

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

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



Asal :	Hadiah	Klass
	Pembelian	647.94
	10 MAR 2005	HAR
Oleh :	Pengkatalog :	P

**FARIT HARDIANTO**

NIM : 990903102196

Dosen Pembimbing :

SIRAJJUDIN, Sst. Par

NIP. 510 132 920

UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
2004

## HALAMAN MOTTO

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

(Umar Bin Khattab r.a)



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




**PENGESAHAN**

Telah dipertanggungjawabkan di hadapan sidang Panitia Penguji laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

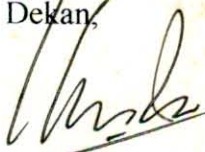
Nama : FARIT HARDIANTO  
NIM : 990903102196  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul :

**PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTEMENT***  
**DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN**  
**DI HOTEL TAMAN REGENT'S MALANG**

Hari : Rabu  
Tanggal : 18 - 02 - 2004  
Jam : 15.00 WIB  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan LULUS

		Panitia Penguji	
1.	Drs. Sutrisno, Msi NIP: 131 472 792	(Ketua)	1)..... 
2.	Sirajuddin, SST. Par. NIP: 510 132 920	(Sekretaris)	2)..... 
3.	Drs. Syech Hariyono, Msi NIP: 131 832 301	(Anggota)	3)..... 

Mengesahkan,  
Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,

  
Drs.H.Moch. Toerki  
NIP: 130 524 832

**PERSETUJUAN**

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

NAMA : Farit Hardianto  
NIM : 990903102196  
JURUSAN : Ilmu Administrasi  
PROGRAM STUDI : D-III Pariwisata  
JUDUL : Peranan House Keeping Departement  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel  
Taman Regent's Malang.

Jember, Pebruari 2004

Menyetujui

Dosen Pembimbing



SIRAJUDDIN, SST.Par

NIP: 510 132 920



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang dilaksanakan di *House Keeping Departement* pada Hotel Taman Regent's Malang, yang berjudul "Peranan *House Keeping Departement* Dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang. Laporan praktek kerja nyata ini disusun untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par), dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Selama melakukan praktek kerja nyata di Hotel Taman Regent's Malang hingga penyusunan laporan ini, penulis menyadari semua bahwa semua itu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik dari pihak fakultas maupun hotel, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Drs. Moch Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Drs. Ardiyanto, MSi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
3. Drs. Rudy Eko P, Msi, selaku Ketua Program DIII Pariwisata
4. Bapak Sirajuddin, SSt.Par, selaku dosen pembimbing
5. Seluruh Dosen Program DIII Pariwisata
6. Bapak Bambang Soetedjo, selaku General Manager Hotel Taman Regent's Malang
7. Bapak Rikadi, selaku *Exc. House Keeper* di Hotel Taman Regent's Malang
8. Bapak Boeby, selaku *Personal and G.A Manager* Hotel Taman Regent's Malang
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang dengan tulus ikhlas yang selalu mendo'akan, pembimbing dan mengasuh demi keberhasilan.
10. Seluruh karyawan dan karyawan Hotel Taman Regent's Malang.

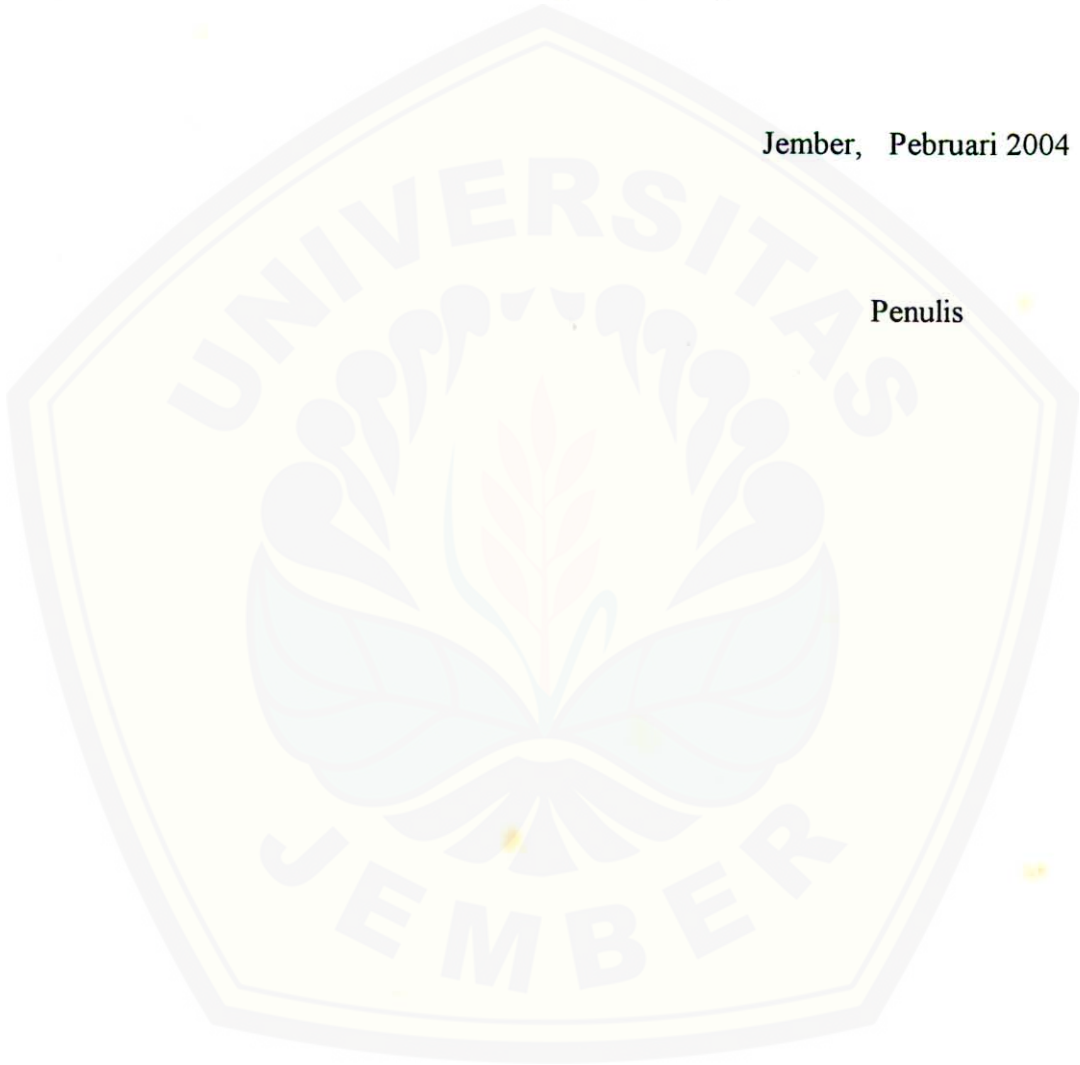
Penulis menyadari bahwa penulis hanyalah manusia biasa yang tak luput dari salah dan dosa, begitu pula laporan ini tidaklah mungkin sempurna.

Oleh karena itu, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan pada penulisan laporan ini. Penulis juga mengharap adanya saran dan kritik yang membangun agar dapat memperbaiki hasil kerja selanjutnya.

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

Jember, Pebruari 2004

Penulis



DAFTAR ISI

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



BAB.III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja .....	15
3.1.1 Prosedur Pelaksanaan Kuliah Kerja .....	15
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Pelaksanaan Kuliah Kerja .....	15
3.2 Peranan <i>House Keeping Departement</i> Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang .....	19
3.2.1 <i>Floor Section</i> .....	19
3.2.2 <i>Public Area Section</i> .....	33
3.2.3 <i>Linnen dan Laundry Section</i> .....	37
3.3 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	
3.3.1 Pengetahuan Tentang Hotel .....	38
3.3.2 Pengetahuan <i>House Keeping</i> .....	39
3.3.3 <i>Twenty Procedure Make Up Room</i> .....	45
3.3.4 <i>Procedure Pembersihan Public Area Section, Room Section,</i> <i>Linnen dan Laundry Section</i> .....	49
3.4 Analisis SWOT	
3.4.1 Analisis SWOT Terhadap Hotel Taman Regent's Malang .....	57
3.4.2 Analisis SWOT Terhadap <i>House Keeping Departement</i> .....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 : Uraian kegiatan selama kuliah kerja.

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

Tabel 3 : Faktor internal dan eksternal *House Keeping Departement*.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Struktur Organisasi *House Keeping Departement*



DAFTAR LAMPIRAN

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



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

Malang merupakan kota besar di Jawa Timur yang juga banyak memiliki tempat-tempat wisata yang patut dibanggakan dan dijadikan tujuan wisata baik lokal maupun internasional. Tempat-tempat wisata yang ada di Malang misalnya; Kota Batu yang terkenal dengan pegunungan yang sejuk dan dingin, yang juga terkenal dengan kota kembang dan kota apel, juga tempat-tempat rekreasi seperti Selecta dan tempat-tempat wisata lainnya. Panorama yang indah tersebut membuat wisatawan dari dalam maupun luar negeri ingin menikmatinya. Untuk itu diperlukan sarana akomodasi sebagai penunjang kegiatan pariwisata tersebut. Salah satunya yaitu sarana penginapan atau biasa disebut dengan Hotel.



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

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

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

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

Dengan demikian, dapat dibayangkan apa yang akan terjadi terhadap hotel. Hotel akan mengalami kerugian yang besar.

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

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

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

### 1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

1. Untuk mengetahui peran *House Keeping Department* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang, dilihat dari segi :
  - a. *Public area section*
  - b. *Floor Section*
  - c. *Linnen dan Laundry section*

### 1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

1. Manfaat Teoritis :
  - a. Menambah pengetahuan dan pengalaman tentang ilmu pariwisata, khususnya perhotelan.
2. Manfaat Praktis :
  - a. Menambah khasanan ilmu pengetahuan dan pengalaman khususnya operasional *House Keeping* yang berkaitan dengan pelayanan





## II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

### 2.1 Gambaran Umum Hotel Taman Regent's Malang

#### 2.1.1 Sejarah Singkat Hotel Taman Regent's Malang

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

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

#### 2.1.2 Lokasi Hotel Taman Regent's Malang

Hotel Taman Regent's Malang berlokasi di jalan protokol, tepatnya di Jalan Jaksa Agung Suprpto no. 12-16 Malang, Jawa Timur. Lokasi tersebut sangat strategis karena berada di pusat kota Malang, sehingga mudah dijangkau

oleh tamu dan pengunjung yang hendak menggunakan jasa hotel. Hotel Taman Regent's Malang juga dekat dengan fasilitas kota, antara lain:

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

### 2.1.3 Ruang Lingkup Usaha Hotel

#### a. **Basement**

*Personal Office, Food and Beverage Office, Main Kitchen, House Keeping Office, Accounting, Laundry, Mushollah, Steward, Engineering, Chinese Kitchen, Locker, Gudang, Purchasing Office, Generator Room, Dining Room, Pantry.*

#### b. **Ground**

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

#### c. **Floor II**

*Marketing Office, General Manager Office, 1 Executive Suite Room, 12 Standard Room, Amarta Meeting Room, Photo Copy Room, 3 House Use Room, 1 Superior Suite Room, 1 Pantry.*

#### d. **Floor III**

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

#### e. **Floor IV**

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

#### f. **Floor V**

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



**g. Floor VI**

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

**2.1.4 Harga Kamar (Rate Sheet)**

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

<b>Jenis Kamar</b>	<b>(full rate)</b>	<b>(after 40% discount)</b>
Standard	Rp. 453.750	Rp. 272.250
Superior	Rp. 514.250	Rp. 308.550
Deluxe	Rp. 574.750	Rp. 344.850
Family Suite	Rp. 816.750	Rp. 490.050
Executive Suite	Rp. 1.089.000	Rp. 653.400
Superior Suite	Rp. 1.524.600	Rp. 914.760

Harga kamar di atas sudah termasuk 21% pajak dan 11% servis.

Dengan adanya pembagian harga kamar mulai dari standar sampai superior suite, maka tamu bisa memilih kamar dengan harga yang sesuai dengan fasilitas yang telah ditentukan oleh pihak manajemen hotel.

**2.2 Visi dan Misi Hotel Taman Regent's Malang**

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

**2.2.1 Visi Hotel Taman Regent's Malang**

Tujuan organisasi merupakan pernyataan tentang keadaan atau situasi yang tidak terdapat sekarang, tetapi dimaksudkan untuk dicapai di waktu yang akan datang melalui kegiatan-kegiatan organisasi; sebagai berikut:

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

### 2.2.2 Misi Hotel Taman Regent's Malang

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

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

### 2.3 Organisasi Hotel Taman Regent's Malang

Manusia adalah makhluk sosial (*social animal*) yang cenderung untuk selalu hidup bermasyarakat. Sebutan sosial mengandung arti bahwa manusia cenderung untuk mengembangkan kerjasama dan hubungan yang saling bergantung dengan manusia lain. Di samping itu, manusia juga mempunyai kecenderungan untuk mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatannya dalam mencapai suatu tujuan. Tetapi kemampuan kerja setiap manusia terbatas; baik fisik, daya pikir, waktu, tempat, pendidikan dan banyak faktor lain lagi yang membatasi kegiatan manusia. Adanya keterbatasan ini menyebabkan manusia tidak dapat mencapai sebagian besar tujuannya tanpa melalui kerja sama dengan orang lain. Hal-hal tersebut di atas merupakan dasar penting mengapa manusia



selalu hidup di dalam berbagai macam organisasi seperti perusahaan jasa pada Hotel Taman Regent's Malang.

Organisasi itu sendiri memiliki banyak definisi; seperti:

*Ernest Dale* mengatakan bahwa organisasi adalah:

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

*Cyril Soffer* memberikan suatu definisi organisasi yang lebih jelas, yaitu:

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

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

### 2.3.1 Struktur Organisasi

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

### 2.3.2 Job Description

#### a. Tugas *Exc. House Keeper* (Manajer)

- 1) Manajer bertanggungjawab dan mempertanggungjawabkan atas kegiatan para bawahannya, sukses atau kegagalan bawahan adalah cerminan langsung sukses atau kegagalan seorang manajer.
- 2) Mengembangkan hubungan baik untuk mendapatkan dukungan atas kegiatan-kegiatan, usulan-usulan, atau keputusan-keputusannya, yaitu dengan mengembangkan jaringan kerjasama timbal balik dengan para manajer lain yang ada di hotel.
- 3) Mengambil keputusan-keputusan yang dianggap sulit yang ditemukan di *House Keeping* dengan mencari pemecahan masalah dan mengambil keputusan yang akurat.
- 4) Mewakili *House Keeping* dalam berurusan dengan kontraktor, langganan, pejabat pemerintah, atau personalia hotel lain.
- 5) Menjadi penengah apabila terjadi masalah antara karyawan di dalam *House Keeping*.

#### b. Tugas *Asst. House Keeper* (Wakil Manajer)

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

#### c. Tugas *Floor Supervisor*

- 1) Membagi tugas terhadap *Room Boy* di masing-masing lantai.
- 2) Membuat *work order* apabila mendapati alat-alat yang rusak kepada *Engineering Department* untuk segera diperbaiki.
- 3) Mengawasi kerja *Room Boy* di setiap lantai dengan memberikan arahan.
- 4) Memberi informasi kepada *Room Boy* tentang kamar-kamar yang *EA* (*early morning*/dini hari).



- 5) Memberikan informasi tentang waktu/jam kamar-kamar yang akan *check out*.
  - 6) Bertanggung jawab kepada manajer *House Keeping* atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu.
- d. Tugas *Public Area Supervisor*
- 1) Membagi tugas terhadap karyawan publik area, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung hotel.
  - 2) Mengawasi kerja *Houseman* dan *Gardener* baik yang ada di luar dan di dalam gedung.
  - 3) Bertanggung jawab kepada manajer *House Keeping* atas kebersihan publik area yang meliputi *parking area, garden, swimming pool, public toilet, lobby area, elevator, food and beverage outlet, corridor, salasar, mezzanine, office, guest toilet, employee area, fitness centre*.
  - 4) Membuatkan *work order* apabila mendapati alat yang rusak baik di luar maupun di dalam gedung kepada *Engineering Department* untuk diperbaiki.
- e. Tugas *Linnen Supervisor*
- 1) Bertanggung jawab atas semua lina hotel baik yang digunakan oleh *House Keeping Department* maupun *linnen supplies* yang digunakan *Food and Beverage Department*, dan *uniform* milik seluruh karyawan hotel.
  - 2) Mengawasi keluar masuknya linnen dari *laundry* ke departemen lainnya ataupun dari departemen lain ke *laundry*.
- f. Tugas *Pool Attendant*
- 1) Menjaga kolam agar tetap bersih, indah dan menarik.
  - 2) Membersihkan *locker*, yaitu kamar ganti pakaian yang terbagi menjadi dua yaitu *locker* untuk pria dan untuk wanita yang dilengkapi dengan almari-almari kecil tempat menyimpan barang-barang milik tamu, cermin, *standing astray, waste basket*.
  - 3) Menjaga kebersihan *foot bath* (tempat mencuci kaki) yang ada di pinggir kolam.

- 4) Menyiapkan *pool towel* khusus untuk para tamu yang berenang.
- 5) Menjaga dan menyiapkan *lazy chair* yang digunakan para tamu untuk menikmati istirahatnya yang ada di tepi kolam.
- 6) Menyiapkan dan membersihkan *astray* yang ada di pinggir kolam.
- 7) *Pool attendant* selain melayani tamu yang berenang juga bertindak sebagai *pool guard* yang setiap saat harus siap memberikan pertolongan bagi tamu-tamu yang mendapat kecelakaan maupun membantu tamu yang belum dapat berenang atau baru belajar berenang.

g. Tugas *Gardener*

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

h. Tugas *Houseman*

- 1) Membersihkan *lobby area* yang meliputi:
  - Lantai di depan *front office counter*.
  - *Coffee shop*.
  - *Money changer*.



- *Guest elevator.*
  - *Drug store.*
  - *VIP karaoke.*
  - *Bar karaoke.*
- 2) Membersihkan toilet yang meliputi:
    - *Guest toilet.*
    - *Driver toilet.*
    - *Employee toilet.*
  - 3) Membersihkan *corridor* dan *salasar* di setiap lantai yang ada di hotel.
  - 4) Membersihkan *employee area* dan *food and beverage outlet.*
- i. *Tugas Room Boy*
- 1) Mengelola kamar-kamar yang menjadi tanggung jawabnya, dalam arti menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, kelengkapan fasilitas serta keamanan barang-barang milik tamu, juga melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuatkan *work order* kepada *Engineering Department* agar segera diperbaiki.
  - 2) Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
  - 3) Melaksanakan perintah atasan, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari maupun *extra job* atau tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar serta tugas-tugas yang terkait dengan persiapan kedatangan tamu hotel.
  - 4) Melakukan koordinasi/kerjasama dengan sesama teman dalam satu seksi.
  - 5) Melakukan kerjasama dengan seksi lain dalam satu departemen misalnya dengan *linnen section* (dalam penukaran *linnen supplies*) dengan *laundry section* untuk penanganan cucian.
  - 6) Melakukan kerjasama dengan lain seksi dan departemen lain, seperti dengan *front office, cashier, bell boy, waiter/waitress, room service, Engineering Department* dan *security.*

j. Tugas *Mini Bar Attendant*

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

k. Tugas *Linnen Attendant*

- 1) Menerima *linnen* kotor dari tiap-tiap *floor*, menghitung dan mencatat berdasarkan jenis, ukuran, serta memilah-milah berdasarkan tingkat kekotorannya dan kemudian mengirimkannya ke *laundry* untuk dicuci.
- 2) Menerima *linnen* kotor dari *food and beverage outlet (restaurant, bar, banquet hall/meeting room)*, menghitung, mencatat dalam buku *linnen*, memilah-milah berdasarkan jenis, ukuran, warna dan tingkat kekotorannya untuk kemudian dikirim ke *laundry* untuk dicuci.
- 3) Memilah-milah *linnen* yang terkena noda, baik yang berasal dari *floor* maupun *food and beverage outlet*, lalu dikirim ke *laundry* supaya dicuci secara khusus.
- 4) Menerima *linnen* bersih yang sudah dicuci dari *laundry*, memeriksa, menghitung, mencatat dan menyimpannya dalam rak tempat penyimpanan *linnen*.
- 5) Melakukan pengecekan *linnen* yang akan dikirim ke tiap-tiap *floor* maupun *food and beverage outlet*.
- 6) Mencatat semua penukaran *linnen* ke tiap-tiap *floor* maupun *food and beverage outlet* di dalam *Linnen Exchange Report*.
- 7) Menyimpan *linnen supplies* lama yang sudah tidak digunakan di tempat khusus.
- 8) Membuat laporan mengenai *linnen* yang hilang, yang dibeli oleh tamu dan yang dapat diberikan kepada tamu sebagai souvenir kepada *linnen supervisor*



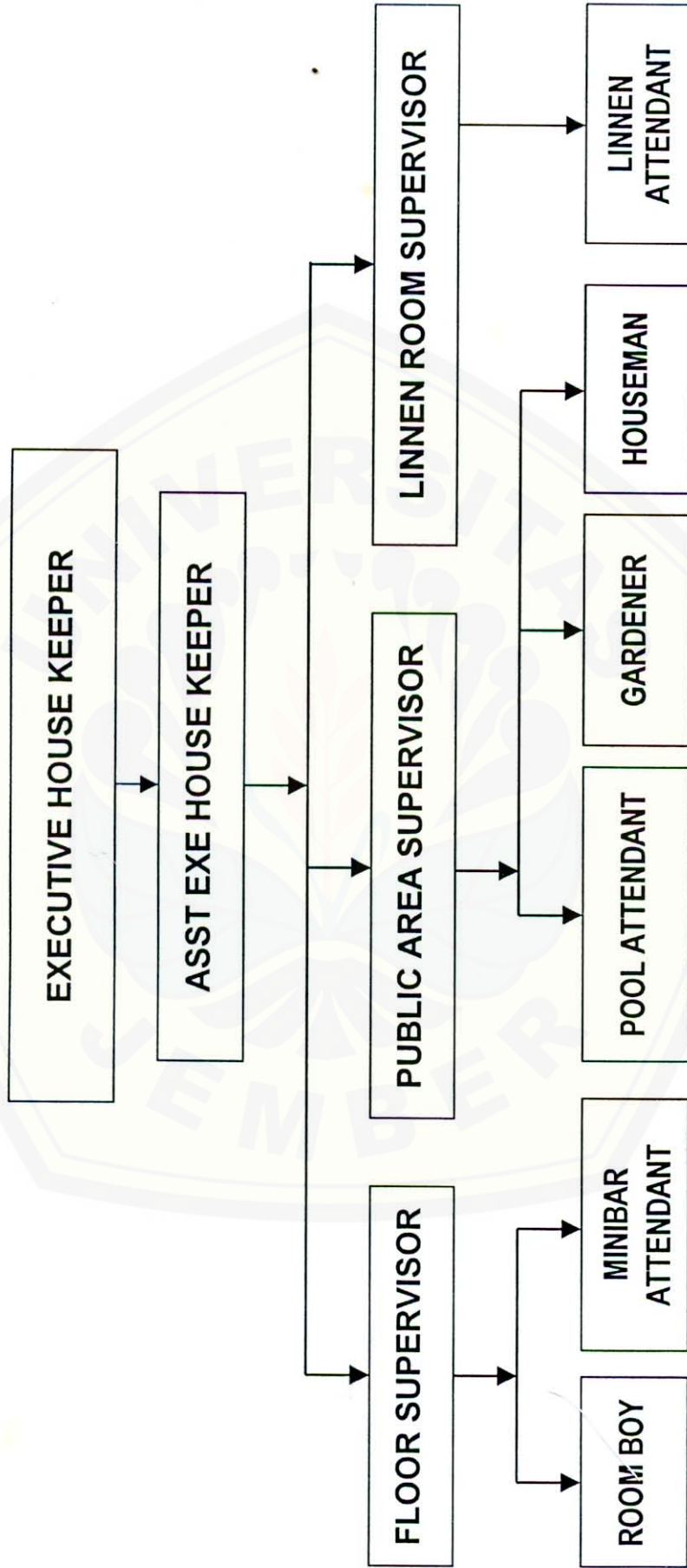
agar dapat dipakai sebagai bahan laporan penyusutan barang dan kebutuhan akan pengadaan atau pembelian barang baru.

- 9) Menjaga keamanan dan kebersihan *linnen room*.
- 10) Merawat alat-alat kerja yang digunakan.
- 11) Bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang dilakukan kepada *linnen supervisor*.



