

LAPORAN TUGAS AKHIR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
KOTA TINGGI, JOHOR, MALAYSIA
Periode: 20 September 2019 s/d 11 Maret 2020



OLEH

NAMA : DONATUS MAING

NIM : 116109153

PRODI : D3 PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
KOTA TINGGI, JOHOR, MALAYSIA
Periode: 20 September 2019 s/d 11 Maret 2020

**Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan
Program Studi Diploma III di STP AMPTA Yogyakarta**



OLEH

NAMA : DONATUS MAING

NIM : 116109153

PRODI : D3 PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

DI HOTEL LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA

KOTA TINGGI, JOHOR, MALAYSIA

Periode: 20 September 2019 s/d 11 Maret 2020

OLEH

NAMA : DONATUS MAING
NIM : 116109153
PRODI : D3 PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M)

NIDN .0516057102

Dosen Pembimbing

(Drs. Budi Hermawan, M.M)

NIDN .0523026601

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AHKIR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
KOTA TINGGI, JOHOR, MALAYSIA
Periode: 20 September 2019 s/d 11 Maret 2020**



OLEH

**NAMA : DONATUS MAING
NIM : 116109153
PRODI : D3 PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah dipertahankan didepan penguji

dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 28 AGUSTUS 2020

Penguji

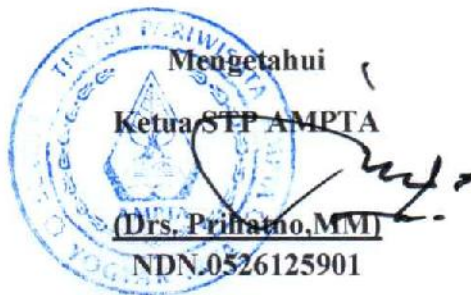
**(Drs. Budi Hermawan, M.M)
NIDN .0523026601**

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NDN.0526125901



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan mengambil judul ***“Peranan Seorang Room Maid Dalam Meningkatkan Kebersihan Kamar Tamu di Lotus Desaru Beach Resort & Spa”***.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diajukan guna melengkapi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata pada Program Studi Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis menyadari banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun perbaikan di masa yang akan datang agar bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembaca.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Ayah dan Ibu yang sudah memberikan doa yang terbaik, dukungan, baik secara moril maupun material.
3. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya mendampingi dan membimbing penulis selama proses penyusunan laporan tugas akhir.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos,S.ST.,M.M selaku ketua Jurusan Perhotelan.

6. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. selaku penyalur *On The Job Training* Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
7. Seluruh dosen dan staff STP AMPTA yang telah membantu lancarnya proses penyusunan Laporan Tugas Akhir
8. Segenap jajaran Lotus Desaru Beach Resort & Spa tempat penulis melaksanakan *On The Job Training*.
9. Keluarga yang telah mendoakan dan mendukung proses selama kuliah, Praktek Kerja Lapangan, dan penyusunan Laporan Tugas Akhir
10. Semua pihak yang telah membantu terselesainya Laporan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Ahkir kata Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan ketulusan semua pihak.

Yogyakarta, 4 Juni 2020

Donatus Maing

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3
BAB II KEPUSTAKAAN	
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel	7
B. Gambaran Umum Housekeeping Department	10
1. Pengertian Umum Housekeeping Department.....	10

2. Hubungan Housekeeping Department Dengan Department Lain	11
3. Housekeeping Section	14

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	32
1. Ulasan Tentang Lotus Desaru Beach Resort & Spa	32
2. Lokasi Lotus Desaru Beach Resort & Spa	33
3. Fasilitas Lotus Desaru Beach Resort & Spa	34
B. