

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan serta dijabarkan sebelumnya, berikut merupakan kesimpulan yang dapat ditarik, yaitu :

1. Hotel *Madoka No Mori* Jepang menerapkan pembagian *section* bagi *room attendant* dengan mengerjakan 1 (satu) kamar bersama-sama, sedangkan pada hotel bisnis maupun hotel bergaya eropa menerapkan pengerjaan banyak kamar bagi setiap 1 (satu) *room attendant*-nya. Tanpa adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis, bila hanya disampaikan secara lisan dapat menimbulkan kemungkinan adanya penyimpangan bila disampaikan tidak menyeluruh.
2. Pada Hotel *Madoka No Mori* Jepang yang menerapkan pembagian *section* mengharuskan hasil akhir yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) meski dalam waktu yang terbatas secara detail dengan pengecekan menyeluruh terutama pada *high occupancy*. sedangkan hotel bisnis maupun hotel bergaya eropa yang seringkali ditemukan karyawannya melakukan kecurangan dengan tidak mengganti *linen* atau *sheet* karena waktu yang terbatas serta banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan. Hal ini menjadikan kurangnya ketelitian, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sebenarnya tidak dapat terpenuhi.
3. Dengan sistem pembagian *section* yang dilakukan dapat

meminimalisir kesalahan. Meski begitu sering kali terdapat rambut tertinggal sehingga pemeriksaan dilakukan 2 (dua) kali oleh Kepala Bagian Housekeeping dan Departemen Front Office sehingga dapat dipastikan tidak ada yang tertinggal.

4. Pada hal penyelesaian konflik, cara yang digunakan dari Hotel *Madoka No Mori* Jepang dapat dikatakan efektif namun kurang efisien karena memakan waktu dan membuat pekerjaan tertunda karena perlunya mengumpulkan seluruh karyawan, namun hal itu juga menjadikan solidaritas, loyalitas, dan persaudaraan semakin terjalin baik antar karyawan, atasan maupun bawahan. Berbeda halnya dengan hotel bisnis atau hotel bergaya eropa yang menyelesaikan masalah dengan ditengahi oleh Bagian Personalia yang tidak akan menghambat pekerjaan departemen atau karyawan satu departemen yang tidak bersangkutan dengan konflik tersebut.
5. Hotel *Madoka No Mori* memberikan jaminan kesehatan kerja seperti asuransi kesehatan karyawan dan juga Hotel *Madoka No Mori* akan membantu pembiayaan karyawan korban kecelakaan kerja secara penuh meski dalam jabatan paling rendah maupun *trainee* sekalipun. Hal ini menjadikan adanya loyalitas tinggi dari karyawan karena telah diberi penanggung jawaban penuh. Hotel *Madoka No Mori* juga menanggung makan siang serta malam, mengantarkan karyawan yang pulang malam dan memfasilitasi asrama bagi seluruh karyawan maupun *trainee*.

6. Adanya alur kerja tidak menjadikan tiap *section* hanya mengerjakan tugasnya saja, namun juga diperbolehkan membantu *section* lainnya ketika pekerjaan yang dijalankan telah tuntas. Meski begitu, tidak ada keegoisan dari karyawan untuk tidak saling membantu sehingga jarang sekali terjadi konflik kerja antar karyawan, sebab sifat kerja orang Jepang yang sering disebut "*Workholic*".
7. Terdapat aturan tertulis yang hanya dapat diketahui karyawan, namun terdapat Standar Operasional Prosedur non tertulis yang biasanya dijelaskan dan diperagakan dari karyawan lama ke karyawan baru atau kepada *trainee*. Hal ini bertujuan agar peta kerja tersebut tidak banyak diketahui properti lain dan menjadikan Hotel *Madoka No Mori* menjadi *Ryokan Executive Luxury* di Hakone, Jepang.

## **B. Saran**

1. Hotel *Madoka No Mori* Jepang sebaiknya melakukan metode penyelesaian masalah kepada karyawan bersangkutan apabila konflik yang terjadi masih terbilang ringan sehingga operasional dari departemen lain tidak terhambat.
2. Menulis standar operasional prosedur (SOP) supaya menghindari kekurangan penyampaian standar operasional prosedur (SOP) kepada karyawan baru. Supaya karyawan baru dapat melihat dan membaca standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di departemen *Housekeeping* bagian kamar.

