night shift, morning shift* dan *evening shift*.

- c. Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies*, *cleaning supplies* dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
- d. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
- e. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar.
- f. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP yaitu:
 - 1) Mendorong *trolley* ke depan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - 2) Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal , jika ada laporkan ke *office Housekeeping*.
 - 3) Periksa keadaan semua lampu, AC, Televisi, dan *Mini bar* apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman*.
 - 4) Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
 - 5) Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada *ashtray* maupun yang berserakan di lantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*.
 - 6) *stripping* gelas, cangkir dan sendok teh lalu rendam air panas di *washbasin*.
 - 7) *Stripping* linen kotor yang terdapat di kamar maupun di kamar mandi
 - 8) Proses *making bed*.
 - 9) Membersihkan kamar mandi.
 - 10) Lengkapi *guest supplies* untuk di kamar / tempat tidur.
 - 11) *Dusting* seluruh *furniture* yang ada di dalam kamar dengan menggunakan *dushcloth* dan *chemical*.
 - 12) *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - 13) Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bath room* maupun yang ada di kamar.
 - 14) Tutup jendela, rapihkan *night curtain*, hidupkan AC dan TV semprotkan *by fresh* di dalam ruangan.

- 15) Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar – benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
 - 16) Tutup pintu
 - 17) Mengisi *room boy control sheet*
- g. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check-out*, membantu pengiriman *laundry* yang bersih (diilakukan *room attendant evening shift*).
 - h. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
 - i. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* atau *order taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
 - j. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

2.3.2 Penampilan Seorang *Room Boy/Room Maid*.

Menurut Barutu (2009), yang dimaksud dengan penampilan (secara fisik) yaitu keadaan fisik secara lahiriah dan cara berpakaian yang menimbulkan kesan menarik untuk dipandang. Hal yang terpenting dalam penampilan adalah kebersihan dan kerapian.

a. Penampilan fisik/lahiriah.

1) Rambut

Rambut harus selalu dipelihara, ditata dengan rapi dan bersih. Bagi pria, rambut tidak boleh panjang dan juga tidak terlalu pendek. Sedangkan bagi wanita, rambut yang panjang harus ditata dengan rapi menggunakan ikat rambut.

2) Badan

Sebaiknya badan harus senantiasa dalam keadaan bersih. Biasakan untuk selalu mandi secara teratur agar terhindar dari bau badan yang mengganggu terutama ketiak.

3) Kaki

Biasakan harus mengenakan kaos kaki dan menggantinya secara teratur.

4) Tangan

Tangan harus dipelihara dalam keadaan bersih. Biasakan untuk selalu mencuci tangan dengan bersih setelah melaksanakan suatu tugas dengan menggunakan tangan.

5) Wajah

Wajah harus selalu dalam keadaan bersih dan memperlihatkan keceriaan, tidak boleh memperlihatkan kesan wajah yang lesu.

6) Mulut

Mulut harus dijaga kebersihannya dan kesegarannya. Biasakanlah untuk menggosok gigi dengan teratur dan berkumur - kumur dengan air bersih dalam setiap beberapa jam, yang mana hal ini berguna untuk memberikan kesegaran pada mulut dan menghindarkan bau mulut yang dapat mengganggu aktifitas dalam berkomunikasi dengan orang lain.

b. Penampilan berpakaian

1) Perhiasan

Hindari menggunakan perhiasan yang berlebihan, cukup memakai perhiasan yang wajar saja, misalnya arloji, cincin pernikahan, cincin pertunangan.

2) Pakaian

Seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi. Pakaian seragam harus selalu disetrika dengan baik, tidak boleh kusut. Biasakan untuk selalu merawat pakaian seragam dengan baik. Hindarkan pemakaian seragam yang dipakai secara terus menerus tanpa mencucinya, karena dapat menimbulkan bau yang tidak enak. Hal ini juga dilakukan agar pakaian selalu dalam keadaan awet dan terawat. Jangan memakai seragam yang sudah tidak layak pakai, kalau perlu minta pakaian seragam yang baru kepihak manajemen.

3) *Make-up*

Bagi wanita pemakai *make-up* tidak dilarang, hanya saja pemakai *make-up* tersebut harus dalam tingkat yang wajar. Hal ini untuk menghindari si wanita dari kesibukannya hanya untuk mengurus *make-up* nya dari pada melayani kepentingan tamu.

4) Parfum

Sebaiknya pemakaian parfum dihindarkan. Lebih baik memakai bedak yang mampu menyerap keringat. Kalaupun memakai parfum, pilihlah parfum yang beraroma lembut sebab aroma parfum yang terlalu keras dapat membuat orang lain disekitarnya merasa tidak enak dan pusing, sebab tidak semua orang tahan terhadap aroma yang keras.

5) Sepatu

Biasakan untuk selalu memakai sepatu dari bahan kulit dan selalu disemir sehingga kelihatan bersih. Dilarang keras bagi setiap petugas untuk memakai sepatu dari bahan kain sewaktu bekerja. Warna sepatu dalam hal ini haruslah berwarna gelap (hitam).

2.3.3 SOP (*Standart Operational Procedure*) *Room Boy*

Menurut Agusnawar (2002), petunjuk tugas dikenal dengan istilah *standart operational procedures*. *Standart operational procedures* antara hotel yang satu dengan hotel lainnya belum tentu sama. Beberapa contoh mengenai petunjuk pelaksanaan tugas atau *standart operating procedures* untuk *housekeeping department* antara lain:

a. Mempersiapkan tempat tidur.

Cara mempersiapkan tempat tidur dengan mempergunakan tiga *sheet* adalah sebagai berikut:

- 1) Tarik tempat tidur terlebih dahulu untuk memudahkan pekerjaan dari kedua sisinya.
- 2) Baliklah kasur atau *mattress* secara berkala sesuai petunjuk yang diberikan.

- 3) Lepaskan sarung bantal atau *pillow case*, kemudian lipat dan taruh di atas kursi atau *bed* yang terdekat dengan bantalnya.
- 4) Angkat seprai atau *sheet* yang kotor satu per satu dan lipat secara teratur untuk menghemat tempat penyimpanan dan mempermudah membawanya ke *linen humper* yang ada pada *room boy trolley cart*.
- 5) Selanjutnya selimut dilipat dan diletakkan di atas bantal atau tempat yang terpisah dengan lena yang kotor.
- 6) Tumpukkan lena yang kotor dibawa ke luar dari kamar dan kembali ke kamar dengan membawa *linen* bersih sesuai dengan yang diperlukan.
- 7) Berdirilah di depan meja malam (*night table*) menghadap ke arah tempat tidur yang ditata.
- 8) Kemudian pasang dan rapikan pelindung kasur atau *mattress*.
- 9) Tebarkan seprai pertama (*bottom sheet*), perhatikan seprai harus tepat di tengah-tengah tempat tidur.
- 10) Lipat seprai ke bawah kasur mulai dari bagian kepala dan bagian kaki, kemudian bagian samping kiri atau kanan dengan membentuk sudut sampai 45 derajat.
- 11) Tebarkan seprai ke dua (*second sheet*) di atas seprai pertama (*bottom sheet*) dengan jahitannya terbalik atau menghadap ke atas, serta ujung seprai bagian kepala berada tepat di tepi kasur bagian kepala.
- 12) Selanjutnya tebarkan selimut (*blanket*) di atas seprai kedua (*second sheet*), dan perhatikan bahwa letak ujung selimut bagian kepala harus lebih kebawah dari ujung seprai ke dua, kurang lebih 40 cm dari tepi kasur bagian kepala.
- 13) Tebarkan seprai ketiga (*top sheet*), di atas selimut ujung seprai bagian kepala berada tepat di tepi atau di ujung di atas selimut.
- 14) Kemudian ujung seprai kedua bagian kepala dilipat kurang lebih 15 cm, dan dilipat kembali menutupi selimut atau *blanket*.
- 15) Selanjutnya seprai ke tiga, selimut dan seprai kedua di bagian kaki secara bersama-sama dilipat kebawah kasur serta bagian kiri dan kanannya dilipat membentuk sudut 30 derajat atau 45 derajat.

- 16) Berikutnya seprai ke tiga, selimut dan seprai kedua, di samping kiri kanan bagian kepala dimasukkan ke bawah kasur.
- 17) Terakhir pasanglah penutup tempat tidur (*bed cover*) serta bantal ditutup sedemikian rupa, sehingga kelihatan serasi dan jangan lupa mendorong tempat tidur ke posisi semula.

b. Membersihkan kamar tamu

Membersihkan kamar yang berisi tamu harus teliti dan hati-hati karena di dalam kamar tamu terdapat barang-barang milik tamu. Membersihkan kamar yang berisi tamu lebih baik dilakukan pada saat tamunya sedang ke luar. Pembersihan kamar-kamar yang berisi tamu biasanya dikerjakan atau diselesaikan sebelum tengah hari. Standar untuk membersihkan kamar yang berisi tamu di suatu hotel adalah sebagai berikut:

- 1) Dorong kereta kerja ke depan pintu kamar tamu yang akan dibersihkan.
- 2) Taruh kereta kerja sejajar dengan gang (*corridor*). Jangan sekali-kali menaruh kereta kerja dengan posisi melintang.
- 3) Usahakan agar kereta kerja tidak menyentuh tembok atau dinding kamar tamu.
- 4) Setelah kereta kerja ditaruh dengan tepat, Ketuklah pintu kamar tamu dengan punggung jari.
- 5) Ketuk pintu itu sampai tiga kali sambil menyebut identitas diri atau departemen anda. Apabila tidak ada jawaban, buka pintu kamar dengan hati-hati dengan menggunakan kunci kamar (*pass key*). Dan apabila ada jawaban, katakan maksud anda dengan ramah dan sopan.
- 6) Buka tirai jendela agar lebih terang.
- 7) Kumpulkan alat-alat *room service*, kemudian telepon *room service* untuk segera mengambilnya (jangan menggunakan telepon apabila ada tamunya). Apabila ada tamu meminta pakaiannya untuk dicuci, teleponlah petugas binatu (*valet*) untuk mengambilnya.
- 8) Cari asbak kotor setelah kotoranya dibuang. Demikian pula gelas-gelas kotor dicuci di *wash basin*.

- 9) Angkat lena yang kotor dan lena yang ada di kamar mandi, lipat dan taruh di kantong tempat lena kotor pada *room boy*.
- 10) Lanjutkan dengan merapikan atau menata tempat tidur.
- 11) Bersihkan seluruh perlengkapan kamar tamu (*dusting*). Dan melengkapi kembali *stationary* yang sudah habis seperti amplop, kertas surat, dan lain-lain.
- 12) Periksa seluruh lampu, barangkali ada yang perlu diganti dengan yang baru.
- 13) Bersihkan debu di lantai atau karpet dengan menggunakan mesin penghisap debu.
- 14) Bersihkan kamar mandi, berhati-hatilah terhadap barang-barang tamu, dan susunlah dengan rapi setelah selesai membersihkannya dan melengkapi peralatan di kamar mandi.
- 15) Selanjutnya periksa kembali seluruh bagian di kamar tersebut. Setelah semuanya beres, tutuplah tirai jendela apabila tamu tidak di dalam kamar. Kemudian keluar dan kunci pintu kamar kembali. Catat semua perlengkapan yang sudah dipasang di dalam kamar tamu ke dalam *room boy/maid control sheet*.

2.4 Kamar Hotel

2.4.1 Tipe Kamar Hotel

Tipe-tipe kamar hotel mempunyai berbagai macam tipe. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah tamu untuk memilih tipe kamar yang cocok dengan kebutuhan tamu dan kemampuan tamu dalam membayar harga sesuai dengan keinginannya, karena setiap tamu yang berkunjung ke hotel tersebut pasti tujuannya berbeda - beda. Maka dari itu dari pihak hotel mempunyai berbagai macam tipe kamar. Tipe kamar hotel dibagi menjadi beberapa tipe (Sulastiyono, 2011), yaitu:

- a. *Single room*. Kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *Single* untuk satu orang.

- b. *Twin Room*. Kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing – masing berukuran *Single*.
- c. *Double Room*. Kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *Double* (untuk dua orang).

2.4.2 Jenis-jenis Kamar Hotel

Jenis – jenis kamar menurut fasilitas yang tersedia adalah berbeda dari satu hotel dengan hotel yang lain, hal tersebut karena harga kamar selalu dikaitkan dengan kelengkapan fasilitas kamar. Makin lengkap fasilitas kamarnya, makin mahal pula harga yang ditawarkan oleh pihak hotel. Perwani (2006), menyebutkan dari contoh jenis – jenis kamar menurut fasilitas yang tersedia tersebut, kamar standar adalah yang termurah harganya, dan untuk mengetahui fasilitas – fasilitas yang tersedia pada kamar standar (*standard room*) dapat dibagi menjadi sebagai berikut :

- a. *Standard Room*. Jenis kamar dengan ukuran paling kecil dengan fasilitas terbatas. Biasanya hanya berisi tempat tidur, kamar mandi dengan *shower*, sepasang kursi dan meja kecil, TV, dan meja rias kecil.
- b. *Run of House (ROH)*. Jenis kamar ini bisa diartikan kamar terakhir yang tersedia. Kamar jenis ini memiliki *view* paling tidak menarik, jauh dari fasilitas hotel. Kamar *ROH* biasanya ditawarkan dengan harga paling murah.
- c. *Superior Room*. Kamar ini berukuran di atas *Standard Room*. Kamar mandi lebih luas dan biasanya sudah dilengkapi dengan *bath-up*. Disamping fasilitas yang ada di kamar standar, beberapa hotel masih menambahkan sofa, meja rias, pengering rambut, mesin pembuat kopi.
- d. *Deluxe Room*. Dibandingkan *Superior Room*, kamar jenis ini hanya sedikit lebih luas dan fasilitasnya cenderung sama dengan *Superior Room*.
- e. *Suite Room*. Yang membedakan kamar ini adalah adanya ruangan lain disamping kamar tidur dan kamar mandi. Ruangan lain ini seperti ruang tamu dengan beberapa kursi atau sofa. Nah karena ada ruang tambahan ini maka luas kamar lebih besar dibandingkan *Superior/Deluxe Room*.

- f. *Duplex room*. Kamar yang mempunyai satu, dua, atau tiga kamar tidur yang terpisah satu dengan yang lainnya berbeda tingkat dan dihubungkan dengan tangga. Bisa juga dijual secara terpisah (Perwani, 2006).
- g. *Presidential Room*. Inilah kamar terluas dibandingkan dengan jenis kamar lainnya. Pada dasarnya ini masuk kategori *Suite Room* dengan luas dan fasilitas paling lengkap. Kamar jenis ini hampir menyerupai rumah. Tidak semua hotel memiliki kamar jenis ini, hanya hotel-hotel mewah bintang 5 yang menyediakannya, itupun hanya beberapa unit saja. Beberapa hotel menempatkan *Presidential Suite* dekat dengan fasilitas pendaratan helikopter (*helipad*) dan memiliki pemandangan.

2.4.3 Istilah-istilah Status Kamar.

Dalam penulisan laporan status kamar (*room report*), *floor captain* menulis kode-kode agar praktis dan singkat. *Room report* selanjutnya dikirim ke kantor depan, sehingga kode-kode status kamar diketahui oleh petugas penerima tamu. Menurut Agusnawar (2002), kode-kode kamar adalah sebagai berikut:

- a. O (*Occupied*)
Status kamar yang ditempati oleh tamu.
- b. V (*Vacant*)
Status kamar dalam keadaan kosong, rapi, bersih, dan siap disewakan pada tamu.
- c. SO (*Sleep Out*)
Status kamar sudah disewa tamu, tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut. Mungkin tamu itu ke luar kota tetapi koper dan barang-barangnya tetap di kamar dan sewa kamar tetap diperhitungkan.
- d. NB (*Occupied No Baggage*)
Status kamar untuk kamar yang disewa tamu tetapi tamu yang menyewa kamar tidak membawa barang ataupun koper ke dalam kamar.
- e. DD (*Don't Disturb*)

Status kamar yang disewa tamu dan tamu itu memasang *don't disturb sign* di pegangan pintu. Tanda ini menyatakan bahwa tamu tidak mau di ganggu oleh siapa pun.

f. OO (*Out of Order*)

Status kamar yang sedang dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat dijual atau disewakan kepada tamu.

g. DL (*Double Lock*)

Status kamar yang disewa tamu dan pintunya dikunci dua kali. Dengan demikian, petugas kamar tidak dapat membuka dan masuk ke kamar tersebut.

h. CO (*Check Out*)

Status kamar yang masih kotor karena baru saja ditinggalkan oleh tamu (*check out*).

i. CI

(*Check In*) Status kamar yang baru saja disewa tamu.

2.5 Efektivitas

Menurut Handoko (2001), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Siagian (2001), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Menurut Martoyo (2002), efektivitas sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan. Menurut Gie (2002), Efektivitas diartikan sebagai suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Adapun Menurut Dunn (2003), efektivitas merupakan suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pada pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, atau nilai-nilai rakyat.

2.6 Pelaksanaan (Implementasi)

Menurut Usman (2002), implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai kegiatan. Menurut Harsono (2002), implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi, pengembangan kebijakan dalam rangka penyerpunaan suatu program. Menurut Setiawan (2004), implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapai dan memerlukan eksekutif jaringan, birokrasi yang efektif.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata memberi kesempatan mahasiswa dengan bebas memilih tempat pelaksanaan praktek kerja nyata, namun tempat praktek kerja nyata yang dipilih harus sesuai dengan jurusan perkuliahan. Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya beralamat di Jalan Raya Gubeng No. 54, Gubeng, Surabaya. Letak yang berdekatan dengan Stasiun Gubeng Surabaya, mudah dijangkau, dekat dengan pusat perkantoran juga perdagangan, dan didukung pula dengan industri-industri yang ada di pusat Kota Surabaya menjadikan para tamu yang menginap di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya kebanyakan memiliki tujuan untuk berbisnis. Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di Kota Surabaya. Terdapat *department* yang memiliki peranan penting didalam hotel, salah satunya *Housekeeping Department*. *Housekeeping department* terbagi menjadi dua bagian, yaitu *Roomboy* dan *Linen & Laundry Attendant*. Adapun juga bagian yang ketiga yaitu *Public Area Section* yang mana di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya pada bagian PA mereka menggunakan jasa *outsourcing* karena sudah ketentuan dari *corporate* dari PT.GRAHAWITA SANTIKA yang menaungi seluruh jaringan Hotel Santika di Indonesia. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *Room Boy/Room Attendant* dan *Linen & Laundry Attendant*. Keduanya memiliki peranan yang sangat penting dalam melakukan hubungan kerja dan saling berkaitan. Penulis melaksanakan praktek kerja nyata di bagian *Roomboy/Room Attendant*. Dalam hal ini *Roomboy/Room Attendant* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu sesuai tugas yang diberikan, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama lima bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 17 Januari 2017 sampai dengan 20 Juni 2017 di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan *shift* kerja di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya seperti pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 *Work Shift* kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya

<i>Work Shift</i>	Jam Kerja	Istirahat
<i>Morning</i>	08.00-16.00 WIB	11.00-12.00 WIB
<i>Middle</i>	11.00-20.00 WIB	17.00-18.00 WIB
<i>Afternoon</i>	15.00-23.00 WIB	17.00-18.00 WIB

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data yang diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Efektifitas Pelaksanaan Kerja *Room Boy* dalam Membersihkan Kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya”. Sehingga pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada bagian *Room Boy*.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua tugas yang telah diberikan. Pelaksanaan praktek kerja nyata ini, penulis ditempatkan di *Housekeeping Department*. Kegiatan yang dilakukan ialah sebagai berikut:

a. *Room Boy/Room Attendant*

Pada *section* ini penulis diberi kesempatan menjadi seorang *room boy/room Attendant* yang baik serta profesional. Adapun tugas yang diberikan antara lain bertanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu sesuai tugas yang diberikan, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan

mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu.

b. Linen & Laundry Attendant

Pada *section* ini penulis diberi kesempatan untuk menjadi petugas *linen & laundry attendant*. Adapun tugas yang diberikan antara lain melipat bertanggung jawab serta menyediakan linen kamar maupun *outlet food and beverages servise*, memastikan bahwa setiap *staff* mendapatkan *uniform* sesuai dengan standar, menangani pencucian, *dry cleanning*, *wet cleanning* dan *pressing* atau setrika pakaian tamu, melayani permintaan tamu yang berkaitan dengan pelayanan *laundry*, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap tamu

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (2013), dalam buku Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif, dijelaskan bahwa penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Beberapa peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan dua teknik yang biasa dikaitkan dengan metode kualitatif.

3.3.2 Sumber Data

Menurut Sekaran (2011), data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuesioner disebarkan melalui internet. Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sumber data primer yang berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara para senior dan *supervisor* Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi atau Pengamatan

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2010), mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini penulis menyusun laporan dengan melakukan observasi secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh senior Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya.

b. Wawancara

Sugiyono (2010), mengemukakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan oleh penulis kepada *housekeeping supervisor, captain housekeeping* serta *room boy/room attendant* selaku senior guna mengetahui langkah apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau *skill* kerja seorang *room boy/room attendant* bagaimana cara membersihkan kamar dengan cepat dan sesuai standar SOP tanpa ada komplain dari tamu.

c. Dokumen

Sugiyono (2009), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai *housekeeping* di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah data yang telah ada, memperoleh informasi dari penelitian terdahulu dengan menggali teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan (Nazir, 2011). Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal, internet,

artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.



BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata dilakukan pada *housekeeping department* dengan enam hari kerja dan satu hari libur. Berikut adalah kegiatan penulis selama menjalani praktek kerja nyata pada *housekeeping department* di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya.

Tabel 4.1 *Daily Activity* Praktek Kerja Nyata di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya

<i>Date</i>	<i>Daily Activity</i>	<i>Person Incharge</i>
(a)	(b)	(c)
17 Januari 2017	1. Pengenalan Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya 2. Keliling hotel untuk mengetahui bagian-bagain di Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	Rahmat HRD
18 Januari 2017 – 22 Januari 2017	1. <i>Report vacant dirty room</i> 2. <i>Stripping linen vacant dirty room</i> 3. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 4. <i>Pickup laundry guest</i> 5. <i>Delivery laundry guest</i> 6. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 7. <i>Sortir linen & towel</i> 8. <i>Handle request linen & towel RA</i>	Nur staff
23 Januari 2017 – 29 Januari 2017	1. <i>Report vacant dirty room</i> 2. <i>Stripping linen vacant dirty room</i> 3. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 4. <i>Pickup laundry guest</i> 5. <i>Delivery laundry guest</i> 6. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 7. <i>Sortir linen & towel</i>	Nur staff

(a)	(b)	(c)
30 Januari 2017 – 5 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Report vacant dirty room</i> 2. <i>Stripping linen vacant dirty room</i> 3. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 4. <i>Pickup laundry guest</i> 5. <i>Delivery laundry guest</i> 6. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 7. <i>Sortir linen & towel</i> 8. <i>Handle request linen & towel RA</i> 	<p>Gigih as supervisor housekeeping</p>
6 Februari 2017 – 12 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Report vacant dirty room</i> 2. <i>Stripping linen vacant dirty room</i> 3. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 4. <i>Pickup laundry guest</i> 5. <i>Delivery laundry guest</i> 6. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 7. <i>Sortir linen & towel</i> 8. <i>Handle request linen & towel RA</i> 	<p>Gigih as supervisor housekeeping</p>
13 Februari 2017 – 19 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Report vacant dirty room</i> 2. <i>Stripping linen vacant dirty room</i> 3. <i>pickup laundry guest</i> 4. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 5. <i>Sortir linen & towel</i> 6. <i>Handle request linen & towel RA</i> 	<p>Gigih as supervisor housekeeping</p>
20 Februari 2017 – 26 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Report vacant dirty room</i> 2. <i>Stripping linen vacant dirty room</i> 3. <i>Pickup laundry guest</i> 4. <i>Sortir linen & towel</i> 5. <i>Handle request linen & towel RA</i> 	<p>Gigih as supervisor housekeeping</p>
27 Februari 2017 – 5 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Setup uniform</i> 2. <i>Handle request uniform staff</i> 3. <i>Pickup laundry guest</i> 4. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 	<p>Gigih as supervisor housekeeping</p>

(a)	(b)	(c)
	<ol style="list-style-type: none"> 5. <i>Washing slipper</i> 6. <i>Handle laundry guest</i> 7. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 	
6 Maret 2017 – 12 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Setup uniform</i> 2. <i>Handle request uniform staff</i> 3. <i>Pickup laundry guest</i> 4. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 5. <i>Washing slipper</i> 6. <i>Handle laundry guest</i> 7. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 	<i>Eka as leader linen & laundry</i>
13 Maret 2017 – 19 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Setup uniform</i> 2. <i>Handle request uniform staff</i> 3. <i>Pickup laundry guest</i> 4. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 5. <i>Washing slipper</i> 6. <i>Handle laundry guest</i> 7. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 	<i>Eka as leader linen & laundry</i>
20 Maret 2017 – 26 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Setup uniform</i> 2. <i>Handle request uniform staff</i> 3. <i>Pickup laundry guest</i> 4. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 5. <i>Washing slipper</i> 6. <i>Handle laundry guest</i> 7. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 	<i>Eka as leader linen & laundry</i>
27 Maret 2017 – 2 April 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Stripping sampah, linen, dan towel</i> 2. <i>Making bed</i> 3. <i>Cleaning bathroom</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Lobby dusting</i> 6. <i>Mopping</i> 7. <i>Setup full amenities</i> 	<i>Jati as supervisor housekeeping</i>

(a)	(b)	(c)
3 April 2017 – 9 April 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Stripping sampah, linen, dan towel</i> 2. <i>Making bed</i> 3. <i>Cleaning bathroom</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Lobby dusting</i> 6. <i>Mopping</i> 7. <i>Setup full amenities</i> 8. <i>Handle request guest</i> 	<p>Jati as supervisor housekeeping</p>
10 April 2017 - 16	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Stripping sampah, linen, dan towel</i> 2. <i>Making bed</i> 3. <i>Cleaning bathroom</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Lobby dusting</i> 6. <i>Mopping</i> 7. <i>Setup full amenities</i> 8. <i>Handle request guest</i> 	<p>Zainal as supervisor housekeeping</p>
17 April 2017 – 23 April 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Stripping sampah, linen, dan towel</i> 2. <i>Making bed</i> 3. <i>Cleaning bathroom</i> 4. <i>Dusting</i> 5. <i>Lobby dusting</i> 6. <i>Mopping</i> 7. <i>Setup full amenities</i> 8. <i>Handle request guest</i> 	<p>Jati as supervisor housekeeping</p>
24 April 2017 – 30 April 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Setup aroma therapy</i> 2. <i>Handle request amenities & bathroom supplies RA</i> 3. <i>Handle request supervisor</i> 4. <i>Handle request guest</i> 5. <i>Cleaning corridor</i> 6. <i>Cleaning exit emergency</i> 	<p>Jati as supervisor housekeeping</p>

(a)	(b)	(c)
31 April 2017 – 7 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Delivery discrepancy report room status</i> 2. <i>Setup aroma therapy</i> 3. <i>Handle request amenities & bathroom supplies RA</i> 4. <i>Handle request supervisor</i> 5. <i>Handle request guest</i> 6. <i>Cleaning corridor</i> 7. <i>Cleaning exit emergency</i> 	<p>Gigih as supervisor housekeeping</p>
8 Mei 2017 – 14 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Delivery discrepancy report room status</i> 2. <i>Setup aroma therapy</i> 3. <i>Handle request amenities & bathroom supplies RA</i> 4. <i>Handle request supervisor</i> 5. <i>Handle request guest</i> 6. <i>Cleaning corridor</i> 7. <i>Cleaning exit emergency</i> 	<p>Gigih as supervisor housekeeping</p>
15 Mei 2017 – 21 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Report vacant dirty room</i> 2. <i>Stripping linen vacant dirty room</i> 3. <i>Setup linen & towel in RBS</i> 4. <i>Pickup laundry guest</i> 5. <i>Delivery laundry guest</i> 6. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 7. <i>Sortir linen & towel</i> 8. <i>Handle request linen & towel RA</i> 	<p>Jati as supervisor housekeeping</p>
22 Mei 2017 – 28 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Report vacant dirty room</i> 2. <i>Stripping linen vacant dirty room</i> 3. <i>Delivery laundry guest</i> 4. <i>Handle outside linen & towel laundry</i> 5. <i>Sortir linen & towel</i> 6. <i>Handle request linen & towel RA</i> 7. <i>Project cleaning shower box</i> 	<p>Jati as supervisor housekeeping</p>

(a)	(b)	(c)
29 Mei 2017 –	1. <i>Stripping sampah, linen, dan towel</i>	Zainal as
4 Juni 2017	2. <i>Making bed</i>	supervisor
	3. <i>Cleaning bathroom</i>	housekeeping
	4. <i>Dusting</i>	
	5. <i>Lobby dusting</i>	
	6. <i>Mopping</i>	
	7. <i>Setup full amenities</i>	
	8. <i>Cleaning windows glass & minibar</i>	
5 juni 2017 –	1. <i>Delivery discrepancy report room status</i>	Zainal as
11 juni 2017	2. <i>Setup aroma therapy</i>	supervisor
	3. <i>Handle request amenities & bathroom supplies RA</i>	housekeeping
	4. <i>Handle request supervisor</i>	
	5. <i>Handle request guest</i>	
	6. <i>Vacum corridor</i>	
12 juni 2017 –	1. <i>Delivery discrepancy report room status</i>	Zainal as
18 juni 2017	2. <i>Setup aroma therapy</i>	supervisor
	3. <i>Handle request supervisor</i>	housekeeping
	4. <i>Handle request guest</i>	
	5. <i>Completing amenities, bathroom supplies, and making bed OO room</i>	
	6. <i>Cleaning AC grills & return AC grills</i>	
19 juni 2017 –	1. <i>Delivery discrepancy report room status</i>	Jati as supervisor
20 juni 2017	2. <i>Setup aroma therapy</i>	housekeeping
	3. <i>Handle request supervisor</i>	
	4. <i>Handle request guest</i>	
	5. <i>Vacum corridor & shampoing carpet corridor</i>	
	6. <i>Scoring wall marble front guest life</i>	

4.2 Sejarah Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya

Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya merupakan hotel berbintang empat yang di naungi oleh PT.GRAHAWITA SANTIKA yang mana perusahaan ini di bentuk oleh perintis Kompas Gramedia. PT.GRAHAWITA SANTIKA sendiri terbentuk pada tanggal 22 Agustus 1981 hotel pertama yang beroperasi adalah Hotel Santika Bandung dan setelah itu mulai membangun hotel di kota-kota strategis di Indonesia, yaitu Jakarta, Semarang, Cirebon, Surabaya, Yogyakarta, Pontianak, Kuta, Seminyak Bali, Manado, Makassar dan lain-lain. Di tahun 2006, PT.GRAHAWITA SANTIKA telah berhasil memposisikan diri dan diakui di sektor perhotelan serta memiliki segmen pasar sendiri. PT.GRAHAWITA SANTIKA memiliki hotel berbintang mulai dari bintang dua (Amaris Hotel), bintang tiga (Santika Hotel), bintang empat (Santika Premiere Hotel), dan bintang lima (The ANVAYA, The SAMAYA, The KAYANA).

Di Surabaya sendiri ada lima hotel yang dibangun oleh PT.GRAHAWITA SANTIKA yaitu Hotel Amaris Emong Malang, Hotel Amaris Margorejo, Hotel Santika Pandegiling, Hotel Santika Jemursari, dan Hotel Santika *Premiere* Gubeng.

4.3 Produk dan Fasilitas di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya

Adapun juga beberapa produk dan fasilitas-fasilitas di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Santika sebagai berikut:

a. *Accommodation*

Memiliki 232 kamar tamu dan *suite* dengan desain *simple* dan *modern*. Dalam kamar tersebut memiliki fitur 32” LCD TV, lebih dari 50 *channel* TV, *save deposit*, dan wifi.

b. Tipe kamar

Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya memiliki beberapa tipe kamar yang digunakan oleh tamu untuk menginap.

Tabel 4.3 Room Type di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya

Tipe Kamar	Size	Jumlah kamar berdasarkan tipe bed	
		Twin	King
<i>Deluxe</i>	21 m ²	5	5
<i>Deluxe executive</i>	25 m ²	117	79
<i>Premiere</i>	32 m ²		10
<i>Junior Suite</i>	43 m ²		14
<i>Suite</i>	50 m ²		2

Sumber: booklet Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya (2017).

c. *Meeting room* dan *Banquet*

Hotel Santika *Premiere* Gubeng Santika memiliki 7 tempat *meeting room* dan *banquet* antara lain:

- 1) Airlangga
- 2) 10 November
- 3) Diponegoro 1
- 4) Diponegoro 2
- 5) Sriwijaya-Udayana
- 6) Brawijaya
- 7) Gajah Mada

d. *Grand Premiere Ballroom*

Grand Premiere Ballroom memiliki luas 608 m² dan *Grand Premiere Ballroom* ini dapat dipisah menjadi tiga bagian. *Grand Premiere Ballroom* ini biasa digunakan untuk acara *wedding*, *meeting*, *conference* dengan jumlah lebih dari 800 orang.

e. *Dining & Entertainment*

Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya memiliki restoran dan *lounge* sebagai berikut:

1) *Travellodge Restaurant*

Travellodge Restaurant melayani berbagai menu masakan asli Indonesia dan internasional. *Travellodge Restaurant* buka dari jam 06.00 am- 11.00 pm dengan fasilitas untuk 200 orang serta pada saat

breakfast menggunakan *buffet* yang mana dilakukan pada jam 06.00 am- 10.00 am (*weekday*) dan 06.00 am-10.30 am (*weekend*).

2) *Lobby Lounge*

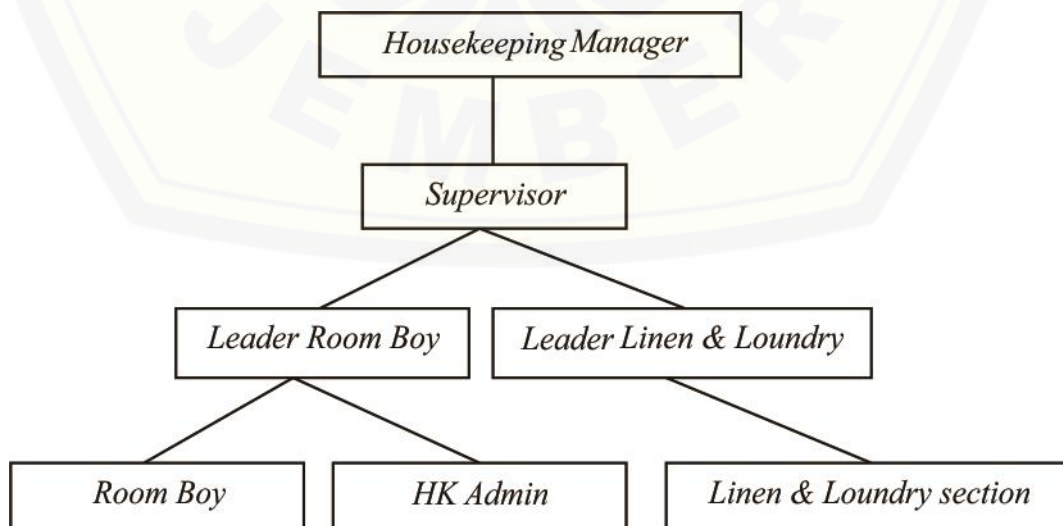
Lobby lounge adalah tempat yang nyaman untuk menikmati kopi dan teh dengan makanan ringan. Biasanya *lobby lounge* buka dari jam 06.00 am- 12.00 pm.

- f. *Swimming Pool*
- g. *Fitness Center & Spa*
- h. *42 hours room service*
- i. *Car park & valet parking*

4.4 *Housekeeping Department*

Housekeeping department terbagi menjadi dua bagian, yaitu *room boy* dan *linen & laundry attendant*. Di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya, *housekeeping department* memiliki staff yaitu *room boy* yang tugasnya bertanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu sesuai tugas yang diberikan, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu.

Gambar 4.4 Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



Adapun juga nama-nama *room boy* yang bergantian dalam berbagai *shift* sebagai berikut:

- | | |
|----------------------|----------------------|
| a. Heru Zaenuri | h. Bayu Mahandi |
| b. Moch. Nuril Chuda | i. Rudi Hartono |
| c. Irfan Wiandana | j. Hari Julianto |
| d. Dimas Damar D | k. Yovi Kurnia Putra |
| e. Irza Aditya | l. Duta |
| f. M. Irfan jr | m. Beny Aryo |
| g. Aji Priambodo | |

4.5 Hasil Praktek Kerja Nyata

Selama kegiatan praktek kerja nyata tersebut banyak hal yang penulis dapatkan di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya. Banyaknya pelajaran yang didapatkan di Hotel Santika Premiere Gubeng membuat penulis memiliki banyak pengalaman di bidang perhotelan yang mana sebelumnya tidak dapat didalam perkuliahan mulai dari bersikap, tanggung jawab kerja dan keramahtamahan.

