# LAPORAN TUGAS AKHIR

# DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT

# GRAND HATIKA HOTEL BELITUNG


**Disusun Oleh :**

**NAMA : APRIYANDI**

**NIM : 115109036**

**PRODI : D III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**


**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

# LAPORAN TUGAS AKHIR

# DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT

# GRAND HATIKA HOTEL BELITUNG

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Untuk Menyelesaikan Program Diploma III**

**Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

**Yogyakarta**


**Disusun Oleh :**

**Nama : Apriyandi**

**NIM : 115109036**

**Prodi : D III**

**Jurusan : Perhotelan**


**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

# HALAMAN PENGESAHAN

# LAPORAN TUGAS AKHIR

# DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT

# GRAND HATIKA HOTEL BELITUNG

Disusun Oleh :

Nama : Apriyandi

NIM : 115109036

Prodi : D III

Jurusan : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh :

| Ketua Jurusan | Dosen Pembimbing |
|---|---|
| (Hermawan Prasetyanto,S.Sos,S,ST,M.M) | (Dra. Heni Susilowati, MM) |
| NIDN : 0516057102 | NIDN : 0505026202 |

**BERITA ACARA UJIAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT**

**GRAND HATIKA HOTEL BELITUNG**

Disusun Oleh :

Nama : Apriyandi

NIM : 115109036

Prodi : D III

Jurusan : Perhotelan

Telah di pertahankan di depan Penguji

Dan Dinyatakan .....

Pada Tanggal .....

Penguji

(Dra. Heni Susilowati, MM)

NIDN : 0505026202

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

(Drs.Prihatno,MM.)

NIDN : 0526125901

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan Anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir. Pembuatan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi akhir Program Diploma III jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Dra. Heni Susilowati, MM, selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs.Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.Sos,S.ST,M.M selaku ketua jurusan STP AMPTA.
4. Bapak Sonjaya selaku Asst Executive Housekeeping Grand Hatika Hotel Belitung.
5. Bapak Supriadi selaku HK Supervisor Grand Hatika Hotel Belitung.
6. Staff-staff yang sangat bersahabat dan baik dalam memberikan ilmu kepada penulis.
7. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberi dukungan kepada saya.

8. Keluarga besar asrama Betiong Yang telah menjadi keluarga ke dua selama di Yoyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, .....

Penulis

Apriyandi

NIM : 115109036

## DAFTAR ISI

**HALAMAN COVER**

**HALAMAN JUDUL** ..... i

**HALAMAN PENGESAHAN** ..... ii

**BERITA ACARA UJIAN** ..... iii

**KATA PENGANTAR** ..... iv

**DAFTAR ISI** ..... vi

**BAB I. 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. LANDASAN TEORI** ..... 4

**A. Gambaran Umum Hotel** ..... 4

**1. Pengertian Hotel Secara Umum** ..... 4

**2. Karakteristik Hotel** ..... 5

**3. Jenis Hotel** ..... 7

**4. Department di Hotel** ..... 8

**B. Gambaran Umum Tata Graha *(Housekeeping)*** ..... 12

**1. Tata Graha (Housekeeping)** ..... 12

**2. Seksi-Seksi di Housekeeping Department** ..... 13

**3. Hygiene dan Sanitasi** ..... 16

**BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA** ..... 23

**A. Gambaran Tempat Praktek Kerja Lapangan** ..... 23

**1. Sejarah Grand Hatika Hotel Belitung** ..... 23

**2. Kepemilikan dan Lokasi Hotel** ..... 23

**3. Fasilitas yang dimiliki Hotel** ..... 24

**4. Kegiatan yang Dilaksanakan di Grand Hatika Hotel Belitung.** 29

**B. Gambaran Umum HK Department di Grand Hatika Hotel Belitung** ..... 30

**1. Struktur Organisasi Housekeeping Department** ..... 30

**2. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Jabatan** ..... 30

**3. Lingkungan Hotel dan Kamar Hotel Bintang Empat** ..... 40

**4. Fasilitas-fasilitas Kamar Hotel** ..... 43

**C. Jadwal Kerja** ..... 49

**D. Analisis Pelaksanaan** ..... 49

**1. Peranan Room Boy dan Room Maid dalam pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi di kamar hotel** ..... 49

**2. Masalah-masalah dalam Pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi** .... 53

**3. Langkah-langkah untuk Mengatasi Masalah Pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi** ..... 54

**BAB V. PENUTUP** ..... 56

**A. Kesimpulan** ..... 56

**B. Saran-saran** ..... 56

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 58

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu akomodasi bagi orang-orang yang melakukan perjalanan untuk berbagai tujuan. Perusahaan hotel terdiri dari bangunan yang dapat digunakan sebagian atau seluruhnya untuk menyelenggarakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya. Keseluruhan jasa pelayanan akomodasi yang diselenggarakan oleh hotel diperuntukkan bagi umum dan pengelolaannya dilakukan dengan tujuan memperoleh keuntunggan.

Tingkat kesuksesan dari sebuah hotel dapat dilihat dan diukur dari tingkat hunian kamar hotel yaitu faktor utama bagi sebuah hotel.

Pada trend pengelolaan hotel yang senan tiasa dinamis sesuai dengan keingginan pasar saat ini telah menempatkan faktor hygien dan sanitasi sebagai kegiatan pokok dalam penyelenggaran hotel. Dalam prinsip pengelolaan hotel atau akumodasi memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang berkualitas, terselenggaranya perusaan hotel yang bertanggung jawab dengan memberikan perlindungan atas kepentingan konsumen, masyarakat dan lingkungan. Maka hygiene dan sanitasi perlu diterapkan dan dikembangkan.

Dalam menangani hygien dan sanitasi kamar hotel pihak hotel selaku penyelenggara jasa pelayanan harus dapat melestarikan dan menjaga kebersihan, kenyamanan dan kesehatan terutama dikamar hotel.

Agar kamar hotel terhindar dari segala jenis bibit penyakit yang dapat mengganggu tamu hotel, seperti penyakit menular yang berasal dari dalam ataupun luar hotel, peralatan yang digunakan di hotel serta orang-orang yang berperan dalam memberikan jasa kepada tamu hotel.

Berdasarkan ilmu yang telah dipelajari dalam hygien dan sanitasi perhotelan serta pengalaman praktek kerja lapangan sehingga penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai judul yang diajukan dalam kertas karya tulis tugas akhir yaitu " Peranan Housekeeping Department Dalam Menangani Hygiene dan Sanitasi Kamar di Grand Hatika Hotel Belitung".

## B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan karya tulis ini, penulis mendapatkan pengalaman baru serta perbedaan apa yang didapat di masa perkuliahan dengan situasi di tempat praktek kerja lapangan. Adapun masalah yang dihadapi ketika praktek kerja lapangan di Grand Hatika Hotel Belitung sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan room boy dan room maid dalam pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi di kamar hotel di Grand Hatika Hotel Belitung
2. Apa kendala-kendala dalam pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi

## C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Praktek kerja lapangan ini sangat penting dalam dunia pendidikan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dialami. Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan adalalah :

1. Untuk mengetahui cara pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi dikamar hotel dengan baik dan benar.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan Hygien dan sanitasi.

## D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Mahasiswa

   Sebagai tambahan wawasan untuk saya sebagai kegiatan penelitian selanjutnya dan juga sebagai syarat untuk dapat menempuh ujian akhir.

2. Manfaat bagi Akademik

   Sebagai bahan acuan mengajar yang relevan dan bermanfaat bagi pelajar yang menggeluti dunia kepariwisataan khususnya Housekeeping department yang didalamnya tak lepas dari aspek akomodasi.

3. Manfaat bagi Perusahaan

   Sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi saat bekerja khususnya Housekeeping department.

