LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
BURZA HOTEL YOGYAKARTA

Periode : September, 2018 s/d Maret, 2019

Oleh

NAMA : Mukayat Al Rosyid

NIM : 116109169

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
BURZA HOTEL YOGYAKARTA

Periode : September – Maret 2018/2019

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

Oleh

NAMA : Mukayat Al Rosyid

NIM : 116109169

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI DEPARTMENT HOUSEKEEPING

BURZA HOTEL YOGYAKARTA

Periode: September – Maret 2018/2019

Oleh

NAMA	**: Mukayat Al Rosyid**
NIM	**: 116109169**
JURUSAN	**: Perhotelan**
PRODI	**: Perhotelan (DIII)**

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan	**Dosen Pembimbing**
(Hermawan Prasetyanto,S.Sos, S.ST., M.M.)	**(Budi Hermawan,DRS.,MM.)**
NIDN. 0516057102	**NIDN. 0523026601**

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI DEPARTMENT HOUSEKEEPING

BURZA HOTEL YOGYAKARTA

Periode: September – Maret 2018/2019

Oleh

NAMA	**: Mukayat Al Rosyid**
NIM	**: 116109169**
JURUSAN	**: Perhotelan**
PRODI	**: Perhotelan (DIII)**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....

Padatanggal

….....

Penguji

(Budi Herwaman, DRS.,MM.)

NIDN. 0523026601

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs.Prihatno, M.M.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin

Bismillahirrahmanirrahim

Sebelum penulis panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan akhir yang berjudul "USAHA-USAHA *PUBLIC AREA* DALAM MENJAGA KEBERSIHAN FASILITAS HOTEL BURZA YOGYAKARTA" dapat terlaksana dengan baik.

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan laporan akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Budi Hermawan, DRS.,MM. selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah pengarahan dalam penulisan laporan akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta sekaligus sebagai Dosen Wali atas perhatian dan perwalian yang diberikan selama penulis menjalani perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. selaku Bagian Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku Dosen Wali semester awal atas perhatian dan perwalian yang diberikan selama penulis menjalani perkuliahan di kampus AMPTA yogyakarta
6. Seluruh Dosen Mata Kuliah dan Staff Administrasi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
7. Seluruh Staff dan karyawan-karyawati Hotel Innside by Melia Yogyakarta khususnya Housekeeping Departement yang telah membantu pencarian data dalam penulisan laporan akhir ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan akhir ini.

Penulis sadar bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan baik dalam materi maupun dalam penulisan. Untuk itu penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan dan kebaikan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 4 februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN i

HALAMAN PENGESAHAN ii

BERITA ACARA UJIAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 2

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan 3

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan 3

BAB II 4

TINJAUAN PUSTAKA 4

A. Pengertian Industri Perhotelan 4

1. Pengertian Hotel 4

2. Karakteristik Hotel 5

3. Jenis-Jenis Hotel 6

4. Department yang terdapat di Hotel 8

B. Gambaran Umum Housekeeping Department 13

1. Housekeeping Department 13

2. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Section 14

3. Bagian Housekeeping Department 25

4. Section-Sedtion dalam Housekeeping..... 27

5. Pengertian Public Area..... 27

a. Tugas dan tanggung jawab Public Area..... 28

b. Perilaku Seorang Public Area 29

c. Penampilan Seorang Public Area..... 30

d. Peralatan sebagai Unsur Penunjang 30

e. Hubungan Kerja Housekeeping dengan Department lain... 31

BAB III..... 34

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA 34

A. Gambaran Umum Burza Hotel Yogyakarta..... 34

1. Sejarah Burza Hotel Yogyakarta..... 34

2. Lokasi Burza Hotel Yogyakarta..... 34

3. Fasilitas Burza Hotel Yogyakarta 34

4. Jadwal Kerja Burza Hotel Yogyakarta..... 35

B. Pelaksanaan Kerja Harian 38

C. Analisis Pelaksanaan Kerja 39

D. Tugas-tugas Seorang Public Area dalam Menjaga Kebersihan Fasilitas Hotel..... 41

E. Usaha-usaha Public Area untuk Meningkatkan Kenyamanan di Burza Hotel Yogyakarta 46

BAB IV 48

PENUTUP..... 48

A. Kesimpulan 48

B. Saran..... 48

DAFTAR PUSTAKA..... 49

LAMPIRAN..... 50

A. Sertifikat 51

B. Form Penilaian On The Job Training..... 52

C. Dokumentasi 53

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah bangunan megah dan mahal, padahal tidak semua demikian ada banyak hotel yang murah dan terjangkau. Hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa perancis kuno yang artinya penampungan buat pendatang atau bisa juga ”bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”. Hotel harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan memuaskan kepada tamu. Dari berbagai pendapat mengenai hotel dapat disimpulkan,hotel adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan,penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki di hotel itu.

Dalam hotel tentu banyak department yang mendukung segala kegiatan yang ada didalamnya , adapun department tersebut yaitu kantor depan ,Food and Baverage, Housekeeping department,engineering department ,Human Resource Departement, accounting department semua bagian itu sesuai dengan besar kecilnya hotel tersebut ,seluruh department ini saling mendukung dan berhubungan satu sama lain. Dari seluruh department ini tentunya memiliki fungsi kerjanya masing-masing ,namun dari berbagai

department itu yang banyak memiliki peranan penting adalah house keeping department.

Housekeeping Departement adalah salah satu departement yang berada disuatu hotel yang mengutamakan kelengkapan, kebersihan kamar, keselamatan, kelestarian lingkungan di areal hotel, baik operasional maupun administrasinya. Housekeeping department dapat diartikan sebagai suatu department yang berdiri sendiri dan memiliki tugas dan peranan sangat penting dalam sebuah hotel,yang bertugas menjaga kebersihan keseluruhan hotel. House keeping department terdiri dari seksi-seksi. Pada setiap seksi mengemban tugas dan fungsi masing-masing. Dalam melaksanakan tugasnya,seksi yang ada harus saling menjalin kerjasama yang sehat maka akan dapat tercipta suasana kerja yang dinamis dan kondusif. Seksi-seksi department Housekeeping yaitu Room Section, *Public Area*, Laundry, Florist, Gardener, Linen and Uniform. Di setiap section tentunya memiliki bahan-bahan pembersih sendiri untuk melakukan setiap tugas dari setiap section yang ada di Housekeeping. Di *Public Area* sangat di utamakan kebersihan di setiap setiap ruangan maupun area yang ada di Hotel Burza Yogyakarta. Oleh sebab itu saya mengatasi masalah tersebut agar di setiap ruangan maupun area Hotel Burza Yogyakarta terjaga kebersihannya dan tamu merasa nyaman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan tentang, “Bagaimana tugas agar *Public*

Area bisa semaksimal mungkin dalam menjaga kebersihan fasilitas Hotel Burza Yogyakarta”

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penelitian ini meliputi :

1. Mengetahui tugas *Public Area* dalam menjaga kebersihan fasilitas di Hotel Burza Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Mahasiswa

   Hasil penelitian ini merupakan tambahan pengetahuan dan menerapkan teori maupun praktek yang didapat di bangku kuliah dan berguna dimasa depan penulis.

2. Manfaat bagi Akademik

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk lebih maju lagi dalam bidang pengajaran.

3. Manfaat bagi Perusahaan

   Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi Housekeeping department dalam menciptakan pelayanan dan kenyamanan di hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Industri Perhotelan

1. Pengertian Hotel

Menurut Sulatyo (20011:5) hotel adalah perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan berupa makanan, minuman, fasilitas, kamar tidur kepada orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus.