Pembelajaran yang selama ini penulis dapat dari Universitas dapat diterapkan dalam kegiatan praktek kerja nyata salah satunya tentang cara berinteraksi dengan tamu sesuai norma dan etika yang baik juga dapat penulis lakukan. Sehingga penulis mengetahui tentang bagaimana cara agar para tamu tersebut merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Dari praktek kerja nyata ini yang lebih penting bagi penulis adalah penulis bisa menambah rekan dan menambah wawasan tentang dunia perhotelan. Penulis dapat menjadikan tempat magang tersebut sebagai calon tempat kerja nantinya, karena penulis sudah mengetahui bagaimana dan seperti apa tatanan kerja di tempat tersebut. Sebagai referensi juga bahwa setiap instansi memiliki cara dan tatanan masing-masing dalam memperlakukan pegawainya. Sehingga nantinya penulis bisa siap dalam memasuki dunia kerja sesuai hasil praktek kerja nyata ini. Penulis melakukan praktek kerja nyata dalam tiga bagian di *housekeeping* tetapi dalam penulisan laporan ini, penulis lebih memilih pada bagian *room boy* karena dalam waktu praktek kerja nyata penulis lebih banyak mendapat pengalaman di

bagian tersebut. Saat melakukan praktek kerja nyata seorang *room boy* di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya memiliki SOP sendiri saat memulai pekerjaannya yaitu:

- a. Melakukan absen/*Check lock* di posko *security*.
Schedule di *housekeeping* menggunakan sistem hari kerja enam hari libur satu hari dimulai pukul 08.00 sampai selesai.
- b. Mengambil *uniform* sesuai dengan departemennya.
Penulis memakai *uniform* sesuai departemennya serta berpenampilan *standard grooming* Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya di dalam loker.
- c. Mengambil *toolbox*, *room boy bag*, *cloth*, *proclean* dan *masterkey floor*.
Toolbox dan *room boy bag* sudah disiapkan di *office* oleh *order taker*, tetapi dalam pengambilan *cloth*, *proclean* sudah dibagi oleh *shift* sebelumnya. Dalam pengambilan *masterkey floor*, *room boy* harus mengisi data terlebih dahulu di *masterkey list* hal ini bertujuan bila terjadi kehilangan kunci supervisor dapat mengetahui siapa yang bertanggung jawab atas kehilangan kunci tersebut.
- d. Melakukan *briefing*
Pada saat melakukan *briefing*, *supervisor* akan menjelaskan tentang *dailywork* untuk *maintenance* kamar, menjelaskan kesalahan-kesalahan dalam pengerjaan kamar, menjelaskan tamu SSP, VIP, dan *retention* serta menjelaskan komplain tamu.
- e. Menuju ke kamar menggunakan *lift* karyawan
Pada saat menuju kamar *room boy* menuju *room boy station* (RBS) untuk mengambil *toolkit*, *stick proclean*, *dust pen* dan *broom*.
- f. Melakukan pengecekan kamar dan menulis di *room status*
- g. Pada saat melakukan pengecekan kamar (*room status*) ada beberapa tahap menurut SOP yang harus dilakukan yaitu:
 - 1) Mengetuk pintu sambil menyebutkan nama departemen sebanyak tiga kali.

2) Memastikan apakah tamu masih berada di dalam kamar atau tidak. Jika tamu masih berada di dalam kamar, *room boy* mengucapkan salam dan menanyakan apakah ada *laundry* untuk hari ini dan jam berapa kamar bisa dibersihkan. Namun jika tamu tidak merespon, *room boy* berhak membuka pintu kamar dengan kunci *room boy* secara perlahan dan tetap menyebutkan nama "room boy".

h. Menulis di *form room status*

Pada penulisan *room status* ada beberapa status kamar di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya ada yaitu sebagai berikut:

- 1) VC (*Vacant Clean*) yaitu kamar yang sudah dibersihkan dan siap untuk dijual.
- 2) VD (*Vacant Dirty*) yaitu kamar kotor dan belum siap dijual
- 3) OC (*Occupied Clean*) yaitu kamar yang dihuni tamu dan kamar masih keadaan bersih
- 4) OD (*Occupied Dirty*) yaitu kamar yang dihuni tamu tetapi kamar tersebut kotor
- 5) DND (*Don't Disturb*) yaitu kamar yang dihuni tamu dan tamu tersebut tidak ingin diganggu.
- 6) ONL (*Occupied No Luggage*) yaitu kamar yang tidak terisi tamu atau tamu sudah *check out* lebih awal.
- 7) SO (*Sleep Out*) yaitu kamar yang siap ditempati tetapi tamu tidur di luar.
- 8) OOO (*Out of Order*) yaitu kamar yang tidak untuk dijual atau dalam perbaikan.
- 9) OOS (*Out of Santika*) yaitu kamar yang tidak untuk dijual.
- 10) DL (*Double Lock*) yaitu kamar yang keadaan kamarnya *double lock*

i. Mulai membersihkan kamar sesuai status kamar. Tahap membersihkan kamar yang harus dilakukan oleh *room boy* yaitu:

- 1) Letakkan *toolbox*, *toolkit*, *stick proclean*, *dust pen* dan *broom* pada depan pintu kamar yang bertujuan menjaga keamanan kamar yang sedang dibersihkan.
- 2) Membuka tirai jendela agar mendapatkan cahaya yang terang.
- 3) Melakukan penataan dengan menyalakan lampu sambil mengecek keadaan lampu dapat menyala atau tidak.
- 4) Mengumpulkan *linen* kotor (*sheet*, *pillow case*, *bad cover* dan *towel*) dan sampah dibawa keluar dan diletakkan pada RBS.
- 5) Kembali ke kamar dan membawa *linen* bersih dan seperangkat alat bahan pembersih.
- 6) Memulai pekerjaan pertama yaitu *making bed*, sebagai berikut:
 - a. Tarik kasur ke bawah kurang lebih 20 cm agar lebih mudah dalam memasang *sheet*.
 - b. Pasang *sheet* pertama dengan posisi di tengah simetris sambil cek *sheet* tersebut apakah ada noda pada *sheet* tersebut.
 - c. Masukkan *sheet* bagian atas di bawah kasur dengan rapi.
 - d. Menghaluskan *sheet* pertama hingga rata.
 - e. Pasang *duvet cover* hingga rata.
 - f. Pasang *inner duvet* sesuai dengan *duvet cover* hingga merata dan rapi.
 - g. Rapiakan dan ratakan *duvet* hingga halus.
 - h. Lipat bagian bawah dan ujung kanan kiri *duvet* sampai terkunci.
 - i. Rapiakan *duvet* sampai bagian atas dan lipat bagian atas lima jengkal tangan.
 - j. Dorong kasur hingga sampai ke tembok.
 - k. Memasang *pillow case* pada bantal.
 - l. Letakkan bantal di bagian kepala tempat tidur.
- 7) Mengelap kering (*dusting*)

Metode ini merupakan pembersihan permukaan benda dengan cara mengelap sehingga debu dapat terangkat dari permukaan benda. Memperhatikan tempat – tempat yang sulit dijangkau tidak kelihatan mata, misalnya di atas almari, di dalam almari, pintu, kaca jendela, cermin, meja, kursi dan sudut – sudut kamar.

- 8) Membersihkan kamar mandi (*bathroom*):
 - a. Dalam membersihkan kamar mandi harus memperhatikan *chemical* yang harus digunakan sesuai dengan pemakaian yang telah dianjurkan dari arahan *senior* dan *supervisor*.
 - b. Membersihkan cermin kamar mandi dengan bahan pembersih yang disemprotkan dari bagian atas kemudian dilap dengan *soft cloth*.
 - c. Membersihkan keseluruhan *showerbox*, dinding, kran air, tempat sabun, *shower* menggunakan spons yang diberi obat pembersih.
 - d. Membersihkan *watertank* dengan menggunakan *chemical* yang dianjurkan dan membilasnya kemudian dikeringkan.
 - e. Membersihkan lantai kamar mandi dengan obat pembersih lantai, bilas dan terakhir keringkan lantai hingga benar – benar kering dan tidak ada sehelai rambut yang tertinggal.
 - f. Menata *guest amenities* sesuai pada tempatnya secara rapi.
 - g. Melengkapi handuk sesuai jumlah dan macamnya.
- 9) Melengkapi dan mengecek perlengkapan kamar tamu. Hal ini sangat perlu diperhatikan agar pada saat *room boy* mengakhiri pekerjaannya, semua perlengkapan keperluan tamu harus ada pada tempatnya masing – masing supaya tidak ada keluhan dari tamu.
- 10) Mengisi *worksheet* yang diberikan oleh *supervisor*.

4.4 Efektivitas Kerja dalam Mebersihkan Kamar

Menurut Handoko (2001), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas diperlukan dalam membersihkan kamar dengan adanya efektivitas kerja tersebut saat hotel dalam keadaan *low season* maupun *high season* para tamu yang *check in* bisa melakukan check in dengan normal tanpa harus menunggu kamar yang sedang dibersihkan. Adapun keefektivitasan kerja dalam membersihkan kamar yaitu:

- a. *Room boy* mulai membersihkan kamar sesuai status kamar, kamar yang dibersihkan terlebih dahulu yaitu kamar *maid servis* (kamar *occupied* yang ingin dibersihkan) setelah itu baru kamar *vacant dirty* (kamar yang tamunya sudah *check out*)
- b. Tahap pembersihan kamar mulai dengan membuka *certain* agar ruangan terlihat.
- c. Mengambil semua sampah, *linen* dan *towel* kotor dan meletakkan di RBS dengan membawa *linen* dan *towel* bersih untuk di *setup* di dalam kamar.
- d. Mulai menarik *bed* serta melakukan *making bed* dengan membersihkan *area bed* terlebih dahulu. Tahapan ini dimulai dengan menebar *sheet* kemudian kunci bagian ujung bawah kanan dan kiri tebarkan *duvet cover* masukan *inner duvet* ke dalam *duvet cover* kemudian dirapikan tanpa harus mengelilingi *bed*, kunci *duvet* pada ujung bawah kanan dan kiri. Selanjutnya melakukan *dusting* di seluruh *area bed* searah jarum jam harus di *dusting* merata dari tv, *mirror table*, *mirror*, *lamp*, *hudenlist*, serta membersihkan bagian *bed* yang kurang rapi dan melihat *amenites* apa yang kurang pada bagian tersebut. Pada saat melakukan *dusting* dilakukan searah jarum jam sampai di bagian atas kunci *sheet* bagian atas kanan dan kiri kemudian lipat bagian atas *duvet* sehingga rapi untuk dilihat setelah selesai mulai *dusting* dari bagian atas ke bawah searah jarum jam saat selesai *setup pillow* sesuai tempatnya.
- e. Pembersihan bagian *bathroom* yang dimulai dari membersihkan *vanity counter* dengan menggunakan *chemical glass cleaner* secara merata dan

diamkan. Kemudian membersihkan *watertank* dengan menggunakan *chemical bathclean* dan biarkan. Bilas daerah *vanity counter* lalu keringkan. Setelah itu menuju ke daerah *shower box* dan bersihkan dengan menggunakan *glass cleaner*. Bagian *shower* juga harus dibersihkan dengan menggunakan *bathclean*. Setelah selesai membersihkan area *shower box* dan dikeringkan, *mopping floor bathroom* dengan menggunakan *bathclean* dan keringkan.