3. Sebaiknya pemberlakukan pembagian *section* pada *room attendant* diberlakukan lengkap hanya pada saat *high occupancy* saja sehingga tidak terlalu menekan pengeluaran hotel.
4. Sebaiknya dari pihak manajemen Hotel *Madoka No Mori* dapat menyediakan waktu minimal 1 hari untuk mengadakan *staff gethering* guna lebih meningkatkan loyalitas dan kerjasama antar karyawan, agar *staff gethering* yang dilakukan tidak hanya ketika terdapat konflik saja.

## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Buku

- Agus, Sulastiyono. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Budiharjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta : Penerbit Swadaya Grup.
- Nur'Aini, Fajar. 2016. Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta : Quadrant.
- Pendit, Nyoman S., 2005, Glosari Pariwisata Kontemporer, Jakarta : PT Pradnya Paramita.
- Santosa, J.K 2014. Lebih Memahami SOP. Surabaya: Kata Pena. Shite, Richard, S. Sos. 2006. Food production. Surabaya: Sic.

### Daftar Jurnal

- Mega, Kaswita, Waryono. 2016. Penerapan Prosedur Operasional Standar Make Up Room oleh Roomboy di Hotel Daima Padang. Jurnal dipublikasi Vol.13.
- Rahma Fadilla Ruswandi, Ersy Ervina dan Suryana Heryawan Achmad. 2019. *Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Room Attendant di Hotel Santika Sukabumi.* Jurnal Universitas TelkomCorresponding Vol.5.
- Stephanie Tjitrokusmo dan Meliana Tumbelakai. 2014. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Satelit Surabaya.* Jurnal Manajemen Perhotelan: Universitas Kristen Petra Surabaya.

### Daftar Website

- Kurniawan. 2016. Jenis-jenis penginapan di Jepang. [www.sakuratour.co.id](http://www.sakuratour.co.id). Diakses pada 12 Juli 2021 pukul 14.11.
- Margaret puspitarini. 2015. Politeknik kunci kemajuan teknologi jepang. [www.jnto.go.jp](http://www.jnto.go.jp). Diakses pada 12 Juli 2021 pukul 13.50. Set Up My Hotel Comunity. 2021. Standard Hotel SOP. [www.setupmyhotel.com](http://www.setupmyhotel.com). Diakses pada 10 Agustus pukul 19.00.

Kurniawan. 2016. Jenis-jenis Penginapan Di Jepang. [www.sakuratour.co.id](http://www.sakuratour.co.id). Diakses pada 12 Juli 2021 pukul 14.11.

Margaret Puspitarini. 2015. Politeknik Kunci Kemajuan Teknologi Jepang. [www.jnto.go.jp](http://www.jnto.go.jp). Diakses pada 12 Juli 2021 pukul 13.50.

Teramoto. 2019. Prosedur Penting Untuk Pembersihan Kamar Hotel Yang Efisien. [www.teramoto.co.jp](http://www.teramoto.co.jp). Diakses pada 3 September 2021 pukul 00.13.

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### Surat Pengantar Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA

Jl. Laksya Adikusipto Kan.6 (Tempel, Cotaturagga, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 – 489514 Website : www.ampta.ac.id, Email : info@amptayahoo.co.id

Nomor : 238/Q.AMPTA/XI/2021  
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 09 November 2021

Kepada Yth  
Mr. Takeshima  
Kepala Operasional  
Gora Madoka No Mori Hotel Jepang  
1320-862 Gora, Hakone, Ashigarashimogun District,  
Kanagawa 250-0408.

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Housekeeping Department Gora Madoka No Mori Hotel, Jepang, selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 09 November 2021 sampai dengan tanggal 09 Desember 2021, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Billy William Wisely  
No Mahasiswa : 317101077  
Semester : IX (Sembilan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :  
**"ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL (SOP) DEPARTEMEN HOUSEKEEPING BAGIAN KAMAR HOTEL GORA MADOKA NO MORI JEPANG"**. Proposal Penelitian akan dikusertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

野島 政幸 氏の社

竹島 政幸

Tembusan :  
- File

Hormat kami  
Ketua

Drs. Prihatno, M.M.



## Lampiran 2

### Skrip Wawancara

**Narasumber : Bapak Okuda**

**Jabatan : Housekeeping Leader**

#### A. Efisiensi

1. Apakah standar waktu pada SOP dapat terpenuhi/tercapai dengan tepat ?

Jawaban :

Pada standar operasional prosedur pembersihan kamar telah terpenuhi dengan tepat dan benar dengan waktu yang efektif dikarenakan semua karyawan yang terlibat dalam pembersihan kamar sudah mengetahui hal hal yang mereka kerjakan.

2. Apakah dalam pengerjaan pengelolaan kamar terdapat sisa waktu atau kekurangan waktu bila dikerjakan dengan waktu yang tertera dalam SOP ?

Jawaban :

Pada dasarnya tidak ada patokan waktu untuk pengerjaan pada setiap section pembersihan kamar, namun pada saat pengerjaan kamar terkadang menyisakan waktu pengerjaan tergantung tingkat kotor kamar yang dikerjakan. Jika kamar *check out* tersebut sangat kotor maka butuh waktu untuk pembersihan kamar dan begitu juga sebaliknya jika tidak teralu kotor maka waktu akan menjadi lebih efisien dan itu persis seperti yang diterapkan di Indonesia.

3. Apakah dengan peragaan kerja dari petugas pembersihan kamar membuat staf menjadi efisien dalam bekerja?

Jawaban :

Dengan peragaan kerja dari petugas justru memudahkan para staf yang baru menjadi lebih paham dalam pengerjaan pembersihan kamar

dan lebih sering mengajarkan dengan peragaan sambil mengerjakan tugas kerja.

4. Berapa waktu yang paling efisien dalam mengerjakan pengelolaan bagian kamar sesuai SOP ?

Jawaban :

Tidak ada patokan waktu dalam pengerjaan pembersihan kamar, namun akan lebih baik jikalau menggunakan waktu seefisiensi mungkin dalam pembersihan kamar supaya tidak membuang banyak waktu.

5. Menurut bapak, akan lebih efisien pengerjaan pengelolaan kamar dilakukan dengan beberapa orang pada masing-masing section, atau satu orang mengerjakan seluruh *section* ?

Jawaban :

Lebih efisien jika dikerjakan dengan bersama dikarenakan jenis kamar yang bergaya jepang dengan banyak equipment dan amenities kamar serta banyak bagian kamar yang harus dikerjakan dengan cepat karena mengingat kamar hotel hanya 20 kamar dan sering terjadi back to back atau kamar dipakai setiap hari dan waktu check out ( 11.00 ) dan check in ( 15.00 ) yang terbatas. Biasanya satu kamar bisa di kerjakan 4 – 8 orang tergantung tingkat *occupancy* hotel.

## B. Konsisten

1. Apakah setiap staf telah mengetahui SOP secara tepat ?

Jawaban :

Setiap staff telah mengetahui SOP secara sepenuhnya, supaya tidak ada kesalahan kesalahan pada saat pengerjaan pembersihan kamar, namun terkadang terdapat hal hal yang tidak diketahui biasanya langsung mengkonfirmasi hal tersebut langsung kepada atasan departemen supaya bisa didiskusikan atau diselesaikan hal tersebut.

2. Apakah konsistensi kerja dapat terjamin dengan adanya SOP ?

Jawaban :

Dengan adanya SOP konsisten pada saat pengerjaan pembersihan kamar menjadi lebih lancar dan meminimalisit kesalahan kecil maupun besar.

3. Apabila terdapat perubahan dalam interior kamar, apakah konsistensi SOP tetap dipertahankan, atau dilakukan perubahan yang sesuai ?

Jawaban :

Misalkan terjadi perubahan interior kamar maka terdapat beberapa section pembersihan kamar yang berubah peraturan kerja tetapi tidak teralu signifikan pada perubahan SOP tersebut namun untuk perubahan interior sangat jarang terjadi dan biasanya jika ada perubahan interior kamar tidak mengubah SOP yang sudah ditetapkan.

4. Apakah 1 (satu) orang diperkirakan cukup untuk melaksanakan pekerjaan sesuai SOP ?

Jawaban :

Pada setiap section pembersihan kamar biasanya cukup untuk melaksanakan sesuai SOP namun ada beberapa section yang pada saat hotel ramai tidak cukup waktu pengerjaan sehingga dibutuhkan tenaga lebih atau menambah personil untuk melakukan section tersebut, biasanya pada section pembersihan *Ofuro, Making Bed, Dusting*.