GAMBAR 1

STRUKTUR ORGANISASI HOUSE KEEPING DEPARTMENT



Sumber Data: Hotel Taman Regent's Malang 2001



### III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

#### 3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

##### 3.1.1 Prosedur Kuliah Kerja

Setiap mahasiswa pariwisata yang ingin menjalani kuliah kerja harus memenuhi prosedur yang ditentukan oleh pihak akademis, adapun prosedur kuliah kerja yaitu:

- a. Menentukan perusahaan atau instansi sebagai tempat untuk melakukan kuliah kerja yang dalam hal ini adalah Hotel Taman Regent's Malang.
- b. Menunjukkan transkrip nilai di fakultas sebagai persyaratan kuliah kerja.
- c. Mengambil formulir permohonan kuliah kerja baik secara individu maupun kelompok ke pihak fakultas dengan persetujuan dosen wali.
- d. Menerima surat pengantar dari fakultas untuk Hotel Taman Regent's Malang.
- e. Menyerahkan surat pengantar dari fakultas untuk Hotel Taman regent's Malang.
- f. Menerima surat balasan permohonan kuliah kerja dari Hotel Taman Regent's Malang.
- g. Menerima surat tugas dari fakultas yang menyatakan tanggal dimulainya kuliah kerja.
- h. Melaksanakan kuliah kerja di Hotel Taman Regent's Malang dengan mengikuti semua peraturan yang diterapkan oleh hotel.
- i. Mengumpulkan data untuk menyusun dan membuat laporan tugas akhir baik dengan metode observasi, interview, maupun dokumenter.

##### 3.1.2 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja

Setelah prosedur untuk menjalani kuliah kerja terpenuhi maka mahasiswa diwajibkan mengikuti kuliah kerja selama dua bulan efektif. Kuliah kerja ini mengambil lokasi di Hotel Taman Regent's Malang, yaitu salah satu hotel bintang 3 (\*\*\*) yang ada di kota Malang tepatnya di Jl. Jaksa Agung Suprpto



No 12-16, Malang, Jawa Timur. Pelaksanaan kuliah kerja ini dimulai pada tanggal 09 Juli 2001 sampai 08 September 2001.

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

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



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

Sumber data : Hotel Taman Regent's Malang 2001

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

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

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

### **3.2 Peranan *House Keeping Departement* Dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang**

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

#### **3.2.1 *Floor Section (Room Section)***

*Floor section* sering juga di sebut *room section*. Tugas pokok dari bagian ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *room boy* (Pramugraha).

Dalam melaksanakan tugasnya *room boy* selalu berhubungan langsung dengan para tamu. Oleh sebab itu dalam menjalankan tugasnya seorang *room boy* harus memperhatikan banyak hal. Selain harus selalu menjaga kebersihan seragamnya, ia juga harus menjaga perilakunya. Perilaku yang baik dan sopan akan memberikan kesan yang baik pula pada para tamu. Untuk mendapatkan penilaian yang baik, *room boy* harus berpakaian dan berperilaku yang baik. Jadi, seorang *room boy* harus ramah tamah, jujur, sopan dan bertindak bijaksana serta disiplin.



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

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

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

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

#### A. Jenis-jenis Kamar

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

1. Jenis Kamar Menurut Tempat Tidur yang Tersedia
  - a. *Single room*: kamar untuk satu orang dengan satu tempat tidur tunggal (*single bed*)
  - b. *Double room*: kamar untuk dua orang dengan satu tempat tidur besar (*double bed*)
  - c. *Twin room*: kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur tunggal (*twin bed*), yang penempatannya bisa dipisah dan atau dihimpitkan menjadi satu
  - d. *Double double*: kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur besar untuk memberikan kesenangan (*comfort*) kepada tamu



*mini bar*. Tempat tidur yang ada di dalam pada umumnya adalah *double bed* atau *twin bed*.

2. Jenis Kamar Berdasarkan Letaknya
  - a. *Connecting room*: dua kamar yang bersebelahan satu sama lain yang dihubungkan oleh pintu penghubung (*connecting door*). Kamar seperti ini biasanya digunakan oleh tamu yang datang bersama keluarga. Pintu penghubung ini dapat dibuka untuk mempermudah komunikasi tanpa harus keluar kamar
  - b. *Adjoining room*: dua kamar yang berdekatan/bersebelahan satu sama lain tanpa pintu penghubung
  - c. *Adjacent room*: dua kamar yang terletak pada lantai yang sama dan saling berhadapan
  - d. *Duplex*: dua kamar yang terletak di atas dan di bawah dan dihubungkan dengan tangga penghubung (*staircase*)
  - e. *Cabana*: kamar-kamar yang menghadap ke pantai.
3. Jenis Kamar Menurut Tingkat Fasilitasnya
  - a. *Standard*: kamar yang ukurannya tidak terlalu besar
  - b. *Superior*: kamar yang menyerupai *standard*, tetapi ukurannya lebih besar
  - c. *Deluxe*: kamar yang ukurannya lebih besar dari *superior*, tetapi perlengkapannya lebih komplit
  - d. *Family suite room*: kamar yang dilengkapi dengan *double bed* dan kadang-kadang memiliki lebih dari satu kamar dan kamar mandi
4. Jenis Kamar Menurut Penggunaannya
  - a. *House use*: kamar yang digunakan oleh staf kantor hotel
  - b. *Blocked room*: kamar yang pada saat tertentu sudah dipesan dan tidak dapat disewakan pada tamu

## B. Identifikasi Status Kamar

Setiap petugas *house keeping* pada setiap hotel harus mengetahui kode identifikasi status kamar. Ada beberapa kode identifikasi status kamar untuk mempermudah petugas *house keeping* dalam membuat laporan. Kode-kode kamar tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. O (*occupied*)

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

### 2. V (*vacant*)

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

### 3. CO (*check out*)

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

### 4. SO (*sleep out*)

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

### 5. DD (*don't disturb*)

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

### 6. DL (*double lock*)

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

### 7. OOO (*out of order*)

OOO menandakan status kamar dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat disewakan

### 8. NB (*occupied no baggage*)

NB menandakan status kamar yang disewakan, tanpa membawa barang.

9. CI (*check in*)

CI menandakan status kamar yang baru saja ditempati.

10. HU (*house use*)

HU menandakan status kamar yang ditempati *staff* kantor (manajer) karena tugas

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

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

12. EA (*expected arrival*)

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

13. ED (*expected departure*)

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

## C. Perlengkapan Kamar

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

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

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

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

- *TL Entrance*, yaitu lampu neon di atas pintu kamar masuk
- *Ceilling Entrance*, lampu yang ada di plafon (langit-langit), belakang pintu, dalam kamar tidur, biasanya di depan pintu kamar mandi



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

9. *AC Thermostant*, yaitu alat pengatur suhu udara AC di setiap kamar, yang menempel pada dinding
10. *Refrigerator*, yaitu untuk menyimpan makanan dan minuman bagi tamu, baik dalam kemasan botol maupun kaleng. Adapun jenis minuman yang ada di dalam lemari es beserta daftar harganya tertera di atas *refrigerator* tersebut
11. *Mirror*, yaitu cermin yang disediakan pada tiap kamar untuk tamu. Ada beberapa macam jenis cermin:
  - *Face Mirror* adalah cermin yang digunakan untuk ber-*make up*, karena ukurannya hanya setengah *body*
  - *Body Mirror* adalah cermin yang digunakan untuk berpakaian, karena ukurannya *full body*
12. *Night Table*, karena di atasnya biasanya diletakkan *night lamp* (lampu tidur). Terkadang juga disebut *Bed Side Table* karena posisinya di samping tempat tidur.  
 Di atasnya terdapat:
  - 1 *Directory of Service/ Service Directory Book*
  - Telepon yang dapat dipakai untuk keperluan Lokal, Interlokal maupun Sambungan Langsung Jarak Jauh sampai ke luar negeri
  - 1 *room service menu*
  - 1 *memo pad*
  - 1 *ball point*
  - 1 telepon *tend card*
13. *TV Table* (meja TV) yang di atasny dilengkapi dengan TV warna dengan program Indovision (19 *chanel*) baik dalam maupun luar negeri
14. *Waste Basket* (keranjang sampah) yang di dalamnya diberi plastik sampah untuk memudahkan *room boy* dalam membersihkan tempat sampah tersebut.

Payelaman.



#### D. Perlengkapan Tempat Tidur Tamu

1. *Hardboard*, yaitu papan yang ada di ujung *bed*.
2. *Mattress*, yaitu kasur untuk tempat tidur yang terbuat dari per *spiral spoon* dan terbungkus kain.
3. *Bed pad*, yaitu penutup *mattress* yang terbuat dari bahan katun yang berguna sebagai penahan dan pelindung *mattress*.
4. *Sheet*, yaitu kain seprei yang berguna sebagai penutup tempat tidur. Pada pemasangan *sheet*, digunakan berlapis-lapis; *sheet* pertama sebagai penutup *mattress*, *sheet* kedua sebagai penutup *sheet* pertama dan menutupi *blanket* dari bawah dan *sheet* ketiga sebagai penutup *blanket* dari atas.
5. *Blanket*, yaitu selimut yang dipasang di tempat tidur, pemasangannya di antara *sheet* kedua dan *sheet* ketiga yang terbuat dari wol.
6. *Pillow*, yaitu bantal yang terbuat dari kain lena dan kapas.
7. *Pillow case*, yaitu sarung bantal yang terbuat dari kain katun untuk membungkus *pillow*
8. *Bed cover*, yaitu penutup tempat tidur tamu agar tidak kotor dan terjaga kerapiannya.

#### E. Prosedur Pembersihan Kamar

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

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

- a. *Trolley* diletakkan di depan pintu kamar yang akan dibersihkan, dengan sisi depan menghadap ke pintu agar mempermudah pengambilan barang keperluan *room boy* dan sisi atas terbuka untuk *guest supplies*.
- b. Ketuk pintu tiga kali sambil menyebut jati diri atau departemen. Bila tidak ada jawaban, maka *room boy* harus membuka secara pelan-pelan; bila



tamu belum *check out*, maka *room boy* harus minta ijin untuk membersihkan kamar tamu tersebut.

- c. Menyalakan lampu dengan menggunakan *key holder*, sebelum mulai *making bed*, *room boy* melihat situasi kamar untuk memeriksa apabila ada barang-barang yang rusak; jika ada segera melapor ke *engineering*. Cek *mini bar*, bila ada yang digunakan oleh tamu, segera melapor ke *FO cashier* dan juga bila ada barang-barang tamu yang tertinggal, segera dilaporkan ke *front office*.

#### F. Tata cara Making Bed

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

- Membawa *linnen* yang bersih dan diletakkan di dekat *bed*.
- Tarik *bed* terlebih dahulu untuk mempermudah pengerjaannya.
- Ambillah kertas-kertas bekas ataupun *hanger* yang bekas dipakai tamu, dan taruhlah di tempat masing-masing agar tidak mengganggu.
- Lepaslah *linnen/sheet* yang kotor mulai dari *pillow case*, *top sheet*, *blanket*, dan *sheet* yang lain, dan diletakkan secara terpisah.
- Periksalah apabila ada *linnen* yang terkena noda/rusak. *Linnen* ini harus dipisahkan dan langsung diserahkan kepada petugas *linnen*.
- Angkat *linnen-linnen* yang kotor dan masukkan ke dalam kantong *linnen* kotor pada *trolley cart*.
- Periksalah roda *bed*, baliklah *mattressnya* (lihat kondisi) dan rapikan posisinya. Rapikan *bed pad*, *bed skirt*, serta lihatlah kalau ada barang milik tamu yang tertinggal.
- Tebarkan *sheet* pertama sampai seluruhnya membungkus *mattress*. Sesuaikan sisi kanan dan kiri, juga lipatan tengah *sheet* pada bagian tengah *bed*, dengan posisi berdiri di atas *bed*.
- Tebarkan *sheet* kedua dengan posisi jahitan menghadap ke atas. Lipatan tengah pas di tengah-tengah *bed*, tepi *sheet* bagian atas tepat di pinggir *mattress*.