Hotel memilih tempat atau lingkungan di daerah yang memiliki potensi untuk dikunjungi, seperti panorama, adat istiadat masyarakat, sosial, budaya, sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, keagamaan dan pusat kegiatan spiritual dan lain-lain. Hotel sebagai tempat tinggal sementara harus dapat mencerminkan pola kebudayaan masyarakat dalam arti yang luas. Hotel diharapkan dapat mencerminkan suasana hunian yang dinamis, kreatif, serta dapat menciptakan suasana yang homogen di tengah-tengah suasana yang heterogen di daerah hotel. Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam (untuk klasifikasi hotel berbintang 4 dan 5). Di samping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah

tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan.

2. Karakteristik Hotel

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah

1. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
2. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
3. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
4. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
5. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.
6. Produk yang bersifat nyata antara lain kamar, makanan, minuman, kolam renang dan sebagainya.
7. Produk bersifat perishable artinya bahwa produk tersebut hanya bisa dijual saat ini adalah produk tidak tahan lama yang dapat disimpan di gudang.

3. Jenis – Jenis Hotel

Hotel dapat dibagi menjadi beberapa tipe yaitu berdasarkan lokasi hotel berada, berdasarkan bintang atau kelas, jenis tamu yang menginap, lama tamu menginap, maksud kunjungan, lama operasional, dan kepemilikan. Berikut ini akan dijelaskan tipe atau jenis hotel dalam beberapa kategori:

1. Hotel Bintang 1 merupakan jenis hotel yang tergolong kecil karena dikelola oleh pemiliknya langsung. Biasanya terletak di kawasan yang ramai dan memiliki transportasi umum yang dekat serta hiburan dengan harga yang masuk akal dan memiliki minimal 15 kamar standar
2. Hotel Bintang 2 biasanya terletak dilokasi yang mudah dicapai artinya akses menuju lokasi hotel tersebut sangat mudah. Bangunannya terawat, bersih dan rapi serta lokasinya bebas polusi dan memiliki minimal 20 kamar standard an 1 kamar suite.
3. Hotel Bintang 3 biasanya lokasi dekat dengan jalan tol, pusat bisnis dan daerah perbelanjaan dengan menawarkan pelayanan terbaik, kamar yang luas dan lobby yang penuh dekorasi. Para karyawan hotel yang bertugas terlihat rapih, professional dan memiliki minimal 30 kamar standard an 2 kamar suite.
4. Hotel Bintang 4 sudah termasuk hotel yang cukup berkelas dengan para karyawan dan staff yang lebih professional dalam melayani tamu yang datang. Mereka juga dibekali informasi mengenai pariwisata di sekitar hotel. Hotel ini memiliki bangunan yang cukup besar dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran dan hiburan. Pelayanannya pun diatas rata-rata

sehingga tamu akan puas bila menginap. Dan memiliki minimal 50 kamar standar dan 3 kamar suite.

5. Hotel Bintang 5 adalah hotel yang memiliki kelas termewah dengan staf yang multiprofesional. Memiliki pelayanan yang lebih seperti disediakannya welcome drink dan beberapa fasilitas seperti:
    a. Memiliki jumlah minimal kamar standar yaitu 100 kamar.
    b. Memiliki Jumlah minimal kamar suite yaitu 5 kamar.
    c. Luas minimal kamar standar yaitu 26 m2.
    d. Luas minimal kamar suite yaitu 52 m2.
    e. Memiliki room service selama 24 jam.
    f. Memiliki restaurant, bar, swimming pool, recreation, concierge staf, dan masih banyak lagi.

Secara umum, ruang lingkup kegiatan subsektor industri hotel meliputi penyediaan jasa di bidang perhotelan dengan segala fasilitas dan sarana penunjangnya yang terdiri dari :

1. Akomodasi (yaitu ruang inap beserta seluruh kelengkapannya)
2. Perkantoran (yaitu ruang kantor beserta fasilitas komunikasi)
3. Pusat perbelanjaan (yaitu ruang toko beserta fasilitas penunjangnya)
4. Apartemen (yaitu ruang huni permanen beserta kelengkapannya)
5. Sarana rekreasi dan hiburan (contoh restoran, kafe, kolam renang, pusat kebugaran, sauna, dan lain-lain)

6. Sarana penunjang lainnya (contoh areal parkir, binatu, banquet, jasa boga, pusat layanan kegiatan bisnis, tranportasi, pemesanan tiket, perwakilan agen wisata, dan lain-lain)

Oleh karena seluruh kegiatan yang tersebut di atas umumnya terintegrasi dalam satu lokasi, maka pihak manajemen hotel biasanya menerapkan konsep *responsibility center* untuk mengukur dan mengakui pendapatan dan bebannya. Secara umum, pihak manajemen hotel membagi pengelolaan manajemen menjadi dua bagian yaitu:

1. Penyedia jasa selaku *profit center*
2. Pemelihara sarana dan prasarana selaku *cost center*.

Dari segi status, pihak pengelola hotel dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Hotel *Owner*

2. Hotel *Operator*

3. Hotel *Franchisor*

4. Department yang terdapat di Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:63-86) bagian-bagian atau department yang terdapat dalam hotel secara umum adalah sebagai berikut:

1. *Front Office Department*

Peranan dan fungsi utama dari bagian *Front Office* hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak *Front Office* hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian *Front Office* hotel terbagi menjadi beberapa *section* yang

memiliki fungsi pelayanan yang berbeda karena peranan dan fungsi utama bagian *Front Office* adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan *section* pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

Adapun *section-section* di *Front Office Department* sebagai berikut:

1) *Reservation*
2) *Reception*
3) *Telephone Operator*
4) *Front Office Cashier*
5) *Uniform Service/Concierge*
6) *Information Section*
7) *Guest Relation*

2. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department merupakan *department*hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi beberapa bagian diantara lain:

1) *Food and Beverage Product*

   Food and Beverage Product merupakan suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disajikan kepada para tamu.

2) *Food and Beverage Service*

Food and Beverage Service merupakan suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran orderan milik tamu. *Food and Beverage Service* dibagi menjadi dua yaitu *Food Service* dan *Beverage Service*.

3. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department merupakan salah satu bagian yang mempunyai peran dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka *Housekeeping* juga harus melakukan kerjasama dengan bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti *Front Office, Food & Beverage, Engineering, Accounting,* dan *Human Resource Departement*. Tanggung jawab *Housekeeping* dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti *table cloth,bed linen, pillow case, curtains,* menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab *Housekeeping* tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, *meeting room,lobby, corridor*. Disamping itu, *Housekeeping* juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of the house* seperti bagian *kitchen, locker room, office room,* ruang makan karyawan, dan sebagainya. Berkaitan dengan peranan dan fungsi *Housekeeping,* maka para karyawan *Housekeeping* dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana cara menjaga

kerapihan dan kebersihan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar.

Housekeeping terbagi atas beberapa *section* antara lain:

1) *Floor Section*
2) *Public Area Section*
3) *Linen/Uniform Section*
4) *Laundry Section*
    a) *Valet*
    b) *Washer*
    c) *Presser*
    d) *Marker*
    e) *Checker*
5) *Gardener Section*
6) *Florist section*
7) *Recreation/Swimming Pool Section*

4. Personalia/*HUMAN RESOURCE DEPARTEMENT Department*

HUMAN RESOURCE DEPARTEMENT Department merupakan suatu *department* hotel yang betugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

5. *Engineering Department*

Engineering Department merupakan suatu *department* hotel yang bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan

perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, *engineering department* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

Untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

6. *Marketing Department*

   Marketing Department merupakan suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

7. *Purchasing Department*

   Purchasing Department merupakan suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

8. *Security Department*

   Security Department merupakan suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam) dan memelihara ketertiban dan keamanan di dalam hotel maupun luar hotel serta wilayah kerjanya.

B. Gambaran Umum Housekeeping Departement

Housekeeping (tata graha) adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

1. Housekeeping department :

a. *Executive Housekeeping (Housekeeper*), adalah pimpinan tertingging di bagian Housekeeping department yang bertanggung jawab atas kelancaran seluruh kegiatan atau operasional yang terkait dengan masalah penyiapan kamar dan kebersihan area umum hotel.

b. *Assistant housekeeper*, bertugas untuk membantu tugas tugas dari housekeeper seperti mengawasi kelancaran penyiapan kamar tamu

c. *Room Supervisor*, disebut juga sebagai floor supervisor adalah seseorang bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan pembersiahan kamar serta mengecek apakah kamar sudah dalam keadaan bersih dan siap di jual. Menyipakan rencana kerja dan peralatang yang diperlukan.

d. *Chief Houseman*, adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk mengontrol dan mengawasi kebersihan area umum di hotel (*Public Area*s) serta mengkoordinir bawahanya.

e. *Store Keeper*, seseorang yang Bertugas dan bertanggung jawab penus atas kelancaran operasional di bagian penyimpanan dan pengeluaran barang dari gudang.

f. *Laundry Supervisor*, seseorang yang bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kelancara operasioanal terutama dibagian pencucian dan kebersian linen hotel dan pencucian pakian tamu yang menginap dihotel.

g. *Room attendant*, Petugas yang bertugas untuk merawat, menyiapkan, dan membersihkan kamar hotel.

2. Tugas Dan Tanggung Jawab Masing-Masing Section

a. **Tugas dan Tanggung Jawab *Executive Housekeeper***

1. Melakukan rekrument karyawan,mewawancara,melatih serta mengawasi. serta melakukan penilaian,evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala
2. Menyiapkan job description dan standar operating procedure Housekeeping.
3. Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang ahrus dilakukan karyawan di bagian Housekeeping.
4. Membantu Room Division Manager dan General Manager terhadap program perawatan atau perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab Housekeeping,terutama di kamar tamu dan *Public Area*.
5. Melakukan pengontrolan,permintaan barang atau pembelian barang yang diperlukan dalam operasional sehari-hari di Housekeeping,seperti gest supplies,gues room supplies,linen dan sebagainya agar sesuai dengan stock yang di tentukan.

6. Melakukan program pengadaan dan pembelian FF&E (furniture,fixture,& equitment) baik untuk Housekeeping atau pun laundry sesuai dengan sfesifikasi yang di butuhkan.
7. Melakukan pengawasaan pengadaan barang dan pembelian peralatan yang di sediakan untuk operasional sehingga berfungsi sesuai dengan standar yang di tentukan,baik di Housekeeping maupun di laundry.
8. Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan pencucian laundry,baik untuk house laundry maupun untuk guest laundry.
9. Melakukan pengawasan terhadap lost and pound.
10. Membuat program pelatihan(training program) terhadap seluruh karyawan

b. **Tugas dan Tanggung Jawab *Asst. Executive Housekeeper***

Membantu Executive Houseekeper dalam mengelola dan mengawasi semua operasional harian Housekeeping dan memberi dukungan berupa pelatihan,coaching dan konseling kepada semua staff Housekeeping demi mencapai tujuan bersama.

1. Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari atau melakukan penyelesaian masalah yang terjadi.apabila melakukan perubahan dalam mengambil keputusan harus di konsultasikan terlebih dahulu dengan Executive Housekeeper.

2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus di jalankan oleh karyawan di Housekeeping serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja di jalankan sesuai dengan standar yang ditentukan.
3. Menyusun jadwal kerja yang di sesuaikan dengan kondisi dan situasi yang berpengaruh pada ocupancy (tingkat hunian kamar).
4. Membantu Executive Housekeeper terhadap pengusunan program perawatan dan perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab Housekeeping,terutama di kamar tamu dan pubic area.
5. Melakukan pengontrolan persediaan atas barang yang diperlukan dalam pengoperasian sehari-hari di Housekeeping,guest room supplies,linen dan sebagainya agar sesuai dengan per stock yang di tentukan,dan memberikan laoran terhadap executive housekeeper apabila kondisi memerlukan penggantian atau penambahan stock baru.
6. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang di sediakan untuk operasional di Housekeeping sehingga berfungsi sesuai standar yang di tentukan.
7. Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan perawatan dan penyimpanan linen/uniform.
8. Melakukan pengawasan terhadap lost and pound dan meyakinkan bahwa prosedur berjalan sesuai dengan yang telah di tentukan.
9. Membuat program pelatihan (training program) terhadap seluruh karyawan Housekeeping secara rutin.

10. Menjalankan tugas yang di berikan Executive Housekeeper atau Room Devision Manager.

c. **Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping Secretary/Order Taker***

1. Membuat *Work schedule* untuk *Floor Supervisor*/*Houseman Supervisor*, *Office Clerk*, maupun *Room attendant* /*Public Area attendant*.
2. Membuat laporan harian, mingguan, maupun bulanan atas penggunaan berbagai obat pembersih oleh *Room Attendant/Houseman*
3. Menerima, mencatat, menyimpan dan merawat barang temuan milik tamu di area hotel
4. Melayani penukaran jadwal kerja , laporan lembur
5. Melayani permohonan ijin, cuti dan lain-lain
6. Membuat pengumuman untuk *Housekeeping* crew
7. Mencatat dan melaporkan kepada *Executive Housekeeping* bila ada barang milik hotel dibawa tamu saat *Check Out* / dirusak oleh tamu
8. Melaporkan kepada *Executive Housekeeping* bila ada complaint tamu yang tidak dapat diatasi oleh *Supervisor*
9. Membuat jadwal *in house* training bagi karyawan *Housekeeping.*
10. Mengarsipkan surat keluar, surat masuk dan lain-lain.
11. Menerima telpon dari dari *department* lain serta menindak lanjuti.
12. Menerima order/permintaan tamu dr dlm kamar dan menyampaikannya kepada *roomboy* utk segera menindaklanjuti.

13. Membuat *Work order*, *Purchase Requisition*, Membuat *Store Room Requestition*, *Housekeeping Report*, Menerima *Banquet Event Order*.

d. Tugas dan Tanggung Jawab *Supervisor Public Area*

Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian dan pemeliharaan *Public Area*, seperti *lobby*, *F&B outlet*, *meeting room*, *offices*, *parking area*, *swimming pool*, *public toilet* dan sebagainya, dan pelaksanaan kerja *Public Area* dalam menjalankan pelayanan *Housekeeping* yang nyaman dan menyenangkan terhadap tamu, sesuai dengan standard dan prosedur yang ditentukan, uaraian tugas *Public Area Supervisor* adalah sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab terhadap kebersihan *Public Area* sesuai dengan standard dan prosedur yang ditentukan.
2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan oleh *Public Area* Attendant, Night Cleaner, Toilet Attendant, Florist serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan sesuai dengan standard yang ditentukan.
3. Melakukan handing over dengan dengan shift sebelumnya pada saat akan memulai kerja, dan handing over dengan shift berikutnya pada saat akan menyelesaikan tugas dan mendelegasikan tugas-tugas yang harus dilanjutkan kepada shift berikutnya dengan jelas.
4. Memeriksa daftar kehadiran Staff *Public Area* setiap hari.

5. Memeriksa kondisi area umum secara teliti. Pemeriksaan kamar harus berdasarkan kebersihan, kerapian, kelengkapan dan fungsi dari peralatan atau fasilitas yang ada di area masing-masing.
6. Memeriksa secara teliti atas ruangan-ruangan restoran, bar, ruang rapat dan sebaginya yang telah dikerjakan oleh Staff pada hari itu.
7. Melengkapi laporan dalam *Public Area* Supervisor Log book setiap shift.
8. Membuat laporan Maintenance Request kepada Engineering dan menindaklanjuti area-area, fasilitas atau peralatan memiliki kerusakan, mengawasi pengerjaan dan memeriksa kembali hasil pengerjaannya.
9. Memeriksa kebersihan, kerapian dan kelengkapan peralatan keperluan seperti janitor trolley, cleaning supplies, cleaning agents dan cleaning equipment baik di area maupun di janitor room atau Pantry.
10. Bertanggung jawab terhadap biaya dan penggunaan barang-barang keperluan seperti cleaning agents, supplies dan equipment.
11. Membuat program pelatihan (training program) terhadap Staff *Public Area* secara rutin.
12. Mengawasi pelaksanaan program pemeliharaan atau pembersihan secara berkala, seperti kristalisasi atau re-coating lantai marmer, pencucian lantai karpet, pembersihan kaca jendela, general cleaning dan sebagainya.
13. Melakukan pemeriksaan atau inspeksi area secara rutin untuk meyakinkan kualitas pemeliharaan kebersihan *Public Area* terjaga baik sesuai dengan standard yang ditentukan.

14. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Assistant Executive Housekeeper atau Floor Housekeeper serta melaporkan hasilnya.
15. Melakukan kerjasama yang erat dan baik dengan semua bagian, seperti Floor, Linen/Uniform dan Laundry, serta dengan departemen lain, terutama Front office dan Engineering untuk meyakinkan koordinasi atas pelayanan kamar yang prima serta perawatan kamar dan *Public Area* yang terbaik.
16. Mengadakan briefing rutin setiap hari, baik pagi hari atau handing over sore hari, dan pertemuan berkala, baik mingguan atau bulanan dengan Staff *Public Area* untuk melakukan koordinasi operasional serta saling bertukar pikiran (sharing idea) untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pekerjaan dan pelayanan.
17. Menjalankan prosedur keamanan, keselatnatan, higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
18. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *Public Area* Housekeeper atau Executive Housekeeper/Assistant atau Floor Housekeeper

e. Tugas dan Tanggung Jawab *Supervisor Room*

Membantu Executive Housekeeper dalam mengatur dan mengawas kelancaran kerja staff yang berada pada department Housekeeping:

1. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar sesuai dengan standard dan prosedur yang telah di tentukan.

2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan di floor section serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja sesuai dengan standar yang di tentukan.
3. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada Room Attendant dan Order taker terhadap cara-cara yang sistematis dan evisient.
4. Melakukan hending over dengan floor supervisor pada saat akan melakukan jerja dan handling over pada saat akam emnyelesaikan tugas.i peralatan kamar.
5. Memeriksa daftar kehadiran Room Attendant dan Ordet taker setiap saat.
6. Memeriksa kondisi kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan pemeriksaan yang ada pemeriksaan kamar harus berdsarkan atas kebersihan,kerapihan,kelengkapan,dan fungsi dari peralatan kamar.
7. Memeriksa secara teliti atas kamar-kamar yang akan di gunakan hari itu berdasarkan Expected Arrival oleh Front office.
8. Memeriksa kerapihan,kebersihan, dan kelengkapan peralatan keperluan Floor Section seperti Tolly,linen,ameneties,cleanind Suplies,cleaning agent,dan cleaning equipment baik di floor station atau pantry,maupun di trolly yang disediakan di setiap lantai.
9. Menjalankan procedure keamanan,keselamatan,higinies,dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu,orang lain dan diri sendiri.
10. Menjalankan tugas yang diberikan oles *Executive Housekeeper/assistant.*

f. Tugas dan Tanggung Jawab *Linen and Uniform*

1. Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari serta melakukan penyelesaian masalah yg terjadi di *Linen Room*
2. Menyusun jadwal kerja
3. Melakukan pengawasan dan pengontrolan terhadap linen yang dikirim ketiap-tiap floor maupun *F&B outlet*
4. Membuat laporan dan data-data *linen* dan *uniform* yang diserahkan kepada *Ast Executive Housekeeping*
5. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang disediakan untuk operasional di *Linen & Uniform room*
6. Melakukan inventarisasi secara berkala terhadap semua *linen & Uniform*

g.* Tugas dan Tanggung Jawab *Chief Laundry

1. Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari serta melakukan penyelesaian masalah yg terjadi di *Laundry Section*
2. Menyusun jadwal kerja
3. Melakukan pengawasan dan pengontrolan terhadap semua cucian yang dikirim baik itu cucian milik hotel maupun tamu
4. Mengontrol pemakaian alat-alat dan bahan pembersih
5. Menyelesaikan masalah yg timbul di *Laundry*
6. Mengajukan permohonan pembelian alat-alat, bahan pembersih, kepada *Executive Housekeeping*.

7. Membuat Laporan *Maintenace request* untuk *engineering* menindak lanjuti, mengawasi dan memeriksa kembali.
8. Berkomunikasi terus menerus dengan *Order Taker* tentang perubahan dan updating status kamar.
9. Menerima dan memeriksa laporan *Room Attendant.*
10. Melakukan brefing setiap hari dan menjalankan prosedur kemanan dan keselamatan kerja.

h. **Tugas dan Tanggung Jawab *Houseman Attendant***

1. Melakukan *handing over* dengan *shift morning, evening and night cleaner* pada saat menyelesaikan tugas.
2. Membersihkan standing ashtray di area lobby dan area umum lainnya.
3. Melakukan *dusting* di tangga, *furniture, Public Area.*
4. Membersihkan, sampah, lantai dengan *sweeping* dan *mopping*, kaca dan jendela di lobby, toilet dan area umum lainnya.
5. Membersihkan restaurant atau *F&B Outlet* setelah makan pagi, siang dan malam.
6. Membersihkan *back office*, setelah *office hour* dan *employee room*, kantin, koridor dan ruang parker.
7. Membantu membuang sampah dan *linen* kotor dari *room attendant trolley*
8. Menjaga kondisi *meeting room*, ruang *banquet* dalam keadaan rapi dan bersih.
9. Mengikuti briefing setiap hari.

i. Tugas dan Tanggung Jawab *Linen Attendant*

1. Mengatur dan menyiapkan linen yang akan di pakai oleh *Housekeeping* serta *F&B outlet*.
2. Menyiapkan towel untuk *Housekeeping*.
3. Menerima *linen* kotor.
4. Menerima *linen* bersih yang sudah dicuci dari laundry, memeriksa, menghitung, mencatat dan menyimpannya.
5. Memelihara *linen*.
6. Melakukan pengecekan *linen* yg akan dikirim
7. Melakukan inventarisasi secara berkala
8. Membuat laporan *linen* yg hilang
9. Menjaga keamanan dan kebersihan *linen room*

j. Tugas dan Tanggung Jawab *Uniform Attendant*

1. Menerima dan memeriksa semua *uniform* baru yang dikirim oleh penjahit berdasarkan pesanan.
2. Memberikan tanda kode pada *uniform* berdasarkan nama pemilik, serta *department* dimana karyawan bertugas.
3. Menyimpan dan merawat *uniform* karyawan.
4. Melayani penukaran *uniform* kotor dengan yang bersih.
5. Menyerahkan *uniform* yang rusak kepada *seamstress* untuk diperbaiki.
6. Mengirim *uniform* kotor ke laundry, menerima dan mengeceknya setelah dicuci.

k. **Tugas dan Tanggung Jawab *Laundry Attendant***

1. Bertanggung jawab terhadap semua cucian yang dikirimkan.
2. Mengecek setiap laundry bag apakah sesuai dengan *laundry list*.
3. Memeriksa cucian barangkali ada barang yang terbawa.
4. Mengecek cucian mungkin ada kancing yang lepas, jahitan yang robek.
5. Memberi tanda kode pada cucian sesuai dengan nomor kamar
6. Menyetrika dan menyerahkan kembali cucian yg telah selesai untuk di kembalikan ketamu dan ke *linen room* untuk disimpan.

3. Bagian Housekeeping Department

a. Publik area

Petugasnya sering di sebut dengan *Public Area* attendant (houseman) bertugas memelihara bersihkan dan kerapihan area-area umum yang sering digunakan oleh para tamu.

Pembagian tugas houseman antara lain:

Kelompok kerja pagi : jam 07.00-15.00

Kelompok kerja siang : jam 15.00-23.00

Kelompok kerja malam : jam 23.00-08.00

b. Jenis-jenis alat-alat pembersih yang sering digunakan antara lain:

1. sapu (*broom/ sweeper*)
2. mop (*pel*)
3. sikat (*brush*) yang terbagi atas berbagai macam keperluan
4. penampung debu (*dust pan*)
5. tempat sampah (*bucket/ dust bin*)

6. penjebak debu (*lobby duster*)
7. semprotan (*gun sprayer*)
8. pembesih kaca (*glass cleaner*)
9. tanda bahaya (*danger notice*)
10. *floor squeeze* adalah alat untuk membersihkan genangan air
11. *vacumm cleaner* (alat penyedot debu)
12. *floor machine* (alat untuk menyikat lantai)
13. *carpet machine* (alat untuk membersihkan karpet)
14. *blower* (alat untuk mengerinkan karpet), atc

c. Jenis bahan-bahan pembersih yang digunakan:

1. *glass cleaner*, gunanya untuk membersihkan kaca
2. MPC (*multi perpose cleaner*), gunanya untuk membersihkan seluruh bagian *furniture*, kaca, metal,dll
3. *Wooden polish*, gunanya untuk mengkilapkan semua yang berbahan dari kayu
4. *Metal polish*, gunanya untuk mengkilapkan semua yang berbahan dari metal
5. Sabun cair, gunanya untuk membersihkan alat-alat dari kaca, porselin, dan *plastic*
6. *Go gatter*, untuk membersikan toilet
7. *Forward*, untuk bahan pembersih dan desinffektan lantai

4. Section-section dalam *Housekeeping*

a. Room/ floor section (seksi kamar)

Seksi ini bertanggung jawab atas penyiapan dan kebersihan kamar tamu yang dikerjkan seorang roomboymaid.

b. Maintenance section (seksi perbaikan dan pemeliharaan alat di Housekeeping)

Seksi ini bertugas dalam memperbaiki dan memelihara peralatan hotel yang dikerjakan oleh engineering.

c *Public Area*

Seksi ini bertanggung jawab atas kebersihan seluruh ares umum seperti lift, corridor, main entrance dan lain lain.

d. Store section

Yaitu seksi yang menangani pergudangan, penyimpanan, dan pengeluaran barang- barang tata graha seperti alat pembersih, bahan pembersih, dan guest supplies dan lain lain.

e. Seksi taman (*gardening section*)

Seksi kolam renang (*swimming pool section*)

f. Seksi seragam (*uniform section*)

5. Pengertian *Publick Area*

Public Area adalah salah satu bagian yang berada dalam Housekeeping department yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan, semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel.

a. Tugas Dan Tanggung Jawab *Public Area*

1. membersihkan area Restoran dengan menggunakan alat sapu, daspen, mop, doble bucket, lobby daster. Sebelum membersihkan kita pasang yellow sign agar restoran steril dari tamu dan karyawan yg memasuki area Restoran.

Untuk kendala yang sering dialami hanya keterlambatan dari pihak F&B saat clear up breakfast, dikarenakan jam breakfast selesai tamu masih banyak yang di restoran, sehingga dari pihak Housekeeping tidak bisa membersihkan restoran tersebut.

2. Menjaga dan membersihkan serta melengkapi perlengkapan rest room yang ada di Restoran dan Loby Hotel. Alat yang digunakan seperti: toilet brush, mop, spon, kanebo, cairan pembersih toilet, glas cleaner, window squeeze, dan perlengkapan seperti: tisu, sabun cuci tangan. Untuk kendala terkadang toilet mampet dikarenakan ada tamu yang membuang sampah tidak pada tempatnya.

3. Menjaga dan membersihkan seluruh office yang ada di Hotel. Peralatan yang digunakan seperti: sapu, daspen, mop, bucket. Kendala tidak ada

4. Merawat dan menjaga kebersihan Loby Area. Ketika menjaga kebersihan Lobby kita memerlukan alat yang harus di bawa yaitu: sapu, daspen, mop, bucket, lobby daster. Ketika low seaseon kita menggunakan mesin pholisher untuk spesial cleaning. Chemical yang di pakai untuk mempolis lantai yaitu MAA atau Hight glass

5. Bertanggung jawab atas kebersihan fasilitas staff Hotel seperti EDR (Employed Dinning Room), loker staff, smoking area. Dengan menggunakan alat sapu, mop, daspen, bucket, lobby daster. Untuk kendala tidak ada.

6. Menjaga dan membersihkan Relling-relling yang ada di Hotel. peralatan yang digunakan furniture pholish, cloth. Untuk kendala tidak ada.

7. Menjaga kebersihan koridor dari lantai 1-6 secara detail dan menyeluruh dan alat yang digunakan seperti: sapu, daspen, lobby daster.

8. Melakukan general cleaning pada saat low seaseon. Contoh ruang meeting room alat yang di gunakan seperti: vacuum, ekstraktor (mesin sampo karpet), blower untuk mengeringkan karpet, furniture polish, glass cleaner (pembersih kaca), celling broom (pembersih sarang laba-laba).

9. Membersihkan dan clear up sampah stending astrey sebelum mengerjakan alat yang di siapkan seperti: furniture polish, trash bag, cloth.

b. **Perilaku Seorang *Public Area***

1. Tepat waktu.
2. Memiliki rasa hormat terhadap diri, teman dan pimpinan.
3. Memiliki loyalitas.
4. Menjalankan tugas dengan baik.
5. Dapat dipercaya.
6. Mengikuti jalur komunikasi.
7. Keamanan untuk bekerja sama.
8. Motivasi atau self motivation.

c. **Penampilan Seorang *Public Area***

1. Berpenambilan rapi dan bersih serta sopan.
2. Rambut pendek diatas kerah.

3. Bagi wanita bila rambut panjang harus di harnet.
4. Tidak mengenakan aksesoris berlebihan.
5. Tidak menggunakan make up berlebihan.
6. Tidak berkumis atau berjenggot bagi laki-laki.
7. Kebersihan tangan, kaki, badan tidak berbau, kuku tidak diperbolehkan panjang.

d. Peralatan Sebagai Unsur Penunjang

Adapun peralatan yang digunakan oleh *Public Area* untuk menunjang kualitas kerja dalam membersihkan fasilitas hotel adalah :

- *Vacuum cleaner*

  Vacuum ini ada 2 jenis, yaitu untuk debu, kotoran kotoran kecil uang satu lagi untulk menguap air. Alat ini mempunyai cara kerrja yang sangat cepat dan halus. Dengan menyedot semua debu-debu maupun kotoran kotoran juga air kedalam tabung dan sangat baik untuk membersihkan karpet daripada sikat tangan

- Sapu (*swepper*)

  Alat ini berfungsi untuk membersihkan sampah-sampah yang ada disekitaran hotel.

- *Dust pan* (sodo)

  Alat ini digunakan untuk menampung sampah yang sudah disapu.

- Mop

  Alat pembersih yang berupa kain pel yang jepitkan pada tangkai mop. Digunakan pada lantai yang tidak tertutup karpet.

- Dusting dan dump dusting

  Dusting adalah lap kering yang berfungsi untuk mengangkat debu dari permukaan benda setelah terlebih dahulu menggunakan dump dusting. Dump dusting adalah lap basah atau lap lembab untuk mengangkat debu dengan kain kering.

e. Hubungan Kerja *Housekeeping* Dengan Departmen Lain

Untuk mencapai kelancaran operasional kerja *Housekeeping* diperlukan jalinan kerjasama dengan departemen lain yaitu :

1. *Front Office Department* (F.O)
   a. Mendapatkan informasi dari *Front Office* tentang jumlah tamu yang menginap dihotel, tamu yang akan datang (check-in), tamu yang akan keluar (check-out), dan tamu VIP. Informasi tersebut akan digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan operasional.
   b. *Front Office* akan menjual produk F & B (makanan dan minuman) kepada tamu yang datang.
   c. F & B akan menyiapkan welcome drink kepada tamu yang baru checkin atas permintaan dari *Front Office*
2. *Accounting Department*
   a. *Accounting* akan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di F & B baik dari *Kitchen, Bar*, maupun *Service*
   b. *Accounting* akan membeli bahan yang diperlukan di *Food & Beverage*.
3. *Human Reseources Departement*

Mengelola dalam hal personal karyawan *Food & Beverage Department* seperti pengrekrutan, karyawan, promosi jabatan, gaji dan lain sebagainya.

4. *Marketing and Sales promotion Department*

   Menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain untuk mempromosikan ruangan meeting dan makanan yang dikelola oleh F & B Department yang terdapat di hotel.

5. Kitchen
   a. Menyiapkan makanan yang dipesan oleh tamu kamar maupun tamu yang di restoran
   b. *Handle* pada saat breakfast berlangsung di restaurant
   c. Menyiapkan makanan untuk *breakfast, lunch, dinner,* dan *event meeting* maupun lainnya.

6. Steward
   a. Bagian ini bertugas untuk mencuci semua alat hidang, alat makan dan minum di restaurant
   b. Bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan area *kitchen*
   c. Menyimpan peralatan yang digunakan di *F&B Departement*

7. Laundry
   a. Mencuci peralatan yang berasal dari kain seperti *napkin, skirting,* dan lain lain.
   b. Mencuci *uniform* karyawan
8. Purchasing
   a. Memesan bahan dan barang yang dibutuhkan oleh masing masing departemen.
   b. Mengecek bahan makanan yang akan digunakan sesuai standar yang berlaku.
9. Engeneering
   a. Memperbaiki peralatan yang ada di *kitchen*
   b. Mengecek suhu *undercounter, chiller* dan *freezer* yang ada di *kitchen*.
   c. Membersihkan beberapa fasilitas yang ada di *kitchen* seperti AC yang ada diruang *Garde Manger* (Cold Kithen) dan *Pastry.*

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Gambaran Umum Burza Hotel Yogyakarta

1. Sejarah Burza Hotel Yogyakarta

Burza Hotel Yogyakarta terletak di sisi selatan Kota Yogyakarta, Burza Hotel adalah hotel berbintang tiga dengan desaign suasana klasik dan modern. Terletak strategis di jalan Jogokaryan, Hotel Burza memiliki akses mudah ke tempat-tempat terkenal di Yogyakarta. Anda akan disambut oleh pelayanan yang ramah, makanan yang lezat serta suasana santai yang hangat, menjadikan hotel ini sebagai tempat sempurna untuk menginap.

2. Lokasi Burza Hotel Yogyakarta

Terletak strategis di jalan Jogokaryan, Hotel Burza memiliki akses mudah ke tempat-tempat terkenal di Yogyakarta

3. Fasilitas Burza Hotel Yogyakarta

Fasilitas yang disediakan di dalam burza hotel yaitu sebagai berikut :

1) Parkir gratis
2) Internet Kecepatan Tinggi Gratis (Wi-Fi)
3) Kolam renang
4) Sarapan gratis
5) Kamar berjumlah 101 kamar

6) Penitipan anak
7) Aktivitas Anak-Anak (Sesuai untuk Anak-Anak/Keluarga)
8) Transportasi bandara
9) Pusat Bisnis dengan Akses Internet
10) Internet gratis
11) Kolam renang luar ruangan
12) Kedai kopi
13) Restoran
14) Layanan taksi
15) Ruang rapat
16) Petugas keamanan 24 jam
17) Penyimpanan koper
18) Layanan concierge
19) Lounge bersama/ruang TV
20) Resepsionis yang siap melayani 24 jam
21) Layanan dry cleaning, cuci pakaian, dan layanan setrika

4. Jadwal Jam Kerja Burza Hotel Yogyakarta

Jadwal jam kerja pada Burza Hotel Yogyakarta terdiri dari 3 shift yaitu shift pagi, sore, dan malam. Dibawah ini adalah jadwal jam kerja sesuai dengan shiftnya :

Jadwal kerja pagi yaitu :

Public Area	07.00-15.00
Room attendant & Linen	08.00-16.00

Jadwal kerja sore	15.00-23.00
Jadwal kerja malam	23.00-08.00

Di Burza Hotel Housekeeping department terdapat 3 shift yang diwajibkan kepada para training di *Public Area* department, yaitu morning shift(jam 7 pagi/8 pagi), afternoon shift (jam 3 siang) dan night shift (jam 23.00) , tugas dan tanggung jawab dari masing-masing shift tersebut adalah :

1. Pekerjaan Harian

   A. Morning shift (07.00 – 15.00) terdiri dari 1 staf :

      1) Menerima over handle dari sift malam
      2) Cleaning restroom *Public Area*
      3) Cleaning area loby dan lounds
      4) Cleaning restaurant
      5) Dasting furniture dan lukisan
      6) Sapu tangga darurat
      7) Cleaning musolla
      8) Cleaning corridor 1-6
      9) Striping sampah
      10) Cleaning meetingroom
      11) Cleaning loker dan EDR

   B. Evening shift (15.00 – 23.00) terdiri dari 1 staf :

      1) Cleaning restroom *Public Area*.
      2) Sapu halaman dan area pool.
      3) Soil linen kotor di semua pantry.

4) Set up amenitis sesuai kebutuhan.

5) Handle request tamu.

6) Cleaning lobby area dan londs.

7) Cleaning restoran setelah dinner.

8) Cleaning back office hotel.

9) Striping sampah stending astry

C. Night shift (23.00-08.00) terdiri dari 1 staf :

1) Cleaning restroom.

2) Cleaning meeting room.

3) Set up linen di pantry dan trolley.

4) Pholisher lobby,restoran,corridor.

5) Cleaning toilet driver.

6) Siram tanaman.

7) Sapu halaman.

D. Jika sedang Low season pekerjaan yang di kerjakan:

1) Cristalisasi

2) Sampo karpet

3) General Cleaning restroom

4) General Cleaning meeting room

5) General Cleaning loker

6) General Cleaning Employed Dinning Room

E. Jika ada Event pekerjaan yang di kerjakan:

1) Incharge di event tersebut

B. Pelaksanaan Kerja Harian

Untuk pelaksanaan kerja harian yang ada di Burza Hotel Yogyakarta terdiri dari *Public Area*, linen, room attendant, dan order taker (OT). Uraian tugas untuk *Public Area*, room attendant, dan order taker yaitu sebagai berikut :

1. *Public Area*

   Karyawan yang bertugas di *Public Area* membersihkan semua area hotel meliputi: *corridor, outside lobby area, guest landing, guest lift/lift* karyawan, mushola, loker *male & female, restroom toilet dll.*

2. Linen

   Karyawan yang bertugas menata, melipat, merapikan dan mendistribusikan kebutuhan hotel khususnya *Housekeeping* seperti: mengantarkan atau mendistribusikan sheet yang dibutuhkan oleh *room attendant* dalam membersihkan kamar tamu, mengambil sheet kotor yang ada di *trolley* room attendant dan mengantarkannya ke laundry untuk dicuci, merawat dan menyimpan *cloth, towel, napkin, uniform* yang dibutuhkan oleh semua departemen khususnya *Housekeeping*.

3. *Room Attendant*

   Karyawan yang bertugas mengecek status kamar tamu yang menginap dihotel baik yang sudah *check out* ataupun yang masih *in house* di hotel. Membersihkan kamar tamu yang masih menginap di hotel (*in house*) sesuai dengan kehendak tamu, menyiapkan kamar

tamu yang akan digunakan untuk *check in* tamu sesuai konfirmasi dan permintaan dari Departemen Front Office.