### C. Meminimalisir Kesalahan

1. Pernahkah terjadi ketidak tepatan waktu dalam penyelesaian pengelolaan kamar ?

Jawaban :

Pada kasus ini sering terjadi apabila ada karyawan baru yang baru belajar pada pekerjaan yang sedang di pelajari namun selalu

dibimbing sampai benar benar bisa pada setiap section yang dikerjakan. Biasanya membutuhkan waktu 1 minggu.

2. Apakah yang dilakukan untuk mempertahankan target efisiensi kerja pengelolaan kamar secara terus menerus?

Jawaban :

Untuk mempertahankan target efisiensi selalu dilihat potensi karyawan yang cocok pada *section* yang sudah dipelajari, seperti contoh jika karyawan tersebut mempunyai kelebihan pada bagian making bed maka karyawan tersebut akan dimasukan pada section bed supaya lebih efisien dan sesuai dengan kelebihan karyawan tersebut.

3. Apakah yang dilakukan untuk mempertahankan target konsistensi kerja pengelolaan kamar secara terus menerus?

Jawaban :

Biasanya kami saling mengingatkan dan bekerja sama dalam bekerja untuk menjaga konsisten dalam hal pekerjaan. Dan sebulan sekali selalu evaluasi dalam hal pekerjaan.

#### D. Penyelesaian masalah

1. Bagaimanakah cara mengatasi konflik antar karyawan dalam operasional kerja ?

Jawaban :

Pada saat terjadi konflik antar karyawan maka seluruh karyawan departemen housekeeping setelah bekerja akan dikumpulkan untuk mendiskusikan masalah karyawan yang bersangkutan dan menemukan penyelesaian pada karyawan tersebut.

2. Apa yang dilakukan bila permasalahan yang dihadapi tidak juga menentukan titik terang setelah proses yang panjang ?

Jawaban :

Pada kasus ini akan mendatangkan general manager secara langsung untuk membantu dalam permasalahan yang tidak kunjung selesai supaya mendapat pandangan dari orang yang memiliki tanggungjawab tinggi di hotel.

3. Bagaimanakah cara mengatasi komplain dari tamu terhadap hotel ?

Jawaban :

Pada kasus complain pada hotel madoka no mori, tamu akan meulis di *guest comment later* dan akan dilihat langsung oleh general manager dan complain tersebut akan langsung disampaikan kepada pihak yang bersangkutan supaya tidak terjadi complain yang sama. Dan untuk complain langsung kepada karyawan maka tamu tersebut akan diarahkan ke ruangan untuk didiskusikan dan mencari solusi pada complain tersebut, biasanya langsung ditangani oleh general manager.

4. Apa saja yang dilakukan bila komplain tidak tertangani ? Apakah ada jaminan tertentu?

Jawaban :

Untuk kasus ini jarang sekali terjadi namun jika complain tersebut menyangkut barang pribadi tamu akan langsung ditangani dengan kesepakatan kedua belah pihak. Untuk.

#### E. Perlindungan tenaga kerja

1. Apa yang dilakukan untuk mempertahankan loyalitas staf dalam bekerja?

Jawaban :

Dengan meberikan fasilitas untuk menunjang karyawan seperti fasilitas bekerja yang lengkap, memberikan tempat tinggal berupa asrama, dan transportasi untuk karyawan.

2. Apa yang dilakukan apabila terdapat penurunan loyalitas kerja staf secara personal ?

Jawaban :

Untuk kasus ini akan mendiskusikan secara personal penyebab penurunan loyalitas kerja dan memberi motivasi atau solusi pada karyawan yang bersangkutan namun ini jarang terjadi.

3. Apakah terdapat jaminan keselamatan kerja secara personal dari pihak hotel terhadap staf? Serta dalam bentuk apa saja hal tersebut ?

Jawaban :

Tentunya hotel selalu menjamin keselamatan kerja seperti contoh apabila terjadi kecelakaan dalam bekerja yang mengakibatkan luka serius maka akan langsung dipanggilkan ambulans oleh hotel untuk menangani karyawan yang mengalami kecelakaan kerja. Juga hotel telah menyediakan asuransi kesehatan bagi seluruh karyawan dan *trainee*.

#### F. Peta Kerja

1. Apakah dengan kejelasan alur kerja, tanggung jawab dan wewenang yang berlaku dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi saat operasional pembersihan kamar berlangsung ?