- Tebarkan *blanket* dengan tepian atas turun kira-kira 40 cm, atau selebar *pillow*.
- Tebarkan *sheet* ketiga/*top sheet* hingga menutup *blanket* dengan tepian atas kira-kira satu jengkal dan kemudian lipatlah masuk ke dalam *blanket*.
- Selanjutnya lipatlah sisa *sheet* kedua ke bawah hingga menutup *blanket* dan *sheet* ketiga. Rapikan dan kencangkan.
- Masukkanlah *sheet* pada sisi kanan dan sisi kiri *bed* dan kemudian bagian bawah, ke bawah *mattress*. Ujung *sheet* pada bagian kanan dan kiri *bed* dibuat sudut 45/90°.
- Pasanglah *pillow case* dan letakkan *pillow case* di bagian atas, dengan lubang *pillow case* berada di tengah hingga kelihatan rapi.
- Tutup *bed cover* dan rapikan.
- Dorong dan kembalikan *bed* ke posisi semula. Aturilah posisi *bed* agar harmonis dengan sekitarnya.
- Kemudian melakukan *dusting* seluruh perlengkapan kamar dengan kain lap dan *furniture oil*.
- Kemudian karpet *divacuum* agar kelihatan bersih dan rapi.

#### G. Perlengkapan Kamar Mandi

*Private bedroom with hot and cool water* (kamar mandi dengan air panas dan air dingin). Kamar mandi ini biasanya dilengkapi dengan beberapa perlengkapan lain, antara lain:

1. *Wash basin* (wastafel) dengan bagian-bagiannya:
  - a. *Wash basin table* (meja wastafel).  
Di atasnya dipasang *amenities*, perlengkapan untuk tamu, antara lain:
    - satu *tissue box* (serbet kertas)
    - dua buah *face towel* (handuk kecil untuk mencuci/menyeka muka)
    - satu *soap disk* (tempat sabun) yang berisi:
      - *Soap* (sabun yang biasanya digunakan untuk mencuci tangan)
      - *Bath foam* (sabun cair) untuk mandi
      - *Shampoo*



- *Comb* (sisir)
  - *Shower cap* (topi plastik) untuk mandi dengan *shower* atau pancuran
  - *Cotton bud* (untuk membersihkan telinga setelah mandi)
  - Satu kemasan *denta set* (sikat gigi dan pasta gigi kecil)
  - Dua buah *tooth glasses* (gelas kumur) yang dibungkus plastik (*glass bag*) dengan posisi tengkurap
  - Satu buah lilin (*candle with candle glass*)
  - Satu buah asbak
  - *Disposal bag (sanitary)*, plastik untuk membungkus kotoran yang tidak boleh langsung terkena tangan petugas, misalnya pembalut, gelas pecah, dan lain sebagainya.
- b. *Wash basin bowl* (untuk menampung air di wastafel)
  - c. *Wash basin drain* (lubang pembuangan air)
  - d. *Wash basin stopper* (tutup *wash basin drain*)
  - e. *Faucet* (kran) untuk air panas dan air dingin
2. Di atas *wash basin table* dipasang *bed room mirror*, yaitu cermin besar yang dipakai untuk bercermin saat mencukur kumis dan lain-lain
  3. Di bawah *wash basin table*, terdapat *wash basket* (tempat sampah)
  4. *Toilet bowl* dengan bagian-bagiannya:
    - *Toilet bowl seat* (untuk duduk saat buang hajat)
    - *Toilet bowl ring* (dipakai untuk alas tempat duduk anak-anak saat buang hajat, agar pantatnya tidak terperosok/masuk kedalam jamban)
    - *Toilet bowl flusher* (untuk mengguyur dengan air setelah buang hajat)
    - *Toilet bowl cover* (penutup jamban)
  5. Di sebelah kiri *toilet bowl*, dipasang *toilet paper holder* (tempat tisu gulung), menempel pada dinding
  6. Untuk *suite room*, di samping *toilet bowl* dilengkapi dengan *bidet*, seperti *toilet bowl* tetapi tanpa *ring* dan tanpa *cover*, yang gunanya khusus untuk tamu wanita bila hendak buang air kecil. Oleh sebab itu dilengkapi dengan *faucet* (kran air panas dan dingin), dimana ujung kran tersebut menghadap



ke depan dan bersifat elastis, bisa diarahkan ke kiri kanan, atas bawah sesuai keperluan

7. *Bath scale* (timbangan badan) dipasang di antara *toilet bowl* dan *bidet* untuk menimbang berat badan bila tamu menginginkan
8. *Bath tub* (bak mandi) dengan bagian-bagiannya:
  - *Bath tub bowl* (bak tempat penampungan air) untuk mandi, biasanya untuk berendam saat mandi.
  - *Bath tub drain*, yaitu tempat pembuangan air yang terdapat pada dasar *bath tub*.
  - *Bath tub stopper*: tutup *bath tub drain* yang terbuat dari karet atau logam yang diberi alas karet sehingga dapat menutup rapat lubang pembuangan air.
  - *Faucet* (kran) air panas dan air dingin
  - *Shower pipe* (selang shower) yang dapat digunakan tamu untuk mandi dengan *shower* (pancuran) lengkap dengan *shower head* (tempat menyemburnya air) keluar dari kran.
9. Di samping *bath tub*, menempel pada kamar mandi terdapat:
  - *Soap disk*, yaitu tempat sabun mandi untuk tamu
  - *Safety handle*, terbuat dari logam baja anti karat (*stainlesssteel*) sebagai pegangan saat tamu mau berdiri, setelah mandi berendam di dalam *bath tub*.
10. *Shower curtain* (kordyn yang terbuat dari bahan plastik) dipasang di atas *bath tub* dan ujung bagian bawahnya masuk ke dalam *bath tub* sehingga bila tamu mandi dengan *shower* (pancuran), airnya tidak menyemprot ke mana-mana, tetapi akan terhalang oleh *shower curtain*, tertampung di dalam *bath tub* dan tidak menggenangi lantai kamar mandi.
11. *Towel rack*, yaitu tempat meletakkan *bath towel* maupun *hand towel*. Posisinya berada di dinding kamar mandi dekat dengan *bath tub* sehingga memudahkan tamu saat hendak menggunakannya.
12. *Opener bottle*, yaitu pembuka tutup botol.

13. *Bath room curtain hook*, gantungan yang terbuat dari logam yang digunakan untuk menggantung korden pada *bath tub*.

#### H. Perlengkapan *linnen* di *bath room*.

1. *Face towel*

Handuk kecil yang berbentuk bujur sangkar untuk mengelap muka.

2. *Hand towel*

Handuk yang berbentuk segi panjang untuk mengelap tangan.

3. *Bath towel*

Handuk besar yang digunakan untuk membersihkan badan setelah mandi.

4. *Bath mat*

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

#### I. *Cleaning Bath Room*

1. *Wash Bassin*

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

2. *Bath Tub*

Bagian-bagian bak mandi yang harus dibersihkan antara lain:

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

- Dinding luar bak mandi bagian atas.

Cara membersihkannya adalah sebagai berikut:

- Apabila terdapat *shower curtain*, lipat tirai tersebut ke atas agar tidak mengganggu.
- Siram seluruh permukaan bak mandi dengan *shower* (air panas).
- Taburkan obat *chemical* ke seluruh permukaan bak mandi bagian dalam (dasar, dinding dan tepi atas) kemudian gosok dengan *scot bright*.
- Sikat dinding sekeliling bak mandi, kran air, tempat sabun, *safety handle*, dan *safety stripe*.
- Sikat dinding luar bagian bawah dengan menggunakan *go getter* bila perlu.
- Terakhir, keringkan seluruh bagian yang telah dicuci dan pasang kembali *shower curtain* bila sudah dikeringkan terlebih dahulu.

### 3. Toilet Bowl dan Bidet

Cara membersihkan *toilet bowl* adalah sebagai berikut:

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

Cara membersihkan *bidet* adalah sebagai berikut:

- Siramlah *bidet* dengan membuka kran yang terdapat pada bagian atas *bidet*
- Gosoklah permukaan bagian dalam *bidet* dengan *scot bright* dan *applied 4000* sampai bersih



- Bilas dengan air yang agak banyak dengan membuka kran
  - Gosok bagian samping, luar dan bawah *bidet* dengan *scot bright*. Demikian juga dengan bagian yang diduduki
  - Setelah semuanya selesai digosok bilas dan keringkan dengan kain kering
4. Setelah pembersihan pada bagian 1,2,3 selesai, lalu gosok lantai kamar dengan *hand brush* lalu keringkan dengan kain pel dari arah dalam keluar arah pintu.
  5. Setelah semua selesai dibersihkan maka kamar mandi perlu dilengkapi kembali dengan handuk/*towel* dan *guest supplies*

#### J. Pelayanan *Mini Bar*

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

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

- Segel dalam keadaan baik dan tidak rusak
- Tanggal kadaluwarsa
- *Mini bar bill* diisi secara benar, jumlah dan nomor kamar.
- Apabila *mini bar* dikonsumsi oleh tamu, maka *mini bar attendant* segera melapor pada *FO Cashier* sebelum tamu *check out*.

#### 3.2.2 *Public Area Section*

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

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

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

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

1. *Lobby Area*

*Lobby Area* merupakan pintu gerbang bagi para tamu hotel serta merupakan tempat pertemuan antar tamu, baik di antara tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap. Oleh sebab itu area ini harus sungguh-sungguh dijaga kebersihan dan kerapiannya. Yang perlu dibersihkan dari *lobby area* meliputi:

- *Floor*
- Semua *Counter* yang ada di *lobby*
- *Duty manager counter*
- *Main door*
- *Door knob*
- *Window glasses*
- *Window frame*
- *AC grill*
- *Telephone box*
- Sofa/kursi-kursi yang ada di *lobby*
- Meja-meja yang ada di *lobby*
- *Mail box*
- *Ashtray* (yang ada di atas meja/ counter)
- *Standing Ashtray*
- *Lamp* dan *lamp side*
- Hiasan dinding serta ornamen-ornamen yang ada

- *Guest elevator*, baik lantai/karpet, dinding maupun *ceiling*.

## 2. Toilet

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

### a. Toilet menurut jenisnya yaitu:

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

### b. Toilet menurut tempatnya yaitu:

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

### c. Berdasarkan fungsinya yaitu:

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

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

## 3. Corridor

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



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

#### 4. *Employee Area*

*Employee Area* merupakan area khusus untuk karyawan hotel, yang digunakan oleh karyawan untuk melakukan aktivitasnya. Dengan banyaknya karyawan maka area ini paling kotor dibandingkan tempat-tempat yang lain.

*Employee Area* yang ada di Hotel Taman Regent's meliputi:

- a. *Corridor* sebagai jalan masuk keluar karyawan yang bekerja
- b. *Locker* (tempat ganti pakaian) yang dilengkapi almari-almari kecil untuk karyawan
- c. *Office* (perkantoran) tempat karyawan bekerja
- d. *Employee Elevator*, yang sering digunakan untuk lalu-lintas karyawan dari lantai bawah sampai lantai atas saat melakukan tugas.

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

#### 5. *Food and baverage Out Let*.

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

- a. Restaurant yang terdiri dari :
  - *Coffe Shop* Pojok indah
  - *Cafetaria* wan sho
  - *Night club*
- b. *Employee Dinning Room*.
- c. *Meeting Room banquet hall*

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

### 3.2.3 *Linnen Section dan Laundry*

1. *Linnen section* penting peranannya dalam operasional dan peningkatan pelayanan hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua lina hotel yang digunakan oleh tamu maupun oleh karyawan.

Tugas utama dari *Linnen section* adalah :

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

Selain itu *linnen section* juga memberi pelayanan terhadap karyawan yaitu mengenai *uniform*, melayani penukaran *uniform* lama dengan yang baru, pertukaran *uniform* kotor dengan yang bersih, mencucikan *uniform* kotor ke laundry, menerima *uniform* bersih dari *laundry* menyimpan di rak dengan *hanger* memperbaiki *uniform* rusak serta menyimpan *uniform* yang sudah tidak di pakai secara terpisah.