4. Order Taker (OT)

   Karyawan yang bertugas menerima telefon atau request dari *Front Office* berdasarkan permintaan kamar oleh *Front Office* yang akan digunakan untuk *check-in*, menerima *request* atau permintaan yang dibutuhkan oleh setiap staff atau departemen yang ada di Housekeeping

C. Analisis Pelaksanaan Kerja

Cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu yang menginap di Burza Hotel Yogyakarta yaitu meliputi:

1. Memberikan sapaan khusus ketika bertemu dengan tamu tersebut.
2. Menawarkan bantuan kepada tamu agar tamu merasa senang dan diperhatikan.
3. Senantiasa siap menangani apa yang diperlukan oleh tamu.
4. Memastikan kebersihan kamar tamu yang menginap di hotel.

Sebagai petugas Housekeeper tentunya sering kali mendapatkan sebuah complain dari seorang tamu baik dari dalam maupun luar area hal yang biasa dihadapi seorang Housekeeper seperti:

a. Kamar yang masih kurang bersih dan kurang kelengkapannya.
b. Linen / sheet yang terdapat sehelai rambut, bercak darah atau noda.
c. Kamar mandi yang terdapat serangga.

d. Ruangan yang terdapat bau asap rokok.

Seorang *Houseekeper* dalam menjalankan tugasnya tidak pernah terlepas darisebuah keluhan dan complain dari tamu, dalam menangani keluhan dan complain tersebut harus sesuai dengan prosedur dari hotel yang telah ditetapkan seperti :

1. Mendengarkan semua keluhan tamu dengan penuh perhatian.
2. Berusaha untuk menerimanya dengan tenang.
3. Ikut merasakan posisi tamu saat complain.
4. Selalu menghargai tamu, dan fokus terhadap masalah pada tamu
5. Mengutarakan kepada tamu apa yang dapat dilakukan saat itu sebagai roomboy
6. Melaksanakan penyelesaiannya dan memberitahu kepada tamu bahwa masalah telah dimaksimalkan.
7. mengucapkan terimakasih kepada tamu atas kriitik dan keluhan tersebut termasuk pemberian kesempatan untuk memperbaikinya.
8. Melaporkan semua masalah termasuk bagaimana penyelesainnya kepada atasan.

D. Tugas Tugas seorang *Public Area* Dalam Menjaga Kebersihan fasilitas Hotel

Tugas tugas dan tanggung jawab sebagai *Public Area* disebuah Burza Hotel Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Membersihkan area Restoran dan kaca pintu.

a) Sebelum membersihkan kita pasang yellow sign agar restoran steril dari tamu dan karyawan yg memasuki area Restoran. untuk kendala yang sering dialami hanya keterlambatan dari pihak F&B saat clear up breakfast, dikarenakan jam breakfast selesai tamu masih banyak yang di restoran, sehingga dari pihak Housekeeping tidak bisa membersihkan restoran tersebut.

b) Alat yang digunakan

1) Sapu
2) Daspen
3) Mop
4) Yellow sign
5) Doble bucket
6) Lobby daster
7) Window squize
8) Cloth

c) Camical yang di pakai

1) Glass cleaner
2) Floor cleaner

2. Menjaga dan membersihkan Rest room tamu agar tamu yang akan ke Rest room nyaman dengan kebersihannya .

a) Pearalatan yang di gunakan

1) Mop
2) Spoon

3) Toilet brush
4) Kanebo
5) Squeeze
6) Cloth

b) Camical yang di pakai
1) Carbol
2) Floor cleaner
3) Glass cleaner
4) Kamper
5) Mpc

c) Kelengkapan
1) Tissue rool
2) Tissue face
3) Pewangi
4) Sanitari bag
5) Trash bag

d) Untuk kendala terkadang toilet mampet dikarenakan ada tamu yang membuang sampah tidak pada tempatnya.

3. Menjaga dan membersihkan seluruh office yang ada di Hotel.

a) Peralatan yang digunakan seperti:
1) sapu
2) daspen
3) mop

4) bucket

5) cloth.

b) Comical yang digunakan:

1) pembersih lantai,

2) glass cleaner,

3) furniture polish

4. Merawat dan menjaga kebersihan Loby Area secara detail dan berkala. Ketika menjaga kebersihan Lobby kita memerlukan alat yang harus di bawa yaitu :

a) Peralatan yang digunakan:

1) sapu

2) daspen

3) mop

4) bucket

5) lobby daster

b) Ketika low seaseon kita menggunakan mesin pholisher untuk spesial cleaning. Chemical yang di pakai untuk mempolis lantai yaitu MAA atau Hight glass

5. Bertanggung jawab atas kebersihan fasilitas staff Hotel seperti EDR (Employed Dinning Room), loker staff, smoking area.

a) Peralatan yang di gunakan :

1.) sapu

2) mop

3) daspen

4) bucket

5) lobby daster

b) Comical yang di gunakan :

1) floor cleaner

2) furniture polish

6. Menjaga dan membersihkan Relling-relling yang ada di Hotel. untuk pembersihan di dasting dengan furniture polish.

a) peralatan yang digunakan :

1) Dust cloth.

2) kuas

b) Comical yang harus di siapkan :

1) furniture polish

7. Menjaga kebersihan koridor dari lantai 1-6 secara detail dan menyeluruh serta membersihkan kaca yang ada di setiap koridor dan sarang laba-laba.

a) Peralatan yang digunakan :

1) Lobby daster

2) Sapu

3) Daspen

4) Celling brum

5) Cloth

6) Windows squize

7) Mop

8) Bucket

b) Comical yang digunakan :

1) Floor cleaner

2) Glass cleaner

3) Furniture polish

8. Melakukan general cleaning pada saat low seaseon contoh dari ruang meeting, toilet public.

a) Peralatan yang di gunakan jika general cleaning di meeting room :

1) Mesin ekstraktor

2) Vacuum

3) Celling broom

4) Dust cloth

5) Window squize

b) Camical yang digunakan di meeting room

1) Sampo karpet

2) Furniture polish

3) Glass cleaner

c) Peralatan yang digunakan jika general cleaning di toilet public :

1) Celing broom

2) Spon

3) Toilet brush

4) Hand brush

5) Squize

6) Cloth

d) Comical yang digunakan :

1) Mpc (multi purpose cleaner)

2) Glass cleaner

3) Furniture polish

4) Pembersih porsline

9. Membersihkan dan clear up sampah stending astrey dari loby, corridor 1-6, back office, area parkir.

a) Peralatan yang di pakai :

1) Cloth

2) Trash bag

3) Furniture polish

E. Usaha Usaha *Public Area* Untuk Meningkatkan Kenyamanan Di Burza Hotel Yogyakarta

Usaha usaha roomboy dalam meningkatkan kenyamana hotel selain dengan tugas pokok dan tambahannya yaitu dengan melakukan beberapa upaya antara lain :

1. Efisiensi Public Area

Efisiensi adalah penggunaan waktu dan tenaga dengan tepat sesuai dengan tujuan yang akan dicapai (penghematan). Jai efisiensi roomboy/ maid dalam memberikan pelayanan kepada tamu sangatlah penting, sebagai asset meningktkan pelayanan an kenyamanan dihotel.

2. *Efektifitas Public Area*

   Efektifitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target itu tercapai, baik dari kualitas maupun waktu. Maka efektifitas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam tata graha adalah mempergunakan waktu kerja dengan menyelesaikan semua pekerjaaan yang telah di tentukan pihak hotel.

3. Komunikasi antar *staf staf*

   Komunikasi antara staf staf sangat penting agar tercapai kerja sama yang harmonis dan kerja yang sangat efisien dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pihak hotel.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berasarkan uraian ditas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Tugas tugas *Public Area* dalam menjaga kebersihan fasilitas Burza Hotel itu dengan :
    a. Melaksanakan Kebersihan di setiap fasilitas fasilitas yg ada di Hotel
    b. Melaksanakan kebersihan setiap sisi Hotel
2. Usaha usaha *Public Area* dalam meningkatkan kenyamana hotel yaitu Efisiensi dalam melaksanakan tugas sebagai *Public Area*, Efektifitas, menjalin komunikasi yang baik dengan staf staf lainya agar tercipta kenyamanan yang maksimal untuk tamu.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran untuk dijadikan *motivasi* dalam melakukan tugas-tugas dengan baik.