Jawaban :

Tentunya dengan adanya alur dan SOP dapat meminimalisir kesalahan baik itu besar maupun kecil.

2. Apakah alur yang digunakan saat ini sudah menjadi tata kerja yang paling tepat waktu (efisien) ?

Jawaban :

Untuk saat ini alur yang digunakan adalah alur tata kerja yang efisien dan sudah menjadi patokan kami untuk bekerja.

3. Apakah terdapat kelebihan dan kekurangan dalam alur kerja maupun tiap section pengelolaan kamar ?

Jawaban :

Kelebihan adalah waktu pengerjaan yang lebih efisien karena bersama sama, dan untuk kekurangan pada setiap section terkadang berbeda cara pengerjaan setiap orang yang sama sectionnya namun itu terkadang terjadi.

#### G. Batas pertahanan

1. Bagaimana cara pihak hotel melindungi hal-hal yang bersifat privat seperti SOP perusahaan terhadap pihak eksternal yang ingin atau membutuhkan hal privasi tersebut ?

Jawaban :

Untuk hal hal yang bersifat privasi seperti SOP akan hanya diketahui oleh orang orang yang bejerja di hotel saja, untuk orang luar jika ingin mengetahui hal privasi hotel perlu perijinan dari pihak hotel untuk melakukan hal tersebut dan karyawan tidak boleh menyebarkan hal-hal yang bersifat privasi kepada pihak luar hotel ataupun orang asing.

**Narasumber : Dian dan Natasya**

**Jabatan : Attendant *trainee***

1. Berapa lama waktu yang dikerjakan dalam penyelesaian section yang kalian kerjakan ?

Jawaban :

Tergantung tingkat kotornya kamar namun pada biasanya kami melakukannya pada section amenities adalah 7 - 10 menit, section toilet sekitar 6 – 8 menit, section making bed antara 8 – 12 menit.

2. Apakah waktu yang tertera pada SOP dapat dipenuhi dengan tepat? Apakah waktu tersebut kurang atau tersisa?

Jawaban :

Sebenarnya untuk waktu pengerjaan sesuai dengan efisiensi pada saat bekerja dan tidak boleh membuang waktu dengan lama karena mengingat waktu yang terbatas dan harus dimanfaatkan dengan sebaik baik mungkin, namun pada saat kamar sangat kotor maka waktu yang dikeluarkan tentu tidak sebentar, namun jika tingkat kotor kamar tidak terlalu kotor maka sering terjadinya sisa waktu yang cukup.

3. Apakah dalam pengerjaan section ini efektif dikerjakan dengan jumlah staf yang ditentukan pada SOP ?

Jawaban :

Sangat efektif dikerjakan dengan bersama mengingat karna jenis kamar dan konsep hotel bergaya ala jepang yang banyak amenities dan perlengkapan. Dan banyak area yang harus dibersihkan dengan mendetail.

4. Hal apakah yang paling sering dikeluhkan oleh tamu pada section ini? Bagaimana cara menyelesaikannya ?

Jawaban :



Untuk sejauh ini tidak ada complain tentang section maupun proses pembersihan kamar dikarenakan setelah pembersihan kamar selalu di periksa kembali oleh head housekeeping dan di periksa juga oleh front office. karena pengecekan kamar dilakukan 2 kali dan jika kalau ada kekurangan amenities atau terdapat area yang belum dibersihkan bisa segera langsung dikonfirmasi kepada pihak housekeeping.

5. Bila staf tidak dapat menyelesaikan dengan tepat waktu sesuai SOP apakah ada sanksi dari pihak hotel? Bagaimana cara pencegahannya ?

Jawaban :

Tidak ada sanksi dari hotel jika tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, namun jika salah satu karyawan tidak tepat waktu dalam pekerjaannya maka akan dibantu oleh karyawan yang sudah selesai dalam pekerjaan untuk membantu staff lain yang belum selesai bekerja ataupun head Housekeeping akan langsung turun tangan untuk membantu pekerjaan karyawan yang dirasa lama dalam pekerjaannya.

Lampiran 3

Form Hotel



Form Hotel	Penjelasan
	<p>Jadwal kerja dan libur karyawan untuk departemen <i>Housekeeping</i>.</p>
	<p>Form kerja section room attendant.</p>

Table with columns for room numbers and phone numbers, likely a directory or room list.