2. *Laundry section* yang sudah ada di Hotel Taman Regen's adalah satu bagian dalam *House Keeping Departemen* yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim untuk dicuci, cucian yang dikirim ke laundry di bedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. *House laundry*



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

## 2. *Guest Laundry*

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

Prosedur mencuci pakaian dan linnen yang ada di hotel yaitu :

- a. Periksa noda dan kotoran yang melekat pada cucian dan menyikatnya
- b. Pisahkan cucian menurut jenis, warna dan tingkat kekotorannya
- c. Masukkan cucian-cucian kecil dan halus ke dalam net agar tidak hilang atau rusak, lalu masukkan ke dalam *washing machine* untuk dicuci bersama dengan cucian lain
- d. Pindahkan cucian yang sudah dicuci dengan *washing machine* ke mesin *extractor*
- e. Pindah semua cucian yang sudah diperas kedalam *drying tumbler* untuk dikeringkan
- f. Keluarkan pakaian-pakaian dan linnen yang sudah kering dari *drying tumbler* untuk diserahkan kepada *presser* supaya di setrika

### 3.3 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan

#### 3.3.1 Pengetahuan Tentang Hotel

##### A. Pengertian Hotel

Kata *hotel* mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai *hotel garni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel merupakan perkembangan dari bahasa Perancis *houstel*, diambil dari bahasa Latin *hospes*, mulai diperkenalkan kepada umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel



digunakan di Inggris rumah penginapan bagi orang yang bepergian disebut *inn*. Dalam terminologi (ilmu mengenai definisi dan istilah) resmi, tidak ada perbedaan definisi antara kata hotel dan *inn*.

Definisi-definisi hotel menurut :

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

SK Menparpostel No. KM 34/HK.103/MPPT 87), "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah".

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

## B. Klasifikasi Hotel

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

### 1. Dari Segi Harga Jual

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

→ ga- buku  
Kasavana

2. Dari segi jumlah kamar
  - a. *Small* hotel: Hotel dengan jumlah kamar terendah, maksimal 25 kamar
  - b. *Medium* hotel : Hotel dengan jumlah kamar di antara hotel kecil dan hotel besar, misalnya antara 26 sampai dengan 299 kamar. *Medium Hotel* bisa dibagi menjadi dua bagian yaitu *average hotel* dan *above average hotel*.
  - c. *Large* hotel : Hotel dengan jumlah kamar minimal 300 buah
  
3. Dari Segi Tipe Tamu Hotel (diambil presentase terbesar jumlah tamu hotel yang menginap):
  - a. *Family* hotel : Hotel untuk keluarga
  - b. *Bussines* hotel : Hotel untuk pengusaha
  - c. *Tourist* hotel : Hotel untuk wisatawan
  - d. *Transit* hotel : Hotel untuktamu yang *transit*
  - e. *Cure* hotel : Hotel untuk tamu yang ingin berobat
  
4. Dari Segi Lamanya Tamu Hotel Tinggal:
  - a. *Transit* hotel : Hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam
  - b. *Residential* hotel: Hotel dengan lama tionggal tamu cukup lama
  - c. *Semi Residential* hotel : Hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tapi tetap dalam jangka waktu pendek.
  
5. Dari Segi Lokasi Hotel:
  - a. *City* hotel : Hotel yang terletak di kota-kota besar
  - b. *Urban* hotel : Hotel yang terletak di dekat kota
  - c. *Suburb* hotel : Hotel yang terletak di daerah pinggiran kota
  - d. *Resort* hotel : Hotel yang terletak di daerah peristirahatan
  - e. *Airport* hotel : Hotel yang terletak di daerah pelabuhan udara.

### 3.3.2 Pengetahuan House Keeping

#### A. Pengertian House Keeping





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

Jadi *tata graha* adalah salah satu bagian dalam hotel yang bertugas mengurus kerumahtanggan hotel. Dalam pengertian ini *tata graha* tidak mengurus semua urusan kerumahtanggan hotel. Karena dalam suatu hotel ada banyak bagian atau departemen lain yang bertugas mengurus kelancaran penyelenggaraan layanan. Bagian-bagian lain dalam sistem penyelenggaraan hotel adalah *front office*, *marketing*, *laundry*, *engineering and maintenance*, *personnel*, *food and baverage*, *finance*, *training* dan *security*.

*House Keeping Departement* sangat penting dalam suatu hotel. *House Keeping Departement* adalah Departement yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan disewakan, lengkap dengan fasilitas yang diperlukan. Lebih dari itu *House Keeping Departement* mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh areal hotel, baik di luar bangunan seperti area parkir, kebun, taman, kolam renang, tennis *court*, maupun yang berada di dalam gedung, yaitu kamar-kamar dan ruangan yang disewa seperti *arcade*, *drugstore*, *bank*, *money changer*, *travel agent*, *beauty salon*, *barber shop*, *souvenir shop*, *office*, *fitness center*, *meeting room*, *restaurant*, tempat-tempat khusus karyawan seperti *locker*, *toilet*, serta seksi-seksi lain yang mengurus *linnen/lena* milik hotel tersebut. Jadi *House Keeping Departement* adalah departement yang mempunyai tugas menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan serta kenyamanan seluruh areal tersebut, disamping juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang diperlukan oleh tamu selama berada di hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan.

B. Hubungan *House Keeping* dengan Departement Lain

→ di gabung ke .



Guna mencapai target yang ditentukan, pihak *House Keeping* tidak dapat bekerja sendiri dalam pelaksanaan tugasnya, *House Keeping* harus bekerja sama dengan bagian lain. Hubungan kerja tersebut meliputi:

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

Hubungan *House Keeping* dengan *Front Office* dibagi menjadi dua hal yaitu dari pihak *house keeping* dan dari pihak *front office*.

Dari pihak *House Keeping* dilakukan hal-hal berikut:

1. Laporan status kamar (*room report*)

*House Keeping* melaporkan kepada *front office* mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya hal ini penting karena *front office* akan tahu mengenai kamar-kamar yang dapat disewa oleh tamu kamar yang bersih, kamar yang rusak dan kamar yang sedang *general cleaning*. Laporan dikirim *house keeping* pada pukul 08.00 dan 15.00 ke *front office*

} Rombongan  
tamu.

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

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

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

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

1. Mengirimkan daftar penghunian kamar setiap pagi
2. Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu, meliputi tamu perorangan, tamu rombongan atau tamu penting
3. Memberitahukan kepada *house keeping* mengenai kamar-kamar yang tamunya sudah *check out*, sehingga kamarnya dapat segera dibersihkan.
4. Memberi *guest slip* agar *house keeping* tahu tentang tamu yang akan *check in*
5. Memberitahukan kebutuhan untuk tamu
6. Memberitahukan perpindahan tamu dari satu kamar ke kamar yang lain

Jika terjadi laporan perbedaan penghunian kamar antara *house keeping* dengan *front office* dan kasir *front office* maka dibuat *room discrepancy report* dan diadakan pengecekan langsung. *Front office* akan memeriksa kunci kamar *guest slip* dan *registration card*. Kasir akan memeriksa rekening tamu dan kartu registrasi, *house keeping* akan memeriksa langsung ke kamar tamu.

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

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

1. Pencucian pakaian milik tamu, baik *in side guest* maupun *out side guest*.
2. Pencucian linen.
3. Pencucian *uniform departement* yang ada di hotel.

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

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

Hubungan *House Keeping* dengan *Food & Beverage* meliputi hal-hal sebagai berikut :

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

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

#### D. Hubungan antara House Keeping dengan Engineering

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

1. Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional *house keeping*.
2. Perbaikan telepon, AC, air dan listrik.
3. Perbaikan perlengkapan *house keeping* yang ada di kamar tamu.



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

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

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

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

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

#### F. Hubungan *House Keeping* dengan Bagian Personalia

Hubungan *house keeping* dengan Bagian Personalia meliputi hal-hal sebagai berikut.

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

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

#### G. Hubungan *House Keeping* dengan bagian *Purchasing*

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

1. Alat pembersih



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

### 3.3.3 *Twenty Steps Procedure Make Up Room*

Pada umumnya sudah menjadi pedoman bagi semua hotel bahwa dalam mempersiapkan / membersihkan kamar tidur tamu hotel (*make up room*) harus efisien dalam waktu dan tenaga sehingga tercapai hasil yang optimal.

Sekarang ini telah dikenal suatu sistem yang paling sesuai dengan tuntutan di atas yaitu "20 langkah mempersiapkan kamar tidur tamu hotel" yaitu sebagai berikut :

#### 1. *Entering the room.*

Ketuklah pintu dan kalau ada bel, bunyikan. Ucapkan salam dan sebutkan jati diri, misalnya "*housekeeping*", "*room maid*", atau "*room boy*".

#### 2. *Turn on every light.*

Nyalakan semua lampu untuk melihat apakah ada yang rusak / tidak menyala, kalau hanya putus segera diganti tetapi kalau ada kerusakan segera melapor ke departemen *engineering* dengan mengisi formulir yang ada (*trouble report*).

#### 3. *Take a good look.*

Perhatikan seluruh kamar secara sekilas, mungkin ada hal-hal yang perlu diperhatikan secara khusus, terutama kalau status kamar CO. Mungkin saja ada barang tamu yang tertinggal atau ada barang / perlengkapan kamar yang rusak / dibawa oleh tamu. Jika terjadi hal tersebut segeralah hubungi FO.

#### 4. *Open the windos draperies.*

Bukalah tirai jendela kamar tidur tamu hotel lebar-lebar.

#### 5. *Open the window*

Bukalah jendela, jika kamar tidak menggunakan AC, agar udara kamar berganti dengan udara bersih. Selain itu juga untuk menghemat penerangan. Jika menggunakan AC, cukup kecilkan AC-nya / matikan.

6. *Cleaning up.*

Gantung semua pakaian tamu yang berserakan, masukkan pakaian yang kotor ke tempatnya. Bersihkan asbak dan gelas-gelas kotor. Susun majalah, koran dan sebagainya dengan rapi. Buang bekas rokok ke tempat sampah, dan perhatikan bahwa puntung rokok sudah benar-benar padam apinya.

7. *Gathering soiled linen.*

Kumpulkan *linen* kotor, kibaskan seprai agar kalau ada barang tamu (perhiasan misalnya) yang tertinggal, bisa langsung terlihat. Perhatikan juga kondisi *linen*. Kalau ada *linen* yang robek atau bernoda, segeralah laporkan atau beri tanda, lalu masukkan *linen* tersebut ke dalam *linen soiled container* di *trolley* yang ada di luar kamar.

8. *Saving steps.*

Setelah menaruh *linen* kotor di tempatnya, segera kembali sambil membawa *linen* bersih dan *guest supplies*.

9. *Enter the bathroom*

- Bawalah alat perlengkapan maupun obat-obatan untuk membesihkan *bath room*.
- Ketuk pintu kamar mandi untuk meyakinkan bahwa di dalam kamar tidak ada tamu.
- Nyalakan lampu.
- Buka pintu lebar-lebar.
- Buanglah sabun bekas dan *shower cap* bekas ke tempat sampah.
- Ambil handuk kotor, bawalah ke tempat untuk menaruh *linen* kotor pada *trolley*.

10. *Clean the bath tub.*

- Bersihkan *shower curtain*.
- Bersihkan juga tempat sabun dan dinding kamar mandi.
- Cuci *bath tub* beserta *anti slipnya* dan *drain stopper*.

- Lap *fixtures* seperti *tap*, *shower head*, dan *handle*.
- Bersihkan rak handuk.

#### 11. *Clean toilet bowl.*

- Bersihkan toilet.
- Bersihkan bagian dalam dan luar *toilet cover*, *toilet seat*, dan *toilet base*.

#### 12. *Clean wash basin counter.*

- Cuci asbak dan gelas dengan air panas dan detergen, bilas sampai bersih dan keringkan.
- Lap lampu yang ada di atas *wash basin*.
- Bersihkan kaca.
- Bersihkan *wash basin* dan counter serta *drain stopper*.

#### 13. *Clean bathroom floor*

- Sapu lantai kamar mandi.
- Pel lantai kamar mandi atau kalau perlu disikat.
- Bersihkan pintu kamar mandi, juga pegangan pintunya.
- Replenish *bathroom supplies* :
  - Sediakan handuk (*suppy towel*).
  - Sediakan tirai untuk *shower curtain*.
  - Periksa *hyde line*.
  - Lengkapi (*replenish*) *bath tub / basin counter*.
  - Lengkapi *sanitary bag*.
  - Lengkapi *toiler paper*.
  - Lengkapi *robe hook (Bath robe)*.
- Periksa kamar mandi sekali lagi kalau-kalau ada yang kurang. Jika semua sudah beres, matikan lampu dan tutup pintu

#### 14. & 15. *Closet & drawers.*

Jika status kamar *occupied*, *room boy / room maid* tidak diperbolehkan membuka laci-laci kamar tidur. Jika status kamar CO, laci-laci harus dibersihkan, juga untuk



mengetahui apakah ada barang tamu yang tertinggal atau untuk mengetahui apakah *stationery* telah dipakai tamu.

