

## **BAB IV**

### **PENUTUPAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penulis mendapatkan banyak hal seperti pengalaman baru dan tambahan pengetahuan. Ada pun kesimpulannya sebagai berikut:

##### **1. Peranan Room Attendent dan Public Area**

Peranan room attendant sangatlah penting bagi berjalannya suatu usaha perhotelan, dimana pendapatan terbesar suatu hotel adalah berasal dari penjualan kamar. Peranan room attendant pun tidak bisa digantikan dengan robot, walaupun banyak tempat usaha yang kini menggunakan teknologi robot. Masalahnya yakni robot tidak memiliki sifat seperti manusia yang ramah, murah senyum, berattitude, cekatan, dan mampu membuat tamu nyaman untuk tinggal di hotel karna mereka merasa di layani dengan baik.

Public area memiliki peranan yang tak kalah penting dalam hospitality, dimana tanggungjawab yang di emban juga besar. Tugas dan tanggungjawab ini juga tidak dapat digantikan oleh robot ataupun teknologi lainnya, karna seorang public area harus selalu ramah dan menyapa setiap tamu yang ditemui, agar tamu merasa dihormati serta merasa nyaman. Public area juga dapat menjadi pusat informasi jika tamu membutuhkan sesuatu atau ingin menuju suatu tempat. Oleh karna itu, peran public area tidak dapat digantikan oleh robot.

## 2. Kendala Room Attendent and Public Area

Kendala yang sering di hadapi room attendant biasanya menghadapi karakter tamu yang berbeda-beda, dan sebagai room attendant harus bisa berkomunikasi dengan baik, menyesuaikan dengan karakter tamu, agar tamu merasa dihargai dan merasa nyaman. Kendala lainnya yakni harus bisa mengontrol diri dari barang berharga tamu yang terkadang sengaja ditinggalkan di dalam kamar.

Kendala yang dihadapi seorang public area biasanya dikarenakan alat yang rusak atau sedang dalam perbaikan dan juga cuaca. Hal ini bisa terjadi karna departemen engineering juga mengerjakan banyak tugas untuk memperbaiki perabotan yang ada di kamar hotel. Sehingga dapat menunda pekerjaan.

### **B. Saran**

Setelah terjun langsung dalam dunia perhotelan, saya selaku penulis memiliki beberapa saran, yakni :

1. Menjadi seorang room attendant harus bisa lebih memahami karakter tamu, agar tamu merasa nyaman dan tidak tersinggung atas respon yang kita berikan. Harus cekatan dalam membantu membersihkan kamar tamu, serta menahan diri dari godaan barang berharga yang sengaja ditinggalkan tamu di dalam kamar saat mereka pergi.
2. Sebagai public area juga perlu memiliki knowledge yang bagus, karna dapat menjadi pusat informasi bagi tamu, baik dalam informasi hotel

maupun informasi diluar hotel. Harus selalu ramah, sopan dan siap membantu tamu dalam kondisi apapun. Peralatan suatu hotel seharusnya memiliki cadangan, agar dapat dipakai ketika alat yang lama sedang dalam perbaikan, karna jika tidak dapat menghambat pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bless, G. (2015, Mei 27). *Hyatt Regency Yogyakarta*. Retrieved from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/2238792/hyatt-regency-yogyakarta-untuk-kisah-indah-di-daerah-istimewa>
- Admin. (2020, May 9). *Makalah Perhotelan*. Retrieved from Ilmu Perhotelan: <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/05/contoh-makalah-perhotelan-housekeeping.html>
- Heppy, A. (2016, April 2). *Tribun*. Retrieved from Sejarah Hyatt Regency Yogyakarta: <https://www.tribunnewswiki.com/2020/01/28/hyatt-regency-yogyakarta>
- Jurnal, K. (2014, Maret 1). *Peranan Housekeeping*. Retrieved from PKP: <https://www.bing.com/search?q=peranan+housekeeping&qs=UT&pq=peranan+house&sc=2-13&cvid=C4C392A2FE894D01A2E7316B8BDCD966&FORM=QBRE&sp=1>
- Putra, W. (2009, September 16). *Pengertian Hotel*. Retrieved from Repository: <http://www.repository.wima.ac.id/id/eprint/10194/2/BAB%201.pdf#:~:text=Menurut%20Widanaputra%2C%20Suprasto%2C%20Aryanto%2C%20dan%20Sari%20%282009%3A16%29%2C%20definisi,untuk%20para%20tamu%20dan%20masyarakat%20umum%20yang%20mengingat>
- Rizkon, A. (2021, Desember 2). *Peranan Public Area*. Retrieved from Perpustakaan: <https://elibrary.bsi.ac.id/tugasakhir/K15120210004/peran-public-area-dalam-memimalisir-keluhan-tamu-di-prima-in-hotel-malioboro-yogyakarta#:~:text=Public%20area%20merupakan%20bagian%20housekeeping%20yang%20paling%20menunjang,baik%20di%20dalam%20bangunan>
- Sambodo, A. (2006, Agustus 25). *Pengertian hotel*. Retrieved from hotel populer: <https://hotelpopuler.com/pengertian-hotel#:~:text=Adapun%20pengertian%20hotel%20menurut%20Agus%20Sambodo%20dan%20Bagyono,penyewa%20dalam%20keadaan%20memungkinkan%20untuk%20memperoleh%20jasa%20itu%E2%80%9D>
- Sulastiyono, A. (2011, Mei 5). *Kajian Pustaka Pengertian Hotel*. Retrieved from Academia: [https://www.academia.edu/27617541/BAB\\_II\\_KAJIAN\\_PUSTAKA\\_2\\_1\\_Pengertian\\_Hotel#:~:text=Pengertian%20hotel%20berdasarkan%20beberapa%20definisi%20menurut%20para%20ahli,dengan%20pelayanan%20yang%20diterima%20tampa%20adanya%20perjanjian%20khusus](https://www.academia.edu/27617541/BAB_II_KAJIAN_PUSTAKA_2_1_Pengertian_Hotel#:~:text=Pengertian%20hotel%20berdasarkan%20beberapa%20definisi%20menurut%20para%20ahli,dengan%20pelayanan%20yang%20diterima%20tampa%20adanya%20perjanjian%20khusus)