1. Petugas hotel harus memiliki pengetahuan yang luas, berpenampilan baik, jujur seta teliti dalam menjalankan tugasnya masing masing.
2. Petugas *Pablic Area* perlu memperhatikan Efisiensi kerja operasional Housekeeping agar berjalan dengan baik.
3. Selain itu karyawan yang ada Burza Hotel Yogyakarta agar lebih memperhatikan dan mematuhi peraturan-peraturan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, 2004: 42 . Operasional Tata Graha Hotel :

Darsono, Agustinus. 2002. ***Tata Grata hotel. Jakarta*** : PT Gramedia Widasarana Indonesia.

Donna Baruru, Meri. 2009 . ***Peranan Roomboy pada Operasional Housekeeping Dihotel Emerald Garden Internasional***. Medan : Fakultas perhotelan USU

Jayanto, Tri .2009, ***Peranan Housekeeping Pepartment dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Dikusuma Sahid Prince Hotel Surakarta***. Solo, Surakarta

Jenis-jenis peralatan pembersih Housekeeping.(online) tersedia: http://smipusi.blogspot.com/2011/01/jenis-jenis-peralatan-pembersih.html diakses pada 08 April 2019

http://rah-toem.blogspot.com/2014/07/deskripsi-tentang-industri-perhotelan.html

http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07

LAMPIRAN

SERTIFIKAT

Burza HOTEL YOGYAKARTA

BHY.HR/Z.A04/2019

Certificate

Mukayat Al Rosyid

Who has attended the On Job Training In Housekeeping Department

Conducted on September 22, 2018 – March 21, 2019

Yogyakarta, April 10, 2019

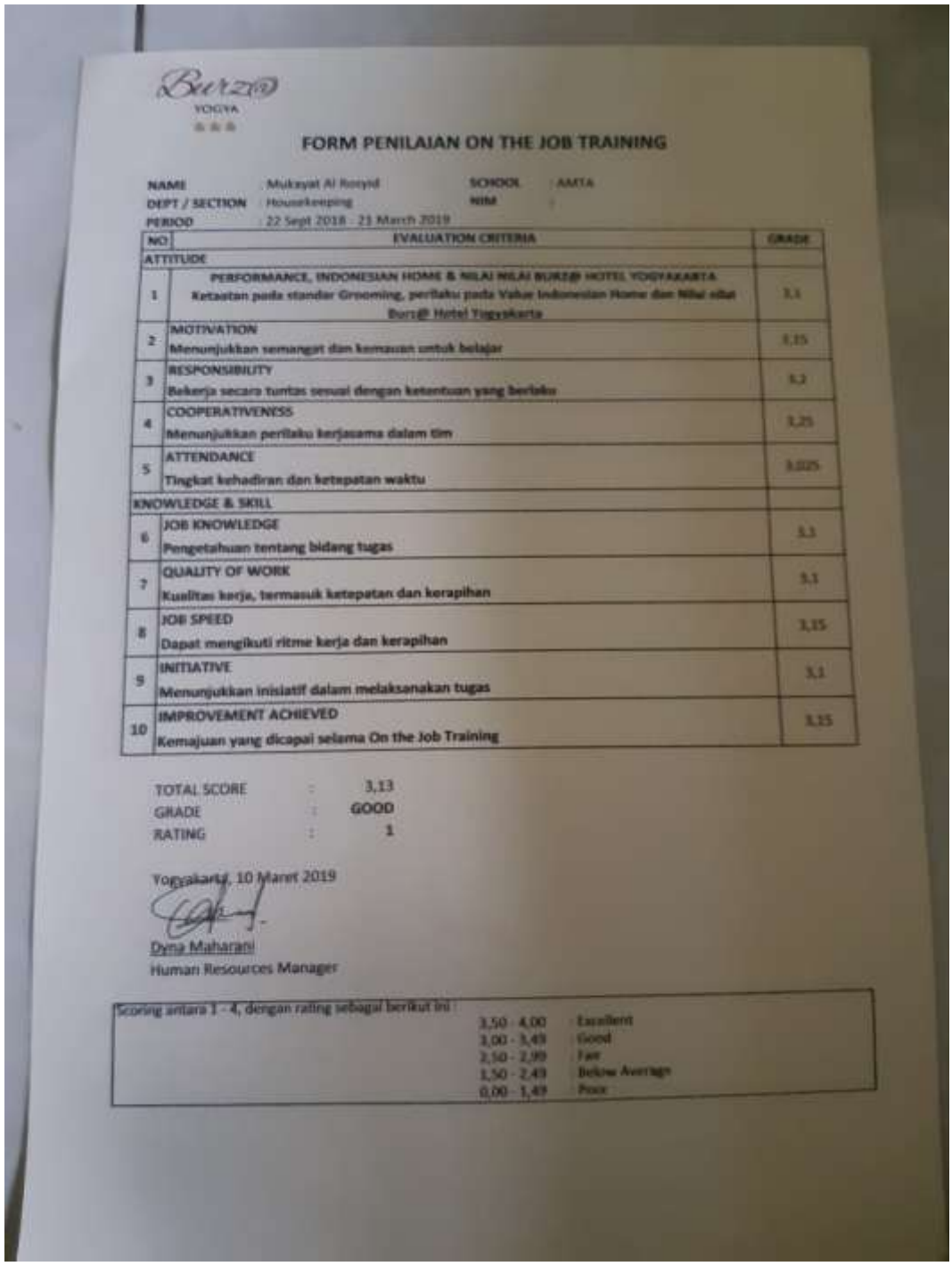
Dyna Maharani
Human Resources Manager

Herman Sulistyono
General Manager

Jl. Jogokaryan No. 61- 63, Yogyakarta P. +62 274 4580130 F. +62 274 4580129 www.burzahotels.com • www.burzayogyakarta.com

WA 085601404968 www.facebook.com/burza.yogya www.twitter.com/burzayogya www.instagram.com/burza.yogya

FORM PENILAIAN ON THE JOB TRAINING



Burz@
YOGYA

FORM PENILAIAN ON THE JOB TRAINING

NAME : Mukayat Al Ronyd
SCHOOL : AMTA
DEPT / SECTION : Housekeeping
NIM :
PERIOD : 22 Sept 2018 - 21 March 2019

NO	EVALUATION CRITERIA	GRADE
ATTITUDE		
1	PERFORMANCE, INDONESIAN HOME & NILAI NILAI BURZ@ HOTEL YOGYAKARTA Ketaatan pada standar Grooming, perilaku pada Value Indonesian Home dan Nilai nilai Burz@ Hotel Yogyakarta	3,1
2	MOTIVATION Menunjukkan semangat dan kemauan untuk belajar	3,15
3	RESPONSIBILITY Bekerja secara tuntas sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,2
4	COOPERATIVENESS Menunjukkan perilaku kerjasama dalam tim	3,25
5	ATTENDANCE Tingkat kehadiran dan ketepatan waktu	3,025
KNOWLEDGE & SKILL		
6	JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang bidang tugas	3,1
7	QUALITY OF WORK Kualitas kerja, termasuk ketepatan dan kerapihan	3,1
8	JOB SPEED Dapat mengikuti ritme kerja dan kerapihan	3,15
9	INITIATIVE Menunjukkan inisiatif dalam melaksanakan tugas	3,1
10	IMPROVEMENT ACHIEVED Kemajuan yang dicapai selama On the Job Training	3,15

TOTAL SCORE : 3,13
GRADE : GOOD
RATING : 1

Yogyakarta, 10 Maret 2019

Dyna Maharani
Human Resources Manager

Scoring antara 1 - 4, dengan rating sebagai berikut ini :

3,50 - 4,00	Excellent
3,00 - 3,49	Good
2,50 - 2,99	Fair
1,50 - 2,49	Below Average
0,00 - 1,49	Poor

DOKUMENTASI