16. *Wastebasket.*

Kosongkan tempat sampah setelah kotoran / abu bekas rokok dibuang di tempat sampah. Caranya : tebarkan koran, lalu tuang kotoran sampah ke atasnya. Hal ini bertujuan jika ada barang-barang tamu yang tidak sengaja terbang, bisa langsung ditemukan.

17. *Making The Bed.*

- D. Pety...

18. *Dusting.*

Bersihkan debu mulai dari bagian-bagian yang ada di atas, baru kemudian bagian bawah. Perhatikan bingkai-bingkai pintu dan jendela, juga semua *furniture* kamar.

19. *The floor.*

Perhatikan arah darimana pertama kali membesihkan lantai. Ambillah tempat yang terjangkau dahulu. Jangan lupa bersihkan sudut-sudut dan kolong-kolong sekaligus untuk melihat apakah ada barang-barang kecil milik tamu yang terjatuh.

20. *Take a last look.*

- Sebelum meninggalkan kamar, tutup jendela dan periksa AC.
- Isi *trouble report* / *OOO report*, jika ada kerusakan.
- Perhatikan seluruh kamar sekali lagi apakah ada hal-hal yang kurang atau salah.
- Matikan lampu.
- Tutup pintu dan yakinkan bahwa pintu benar-bear telah terkunci.
- Lap pintu kamar tidur bagian luar.

### 3.3.4 *Procedur Pembersihan Public Area Section, Room Section, linnen dan Laundry Section.*

#### 1. Public Area Section

Sebelum kita mulai membersihkan area umu, terlebih dahulu kita harus tahu bagian-bagian yang hendak dibersihkan. Bagian –bagian tersebut antara lain sebagai berikut :

##### a. Toilet

Procedur Pembersihan :

1. Semua bak dibersihkan dan dikosongkan.
2. Noda dan kotoran pada toilet dibersihkan dengan sikat, serta permukaan lantai dibersihkan dengan *forward*.
3. Dispenser diisi dengan *liquid handsoap*, *toilet tissues*, dan *toilet paper*.
4. Noda pada dinding toilet, jendela, dan lubang ventilasi dibersihkan dengan bahan pembersih *forward*, Perhatikan pojok dinding dan langit-langit secara berkala.
5. Bila ada kerusakan peralatan di toilet segera dilaporkan.
6. Kaca ventilasi dan kaca cermin dibersihkan secara berkala. Untuk membersihkannya, digunakan *bottle sprayer*, *glass wiper*, lap bersih, dan obat pembersih kaca (*glass cleaner*).
7. Semua *wash basin* ( *wastafel* ) dibersihkan dengan obat pembersih.
8. *Toilet bowl* dan *urinal* dibersihkan dengan obat pembersih *getter*. Obat pembersih ini harus merata pada permukaan bagian dalam *toilet bowl*, disikat dengan memakai *toilet brush*.
9. Tempat duduk, tutup *toilet bowl* dan bagian luar atau bawah dibersihkan dengan obat pembersih atau *forward*.
10. Tempat duduk, tutup *toilet bowl*, dan bagian luar, serta kaki *toilet bowl* dibilas dan dilap.

11. Permukaan lantai dibersihkan dengan obat pembersih dan disinfektan dengan perbandingan 1:20 liter air. Seluruh permukaan lantai dipel, terutama sekitar *urival* dan *toilet bowl*.
12. Setelah lantai dibilas lalu dikeringkan.

b. Restoran

Pembersihan restoran hendaknya dilakukan di waktu yang tepat, misalnya malam hari, supaya tidak mengganggu pengunjung atau tamu. Pembersihan restoran meliputi pembersihan lantai, kaca jendela, meja, dan kursi. Lantai dibersihkan secara rutin. Pada waktu-waktu tertentu dilakukan pencucian karpet. Untuk lantai keras perlu *dimoping*. Kaca atau jendela restoran dibersihkan dengan *glass wiping*.

c. Ruang Pertemuan ( Banquet Hall )

Adapun kegiatan pembersihan meliputi hal – hal berikut :

1. Merapikan dan menyiapkan alat perlengkapan meja – kursi di gudang.
2. Membersihkan lantai permadani ( karpet ). Bila akan dicuci hendaknya dilakukan pada saat tidak ada acara atau pesta di ruang pertemuan. Pelaksanaannya dapat pada malam atau siang hari.
3. memebersihkan kaca – kaca jendela dengan cara *glass cleaner*, *glass wiper*, dan *glass cloth*.

d. Lobi ( Lobby )

Pemebrsihan rutin lobi meliputi hal – hal berikut :

1. Lantai keras ( marmer ) dan *acrilic* dibersihkan dengan cara *mopping*.
2. Pemebrsihan menyeluruh ( *general cleaning* ).
3. Pembersihan karpet secara rutin dengan cara *vacuuming*.



4. Pembersihan asbak dan tempat sampah di lobi. Pembersihan dengan cara membuang sampah dan menggosok atau mengepel tempat sampah agar tetap bersih dan mengkilap.
5. Menyiram tanaman, mengelap pot, dan mengganti tanaman.
6. Pembersihan pada *guest elevator* atau lift tamu.

e. Koridor

Adapun Pembersihan gang koridor meliputi hal – hal sebagai berikut :

1. Pembersihan lantai keras atau karpet.
2. Pemebrsihan secara rutin dengan *mopping* atau *vacuuming*.
3. Pembersihan asbak dan tempat sampah di koridor.
4. *General cleaning* dengan cara pencucian lantai dan pelapisan
5. Pembersihan dengan *shampooing* untuk karpet.

f. Ruang Kantor

Kegiatan pembersihan meliputi hal – hal berikut :

1. Membersihkan sampah dan membersihkan dengan cara *dusting*.
2. Membuang sampah dan membersihkan asbak.
3. Membersihkan karpet dengan *vacuum cleaner* dan memebrsihkan lantai atau *mopping*.

## 2. Room Section

Hasil penataan dan pembersihan kamar yang benar dan baik tidak hanya akan memuaskan para tamu tetapi juga pihak hotel sendiri. Dengan kebersihan dan kenyamanan, tamu akan betah dan memberikan penilaian positif. Adapun prosedurnya sebagai berikut :

1. *Making Bed Dua Sheet*

Berikut adalah tata cara making bed dua sheet :

- a. Singkirkan linen yang kotor dan ganti dengan linen yang bersih.

- b. Agar mudah bergerak sewaktu making bed, tempat tidur ditarik ke tempat yang leluasa, jika perlu *head board* diteliti.
- c. Letaknya *bed pad* yang bersih diatas kasur dan berdiri di samping tempat tidur.
- d. Buka *sheet* pertama dan mengibaskannya.
- e. Pasang *sheet* pertama dengan posisi di tengah simetris, jahitannya menghadap ke bawah.
- f. Lipat *sheet* dengan rapi di bawah kepala.
- g. Haluskan pojok lipatan *sheet* ke bawah kasur atau tempat tidur pada bagian kepala.
- h. Lipat *sheet* ke bawah kasur pada bagian kaki dan ditarik sudutnya.
- i. Rentangan sisa *sheet* pertama dan lipat ke bawah kasur pada kedua sisinya.
- j. Pasang *sheet* kedua pada tempat tidur dengan sisi tepi pada bagian kepala, lipatan jahitan diletakkan menghadap ke atas. Rapikan tepi sejajar dengan ujung kasur bagian kepala pada tempat tidur. Bentangkan selimut diatas *sheet* kedua.
- k. Lipat *sheet* kedua ke atas kurang lebih 10 cm.
- l. Lipat *sheet* kedua serta selimut pada kasur bagian kaki dan melipat sudut – sudutnya ke bawah kasur.
- m. Pasang *bed cover* di tempat tidur dan tarik kembali ke belakang pada bagian kepala.
- n. Letakkan bantal kemudian *bed cover* ditarik kurang lebih 5 inci di atas bantal dan dilipat kembali ke belakang.
- o. Letakkan kedua bantal kemudian menutupinya dengan *bed cover* agar tertutup seluruhnya.
- p. Tempat tidur dikembalikan dengan rapi ke tempat semula.
- q. Periksa hal – hal yang lain, misalnya sprengi pada tempat tidur sudah sejajar atau belum, sprengi sudah terletak ditengah – tengah atau belum, *bed cover* harus tergantung lurus dan rata, bantal harus terletak rapi, dan sarung bantal harus terbuka dan berhadap –



hadapan satu dengan yang lain pada tempat tidur ganda. Cara menyiapkan bantal : pertama – tama adalah mengivaskan sarung bantal agar terbebas dari debu baru kemudian memasukkan bantal. Setelah melebarkan bantal pada kedua sisinya untuk mengecangkan dan mendapatkan bentuk yang baik, langkah terakhir adalah menutup salah satu tepi sarung bantal dan melipat sisi tepi lain ke dalam posisi yang sama.

## 2. Making Bed Tiga Sheet

Prosedur making bed tiga sheet hampir sama dengan *making bed* dua sheet. Berikut adalah prosedur *making bed* tiga sheet.

- a. Ganti semua linen yang kotor dengan linen yang bersih.
- b. Untuk memudahkan kita merapikan tempat tidur maka tempat tidur ditarik ke tempat yang lebih leluasa.
- c. Berdiri di samping tempat tidur kemudian memeriksa atau merapikan tempat tidur dan *bed pad*.
- d. Bentangkan *sheet* pertama dengan permukaan halus di bagian atas agar kasur tertutup.
- e. Lipat *sheet* pertama dengan *head board* ke bawah kasur dengan lipatan segitiga secara rapi.
- f. Lipat sudut bagian kaki hingga berbentuk lipatan segitiga dan kedua sisi *sheet* pertama dimasukkan ke bawah kasur.
- g. Bentangkan *sheet* kedua diatas kasur, dengan permukaan bagian yang halus berada di bawah. Posisi *sheet* bagian kepala pada *head board* dipasang 10 cm lebih panjang daripada pinggir bed.
- h. Periksa apakah kedua sisi sudah simetris dan rapi.
- i. Buka selimut ( *blanket* ) di atas *sheet* kedua dengan posisi sejajar dengan pinggir tempat tidur bagian kepala ( dekat *head board* ).
- j. Periksa kedua sisi selimut agar simetris dan rapi.
- k. Bentangkan *sheet* ketiga ( *top sheet* ) agar menutupi selimut dengan jahitan lipatan menghadap ke bawah. Posisi *sheet* ketiga



sama dengan selimut. Kelebihan *sheet* kedua pada sisi atas dekat *head board* dilipat dan dirapikan ke arah kaki.

- l. Lipat *sheet* kedua, selimut, dan *sheet* ketiga ke arah bawah kasur dan merapkannya.
- m. Masukkan semua *sheet* dan selimut pada sisi kaki ke bawah kasur.
- n. Buat lipatan berbentuk segitiga pada kedua sudut kasur dengan rapi.
- o. Masukkan semua *sheet* dan selimut pada kedua sisi ke bawah kasur.
- p. Siapkan bantal – bantal yang telah dipasang sarungnya dan meletakkan dekat *head board*.
- q. Tutup tempat tidur yang telah ditata rapi dengan *bed cover* dari arah kaki ke arah kepala ( *head board* ).
- r. Periksa kedua sisi agar terpasang rapi.
- s. Rapikan *bed cover* yang menutupi bantal bagian bawah dan bantal yang ada diatas.
- t. Rapikan lipatan – lipatan *bed cover* pada kedua sisi.
- u. Tempat tidur didorong kembali ke tempat semula.