Room No.	Phone No.	Room No.	Phone No.
101	101	101	101
102	102	102	102
103	103	103	103
104	104	104	104
105	105	105	105
106	106	106	106
107	107	107	107
108	108	108	108
109	109	109	109
110	110	110	110
111	111	111	111
112	112	112	112
113	113	113	113
114	114	114	114
115	115	115	115
116	116	116	116
117	117	117	117
118	118	118	118
119	119	119	119
120	120	120	120

Nomor telpon setiap kamar.

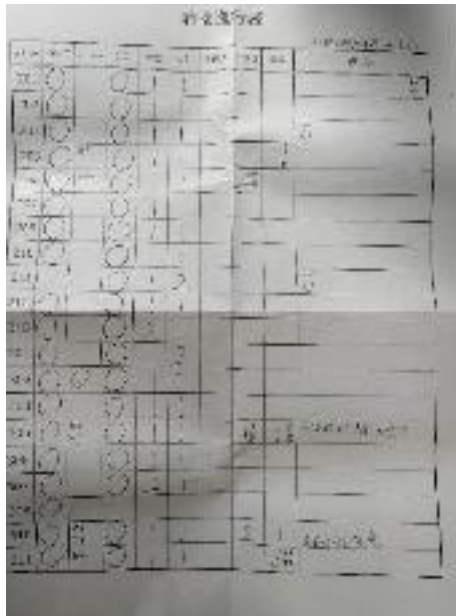
Table with columns for employee names and time card data, likely an attendance sheet.

Name	Time Card Data
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	15
16	16
17	17
18	18
19	19
20	20

Ambsten *time card* karyawan dan *trainee*.



Jadwal kerja dan libur bagi *staff front office, back office, dan trainee.*





*Room list check in dan check out.*



Form pendataan kerusakan barang.

## Lampiran 4

### *Information Book*



Gambar	Penjelasan
 The image shows the front cover of a dark-colored book. The word "INFORMATION" is printed in white, uppercase letters near the top. Below it, there are several small white icons representing a house, a person, and a tree. At the bottom, the text "KAZIWA IN 2019" is visible. A person's hand is pointing to the word "INFORMATION" on the cover.	<p>Merupakan buku yang menjelaskan tentang informasi kamar maupun hotel baik dari segi fasilitas kamar, pelayanan hotel, fasilitas hotel maupun penjelasan tentang eksternal hotel.</p>
 The image shows the cover of a book with a dark background. In the center, there is a circular inset showing a person relaxing in a spa. Above the person, a crescent moon is visible in the sky. Below the circular inset, there is some text, including the words "Spa Book" and "KAZIWA IN 2019".	<p>Spa book yang menjelaskan tentang fasilitas spa yang disediakan hotel baik informasi jam buka spa, harga, waktu lama pelayanan spa, dan penjelasan tentang spa.</p>

*Guide Glass and Remote Guest Comment*

Gambar	Penjelasan
	<p>Informasi tentang penggunaan remot televisi kamar.</p>
	<p>Kunci kamar Hotel <i>Gora Hanaougi Madoka No Mori</i>.</p>
	<p>Penjelasan tentang tata letak gelas untuk minum the Jepang (Ocha) untuk tamu hotel.</p>

## Lampiran 5

### *Guest Comment*

Gambar	Penjelasan
	<p><i>Cover Guest Comment</i> untuk tamu, pada bagian dalam berisi tentang pertanyaan seputar pelayan dan fasilitas kepada tamu dan tamu mengisi komentar tentang pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan hotel. Tamu juga berhak menulis kesan dan saran bagi hotel baik itu bersifat kekurangan maupun kelebihan hotel.</p>
	<p>Berikut pertanyaan yang ditanyakan kepada tamu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Penilaian anda tentang pelayana <i>front office</i> .</li> <li>B. Penilaian anda tentang pelayana <i>waitress</i>.</li> <li>C. Penilaian anda tentang fasilitas kamar dan hotel.</li> <li>D. Kesan dan pesan yang ingin anda sampaikan.</li> </ul> <p>Penilaian berdasarkan pemberian penggambaran ekspresi wajah yang di gambar berupa ekspresi murung, ekspresi datar, dan ekspresi senang. Juga pemberian point utama pada 4 pertanyaan diatas dari beberapa aspek yang ditanyakan pada isi guest komen.</p>