# LAMPIRAN

## Surat Pengantar interview



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 901/Q.AMPTA/VI/2021  
Hal : Pengantar Interview  
Lamp : 1 (satu) lembar

Yogyakarta, 25 Juni 2021

Yth.  
Ms Agatha Paskalin  
Learning & Development Manager  
Hyatt Regency Yogyakarta  
Yogyakarta

Salam sehat dan salam sejahtera dan STP AMPTA Yogyakarta

Dengan hormat,

Berdasar pembicaraan kami via whatsapp tanggal 25 Juni 2021, dengan ini kami mengirimkan 26 (dua puluh enam) mahasiswa - daftar nama mahasiswa beserta departemen yang mereka pilih terlampir pada surat ini, yang akan mengikuti interview pada:

Hari, tanggal : **Senin, 28 Juni 2021**  
Pukul : 10.00 WIB (sesi 1) utk 10 mhs  
13.00 WIB (sesi 2) utk 12 mhs  
Tempat : Kantor HRD Hyatt Regency Yogyakarta  
Syarat peserta : Membawa CV (persyaratan lain disusulkan)

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kepada para mahasiswa kami tersebut, kami mengucapkan terima kasih. Semoga bisa terjalin kerjasama yang baik.

Hormat kami,  
  
Drs. PRIHATNO, M.M.



**Hyatt Regency Yogyakarta**  
Jl. Palagan Tentara Pelajar  
Yogyakarta 55581  
Indonesia  
Tel : +62 274 869 123  
Fax : +62 274 869 586  
E-mail : agatha.paskalin@hyatt.com  
yogyakarta.regency.hyatt.com

DATE : July 5, 2021

TO : Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. FAX NO. : \_\_\_\_\_  
Training Coordinator TEL NO. : \_\_\_\_\_

FROM : Agatha Paskalin  
HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Dear Ibu Angela,

Warmest greetings from Hyatt Regency Yogyakarta!

It is with a great pleasure to inform you the result of our selection interview with following details:

No	Name	Start Date	M / F	Department
1	Nanda Wisnu Wardhana	July 21, 2021	M	Front Office
2	Ramaditya Ferian Mahendra	July 21, 2021	M	Housekeeping
3	Christian Viery	July 21, 2021	M	Housekeeping
4	Wahyu Bima Prabogani	July 21, 2021	M	FB Kitchen
5	Tezar Sadam Arendra	July 21, 2021	M	FB Service
6	Mochamad Surya Akbar	July 21, 2021	M	FB Service
7	Gilang Sheva Gautama	July 21, 2021	M	FB Service
8	Az-zahra Diva	July 21, 2021	F	FB Pastry

New trainees must attend our Global Orientation Program in the The Residence – Agung Room, Hyatt Regency Yogyakarta on **Wednesday, July 21, 2021 at 09.30 AM with the Dresscode: Smart Casual (No school uniform. Sneakers are allowed)**. The duration of this training program is 6 months starting from July 21, 2021 to January 20, 2021.

On the first day, all new trainees must provide and submit the following documents:

1. Medical examination of HbsAG test, urine routine test, faeces, and COVID-19 rapid test Antigen. The rapid test Antigen must be done one to three days before the starting date and must be declared as Negative. For FB Pastry and FB Kitchen trainees, please also provide rectal swab and thorax examinations.
2. Copy of ID Card (*Kartu Tanda Penduduk*)
3. Copy of Birth Certificate (*Akta Kelahiran*)
4. 1 pc of color photo 4x6cm
5. Copy of BPJS Kesehatan/ Jamkesmas/ Kartu Indonesia Sehat or another medical insurance. Trainee needs to bring the card for the whole training period.
6. Copy of BPJS Ketenagakerjaan (if any)
7. Prepare only black, white, or medical masks. Trainee should wear the mask all the time.
8. Bring your own tumbler and cutleries (spoon and fork)
9. Bring along a hand sanitizer in your pocket all the time

10. The working attire:

- a. Front Office trainees must prepare batik for Tuesday attire and smart casual outfit for Friday attire. Trainees will wear our uniform for the other days.
- b. Housekeeping trainees must prepare batik for Tuesday attire and smart casual outfit for Friday attire. Trainees will wear our uniform for the other days.
- c. FB Kitchen and FB Pastry trainees need to prepare and wear black safety shoes for the whole training period and prepare some pairs of black trousers. The white jacket, apron, and hat chef are provided by the hotel. For fostering our commitment in hygiene, it is also required to provide the face shield. The hand gloves are provided by the hotel. For students who have allergy on latex gloves, please provide themselves other gloves with other materials, such as Nitril or Vinyl gloves. The color of the gloves must be white/ivory.

For any assistance and inquiry related to this selection interview result and training program at Hyatt Regency Yogyakarta, please feel free to contact me.

With my best regards,



Agatha Paskalin

*Learning & Development Manager*



## **LAMPIRAN JOBDESK PUBLIC AREA**

### **1. Project Cleaning Balcony**

Membersihkan Balcony Sweet Room dari segala dedaunan, bahkan membersihkan lumut disetiap sudut balcon dan disela-sela arsitektur. Proses cleaning dikerjakan menggunakan chemical khusus yaitu Multi Purpose, cairan yang berfungsi untuk mengangkat kerak/lumut pada dinding, agar memudahkan untuk proses penyikatan lantai berlumut. Tak lupa juga memberikan sabun, untuk membersihkan lantai dan arsitektur balcony saat penyikatan lumut.



### **2. Cleaning Meeting Room**

Membersihkan dilakukan setiap hari, dan terutama saat ada event meeting dari suatu instansi atau perusahaan. Cleaning dilakukan secara bertahap, yakni mulai dari menyapu menggunakan dushmop, kemudian melakukan mopping / mengepel lantai.



### **3. Vacuuming**

Vacuuming dilakukan hanya ruangan yang menggunakan lantai karpet. Biasanya vacum juga dilakukan pada tipe kamar Sweet Room, Junior Room, dan President Sweet.



### **4. Shampoo Carpet Corridor**

Proses Shampoo carpet dilakukan secara berkala, biasanya dilakukan setiap 2 atau 3 bulan sekali. Area yang dishampoo biasanya meliputi carpet setiap corridor dan setiap lantai.



## 5. Moping Floor Restaurant

Kegiatan ini dilakukan setiap hari dan setiap saat. Ketika ada makanan / minuman tumpah di area restaurant, seorang public area harus langsung membersihkan dan mengepel bekas makanan tersebut. Bahkan Daily mopping dilakukan setiap malam, disaat semua tamu sudah tidak berada di restaurant.



## 6. Project Cristalize Floor Maincore

Pekerjaan ini dilakukan secara berkala juga, biasanya dilakukan 3 minggu sekali disetiap area hotel. Project ini dilakukan untuk membuat permukaan lantai marmer menjadi lebih berkilau dan menghilangkan kotoran yang menempel.



## **Standart Room yang dikerjakan Room Attendent**

### **1. Bed**

Making bed yang sesuai standart hotel Hyatt menggunakan bed protector, 1 sheet, kemudian duvet dan inner. Dan room attendant harus mengganti semua linen yang ada dikamar setelah tamu check out.



### **2. Bathroom**

Setiap room attendant harus mengganti semua handuk, amunities berupa tooth paste, shower cap, razer, comb, cotton bud. Dan yang paling penting membersihkan semua fasilitas dikamar mandi. Bath tub merupakan fasilitas paling krusial di kamar mandi, karna harus benar-benar bersih dari kotoran berupa “daki” dan lumut dari tamu sebelumnya. Tak lupa juga wastafle, dan closet untuk dibersihkan agar tamu selanjutnya nyaman dengan kerapian dan kebersihan bathroom.

Pengerjaan Bathroom biasanya menggunakan chemical multi purpose dan glass cleaner. Dimana cairan tersebut digunakan untuk mengangkat kerak pada bath tub sehingga mudah untuk dibersihkan. Dan glass cleaner

digunakan untuk membersihkan kaca cermin, serta glass shower. Ada juga chemical yang berfungsi untuk membersihkan watermark pada stainless keran bathtub, wastafle dan gantungan handuk. Chemical itu bernama 'Emeral'.

Liquid itu sangat ampuh dalam menghilangkan watermark / bercak air yang terdapat pada stainless. Dan sangat amat mengganggu pandangan mata ketika ada watermark saat tamu memasuki hotel.