### 3. *Linnen dan laundry section*

#### 1. *Linnen*

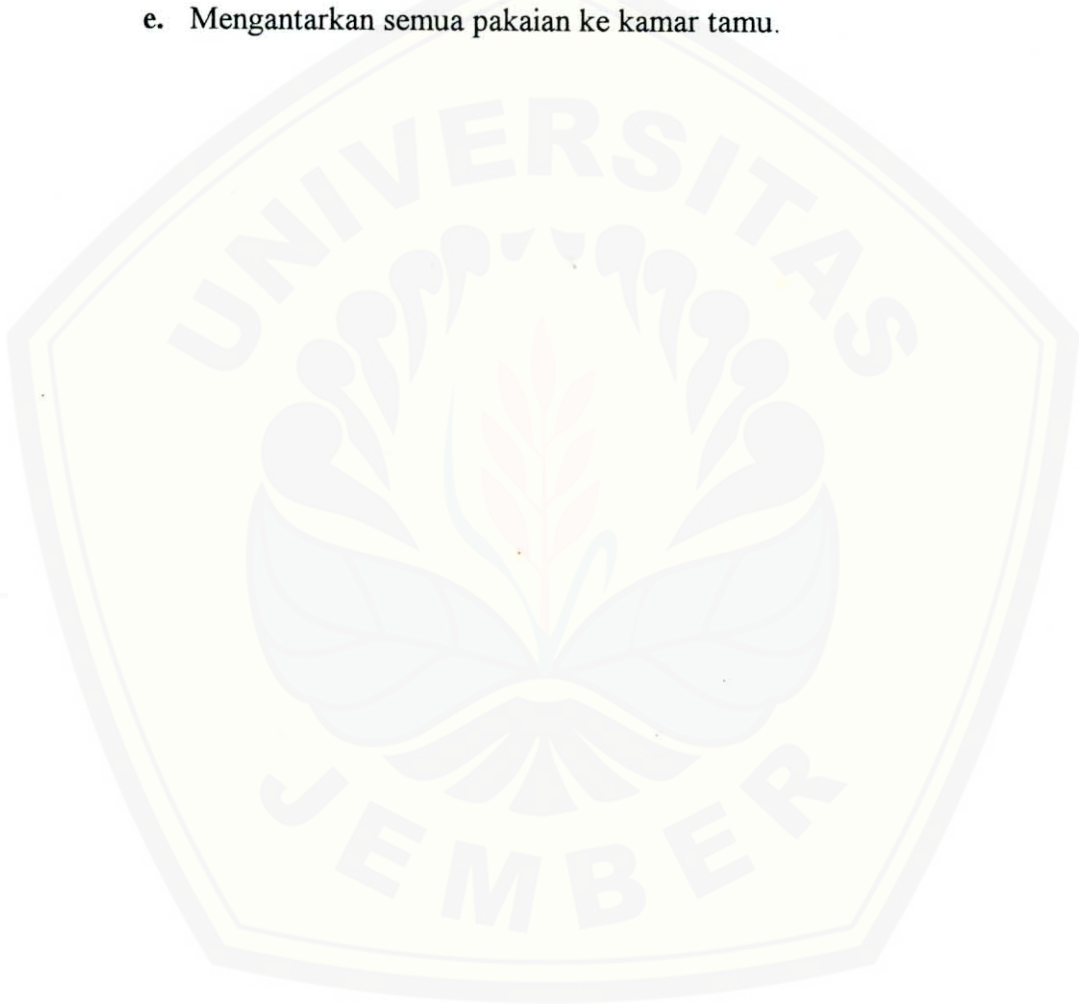
Adapun prosedur pembersihan linnen adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan alat kerja ( *trolley* )
- b. Membersihkan kamar dan diambil *sheetnya*
- c. Menyiapkan *laundry bad*.
- d. Mengambil *linnen* yang kotor
- e. Mengklasifikasikan jenis *linnen* yang dibawa.
- f. Mengirimkan ke bagian *laundry*.
- g. Membersihkan dan merapikan semua *linnen*.
- h. Mengklasifikasikan jenis *linnen* yang sudah bersih.
- i. Membawa *linnen* yang sudah bersih ke gudang

2. Laundry

Adapun prosedur pembersihan *laundry* adalah sebagai berikut :

- a. Menerima *order* dari tamu.
- b. Mengambil *laundry* bag.
- c. Menyiapkan *laundry list*.
- d. Mengklasifikasikan jenis – jenis pakaian.
- e. Mengantarkan semua pakaian ke kamar tamu.



### 3.4 Analisis SWOT

Analisis kasus adalah kegiatan intelektual untuk memformulasikan dan membuat rekomendasi sehingga dapat diambil tindakan manajemen yang tepat sesuai dengan kondisi dan informasi yang diperoleh dalam pemecahan kasus tersebut. Analisis kasus ini penting bagi setiap pengambilan keputusan. Untuk itu diperlukan penguasaan teori, penggunaan alat analisis atau model-model kuantitatif, pengambilan mengenai riset pasar dan sistem pengambilan keputusan. Dengan demikian analisis kasus merupakan alat untuk memperoleh pengalaman yang jelas mengenai suatu permasalahan, sehingga dapat memformalisasikan tindakan yang konkret.

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

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



### 3.4.1 Analisis SWOT Terhadap Hotel Taman Regent's Malang

Analisis **SWOT** digunakan oleh pihak hotel yaitu untuk melihat keadaan hotel dan membandingkan dengan hotel-hotel setaraf lainnya. Sehingga bisa dipertimbangkan apakah standard-standard tertentu perlu dirubah sekaligus mengetahui kesempatan-kesempatan yang dapat dimanfaatkan serta ancaman-ancaman yang harus diantisipasi oleh Hotel Taman Regent's. Sedangkan pengertian analisis dan pendekatan SWOT adalah suatu analisis yang dilakukan untuk mengetahui kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan utama dari Hotel Taman Regent's dalam menghadapi persaingan pasar. SWOT adalah singkatan dari *Strengths*, *Weaknesses* (lingkungan internal) serta *Opportunities* dan *Threats* (lingkungan eksternal) yang dihadapi oleh hotel. Pendekatan SWOT ini harus dilakukan oleh pihak manajemen hotel dalam usaha untuk merebut persaingan pasar.

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

1. Melihat aspek produk-produk dan pelayanan hotel yang dihasilkan
2. Letak dan lokasi hotel
3. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel
4. Aspek fisik dari hotel
5. Aspek operasional dari hotel
6. Aspek manajemen hotel
7. Aspek sumber daya manusia hotel.

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

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

<b>KEKUATAN (Strengths) ( a )</b>	<b>KELEMAHAN (Weaknesses) ( b )</b>	<b>PELUANG (Opportunity) ( c )</b>	<b>ANCAMAN (Threat) ( d )</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotel memiliki jumlah kamar yang cukup banyak dengan fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang baik serta karyawan yang ramah tamah.</li> <li>- Adanya bar dan restaurant yaitu <i>Pojok Indah Coffee Shop</i> yang melayani masakan Indonesia dan Eropa serta <i>Wan Sho Restaurant</i> yang melayani masakan China untuk makan siang dan makan malam.</li> <li>- Hotel mempunyai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotel berlokasi di pusat kota berdekatan dengan jalan raya sehingga menimbulkan kebisingan pada tamu.</li> <li>- Masih banyak karyawan yang berpendidikan setara SMU.</li> <li>- Hotel memiliki lahan yang terbatas sehingga sulit bagi pihak hotel untuk mengembangkan fasilitas fisik</li> <li>- Minimnya pengetahuan karyawan bawah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semakin pesatnya perindustrian yang ada di Malang, sehingga mendatangkan pengusaha-pengusaha dan kontraktor dari luar kota untuk datang.</li> <li>- Keamanan kota Malang yang terkendali dan terhindar dari kerusuhan yang bersifat anarkis.</li> <li>- Adanya kerjasama dengan biro-biro perjalanan yang ada di Malang maupun di luar kota Malang, bahkan internasional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak adanya fasilitas bandara udara.</li> <li>- Kondisi politik yang tidak stabil.</li> <li>- Kondisi perekonomian dalam negeri yang tidak stabil.</li> <li>- Munculnya hotel-hotel baru yang menyebabkan banyaknya pesaing.</li> </ul>



tempat parkir yang luas serta <i>function room</i> yang bisa menampung 500 orang.	terhadap bahasa asing.		
- Hotel dekat dengan fasilitas kota dan perkantoran.			

Sumber data : Hotel Taman Regent's Malang 2001

### 3.4.2` Analisis SWOT terhadap *House Keeping Departement*

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

**Tabel 3: Faktor Internal dan Eksternal *House Keeping Departement***

KEKUATAN (Strengths) ( a )	KELEMAHAN (Weaknesses) ( b )	PELUANG (Opportunity) ( c )	ANCAMAN (Threat) ( d )
- Adanya komunikasi yang baik antar karyawan dalam satu	- Pendidikan karyawan masih setara dengan SMU	- Penambahan <i>grade</i> bagi karyawan yang disiplin dalam menjalankan tugasnya	- Ketidakpuasan tamu ( <i>complain</i> ) terhadap pelayanan <i>House</i>



<p>seksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terbinanya kerjasama yang baik antar semua <i>departement</i></li> <li>- Peralatan yang dimiliki cukup lengkap</li> <li>- Fasilitas untuk karyawan sangat memadai</li> <li>- Adanya kerjasama yang baik antara karyawanan <i>House Keeping Departement</i> dengan departement-departement yang lain yang ada di hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimnya penguasaan bahasa asing</li> <li>- Kurang disiplin dalam melakukan tugas.</li> </ul>	<p>tugasnya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengadakan supervisi dan latihan terhadap karyawan</li> <li>- Memilih dan menentukan <i>cleaning equipment &amp; cleaning material</i> yang sesuai dengan kebutuhan</li> <li>- Mengadakan kerjasama dengan departemen lain yang ada di dalam hotel, baik mengenai tugas maupun manajemen.</li> </ul>	<p><i>House Keeping Departement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banyaknya hotel lain yang menyediakan kamar yang lebih bagus dan murah</li> <li>- Tidak meratanya kebijakan antar <i>departement</i> di dalam hotel</li> </ul>
---	--	---	---

Sumber data : Hotel Taman Regent's Malang 2001



#### IV. PENUTUP

##### 4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian pada *House Keeping Departement* dapat disimpulkan bahwa *House Keeping Department* merupakan departemen yang sangat penting kedudukannya di dalam hotel, karena departemen inilah yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya, lebih dari itu bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar maupun di dalam gedung hotel. *House Keeping Department* dibagi menjadi beberapa seksi dalam memberikan pelayanan, yaitu:

1. *Room section*, yaitu seksi yang bertugas menyiapkan kamar sehingga siap untuk dijual.
2. *Public area section*, yaitu seksi yang bertugas membersihkan area umum, baik yang ada di dalam maupun di luar hotel.
3. *Linnen section dan Laundry section*, yaitu seksi yang bertugas menjaga semua kain linnen hotel dari semua departemen.
4. *House keeping Departement*, memiliki peranan yang sangat vital dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Taman Regent's Malang. Ini terlihat dari hubungan ketiga seksi tersebut di atas.
5. Setelah mengadakan serangkaian penelitian penulis menyimpulkan adanya sedikit perbedaan antara teori dan praktek yang dilakukan terhadap ketiga seksi, hal ini dikarenakan sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan biaya yang tersedia terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Ferry, T. Indratno, dkk, 2001, Prinsip-Prinsip Tata Graha, Yogyakarta : Penerbit Kanisius.

Handoko, T. Hani, 1999, Manajemen, Yogyakarta : BPFE – Yogyakarta.

Perwani, Yayuk Sri, 2001, Teori dan Petunjuk Praktek House Keeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy, 1997, Analisis SWOT ; Teknik Membedah Kasus Bisnis, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rumekso, 2001, House Keeping Hotel, Yogyakarta : Penerbit Andi.







EL TAMAN REGENCY'S BALANG  
 JAGUNG SUPRAPTO 12 - 16  
 L. F. G

DATE =  
 MONTH OF =

GUEST SUPPLIES REQUEST

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

P O R T R Y

A P P R O V E D B Y

(.....)



HOTEL TAYAN RECENT'S ISLAND

TIME : .....

DATE : .....

FLOOR : .....

DAILY ROOM REPORT

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

EXT BED IN .....

SIGNATURE .....