- f. Melengkapi *amenities*, *guest supply* dan *towel* sesuai dengan tempatnya.
- g. Mengecek AC, TV, dan lampu.
- h. Melakukan *mopping* dengan menggunakan *chemical airfresh* dan *dusting* menggunakan *cloth* kering pada *floor parquet*.
- i. Setelah *make up room*, kemudian mengisi *worksheet*.
- j. Apabila ada barang dari tamu yang tertinggal SOP yang dilakukan adalah mencatat barang tersesuai dengan nama item barang dan nomor kamar, selanjutnya *report* barang tersebut ke *order taker* agar dapat diambil oleh *runner* yang bertugas. Apabila *runner* tidak mengambil barang *lost and found* tersebut *room boy* harus membawa barang tersebut ke *office* dan diserahkan kepada *order taker*. Jika ada barang hotel yang hilang atau rusak, *room boy* harus melaporkan kepada *order taker* agar barang tersebut dicatat dan segera melaporkan kepada FO agar para tamu yang menghilangkan atau merusakkan barang tersebut pada saat melakukan proses *check out* diberi biaya tambahan.

Dalam membersihkan kamar sudah *room boy* sudah menjalankan pengerjaan kamar secara efektif sehingga pada saat *high occupancy* kamar tersebut sudah siap untuk dijual tanpa ada yang mengalami keterlambatan dalam pengerjaan kamar. Karena dengan mengerjakan kamar secara efektif *room boy* melaksanakan tugas dengan tepat waktu sehingga para tamu yang melakukan *check in* tidak perlu menunggu kamar yang belum selesai dikerjakan. Hal ini berpengaruh pada hotel karena para tamu akan merasa kecewa bila kamar yang sudah dipesan belum siap untuk ditempati sehingga tamu tidak akan menginap di hotel lagi. Bila kamar sudah tersedia saat tamu melakukan *check in* dan siap untuk ditempati tamu akan

puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel dan akan kembali menginap di hotel. Pada saat pengerjaan kamar dengan menggunakan SOP kamar dibersihkan secara satu-persatu pada bagian sehingga pada saat pengerjaan kamar waktu yang diperlukan akan lebih lama, jadi pada saat hotel mengalami *high season* ada beberapa kamar yang belum siap untuk ditempati pada saat proses *check in*.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya dapat disimpulkan bahwa keefektivitasan dalam membersihkan kamar sudah dilakukan sesuai dengan *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari melakukan absen, menggunakan *uniform, set up toolkit & toolbox*, penggunaan *lift* karyawan, pengecekan kamar (*room status*), menulis *form room status*, dan proses pengerjaan kamar mulai dari *making bed*, membersihkan *toilet, sweeping, mopping, dusting* hingga menulis *worksheet*. Keefektivitasan dalam membersihkan kamar tanpa meninggalkan SOP (*Standard Operational Procedure*) menjadi acuan dalam pengerjaan kamar seorang *room boy* yang mana pengerjaan tersebut harus dilakukan dengan baik dan benar, sehingga hasil yang didapat saat pengerjaan kamar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh tamu dan *supervisor* sebagai karyawan yang menilai hasil kerja seorang *room boy*. Dengan adanya keefektivitasan kerja yang dilakukan di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya para tamu yang melakukan *check in* dapat menggunakan kamar tanpa menunggu dibersihkan terlebih dahulu dan tamu akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

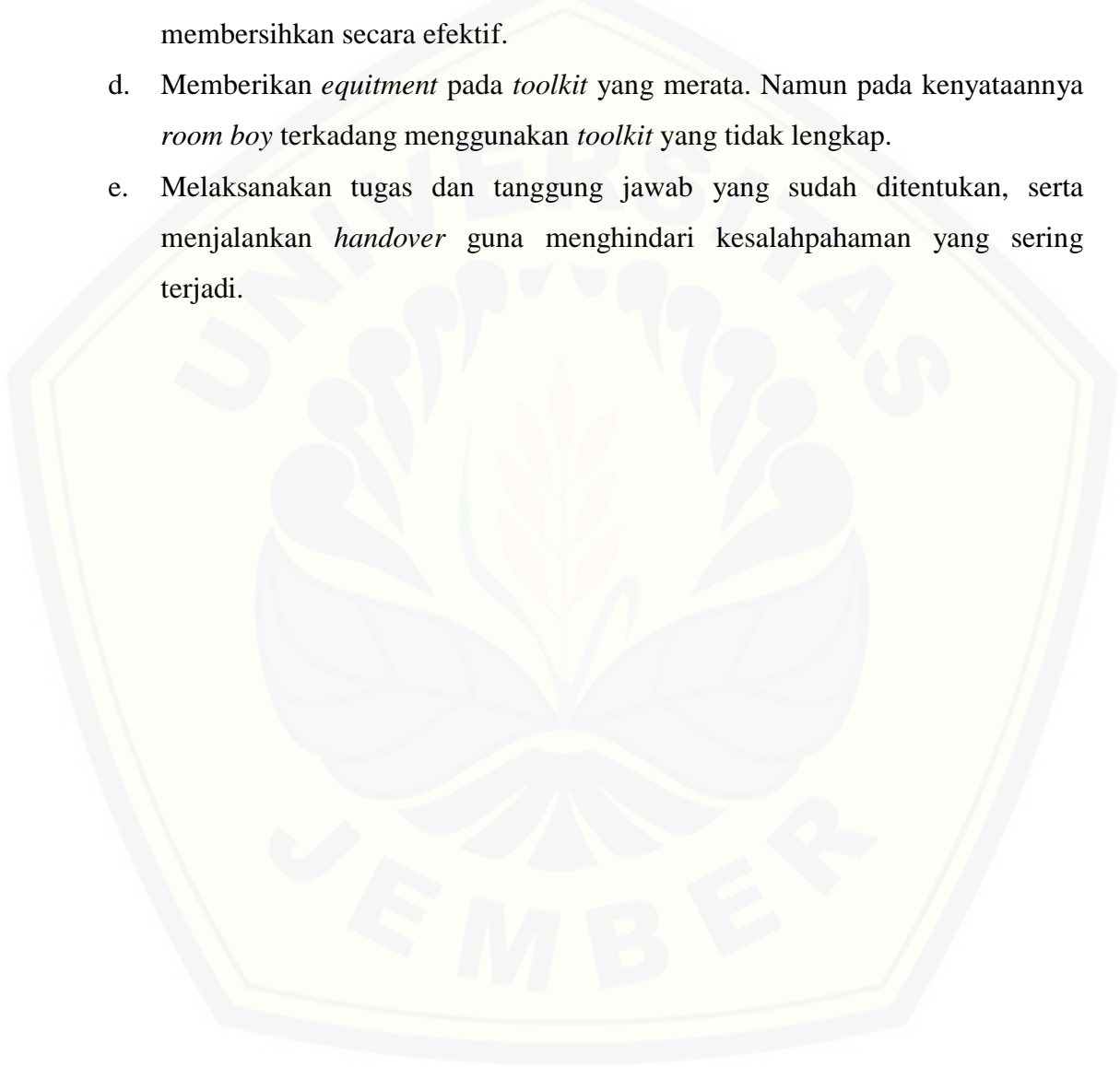
5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis untuk *housekeeping department* Hotel Santika *Premiere* Gubeng Santika, diantaranya ialah:

- a. Hendaknya hotel memiliki *trolley* untuk memfasilitasi *room boy* dalam mengerjakan kamar, karena Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya menggunakan *toolbox* serta tempat membuang sampah dan menaruh linen di RBS yang membutuhkan waktu.
- b. Hendaknya diadakan penambahan *daily worker* khususnya seorang *room boy* dikarenakan Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya mengalami *high*

season pengerjaan kamar dilakukan oleh satu orang *room boy* sedangkan di hotel lain menggunakan dua *room boy* dalam pengerjaan kamar.

- c. Mengadakan pelatihan untuk *room boy* dalam memakai *chemical* untuk membersihkan kamar. Hal ini bertujuan agar setiap *room boy* lama dan baru mengetahui kegunaan *chemical* yang baik sesuai penggunaannya dan dapat membersihkan secara efektif.
- d. Memberikan *equitment* pada *toolkit* yang merata. Namun pada kenyataannya *room boy* terkadang menggunakan *toolkit* yang tidak lengkap.
- e. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sudah ditentukan, serta menjalankan *handover* guna menghindari kesalahpahaman yang sering terjadi.



DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Barutu, Meri Donna. 2009. *Peranan Room Boy pada Operasional Housekeeping Department untuk Meningkatkan Pelayanan Kamar di Hotel Emerald Garden International*. Medan: Universitas Sumatra Utara
- Dunn, W. N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gie, T. L. 2002. *Terampil Mengarang*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Handoko, T. H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Harsono, H. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia.
- Larasati, S. 2016. *Exellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Martoyo, S. 2002. *Manajemen Sumber Daya manusia. Edisi Kedelapan*. Yogyakarta: BPFE.
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Perwani, Yayuk Sri. 2006. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rumekso, SE. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Setiawan, G. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sihite, R. 2006. *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*, Surabaya : Penerbit SIC.

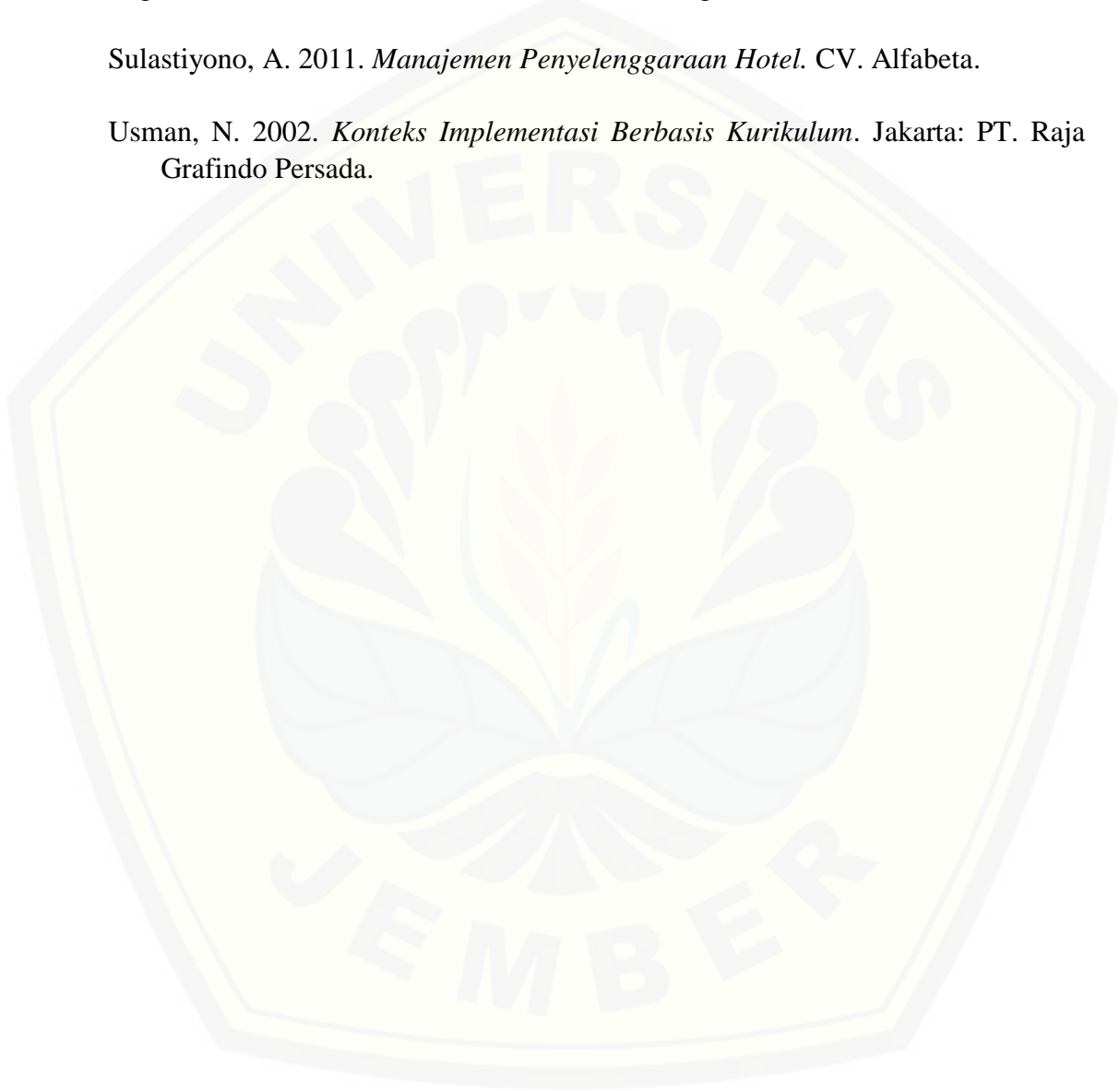
Strauss, A. Dan Corbin, J. 2013. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. CV. Alfabeta.

Usman, N. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



LAMPIRAN

Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jalan Kalimantan 17 - Kampus Bumi Tegalboto
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
 Email: prog@unj.ac.id

SURAT TUGAS
 Nomor: 165/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Surat dari Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya Nomor: 036/HSPG/HR/I/2017, perihal Surat Keterangan Penerimaan Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

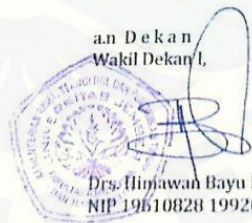
No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Widigdo Yoga Pratama	140903102009	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Agung Arifianto	140903102024	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya terhitung mulai tanggal 17 Januari 2017 s.d. 16 Juni 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 12 Januari 2017

a.n Dekan
 Wakil Dekan I,



Drs. Himpawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP. 19610828 199201 1 001

Disaripakan Kepada :

1. Pimpinan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya
2. Keprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata

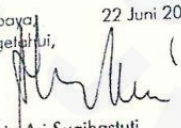
HS
Hotel Santika
GUBUNG SURABAYA

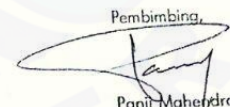
PENILAIAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Nama : Widigdo Yoga Pratama
Asal Sekolah : Universitas Jember
Periode OJT : 17 Januari 2017 - 22 Juni 2017
Departemen : House Keeping

ASPEK PENILAIAN	NILAI			
	A	B	C	D
Kesungguhan Kerja Menunjukkan semangat dan kemauan yang besar untuk berhasil			75	
Pelaksanaan Tugas dan Kewajiban Mengetahui dan melaksanakan tugas dan kewajiban yang harus dilakukan dan yang menjadi tanggung jawabnya : 1. Penguasaan tugas dan tanggung jawab 2. Tanggung jawab 3. Disiplin 4. Kerjasama dalam tim		80		
Kepribadian 1. Kemampuan mengembangkan diri 2. Penyesuaian diri 3. Sikap sopan santun 4. Penampilan		80		
Inisiatif Mampu memberi saran konstruktif dan mengambil tindakan positif yang diperlukan			75	
Kerjasama Mudah menjalin kerja sama, cepat menyesuaikan diri sesuai dengan kondisi situasional			75	
Kehadiran		80		
RATA-RATA			78	

Surabaya, 22 Juni 2017

Mengetahui,

Hermin Ari Sugihastuti
HR Manager

Pembimbing,

Panji Mahejdra
Executive Housekeeper

Keterangan :
A = 90 - 100
B = 80 - 89
C = 75 - 79
D = 60 - 74

Sangat Baik
Baik
Cukup
Gagal

Sertifikat Hasil Kerja Nyata

HS
Premiere
Hotel Santika
GUBENG - SURABAYA

Hospitality From The Heart

Certificate of Achievement

This is to certify that:

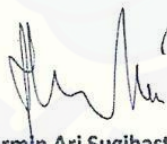
WIDIGDO YOGA PRATAMA

Has completed on the job training at

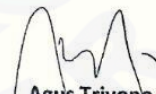
House Keeping Department

From January 17, 2017 to June 22, 2017

Surabaya, June 22, 2017



Hermin Ari Sugihastuti
HR Manager



Agus Triyono
General Manager

Jl. Raya Gubeng No. 54 Gubeng
Surabaya 60281 - INDONESIA
Telp. (62-31) 5053636 | Fax. (62-31) 5056688

Room Status Report

HS
Prima
Hotel Santika
GUBENG - SURABAYA

ROOM STATUS REPORT

Date: 26-03-2017 Floor: 1007-1115
Time:

No. Unit	STATUS		REMARK
	SYSTEM	ACTUAL	
10 07	ED	ED	
08	ED		
09	ED		W
10	ED		W
11	ED		W
12	ED	ED	
15	ED		W
16	ED		W
18	ED		W
19	ED	ED	
20	ED	ED	
11 01	ED	ED	
02		ED	
05	ED	ED	W
06	ED	ED	
07	ED	ED	
08	ED	ED	
09	ED	ED	
10	ED	ED	
11	ED	ED	

VC : Vacant Clean ONE : Occ. No Luggage
 VD : Vacant Dirty SO : Sleep Out
 OC : Occupied Clean OOO : Out of Order
 OD : Occupied Dirty OOS : Out of Service
 DND : Don't Disturb DL : Double Lock

Report by:
RIZKI
Room Boy
DND

Room Attendant Worksheet

Hotel Santika
GUBENG - SURABAYA

ROOM ATTENDANT WORKSHEET
107 - 1027

NAME :
DATE :

ACT No.	ACT STATUS	TIME	LAST STATUS	TOWELS				SHEETS				DUVETS				Pillow Case			
				Bath Twl	Hand Twl	Bath Mat	Face Twl	K/Queen	Double	Twin	K/Queen	TWN	Case						
				Clean	Dirty	Clean	Dirty	Clean	Dirty	Clean	Dirty	Clean	Dirty	Clean	Dirty				
1103	VC	08:00	VC																
1105	VC	08:00	VC																
1107	VC	08:00	VC																
1108	VC	08:00	VC																
1111	VC	08:00	VC																
1112	VC	08:00	VC																
1113	VC	08:00	VC																
1114	VC	08:00	VC																
1115	VC	08:00	VC																
1116	VC	08:00	VC																
1117	VC	08:00	VC																
1118	VC	08:00	VC																
1119	VC	08:00	VC																
1120	VC	08:00	VC																
1121	VC	08:00	VC																
1122	VC	08:00	VC																
1123	VC	08:00	VC																
1124	VC	08:00	VC																
1125	VC	08:00	VC																
1126	VC	08:00	VC																
1127	VC	08:00	VC																
1128	VC	08:00	VC																
1129	VC	08:00	VC																
1130	VC	08:00	VC																

Room Status lewat komputer

Room In House

Select Room Change Status Room Profile Guest Profile Refresh...