### Fasilitas Pemandian Umum (Onsen)

Gambar	Penjelasan
 A photograph of an indoor hot spring bath. The bath is a rectangular pool of water with a dark, possibly stone or concrete, border. Large windows in the background offer a view of trees and a building.	<p>Pemandian umum hotel dalam ruangan (Onsen).</p>
 A photograph of an outdoor hot spring bath. The bath is a circular stone pool situated on a wooden deck. The background shows a lush, green forest and mountains under a clear sky.	<p>Pemandian umum hotel luar ruangan (Onsen).</p>
 A photograph of a hotel grooming room. The room features a light-colored sofa on the left, a wooden desk with a chair in the center, and a mirror on the wall. The lighting is warm and the atmosphere is clean.	<p>Ruangan tata rias bagi tamu sebelum masuk pemandian umum dan sesudah dari pemandian umum.</p>
 A photograph of the entrance to the hot spring. The room has wooden walls and a tiled floor. There are two sets of sliding doors with different colored curtains: one with red curtains and one with black curtains.	<p>Pintu masuk untuk masuk pemandian umum, tirai warna merah adalah pemandian umum untuk Perempuan dan tirai warna hitam pemandian umum untuk pria. Untuk anak-anak usia 1-5 tahun boleh dikedua ruangan tersebut.</p>

## Lampiran 6

### Peralatan Housekeeping

Gambar	Penjelasan
	<p>Baju menginap bagi para tamu hotel, warna ungu untuk wanita, warna jingga dan hijau untuk pria.</p>
	<p><i>Sheet, duvey, dan pillow case</i> untuk kasur kamar.</p>
	<p>Handuk untuk melengkapi <i>linen</i> kamar.</p>



Kursi lesehan untuk bersantainya para tamu di kamar hotel.



*Trolley Housekeeping* dan perlengkapan *aminities* tamu.



Peralatan pembersih kamar.



*Conditioner* untuk tamu hotel yang tersedia di kamar hotel.



*Shampoo, soap, conditioner, cream liquid* untuk tamu hotel yang tersedia di kamar hotel.



Minuman untuk mini bar di kamar hotel, terdapat *beer, soda water, orange juice, dan mineral water.*

**Lampiran 7**

*Back Office*



## Lampiran 8

### Kamar dan Fasilitas Kamar

Gambar	Penjelasan
	<p>Toilet kamar hotel.</p>
	<p>Meja rias dan perlengkapan linen kamar hotel.</p>
	<p><i>Aminities</i> tamu yang berada di kamar hotel.</p>



*Conditioner* wanita dan *conditioner* botol hitam untuk pria.



Teh untuk setiap waktu seperti pagi, sore, dan malam untuk memenuhi kebutuhan minuman para tamu di kamar



*Tea cup set* sebagai wadah untuk minum kopi tamu.





Meja minuman untuk memenuhi kebutuhan minuman baik itu teh, kopi, maupun minuman dalam *mini bar* di kamar.



Kamar kamdi tamu (Ofuro)



*Jacuzi* kamar hotel (Onsen pribadi)





Kasur kamar hotel.



Lemari beserta isinya seperti *hanger*, handuk, *bath rope*, dan handuk muka.



Handuk yang digunakan pada saat tamu ingin pergi ke pemandian umum hotel.



*safe deposit box.*



Telepon kamar, *note book*, *information book*, *tissue*, dan tempat sampah.



Meja untuk makan para tamu di kamar.



Ruangan bersantai di dalam kamar.



Ruang berkumpul di dalam kamar.



Kasur kamar dari sisi ruang berkumpul kamar.

## Lampiran 9

### Bukti Wawancara

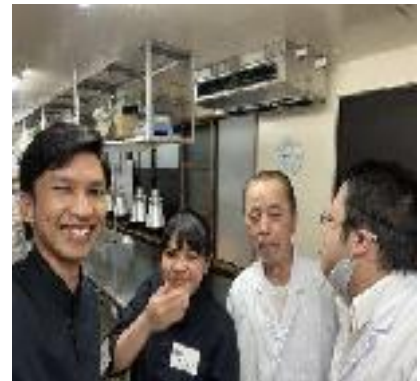


**Lampiran 10**

***Staff Hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori***



***Housekeeping***



***Kitchen Section***



*Front Office And Waitress*



*Back Office, Head Departement, And Owner*