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

LEMBAGA PENELITIAN  
TEL. 030-8540000  
JOGJAYA 55062  
S.L. 12-16

DATE :  
TIME :

SOALAN UJIAN LIST

LEMBAGA PENELITIAN

1	PROFESOR	
2	ASISTEN	
3	DOSEN	
4	PROFESOR	
5	ASISTEN	
6	DOSEN	
7	PROFESOR	
8	ASISTEN	
9	DOSEN	
10	PROFESOR	
11	ASISTEN	
12	DOSEN	
13	PROFESOR	
14	ASISTEN	
15	DOSEN	
16	PROFESOR	
17	ASISTEN	
18	DOSEN	
19	PROFESOR	
20	ASISTEN	

N<sup>o</sup> 001921



Jl. Jaksa Agung Suprpto 12 - 16  
Malang  
Telp. 363388 (5 lines)

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

## DRY CLEANING & PRESSING SERVICE LIST

7 am - 4 pm (Dial ext. 6)

GENTLEMEN / PRIA	Dry Cleaning			PRESSING ONLY		
	PRICE	QTY	AMOUNT	PRICE	QTY	AMOUNT
Suit - Setelan	20.000			8.000		
Safaruit - Setelan Safaruit	18.000			7.500		
Jacket - Jas	12.500			6.000		
Trousers - Celana Panjang	10.000			5.000		
Necktie - Das	5.500			3.000		
Coat - Jas Panjang	17.000			7.000		
Sweater - Mantel	10.000			5.000		
Robe - Jubah	17.000			7.000		
Short - Celana Pendek	7.000			3.500		
Shirt - Kemeja	9.000			4.750		
Vest - Rompi	7.000			3.500		
LADIES / WANITA						
Blouse - Blus	9.000			4.750		
Long Dress - Gaun Panjang	5.000			8.000		
Dress - Gaun				7.000		
Skirt - Rok Bawah	10.000			5.000		
Long Skirt - Rok Panjang	11.000			5.750		
Sweater - Mantel	10.000			5.000		
Jacket - Jas	17.500			6.000		
Slack - Celana Panjang	10.000			5.000		
Night Gown - Baju Tidur	13.000			6.250		
Scarf - Selendang	5.000			3.000		

Special request :

- On Hanger     Folded  
 Starch         No. Starch

Total Amount  
Surcharge  
Sub. Total  
21% Tax & serv  
Grand Total

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

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

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

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

SIGNATURE \_\_\_\_\_

WIH - 107





Jl. Jendral A Yani No. 12 - 14 Malang - Indonesia  
 Phone: 0341-363388 Fax: 0341-354888, 355888  
 E-Mail: regent@malang.park.com  
 http://www.mph-hotel.com

No. 008860

## LAUNDRY SERVICE LIST

7 am - 8 pm (Dial : ext. 0)

Name : \_\_\_\_\_  
 Room No. : \_\_\_\_\_  
 Date : \_\_\_\_\_  
 Time : \_\_\_\_\_  
 Total pcs : \_\_\_\_\_

GENTLEMEN/PRIA	PRICE	QTY	AMOUNT
Shirt - Kemeja	7.500		
Under Shirt - Kemeja Dalam	6.000		
Under Shirt - Kemeja Dalam	3.500		
Under Shirt - Kemeja Dalam	3.500		
Trousers - Celana Panjang	9.000		
Short - Celana Pendek	5.000		
T-Shirt - Kemeja Sport	6.000		
Jacket - Jaket	12.000		
Sarong - Sarung	7.500		
Piyamas - Piyama Setelan	10.000		
Handkerchief - Sapu Lengan	3.000		
Stocks - Kaos Kaki	1.500		
Overalls - Werkpak	12.500		
Suit - Setelan	15.000		
LADIES/WANITA			
Blouse - Blus	7.500		
Dress - Gaun	12.000		
Skirt - Rok Bawah	5.000		
Night Gown - Baju Tidur	10.000		
Panty - Celana Dalam	3.500		
Blouse - Kancing	4.000		
Skirt - Rok Atas	4.000		
Skirt - Rok Dalam	5.000		
Stocks - Celana Panjang	8.000		
CHILDREN/ANAK-ANAK			
Blouse/Short - Blus Kemeja	5.000		
Skirt - Rok Bawah	5.000		
T-Shirt - Kaos Sport	4.500		
Short - Celana Pendek	5.000		
Dress - Gaun	8.000		
Under Shirt - Kaos Dalam	3.500		
Under Short/Panty - Celana Dalam	3.500		
Stocks/Trousers - Celana Panjang	5.000		

Special request

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

On Hanger  Folded  
 Starch  No Starch

Regular Service: Items picked up before 10 am will be returned the same day before 6 pm.

Express Service: A 50% surcharge will be applied for items picked up after 10 am (latest collection at noon). Call laundry wet 6 before 6 pm. Laundry will be returned within 3 hours. A 100% surcharge will be applied.

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

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

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

SIGNATURE \_\_\_\_\_

MPE - 036

DAFTAR HARGA MINUMAN / MINI BAR LIST

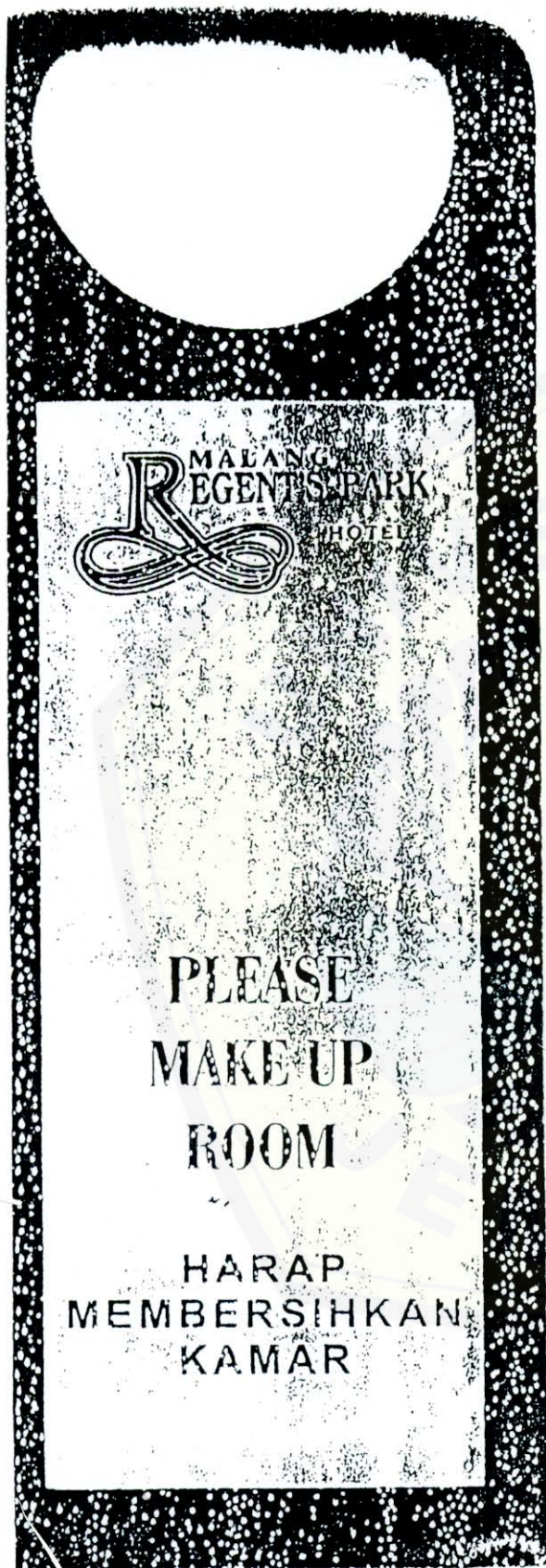
Selamat menikmati minuman yang kami sediakan di Minibar.  
 Petugas kami akan melengkapi setiap hari dan membuat biaya penagihan langsung ke rekening hotel Anda.

*Please feel free to make use of our facilities.*

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

MACAM / CONTENTS	Persediaan Stock	Harga Satuan Unit Price (Rp. )	Konsumsi Consumed	Jumlah Amount (Rp. )
<b>MAKANAN KECIL / SNACKS</b>				
Wafer Chit Chat	1	2.000,-		
Coklat Mente / Cashew N.C.	1	6.500,-		
Kacang Madu / Honey Coated P.	1	3.000,-		
Coklat Mente / Silver Queen	1	4.500,-		
Permen Hexos / Hexos Candy	1	1.500,-		
Permen Kristal / Crystal Candy	1	1.500,-		
Permen Aneka Rasa / Gummy-Nummy Candy	1	1.500,-		
<b>MINUMAN TUNGGAS / SOFT DRINKS</b>				
Air Mineral / Aqua 600 ml	2	@ 3.000,-		
Sari Buah / Juice Can	3	@ 7.000,-		
Minuman Ringan / Soft drink	4	@ 6.500,-		
Minuman Sehat / Energy Drink	2	@ 5.000,-		
Green Sand	2	@ 7.000,-		
Bir Bintang / Beer Bintang	2	@ 13.500,-		
Guinness Can	2	@ 16.500,-		
<b>JUMLAH: TOTAL</b>				
Tanda tangan tamu / Guest signature				
Semua Harga Masih Ditambah Jasa Pelayanan dan Pajak Pemerintah <i>All Prices are Subject to Service Charge and Government Tax</i>				









*Malang, Indonesia,  
Award this certificate to*

**FARIT HARDIANTO**

*in recognition of the  
successful completion of familiarization at the hotel*

ROOM BOY (HK DEPT)

*On this \_\_\_\_\_ day of \_\_\_\_\_, September 11*

*Signature*

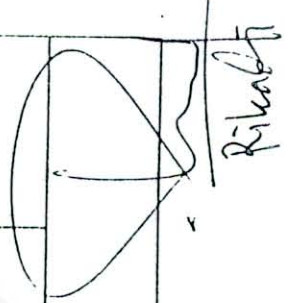
*A. Hartono*

*General Manager*

*Signature*  
*Becky*

*Personnel & G.A. Manager*

# APPRAISAL OF TRAINEE

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





Jl. Jaka Agung Supripto 12 - 16, Malang 65111 PO. BOX 141  
 East Java - Indonesia  
 Phones : (0341) 353388 (7 lines), 362966 Facsimile : (0341) 354888, 355988  
 http://www.mph.wisataonline.com, E-Mail : regent@indo.net.id

**RATE SHEET**

*The Art Of Hospitality*  
 (226) Standard (257,125) Full Rate (Rp.)

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

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

**Meal Rates (Rp. 20.000/1-1X)**

American or Buffet Breakfast included in Room Rates.

**Long Stay Program and Group**

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

**Check - Out Time**

01.00 PM

**Reservations**

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

**Location**

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

**GUEST ROOMS**

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



## Bar & Restaurants

Pojok Inoh

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

Wan Shu Chinese Restaurant

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

Karaoke Singing Bar & MP's

The night place to test your singing talents

## Other Facilities

- ✓ Open Air Swimming Pool
- ✓ 4 (Four) Private Meeting Rooms Seating For 10 People
- ✓ Wan Shu Ballroom For Meeting & Wedding Seating For 400 People
- ✓ Amphi Room For Meeting Or Presentation Seating For 100 People
- ✓ International Direct Dial Facilities
- ✓ Outside Catering
- ✓ 24 Hour Room Service
- ✓ Laundry & Dry Cleaning Service
- ✓ 24 hour Taxi Service
- ✓ Postal Service
- ✓ Shiatsu Japanese Traditional Massage
- ✓ Billiard
- ✓ Drug Store
- ✓ Boutique Cafery
- ✓ Safety Deposit Boxes
- ✓ Hotel Doctor On Call
- ✓ Free Parking For Hotel Guests
- ✓ Lique Stand

All Major Credit Cards are accepted ( American Express, Diners Club, international, Visa, Master, and other local bank cards )

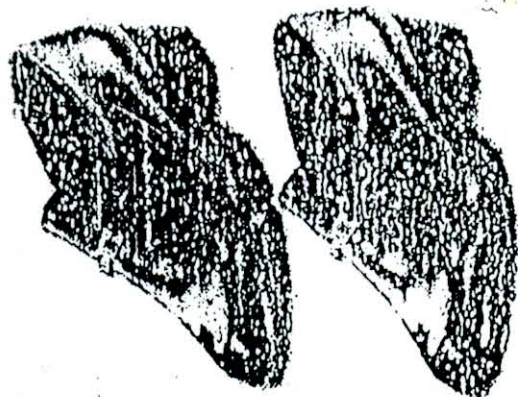
Any Credit Facilities, please contact our Marketing & Sales Department



Jl. Jatsa Agung Suprpto 12 - 16, Malang 65111 EC: BOX 140  
East Java - Indonesia

Phone : ( 0341 ) 363388 ( 7 lines ), 362966 Facsimile : ( 0341 ) 354888, 353688  
<http://www.miph.wsatoonline.com>, E - Mail : [regent@indo.net.id](mailto:regent@indo.net.id)

# SHOLE SHINE LAMP SEPARATU



MALANG  
EGENT'S PARK  
HOTEL



J. Jatisuka Agung Segrengas 12 - 18, Malang - Indonesia  
Phone : (83-41) 303388, Fax. (83-41) 35-4888, 355888  
e-mail : regent@rpsc.or.id, http://www.regent.malang.com, cc027