Status: call Type: call New: call Bed: call

Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room	Room
701 (DXX)	801 (DXT)	901 (DXT)	1001 (DXT)	1101 (DXT)	1201 (DXT)	1301 (DXX)	1401 (DXX)	1501 (DXX)	1601 (DXX)	1701 (DXX)	1801 (DXT)	1901 (DXT)	2002 (DXT)	2103 (DUS)	2205 (DXX)					
702 (DXX)	802 (DXT)	902 (DXT)	1002 (DXT)	1102 (DXT)	1202 (DXT)	1302 (DXX)	1402 (DXX)	1502 (DXX)	1602 (DXX)	1702 (DXX)	1802 (DXT)	1902 (DXT)	2003 (DUS)	2105 (DXX)	2206 (DXX)					
703 (DXX)	803 (DXT)	903 (DXT)	1003 (DXT)	1103 (DXT)	1203 (DXX)	1303 (DXX)	1403 (DXX)	1503 (DXX)	1603 (DXX)	1703 (DXX)	1803 (DXT)	1903 (DXT)	2004 (DUS)	2106 (DXX)	2207 (DXT)					
704 (DXT)	804 (DXX)	904 (DXX)	1004 (DXX)	1104 (DXX)	1204 (DXX)	1304 (DXX)	1404 (DXX)	1504 (DXX)	1604 (DXX)	1704 (DXX)	1804 (DXX)	1904 (DXX)	2005 (DXX)	2107 (DXT)	2208 (DXT)					
705 (DXT)	805 (DXX)	905 (DXX)	1005 (DXX)	1105 (DXX)	1205 (DXX)	1305 (DXX)	1405 (DXX)	1505 (DXX)	1605 (DXX)	1705 (DXX)	1805 (DXX)	1905 (DXX)	2006 (DXX)	2108 (DXT)	2209 (DXT)					
706 (DXT)	806 (DXX)	906 (DXX)	1006 (DXX)	1106 (DXX)	1206 (DXX)	1306 (DXX)	1406 (DXX)	1506 (DXX)	1606 (DXX)	1706 (DXX)	1806 (DXX)	1906 (DXX)	2007 (DXT)	2109 (DXT)	2210 (DXT)					
707 (DXT)	807 (DXX)	907 (DXX)	1007 (DXX)	1107 (DXX)	1207 (DXX)	1307 (DXX)	1407 (DXX)	1507 (DXX)	1607 (DXX)	1707 (DXX)	1807 (DXT)	1907 (DXT)	2008 (DXT)	2110 (DXT)	2211 (DXX)					
708 (DXT)	808 (DXX)	908 (DXX)	1008 (DXX)	1108 (DXX)	1208 (DXX)	1308 (DXX)	1408 (DXX)	1508 (DXX)	1608 (DXX)	1708 (DXX)	1808 (DXT)	1908 (DXT)	2009 (DXT)	2111 (DXX)	2212 (DXX)					
709 (DXT)	809 (DXX)	909 (DXX)	1009 (DXX)	1109 (DXX)	1209 (DXX)	1309 (DXX)	1409 (DXX)	1509 (DXX)	1609 (DXX)	1709 (DXX)	1809 (DXT)	1909 (DXT)	2010 (DXT)	2112 (DXX)	2213 (DXX)					
710 (DXT)	810 (DXX)	910 (DXX)	1010 (DXX)	1110 (DXX)	1210 (DXX)	1310 (DXX)	1410 (DXX)	1510 (DXX)	1610 (DXX)	1710 (DXX)	1810 (DXT)	1910 (DXT)	2011 (DXT)	2113 (DXX)	2214 (DXX)					
711 (DXT)	811 (DXX)	911 (DXX)	1011 (DXX)	1111 (DXX)	1211 (DXX)	1311 (DXX)	1411 (DXX)	1511 (DXX)	1611 (DXX)	1711 (DXX)	1811 (DXT)	1911 (DXT)	2012 (DXX)	2114 (DXX)	2215 (DXX)					
712 (DXT)	812 (DXX)	912 (DXX)	1012 (DXX)	1112 (DXX)	1212 (DXX)	1312 (DXX)	1412 (DXX)	1512 (DXX)	1612 (DXX)	1712 (DXX)	1812 (DXT)	1912 (DXT)	2013 (DXX)	2115 (DXT)	2216 (DXX)					
713 (DXT)	813 (DXX)	913 (DXX)	1013 (DXX)	1113 (DXX)	1213 (DXX)	1313 (DXX)	1413 (DXX)	1513 (DXX)	1613 (DXX)	1713 (DXX)	1813 (DXT)	1913 (DXT)	2014 (DXX)	2116 (DXT)	2217 (DXT)					
714 (DXT)	814 (DXX)	914 (DXX)	1014 (DXX)	1114 (DXX)	1214 (DXX)	1314 (DXX)	1414 (DXX)	1514 (DXX)	1614 (DXX)	1714 (DXX)	1814 (DXT)	1914 (DXT)	2015 (DXT)	2117 (DXT)						
715 (DXT)	815 (DXX)	915 (DXX)	1015 (DXX)	1115 (DXX)	1215 (DXX)	1315 (DXX)	1415 (DXX)	1515 (DXX)	1615 (DXX)	1715 (DXX)	1815 (DXT)	1915 (DXT)	2016 (DXT)	2118 (DXT)						
716 (DXT)	816 (DXX)	916 (DXX)	1016 (DXX)	1116 (DXX)	1216 (DXX)	1316 (DXX)	1416 (DXX)	1516 (DXX)	1616 (DXX)	1716 (DXX)	1816 (DXT)	1916 (DXT)	2017 (DXT)	2119 (DXT)						
717 (PRK)	817 (PRK)	917 (PRK)	1017 (PRK)	1117 (PRK)	1217 (PRK)	1317 (PRK)	1417 (PRK)	1517 (PRK)	1617 (PRK)	1717 (PRK)	1817 (DXT)	1917 (DXT)	2018 (DXT)	2120 (DXT)						
718 (DXX)	818 (DXX)	918 (DXX)	1018 (DXX)	1118 (DXX)	1218 (DXX)	1318 (DXX)	1418 (DXX)	1518 (DXX)	1618 (DXX)	1718 (DXX)	1818 (DXT)	1918 (DXT)	2019 (DXT)	2121 (DXT)						
719 (DXX)	819 (DXX)	919 (DXX)	1019 (DXX)	1119 (DXX)	1219 (DXX)	1319 (DXX)	1419 (DXX)	1519 (DXX)	1619 (DXX)	1719 (DXX)	1819 (DXT)	1919 (DXT)	2020 (DXT)	2122 (DXT)						
720 (DXX)	820 (DXX)	920 (DXX)	1020 (DXX)	1120 (DXX)	1220 (DXX)	1320 (DXX)	1420 (DXX)	1520 (DXX)	1620 (DXX)	1720 (DXX)	1820 (DXT)	1920 (DXT)	2021 (DXT)	2123 (DXT)						

Legend: 4 VACANT DIRTY, 9 OUT OF SERVICE, 1 OUT OF ORDER, 1 OCCUPIED DIRTY, 9 OCCUPIED CLEAN, 1 VACANT MINUS, 20 Exp Departure, 20 VACANT CLEAN

Free license (non-commercial)

Session list: samsung_S4-T116/J_U_R52G-40BC...

HP logo

Toolbox Room Boy



Toolkit Room Boy



Making bed



Cleaning Bathroom



Shampooing Carpet Corridor



Room Boy Station



Schedule perminggu

Laundry, Linen & Uniform			8	9	10	11	12	13	14			
6736	Eka Ruri Agustina	S.Leader	8	X	X	8	8	8	8			
9320	Nur Tri Arfiana	L & U	6	6	6	6	6	X	X	0	0	1
6745	Adin Dianggara. DS	OT	18	18	18	X	X	6	6	2	0	0
	M.Ramadhan	DW	X	8	8	18	18	18	18	0	0	0
	AM (06:00)		1	1	1	1	1	1	1			
	AM (08:00)		1	1	1	1	1	1	1			
	AM (11:00)		0	0	0	0	0	0	0			
	PM (15:00)		0	0	0	0	0	0	0			
	PM (16:00)		0	0	0	0	0	0	0			
IS	Trainees		8	9	10	11	12	13	14			
17	Nurul Khifdyah	Trainee OT	120T	X	150T	150T	150T	120T	150T			
17	Arinda Aulia.L	Trainee L.U	8LDY	8LDY	8LDY	8LDY	8LDY	8LDY	X			
17	Devi Dwi . K	Trainee L.U	X	15LDY	15LDY	15LDY	15LDY	15LDY	15LDY			
	Widigdo yoga.p	Trainee L.U	15LDY	8	8	8	8	X	8			
	AM (07:00)		0	0	0	0	0	0	0			
	AM (08:00)		0	1	1	1	1	0	1			
	PM (11:00)		0	0	0	0	0	0	0			
	PM (12:00)		1	0	0	0	0	1	0			

Deluxe Twin Size Bed



Deluxe King Size Bed



Junior Suite



Premiere Suite