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## A. Gambaran Umum Hotel

### 1. Pengertian Hotel Secara Umum

Bagi para pecinta wisata ataupun travelling, hotel merupakan tempat tinggal kedua setelah rumah yang dimiliki. Hotel memang sering kali dijadikan salah satu alternatif tempat tinggal oleh para wisatawan ataupun pengunjung yang sedang berlibur ataupun jalan-jalan ke suatu daerah. Lantas, apa sih sebenarnya hotel itu? Seperti apa sih karakteristik dari usaha perhotelan itu? Pengertian Hotel Menurut Berbagai Pendapat Beberapa pendapat dari ahli dan juga lembaga, mengenai definisi hotel yang cukup populer yaitu diantaranya :

a. Menurut Sulastiyono (2011:5)

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar unutk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang telah diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

b. Menurut Sulistiyono (2011:11)

Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebut sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar

tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: fasilitas olahraga, fasilitas laundry, dan sebagainya.

c. Menurut Wiyasha (2010:5)

Hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya. Pengklarifikasian hotel menurut wiyasha bertujuan untuk menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan bagi tamu tentang harga dan fasiltas serta layanan yang diberikan oleh hotel pada kalsifikasi tertentu, memberikan panduan bagi para pemilik modal jika hendak berbisnis pada satu klasifikasi hotel.

**2. Karakteristik Hotel**

Menurut peryataan American Hotel and Association, hotel merupakan suatu tempat yang sengaja disediakan untuk tujuan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lainnya yang berupa fasilitas. Serta hotel memiliki karakteristik yang membuatnya berbeda dengan berbagai jenis usaha lainnya. Beberapa karakteristik tersebut yaitu :

a. Hotel merupakan usaha padat modal sekaligus padat karya.

Bisnis ataupun usaha hotel merupakan usaha yang membutuhkan modal yang tidak sedikit. Selain itu, usaha ini juga membutuhkan tenaga kerja yang tidak sedikit pula.

b. Fokus ada pada pelayanan pelanggan.

dalam usaha perhotelan, pelanggan ataupun pengunjung merupakan raja yang harus dilayani. Hal ini dikarenakan, keberlangsungan usaha hotel sangat bergantung kepada kunjungan dari pelanggan ataupun konsumen.

c. Hotel beroperasi 24 jam, 7 hari dalam seminggu.

Berbeda dari kebanyakan usaha lainnya yang hanya beroperasi selama 8 hingga 12 jam setiap harinya, hotel beroperasi selama 24 jam setiap harinya. Kegunaan hotel sebagai tempat penginapan membuatnya harus terus beroperasi demi memberikan pelayanan terbaik untuk setiap pengunjung ataupun konsumennya.

d. Sangat bergantung terhadap perubahan lingkungan sekitarnya

Usaha/bisnis perhotelan sangat bergantung terhadap perubahan yang terjadi. Gejolak ataupun ketidakstabilan di bidang ekonomi, politik, sosial, keamanan, ataupun budaya di lingkungan sekitar hotel sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha ini.

**3. Jenis Hotel**

Menurut Tarmoezi penentuan jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimilik wisatawan. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat dari dimana hotel itu dibangun, sehingga hotel dikeleompokkan dalam beberapa jenis berikut:

a. City Hotel atau Hotel kota yaitu hotel yang lokasinya berada di perkotaan, biasanya hotel ini titujukan untuk masyarakat yang bertujuan untuk tinggal sementara atau tinggal dalam jangka waktu yang lelatif pendek, city hotel sering disebut dengan transit hotel sebab sering dihuni oleh pelaku bisnis.
b. Residential Hotel yaitu hotel yang lokasinya berada di daerah pinggiran perkotaan yang jauh dari keramaian, akan tetapi cukup mudah untuk dapat mencapai berbagai tempat kegiatan usaha. Residential hotel ini biasanya berlokasi di daerah yang tenang sebab ditujukan untuk masyarakat yang ingin menginap dalam jangka waktu yang relative lama.
c. Resort Hotel yaitu hotel yang lokasinya berada di daerah pegunungan atau di tepi-tepi pantai dan lain-lain. Resort hotel ini ditujukan untuk masyarakat yang ingin menginap atau beristirahat pada hari libur dan bagi yang ingin berwisata.
d. Motel yaitu singkatan dari Motor Hotel yang lokasinya berada di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya ataupun dengan lokasi lainnya, bisa juga di pinggir jalan raya dekat dengan batas kota besar. Motel ditujukan untuk tempat instirahat sementara bagi orang yang melakukan perjalanan yang cukup jauh dengan menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi umum. Krena itu motel selalu menyediakan garasi untuk kendaraan-kendaraan pribadi.

e. Beach Hotel yaitu suatu hotel yang lokasinya berada di dekat pantai.

f. Mountain Hotel yaitu suatu hotel yang lokasinya di daerah pegunungan.

g. Bandara Hotel yaitu hotel yang berada di dekat bandar udara utama.

**4. Department di Hotel**

a. Front Office Department

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubugan lagsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan prtama bagi tamu ketika tamu hendak check in.

Adapun seksi-seksi di Front Office Departement adalah sebagai berikut :

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

b. Food and Beverage Department

Food and Beverage department adalah departemen 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 & Beverage Department dibagi beberapa bagian diantara lain :

1) Food & Beverage Production

   Food & Beverage Production adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

2) Food & Beverage Service

   Food & Beverage Service adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. Food & Beverage Service dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu

   a) Food Service
   b) Beverage Service

c. Housekeeping Department

Housekeeping department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Housekeeping terbagi atas beberapa seksi 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 / swimmimg pool section

d. Accounting departement

Accounting departement adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

e. Personalia/HRD Department

Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/trainee. serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

f. Engineering Department

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

g. Marketing department

Marketting departement adalah 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.

h. Purchasing department

Purchasing departemen adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

i. Security Department

Security Department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam)

## B. Gambaran Umum Tata Graha *(Housekeeping)*

### 1. Tata Graha (Housekeeping)

Bagian tata graha (Housekeeping) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan

pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel*(Front office)*, bagian makanan dan minuman *(Food & Beverage)*, bagian mesin *(Engineering)*, bagian akunting, dan bagian personel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja *( table cloth )*, sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti lobby. Corridor, restoran yang kesemuanyaitu disebut sebagai front of the house. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan

sebagainya. Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedure serta

peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

**2. Seksi-Seksi di Housekeeping Department**

a. Seksi kamar (Room Section)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kamar tamu (guest room). Petugasnya disebut pramugraha atau 'room atendant' atau 'room boy' (pria) atau 'room maid" (wanita). Kepala seksinya disebut atau pengawas kamar tamu atau 'room supervisor". Tugas-tugas seorang room attendant:

1) Memeriksa keadaan kamar pada permulaan shift dan menulis keadaan kamar.
2) Membersihkan dan mengganti linen kotor di kamar.
3) Membersihkan kamar mandi dan kamar tidur.
4) Menjaga kebersihan dan kerapian kamar.
5) Melaporkan pada supervisor apabila ada kerusakan atau kehilangan.

b. Seksi ruangan umum (houseman section/public area)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kelengkapan semua ruangan hotel kecuali kamar tamu. Ruangan-ruangan dibawah pengawasan houseman section adalah ruangan pelayanan umum untuk tamu seperti ruang tunggu (Lobby), restaurant, bar, ruang pertemuan, gang (coridor), kamar kecil (toilet), ruang ganti pakaian (Locker) dan sebagainya. Petugasnya disebut "houseman (pria),

“housemaid” (wanita). Khusus untuk petugas toilet dan locker biasanya disebut “toilet attendant”. Tugas-tugas dari houseman section adalah:

1) Menjaga kebersihan publik area dan office-office serta function room.
2) Mengerjakan tugas khusus apabila ada perintah dari atasan
3) Membuang sampah atau mengumpulkan sampah-sampah yang ada di bak sampah dan dibawa ketempat pembuangan sampah yang disediakan di hotel
4) Mengatur meja kursi atau alat-alat apabila ada suatu event khusus.

c. Seksi lena dan pakaian seragam kerja (Linen and Uniform section)

Petugasnya di sebut petugas lena atau 'linen boy' atau 'linen attendant. Pengawasnya disebut linen keeper' atau “chief of linen room” atau pengawas ruang lena. Seksi ini bertanggung jawab terhadap:

1) Semua jenis lena yang di butuhkan oleh hotel.
2) Semua pakaian seragam kerja seluruh karyawan hotel.
3) Mengatur linen-linen yang sudah bersih dan menempatkan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mengumpulkan linen-linen dari housekeeping dan mengantarkan ke laundry.
4) Mengumpulkan linen-linen dari housekeeping dan mengantarkan ke laundry.
5) Membuat laporan persediaan linen setiap hari.

d. Seksi gudang tata graha (housekeeping store)

Untuk membantu lancar tugas-tugas di setiap seksi tata graha, maka di perlukan peralatan yang di tangani secara akurat. Peralatan tersebut disimpan di gudang tata graha atau housekeeping store. Kepala seksi gudang tata graha disebut “store keeper”. Secara berkesinambungan melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut:

1) Memasukan peralatan tau graha yang di ambil dari general store.
2) Menyimpan peralatan dengan teratur, sehingga kerusakan dapat dihindari dan distribusi dapat dilaksanakan dengan cepat.
3) Mendistribusikan kepada seksi-seksi yang memerlukan sesuai dengan permintaan.
4) Melakukan inventory terhadap semua peralatan secara berkala.
5) Mengajukan permintaan kepada general store atas persetujuan kepala tata graha atau housekeeper.

e. Seksi pengadaan bunga (Florist)

Untuk menciptakan suasana indah di setiap ruangan maka diperlukan tanaman hias dan karangan /rangkaian bunga. Dalam hotel besar, keperluan ini ditangani seksi pemeliharaan bunga atau florist section. Tugas utama seksi ini adalah:

1) Pengadaan atau merangkai.
2) Penyimpanan tanaman hias atau rangkaian bunga.
3) Pengiriman atau mendistribusikan.
4) Pengambilan peralatan (dear up).

f. Seksi binatu (Laundry and dry cleaning)

Pencucian disini meliputi kegiatan mencuci, mengeringkan, menyetrika dan mengadakan pencatatan (administrasi). Kepala seksi ini disebut kepala “dobi atau laundry supervisor”. Seksi ini bertanggung jawab terhadap:

1) Pencucian semua lena hotel.
2) Pencucian pakaian tamu.
3) Pencucian pakaian seragam karyawan hotel

g. Seksi Taman/Gardener

Bertanggung jawab memelihara tanaman dan mengurus tanaman agar terlihat lebih asri nyaman dan indah.

**3. Hygiene dan Sanitasi**

Hotel merupkan tempat penginapan bagi umum yang terdiri dari beberpa kamar yang disewakan kepada masyarakat untuk waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman bagi para tamunya.

Untuk itu, kualitas hotel juga harus diperhatikan hygiene dan sanitasi dalam penanganannya.

a. Hygiene

1) Pengertian Hygiene

Hygiene merupakan aspek yang berkenaan adalah suatu upaya atau tindakan untuk menjaga kesehatan manusia atau masyarakat yang meliputi semua usaha serta kegiatan untuk melindungi, memelihara dan mempertinggi tingkat kesehatan

jasmani maupun rohani baik perorangan ataupun kelompok masyarakat.

2) Pengertian Hygiene Menurut Para Ahli

a) Brownell (R. Sihite. 2000:3) Menyatakan hygiene adalah bagaimana cara orang memelihara dan melindungi kesehatan.

b) Gosh menyatakan hygiene adalah suatu ilmu kesehatan yang mencakup seluruh faktor yang membantu adanya kehidupan yang sehat baik perorangan *(Personal Hygiene)* dan menyangkut lingkungan *(Environment).*

c) Menurut Undang-undang nomor 2 tahun 1996 higiene dinyatakan sebagai kesehatan masyarakat yang meliputi semua usaha untuk memelihara, melindungi dan mempertinggi kesehatan badan jiwa baik untuk umum maupun perorangan yang bertujuan memberikan dasar-dasar kelanjutan hidup yang sehat serta mempertinggi kesehatan dalam prikemanusiaan.

d) Prescott menyatakan bahwa hygiene terbagi kedalam dua aspek yang menyangkut individu *(Personal Hygiene)* dan yang menyangkut lingkungan *( Environtment)*

3) Ruang Lingkup Hygiene

a) *Personal Hygiene* atau kebersihan perorangan adalah suatu usaha untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahtraan fisik dan psikis.

b) *Hygiene Makanan dan Minuman* adalah suatu usaha untuk menjaga dan memelihara kebersihan makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh manusia.

4) Manfaat Hygiene

Seperti yang telah dijelaskan pada pengertian hygiene di atas, berikut ini adalah beberapa manfaat hygiene secara umum :

a) Memastikan tempat beraktivitas bersih.
b) Melindungi setiap individu dari faktor lingkungan yang dapat merusak kesehatan fisik dan mental.
c) Tindakan pencegahan terhadap penyakit menular.
d) Tindakan pencegahan terhadap kecelakaan kerja.

b. Sanitasi

1) Pengertian Sanitasi

Merupakan keseluruhan upaya yang mencangkup kegiatan yang perlu dilakukan untuk membebaskan hal-hal yang berkenaan dengan kebutuhan manusia baik itu berupa barang atau jasa dari segala bentuk gangguan atau bahaya yang merusak kebutuhan manusia dipandang dari sudut kesehatan.

2) Pengertian Sanitasi Menurut Para Ahli

a) Menurut Dr. Azrul Azwar, MPH (Sihite 2000:4) menyatakan sanitasi adalah merupakan pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang mungkin mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat.

b) Sanitasi makanan (Sihite 2009:91) merupakan suatu usaha pencegahan untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu, merusak kesehatan, mulai dari minuman itu sebelum diproduksi.

c) Menurut WHC sanitasi adalah pengendalian sebuah faktor lingkungan fisik manusia yang dapat menimbulkan akibat buruk terhadap kehidupan manusia baik fisik maupun mental.

3) Ruang lingkup sanitasi

a) Menjadikan lingkungan serta tempat kerja yang bersih dan baik.

b) Melindungi setiap orang dari faktor-faktor lingkungan yang dapat menimbulkan gangguan terhadap kesehatan fisik maupun mental.

c) Mencegah timbulnya berbagai macam penyakit menular.

d) Mencegah terjadinya kecelakaan dan menjamin keselamatan kerja.

4) Manfaat sanitasi

a) Mencegah penyakit menular.

b) Mencegah kecelakaan.

c) Mencegah timbulnya bauh tidak sedap.

d) Menghindari pencemaran.

e) Mengurangi jumlah persentasi sakit.

f) Lingkungan menjadi bersih, sehat, dan nyaman.

c. Tujuan Hygiene dan Sanitasi Kamar Hotel

Tujuan Hygiene dan Sanitasi secara umum adalah segala usaha yang dilakukan untuk dpat mencapai hidup sehat serta pemeliharaan segala kebutuhan manusia baik berupa barang ataupun jasa, diantaranya :

1) Menyediakan air bersih dan air minum yang kuantitas dan kualitanya telah sesuai dengan standar.
2) Menyediakan tempat pembuangan sampah.
3) Mengusahakan lingkungan *Hygienis* dan *Sanitier* yang mengarah pada kehidupan yang aman dan sehat serta sejahtera.
4) Hubungan aktivitas hotel dengan masyarakat, lingkungan hotel serta peraturan pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan usaha hotel.
5) Kegiatan mengelola dan memproduksi serta menyajikan makanan dan minuman, pelayan binatu, penyelenggaraan hiburan dan lainnya.
6) Kegiatan pribadi tamu hotel dalam rangka pemenuhan kebutuhan fisiologisnya sepeti beristirahat, tidur, mandi, makan minum, hiburan, olahraga, rekreasi, dan sebagainya.
7) Keluar masuknya masyarakat dari berbagai daerah dan negarah secara silih berganti serta berkesinambungan dengan berbagai ragam budaya dan kebiasaannya.

d. Manfaat Hygiene dan Sanitasi Bagi Kamar Hotel

Hygiene dan Sanitasi bagi kamar hotel perlu diawasi dan dipelihara karena mempunyai dua manfaat pokok yaitu :

1) Dipandang dari segi kesehatan
   a) Menjamin tempat kerja bersih.
   b) Melindungi para tamu hotel serta karyawan dari faktor lingkungan hotel yang dapat merugikan kesehatan fisik maupun mental.
   c) Mencegah timbulnya berbagai penyakit menular *(Communicable disease)* dan penyakit akibat bekerja *(Occupational Disease)*.
   d) Mencegah terjadinya kecelakaan *(Accident)*.
2) Dipandang dari segi Bussiness Operational Hotel Keadaan hotel yang bersih adalah :
   a) Alat propaganda dalam sales promotion.
   b) Menarik para tamu berkunjung dan menginap.
   c) Mempertinggi gairah kerja karyawan berarti menambah produktivitas dan efisiensi kerja karyawan.
   d) Menekan angka kesakitan (Morbiditas) karyawan berati menghemat biaya perawatan dan pegobatan oleh perusahaan.
   e) Merupakan titik tolak perkembangan pariwisata nasional dan internasional.
   f) Cermin manajemen hotel.
   g) Menentukan martabat bangsa pada umunya.

Secara umum, adapun manfaat hygien dan sanitasi sebagai berikut :

1) kondisi suatu hotel yang bersih tentunya akan memberikan pengaruh terhadap daya tarik seseorang untuk datang dan menggunak jasa hotel tersebut hingga dapat meningkatkan tingkat kedatangan tamu.
2) Mencegah untuk terjadinya penularan dan pertumbuhan bibit penyakit kepada semua orang yang ada di hotel khususnya tamu.
3) Citra baik daripada suatu hotel dapat dilihat dari kualitasnya yang berhubungan dengan kesehatan.

# BAB III

# PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

## A. Gambaran Tempat Praktek Kerja Lapangan

### 1. Sejarah Grand Hatika Hotel Belitung

Grand Hatika Hotel Belitung adalah hotel pertama di Tanjung Pandan yang memiliki klasifikasi sebagai hotel berbintang empat. Grand Hatika Hotel Belitung adalah hotel pribadi yang dibangun oleh Bapak Jupiter Halim dan Ibu Hatika, sehingga untuk mengingat nama perusahaan, nama Ibu Hatika digunakan sebagai bagian dari nama hotel. Grand Hatika Hotel Belitung termasuk hotel degan tipe Business City Hotel , karena hotel ini berlokasi di pusat kota dan memiliki fasilitas untuk mendukung kebutuhan bisnis para tamu. Dengan jumlah kamar sebanyak 153, maka Grand Hatika Hotel Belitung di klasifikasikan sebagai hotel bintang empat. Pembangunan hotel dimulai pada tahun 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 29 juli 2010 soft opening . Setelah pembangunan semua fasilitas hotel selesai secara keseluruhan, pihak managemen menyelenggarakan grand opening pada 02 Desember 2011 dan diresmikan oleh Bapak H. Eko Maulana Ali dan IR. H. Darmansyah Husein, selaku Gubernur Kep.Bangka Belitung dan Bupati Belitung.

### 2. Kepemilikan dan Lokasi Hotel

Grand Hatika Hotel Belitung di miliki oleh Bapak Jupiter Halim Dan Ibu Hatika sebagai Direktur Grand Hatika Hotel Belitung.

Grand Hatika Hotel Belitung yang beralamat di Jl. Kemuning A.16 Tanjung Pandan-Belitung. Grand Hatika Hotel Belitung punya 153 kamar, hotel berada di pusat kota Tanjung Pandan yang bergaya modern minimalis dan fasilitas lengkap dalam suasana dipusat distrik tepat didepan pantai tanjung pendam. tepian Tanjung Pendam, menghadap ke Barat, ke arah Pulau Calamoa. Hotel ini punya lahan seluas 2 hektar dan memiliki sisi pemandangan pantai.

Hotel yang berada dipusat kota Belitung, perjalanan hanya memakan waktu 20 menit dari bandara Hananddjoeddin dan sebagai tempat wisata favorit keluarga untuk menikmati pulau Laskar Pelangi Belitung yang mewah dan mempesona selebritas dan keluarga.

**3. Fasilitas yang dimiliki Hotel**

*a. Room and Amenities Grand Hatika Hotel Belitung*

1) Rooms and suite
2) Souvenir shop
3) Business center
4) Minimarket
5) Restaurant
6) Lounge
7) Weddings
8) 24-hour in-room dining
9) Drug store
10) Meeting rooms and convention hall

11) Swimming pool
12) car rental and bicycle rental
13) A 24-hour front desk
14) Daily housekeeping included in the room rate
15) WI-FI and internet access
16) Banks ATM gallery
17) Parking area
18) Fitnes center
19) Kids zone

*b. Rooms, Meeting Rooms and Event rooms Grand Hatika Hotel Belitung*

1) Type Rooms

a) Standar Twin Room

Kami memiliki 16 unit kamar Standard Twin ± 24m2 yang menawarkan pilihan tempat tidur twin. Bangunan ini terletak di samping gedung utama, akses kamar dengan lift / lift dan sedikit tangga.Superior room.

b) Grand Superior Twin

Kami memiliki 53 unit kamar Grand superior ± 25m2 dengan tempat tidur twin. Pilih dari dua kategori kamar berbeda yang tersedia: Grand Superior dengan pemandangan Pantai Tanjung Pendam atau pemandangan Kota Tanjung Pandan (berdasarkan ketersediaan).

c) Deluxe Room

Kami memiliki 32 unit kamar Deluxe ± 27m2 yang menawarkan pilihan tempat tidur king atau twin. Deluxe dengan pemandangan Kota Tanjung Pandan (berdasarkan ketersediaan).

d) Executive Room

Kami memiliki 30 unit kamar Eksekutif seluas ± 30m2 yang menawarkan pemandangan indah Pantai Tanjung Pendam atau Kota Tanjung Pandan (berdasarkan ketersediaan).

e) Executive Suite Room

Kami memiliki 3 unit kamar Executive Suite seluas ± 42m2 yang menawarkan pemandangan indah Pantai Tanjung Pendam atau pemandangan Kota Tanjung Pandan (berdasarkan ketersediaan).

f) Family Room

Kami memiliki 2 unit kamar keluarga seluas ± 40m2 yang menawarkan 2 tempat tidur king yang cocok untuk keluarga.

g) Grand Family Room

Kami memiliki 2 unit kamar keluarga besar ± 45m2 yang menawarkan 2 tempat tidur king yang cocok untuk keluarga.

h) Penthouse Room

Kami memiliki 1 unit kamar seluas ± 80m2 yang menawarkan pemandangan Pantai Tanjung Pendam dan Kota Tanjung Pandan yang indah.

2) Meeting and Events Rooms

Grand Hatika Hotel menawarkan kombinasi luas area pra-fungsi dalam dan luar ruangan. Baginda Ballroom yang bersebelahan dengan area kolam dapat menampung hingga 1000 orang kapasitas berdiri, tempat yang ideal untuk rapat perusahaan, konferensi, seminar, dan pernikahan. Modern perabotan minimalis dan mudah beradaptasi secara fungsional, 5 ruang pertemuan tersedia untuk acara berkapasitas sedang, setiap kamar dengan dukungan komprehensif dan perhatian terhadap layanan.

a) Fasilitas

(1)Peralatan audio visual canggih

(2)proyektor LCD

(3)Flip chart

(4)Layar

(5)Peralatan pertemuan: pensil, notepad, permen, dan air mineral

(6)Akses WIFI

b) Meeting Fasilitas

(1)Akses Wi-Fi

(2)Proyektor LCD dan layar Portable

(3)Sistem suara standar dengan 2 mikrofon

(4)Peralatan pertemuan: Notepad, pensil, permen, dan air mineral

(5)Flip chart, papan tulis, dan spidol

(6)Meja resepsionis

c) Room Set Up and Arrangement

| Venue | Dimension(m) | Class Room | Theater Style | U Shape | Set Menu | Board | Buffet / Coctail Party |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Baginda | 18 x 21 m | 180 | 700 | 100 | 300 | 100 | 1000 |
| Bantan 1 | 10 x 6 m | 30 | 60 | 30 | 30 | 25 | 25 |
| Bantan 2 | 6 x 6 m | 15 | 20 | 10 | 12 | 12 | 12 |
| Bantan 3 | 12 x 6 m | 40 | 80 | 45 | 50 | 35 | 35 |
| Bantan 5 | 11.5 x 3.7 m | 24 | 50 | 30 | 24 | 33 | 50 |
| Bantan 6 | 16 x 6 m | 60 | 120 | 40 | 50 | 45 | 100 |
| Bantan 1&2 | 16 x 6 m | 70 | 120 | 55 | 60 | 60 | 60 |
| Bantan 1,2&3 | 28 x 6 m | 100 | 180 | 65 | 90 | 75 | 190 |

***c.*** *Fasilitas untuk Karyawan Grand Hatika Hotel Belitung*

Selain menyediakan fasilitas – fasilitas untuk para tamu, Grand Astond Bali Beach Resort juga menyediakan beberapa fasilitas untuk karyawan yaitu sebagai berikut :

1) Locker

Merupakan fasilitas yang diperuntukan bagi karyawan yang berfungsi untuk mengganti pakaian seragam dan menyimpan barang –barang pribadi mereka demi menjaga hal – hal yang tidak diinginkan.

2) Kantin

Merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi karyawan, daily worker, dan trainee untuk beristirahat dan menikmati makanan yang tersedia di kantin sebanyak satu kali pada saat jam istirahat.

3) Koperasi

Koperasi ini disediakan jika para karyawan ingin membeli sesuatu yang ini juga berfungsi sebagai koperasi simpan pinjam .

4) Tempat Parkir

Disediakan dua buah tempat parkir yang lokasinya berbeda yang dapat menampung sepeda motor dan mobil .

**4. Kegiatan yang Dilaksanakan di Grand Hatika Hotel Belitung**

Kegiatan yang pernah diselenggarakan di Grand Hatika Hotel Belitung antara lain :

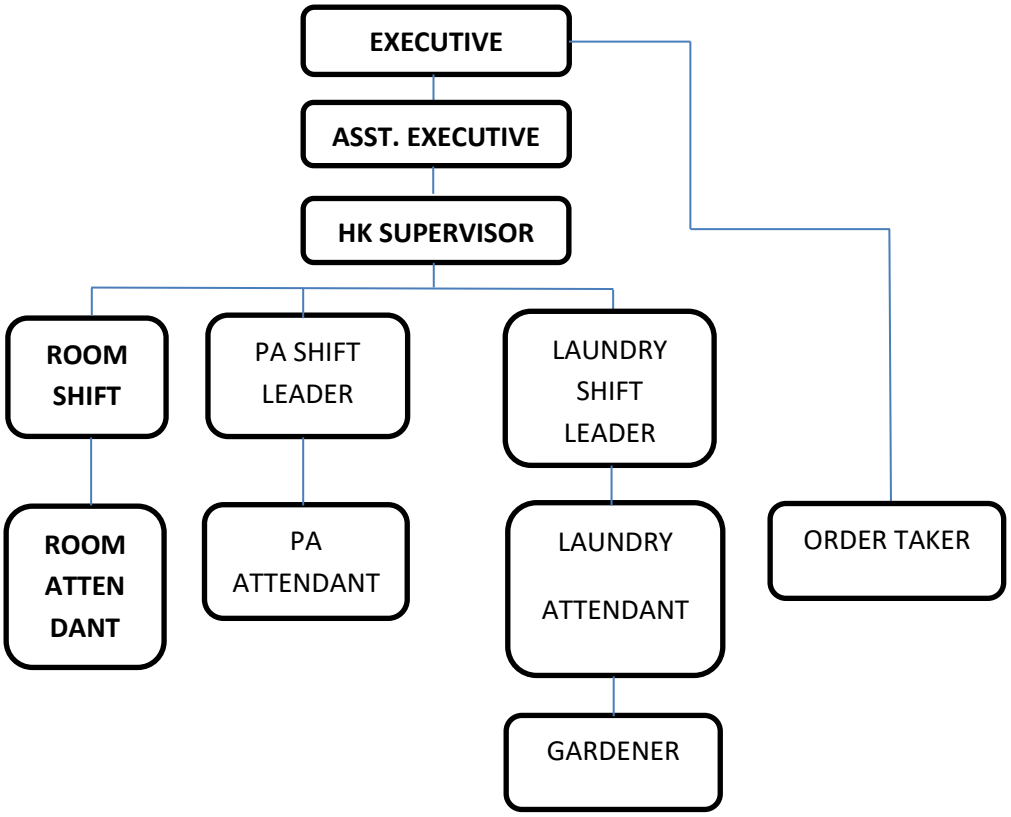
a. Wedding Event
b. Romantic Dinner
c. Gethering
d. Birthday Surprise
e. Birthday Staff
f. Buffet Dinner

g. Seminar

h. Pengajian Staff

## B. Gambaran Umum HK Department di Grand Hatika Hotel Belitung

### 1. Struktur Organisasi Housekeeping Department




### 2. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Jabatan

Adapun tugas dan tanggungjawab dari masing- masing jabatan sesuai dengan struktur organisasi Housekeeping Department di atas adalah sebagai berikut :

*a. Executive Houskeeper*

1) Melakukan rekrutment 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) Member 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-barang yang diperlukan dalam operasional sehari-hari di housekeeping, seperti gest supplies, gues room supplies, linen dan sebagainya agar sesuai dengan par stock yang ditentukan.
6) Melakukan program pengadaan dan pembelian FF&E *(Furniture, Fixture, & Equitment)* baik untuk housekeeping atau laundry sesuai dengan sfesifikasi yang dibutuhkan.
7) Melakukan pengawasan pengadaan barang dan pembelian peralatan yang disediakan 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. 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 dijalan kan oleh karyawan di housekeeping serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan 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 housekeeping terhadap penyusunan program perawatan dan perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab housekeeping, terutama di kamar tamu dan public 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 ditentukan, dan memberikan laporan terhadap executive housekeeper apabila kondisi memerlukan penggantian atau penambahan stock baru.
6) Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang disediakan untuk operasioanal di housekeeping sehingga berfungsi sesuai dengan standar yang ditentukan.
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 dengan lancar sesuai dengan yang telah di tentukan.
9) Membuat program pelatihan *(Training Program)* terhadap seluruh karyawan housekeeping secara rutin.
10) Menjalankan tugas yang diberikan executive housekeeper atau room devision manager.

*c. Husekeeping Supervisor*

1) Melakukan seluruh pelaksanaan operasional di departemen housekeeping.
2) Melaksanakan administrasi di department housekeeping.

3) Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar, koridor, atau linen room yang tidak semestinya.
4) Melaksanakan pengecekan terhadap kebersihan dan keindahan public area lobby, restauran, garden, dan utility.

*d. Room Shift Leader*

1) Bertanggung jawab atas kebersihan kamar sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditentukan.
2) Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada para room attendant dan ordertaker terhadap cara-cara yang sitematis dan evisient.
3) Memeriksa daftar kehadiran room attendant dan ordertaker setiap saat.
4) Memeriksa kondisi kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan pemeriksaan yang ada. Pemeriksaan kamar harus berdasarkan atas kebersihan, kerapihan, kelengkapan, dan fungsi dari peralatan kamar.
5) Memeriksa secara teliti atas kamar-kamar yang akan digunakan hari itu berdasarkan *expected arrival* oleh front office.
6) Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higiene, dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
7) Menjalankan tugas yang diberikan oleh supervisior housekeeping.

*e. Room Attendant*

1) Menyiapkan trolley dan peralatan kerja, guest suplies, cleaning supplies dan linen untuk setiap floor station.

2) Memeriksa status kamar sesuai dengan EA diarea yang ditugaskan, kondisi dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
3) Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
4) Melakukan turn down service dan membersihkan kamar yang late check-out, membantu pengiriman laundry yang bersih kekamar (Dilakukan room attendant evening shift).
5) Membuat room attendant report dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
6) Melapor kepada ordertaker jika ada barang tamu yang tertinggal.
7) Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan guest supplies dan cleaning supplies.

*f. Public Area Shift Leader*

1) Bertanggung jawab terhadap kebersihan public area sesuai dengan standard dan prosedur yang di tentukan.
2) Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus di jalankan oleh public area attendant serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja di jalankan sesuai dengan standard yang ditentukan.
3) Melakukan handing over 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 harus berdasarkan kebersihan, 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 sebagainya yang telah dikerjakan oleh staff pada hari itu.
7) Melengkapi laporan dalam public area supervisor log book shift.
8) Membuat laporan maintenance request kepada engineering dan menindak lanjuti area-area, fasilitas atau peralatan yang memiliki kerusakan, mengawasi pengerjaan dan memeriksa kembali hasil pengerjaanya.
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 jendela, general cleaning dan sebagainya.

13) Melakukan pemeriksaan atau inspeksi area secasra rutin untuk meyakinkan kualitas pemeliharaan kebersihan public area terjaga baik sesuai standar yang ditentukan.
14) Melakukan kerjasama yang erat dan baik dengan semua bagian linen/uniform dan laundry, serta dengan departement lain terutama front office dan engineering untuk meyakinkan koordinasi atas pelayanan public area yang terbaik.
15) Mengadakan briefing 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.
16) Menjalankan Prosedur Keamanan, keselamatan, higiene, dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.

*g. Public Area 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, firniture dan public area.
4) Membersihkan sampah di lantai dengan sweeping, mopping, kaca, jendela lobby, toilet dan area umum lainnya.

5) Membersihkan restaurant atau F&B outlet setelah makan pagi, siang dan malam.
6) Menjaga kondisi meeting room, ruang banquet dalam keadaan rapi dan bersih.
7) Mengikuti Briefing setiap hari.

*h. Gardener*

1) Memelihara keindahan taman dan kebun hotel.
2) Menjaga kebersihan area taman.
3) Memupuk dan menyiram kebun sesuai jadwal.
4) Mengganti dan merawat bunga-bunga yang ada di area loby hotel.
5) Responsibilities dalam menyediakan bunga atau kembang untuk staff office housekeeping untuk keperluan dekorasi.
6) Memelihara bunga yang ada di sepanjang koridor hotel.
7) Merawat bunga atau anggrek yang ada di restoran.
8) Mendekorasi rest room dengan bunga segar.

*i. Laundry Shift Leader*

1) Melakukan pengecekan peralatan yang digunakan laundry setiap hari.
2) Memeriksa daftar kehadiran staf laundry setiap saat.
3) Mengatur dan menyiapkan linen yang akan di pakai oleh housekeeping dan F&B outlet.
4) Menyiapkan towel untuk housekeeping.
5) Menerima linen kotor.

6) Menerima linen bersih yang sudah dicuci dari laundry, memeriksa, menghitung, Mencatat, dan menyiapkan.
7) Melakukan pengecekan linen yang akan dikirim.
8) Melakukan inventarisai secara berkal.
9) Membuat laporan linen yang hilang dan rusak.
10) Menjaga keamanan dan kebersihan linen room.

*j. 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 terabawa.
4) Mengecek cucian mungkin ada kancing yang lepas, jahitan yang robek, dan terkena noda.
5) Memberi tanda kode pada cucian sesuai dengan nomor kamar.
6) Menyetrika dan menyerahkan kembali cucian yang telah selesai untuk dikembalikan ketamu dan ke linen room untuk disimpan.

*k. Order Taker*

1) Membuat work schedule untuk semua karyawan housekeeping.
2) Membuat laporan harian, mingguan, maupun bulanan atas penggunaan berbagai kebutuhan yang digunakan oleh room attendant dan public area.
3) Menerima, mencatat, menyimpan dan merawat barang temuan milik tamu di area hotel.
4) Melayani penukaran jadwal kerja dan laporan lembur.

5) Melayani permohonan ijin, cuti, dan lain-lain.
6) Membuat pengumuman untuk staff housekeeping.
7) Mencatat dan melaporkan kepada executive housekeeping bila ada barang milik hotel dibawa oleh tamu saat check-out atau dirusak oleh tamu.
8) Melaporkan kepada executive housekeeping apabila ada komplain tamu yang tidak dapat diatasi oleh supervisior.
9) Membuat jadwal in house training bagi staff housekeeping.
10) Mengarsipkan surat keluar, surat masuk dan lain-lain.
11) Menerima telepon dari departemen lain dan meinindak lanjuti.
12) Menerima order/permintaan tamu dari dalam kamardan menyampaikan kepada room attendant untuk segera menindak lanjuti.
13) Membuat work orde, purchase requisition, membuat stor room requisition, housekeeping report, dan menerima banquet event order.

**3. Lingkungan Hotel dan Kamar Hotel Bintang Empat**

Lokasi hotel seharusnya mudah dicapai oleh kendaraan umum atau pribadi roda empat dan lansung ke area hotel. Hotel harus dihindarkan dari pencemaran yang diakibatkan oleh gangguan dari luar yang berasal dari suara bising, bau tidak enak, debu, asap, dan serangga serta binatang mengerat.

Taman hotel terletak di dalam atau di luar bangunan dan taman harus terpelihara rapi dan bersih. Taman yang memiliki kolam hias harus

indah dan menarik serta dijaga jangan kotor. Tersedia tempat parkir kendaraan untuk tamu hotel dengan persyaratan sebagai berikut : Kapasitas untuk tempat parkir untuk tiap enam kamar hotel dan rambu-rambu lalu lintas satu arah in-out.

a. Hotel Bintang Empat Secara Umum Dilengkapi Sarana dan Prasarana Sebagai Berikut :

b. Menyediakan kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak :

1) Kolam renag dewasa dan anak-anak dipisah tau dihubung dengan dilengkapi pengamanan.
2) Pada kolam renang minimal tersedia kelengkapan sebagai berikut :
   a) Loker yang terpisah untuk peria dan wanita.
   b) Toilet umum yang terpisah untuk peria dan wanita.
   c) Luas loker dan toilet umum masing-masing minimal 0,6 M/kamar.
   d) *Shower* untuk pria dan wanita.
   e) Gudang peralatan bahan pembersih.
   f) Adanya air yang memenuhi persyaratan yang berlaku. Adanya penjaga keselamatan kolam renang, lampu penerang di dalam kolam dan *Life Saving Equipment* (ban dan tali).

Hotel bintang empat minimum memiliki dua sarana olahraga dan rekreasi yang merupakan pilihan di antaranya fitness center, sauna, squash, game room dan tenis.

a. Struktur Bangunan dan Pengaturan ruang :

1) Struktur bangunan hotel memenuhi persyaratan perizinan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
2) Kondisi bangunan bersih dan terawat dengan baik, Tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba, dan sebagainya.
3) Pengaturan ruangan Hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan arus tamu, arus karyawan, dan arus barang atau produk hotel.
4) Dekorasi hotel bintang empat harus bernuasa indah yang tercermin dalam ruang lobby, restoran, kamar tidur dan *function room*.

b. Sistem Pembuangan Limbah :

1) Ada lokasi penampungan sampah sementara yang tertutup, sebelum di angkut ketempat pembuangan.
2) Ada saluran pembuangan air limbah yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku.

c. Syarat-syarat ketentuan kamar hotel antara lain :

1) kamar tidur harus kedap suara sehingga terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel.
2) Ukuran kamar harus sesuai dengan ukuran kamar yang sudah ditentukan.
*3)* Pintu kamar hotel dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci *Double Lock, Peeping Tom dan Saftey Cain.*

4) Seluruh lantai dilapisi karpet dengan komposisi 20% Vinnyl-80% Wool atau jenis bahan lain yang tidak tembus sianr dari luar.
5) Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.
6) sebagian interior kamar mencerminkan suasana yang indah.
7) Dinding kamar mandi harus dari bahan kedap air dan tersedia instilasi air panas dan air dingin.

**4. Fasilitas-fasilitas Kamar Hotel**

a. Fasilitas kamar tidur

1) Door knob
2) Door knob menu
3) D & D sign
4) Door view
5) Wardrobe
6) Safe diposit box
7) Laundry bag
8) Shoe shine
9) Shoe horn
10) Jacket brush
11) 8 Hangers
12) Bathrobr
13) Tv set with 32 chanels
14) Tv program tent card

15) Tv remote control

16) Mini bar bill

17) Mini bar items

18) 2 Glass reside mini bar

19) 2 Stirer

20) Hair dyer

21) Plan tn the room

22) Ice tong

23) Ice gowl wiyh cover

24) Rattan basket for-crackers and chocolate

25) Kettle

26) 2 Cups

27) 2 Tea spoon

28) 2 Saucer

29) 2 Bed site table

30) Writting table

31) Dressing mirror

32) Dresing chaiis

33) Drawer-kiblat, Stationary, kit, sticker, kertas kop, fax, amplop

34) Writting lamp + Lamp shade

35) Picture on the head borrad

36) Picture on the wall behind bath room

37) Guest questionnaire form

38) Service directory

39) Multi purpose panel on bed side table

40) Korek api, lilin

41) Termostat

42) Petunjuk pemakaian safe deposit box

b. Fasilitas Kamar Mandi

1) Hand soap

2) Bath soap

3) Shampoo

4) Bath gel

5) Disporal bag

6) Shower cap

7) Razor

8) Comb

9) Emery borrad

10) Cotton bud

11) Weight scale

12) Suppers

13) 2 Towels

14) 2 Face towels

15) 2 Hand towels

16) 1 Bath mat

17) Grab bar

18) Bath tub

19) Shower

20) Shower curtain

21) Shower head

22) Curtain rail

23) Curtain pole

24) Vanity counter

25) Vanity counter mirror

26) Garbage bin

27) Rattan towels basket

28) Bath tub drain cover

29) Lilin/Korek api

30) Tissue tangan

31) Tissue rol

32) Kaca wajah

33) Keran wastapel

34) Sumbat penutup wastapel

c. Ruang tamu, Kamar depan, Dapur, Meeting room, dan Ruang keluarga

1) Dinning table

2) Dinning chairs

3) Hangging lamp

4) 4 Megazines

5) Newspaper

6) Tv set
7) Audio tapes
8) Fax machin
9) Lilin/korek api

d. Departement Room (*Daerah Public)*

1) Halls and corridor
2) Celling and wall cobres
3) Lighting and allumination
4) Elevator door
5) Elevator (interior lighting-music and sign board)
6) Front garden
7) Entance canopy
8) Main looby
9) Fo caunter
10) Public toilet
11) Settess
12) Lobby lighting
13) Pillard and wall cover
14) Sign board
15) Announcement  boary
16) Vip vroup board
17) Floor apperance
18) Plant and decoration

19) Lobby level offices and adm office

20) Personal uniform grooming

e. Jenis-jenis Kamar Hotel

1) Standar twin room
2) Garnd superior twin
3) Deluxe room
4) Executive room
5) Executive suite room
6) Family room
7) Grand family room
8) Penthaouse

f. Tata Ruang Bentuk Kamar Hotel

Bentuk dan rancangan kamar yang baik serta tepat harus diperhatikan karena disamping itu dapat memperindah kamar. Perbedaan jenis maupun lokasi kamar dapat diketahui, dalam bentuk rancangan kamar umunya diterapkan hotel dengancara :

1) Balock System

   Yaitu mengumpulkan kamar-kamar yang memiliki bentuk dan rancangan yang sama untuk suatu tempat tertentu, misalnya pada satu tingkat lantai.

2) Suite Number System

Merupakan sistem rancangan berdasarkan kriteria tertentu dari kamar yang sama, misalnya untuk nomor seri kamar : 101, 201, 301, 401, 501 dan seterusnya.

## C. Jadwal Kerja

Jadwal kerja di Grand Hatika Hotel Belitung dibagi menjadi 3 sebgai berikut :

1. *Shif* pagi : 08.00 – 16.00
2. *Shif* sore : 15.00 – 23.00
3. *Shif* malam : 22.00 – 06.00

Jadwal untuk *trainee* di Grand Hatika Hotel Belitung yaitu *Shif* pagi.

## D. Analisis Pelaksanaan

### 1. Peranan Room Boy dan Room Maid dalam pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi di kamar hotel

Room Boy atau Room Maid adalah orang yang bertugas atau bekerja dibidang pelayanan kamar hotel yang harus dilakukan secara potensial. Potensial yang dimaksud adalah bagus dalam bekerja dan memiliki hygiene dan sanitasi yang baik pula *(Personal Hygiene).* Oleh sebab itu para room boy ini memegang peranan penting dalam memberikan kepuasan pada tamu dan meningkatkan tingkat kedatangan tamu ditempat mereka bekerja. Apabila para room boy tersebut berhasil memberikan kepuasan kepada para tamu dengan baik, sudah pastinya

membuat tamu tersebut ingin kembali sehingga meningkatkan tingkat kedatangan tamu.

Oleh sebab itulah, dalam hal ini room boy harus suda benar-benar memiliki dan memenuhi standar kesehatan sehingga mereka dapat menjadikan kamar hotel yang berkualitas dan terbebas dari penyakit. Jadi, atmosfir dalam suasana dan kondisi yang harus diciptakan oleh bagian tata graha, meliputi :

*a. Confortable (Menyenangkan)*

Hotel harus senantiasa dalam suasana yang menyenangkan, meliputi semua area publik, terutama kamar tamu. Suasana menyenangkan itu ialah keadaan yang tenang, santai, sejuk, asri, dan bersih serta memelihara kondisi ini selama 24 jam.

*b. Attactive (Daya tarik)*

Keseluruhan area ditata sedemikian rupa sehingga teratur dan indah, warna serasi, pengaturan dekorasi dan ornamen diberbagai lokasi strategis.

*c. Safe (Rasa aman)*

Housekeeping juga bertanggung jawab atas terciptanya rasa aman bagi tamu yang menginap. Adanya petunjuk-petunjuk mengenai keamanan seperti, petunjuk penyelamatan diri dari kebakaran, tangga darurat dapat menimbulkan rasa aman dan tentram di dalam perasaan tamu.

*d. Make a good & Friendly atmosphere*

Kendati secara langsung melayani tamu tetatpi dari hasil pekerjaan seluruh personal housekeeping tercipta suasana yang akrab dan penuh rasa kekeluargaan. Housekeeping membangun *a home away from home* sehingga para tamu tidak merasa asing selama berada di hotel.

*e. Hospitality (Ramah-tamah, aman dan nyaman)*

Personil housekeeping mulai dari bawah sampai ke jenjang atas memiliki rasa/sikap *hospitality* yang tinggi.

*f. Responsibility (Bertanggung jawab)*

Karyawan Housekeeping adalah orang dengan rasa tanggung jawab yang tinggi serta tidak pernah mengelak dari tanggung jawab tersebut.

*g. Cooperation (Kerja sama)*

Semua personal tata graha sangat menyadari kordinasi kerja dengan baik, maka apapun pekerjaannya yang dilakukan akan sulit mencapai hasil yang diharapkan.

Adapun hal-hal yang dilakukan untuk tidak terkena penyakit pada room boy standar kesehatan yang diterapkan pada pelaksanaan higiene dan sanitasi kamar hotel.

a. Pemeriksaan Kesehatan

Setiap room boy atau room maid yang ada harus suda memiliki surat keterangan berbadan sehat yang diterbitkan Dinas Kesehatan setempat. Selain itu, pemeriksaan kesehatan bagi seluruh karyawan hotel khususnya room boy pada kamar hotel sebaiknya dilakukan minimal satu kali setiap tahun agar penyakit dapat diobati terlebih dahulu sebelum dipekerjakan kembali.

b. Kesehatan Rambut

Pencucian rambut dilaksanakan secara teratur.

c. Kesehatan Hidung

Selama bekerja usahakan jangan mengorek hidung karena pada hidung manusia terdapat banyak sekali bakteri.

d. Kebersihan pakaian

Pakaian pada room boy atau room maid harus bersih, baik pakaian sehari-hari maupun *Uniform.*

e. Kebersihan kuku dan telinga

Selama bekerja usahakan kuku dan telinnga selalu dibersikan agar terhindar dari kuman atau bakteri yang menenpel pada bagian-bagian tersebut.

**2. Masalah-masalah dalam Pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi**

Dalam menjaga dan mewujudkan kebersihan dari padaa kamar hotel, ruang lingkup hotel itu sendiri dan semua yang berhubungan denga hotel yang berkaitan dengan higien dan sanitasi membuat semuanya harus diperhatikan dengan baik dan benar, seperti perawatan dan pembersihan pada fasilitas sarana dan prasarana yang ada di hotel.

Namun, dampaknya hal ini belum diterapkan dengan baik di Grand Hatika Hotel Belitung, sebab selama penulis menjalankan Praktek Kerja Lapangan (PKL) masih banyak kekurangan atau kejanggalan yang terjadi selama proses pelaksanaan pekerjaan seperti :

a. Kurangnya sarana pendukung kelancaran kegiatan operasioanal. Proses *General Cleaning* yang pada dasarnya sangat penting bagi kelancaran operasional dalam meningkatkan tingkat kedatangan tamu juga masih bisa dikatakaan jarang dilakukan.

b. Kurangnya kerapian pada karyawan.

c. Kurangnya tingkat kebersihan dan kelayakan linen-linen yang dipakai.

d. Kurang lengkapnya sarana-sarana pendukung yang menentukan mutu dan kualitas kesehatan yang lebih baik.

e. Terbatasnya tenaga ahli dalam bidang tersebut.

**3. Langkah-langkah untuk Mengatasi Masalah Pelaksanaan Hygiene dan Sanitasi**

Tata graha dapat dikatakan tulang punggung dari suatu hotel dan merupakan salah satu sumber pendapatan hotel, maka untuk itu pelaksanaan higien dan sanitasi perlu dilakuakan pada bagian housekeeping. Untuk mendapatkan kualitas kamar hotel yang baik dan mendapatkan keuntungan yang besarnya menguntungkan orang lain serta meningkatkan tingkat kedatangan tamu, maka pada hotel harus membuaat ketentuan. Ketentuan atau peraturan –peraturan baik tulisan maupun lisan mengenai pelaksanaan higiene dan sanitasi pada kamar hotel sepeti berikut ini :

a. Memenuhi kewajiban dalam kelengkapan pakaian selama bekerja mulai dari *hair cap* unruk wanita, tidak gondrong untuk pria, memiliki kuku yang bersih, tidak memakai perhiasan, dan lainnya.

b. Prioritas utama dalam melaksanakan *General Celaning* pada kamar tamu.

c. Melengkapi jenis peralatan dan perlengkapan yang selalu digunakan.

d. Mengganti semua linen-linen, towel, dan peralatan lainnya.

e. Melengkapi saran-saran pendukung kesehatan bagi semua orang yang ada khususnya.

Hasil analisa penulis mengenai peranan room boy dan room maid dalam pelaksaan hygiene dan sanitasi di kamar hotel dan cara menangani kendala-kendala dalam pelaksanaan hygiene dan sanitasi sudah cukup bagus dan sudah sesuai dengan standar hotel. Untuk room boy dan room maid sendiri dalam pelaksanaan hygiene dan sanitasi di kamar hotel mereka sudah memenuhi kewajiban dalam kelengkapan berpakaian selama bekerja, melengkapi jenis peralatan dan perlengkapan yang selalu digunakan, Mengganti semua linen-linen, towel, dan peralatan lainnya, dan selalu memprioritaskan *General Celaning* pada kamar tamu. Sedangankan untuk menangani kendal dalam pelaksanaan hygiene dan sanitasisa mereka mulai perketat aturan mengenai kerapian pada karyawan dan mulai melengkapi sarana-sarana pendukung dalam pelaksanaan hygiene dan sanitasi.

# BAB IV

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Setelah memberikan penjelasan dan pembahasan mengenai Garnd Hatika Hotel Belitung khusunya mengenai penanganan hygiene dan sanitasi, maka dalam bab terakhir ini penulis ingin memberikan suatu kesimpulan penutup dari keseluruhan karya tulis ini, yakni :

1. Cara pelaksanan hygiene dan sanitasi di Grand Hatik Hotel Belitung sudah cukup bagus dan sudah sesuai standar yang diinginkan oleh pihak hotel.
2. Cukup bagus dalam memprioritaskan ketelitian petugas *Housekeeping Department* dalam menangani peralatan dan perlengkapan untuk menigkatkan pelayanan *General Celaning* di kamar hotel .
3. *Housekeeping Department* mulai memperketat aturan mengenai kerapian pada karyawan dan mulai melengkapi sarana-sarana pendukung dalam pelaksanaan hygiene dan sanitasi.

## B. Saran-saran

Sesuai dengan pengalaman yang penulis dapatkan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL), perlu adanya suatu sarana untuk bahan pertimbangan dan perbaikan pada Grand Hatika Hotel Belitung, yaitu :

1. Petugas Hotel harus memiliki pengetahuan yang luas, berkepribadian yang menarik, jujur serta teliti..

2. Perlu memperhatikan higien dan sanitasi pada kamar hotel agar tamu merasa nyaman, betah sehingga ingin berkunjung kembali.

3. Higiene dan sanitasi perlu dilaksanakan untuk itu petugas housekeeping di tuntut mengetahui pentingnya pelaksanaan higiene dan sanitasi agar pelaksanaan berlangsung dengan baik, tercapainya kebersihan dan kesehatan yang selalu di pelihara.

# DAFTAR PUSTAKA


Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Diartha,Surya, 2012, *Housekeeping Departement~ Make Clean The Hotel*, Denpasar, Wordpress

Wiyasha, IBM., 2010, *Akuntansi Perhotelan*, Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industry

Pengertian Hotel dari Keputusan Mentri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86

Slamet, Juli Soemirat. 2014. Kesehatan Lingkungan. Yogyakarta : UGM PRESS.

https://rinrinmiatri.blogspot.com/2012/02/makalah-tentang-sanitasi-dan-hygiene.html (diakses 27 Desember 2019)

https://ppskr.blogspot.com/2018/08/tugas-dan-tanggung-jawab-tata-graha.html (diakses 5 Januari 2020)

http://www.lomboksociety.web.id/2015/04/departemen-dalam-perhotelan.html (diakses 5 Januari 2020)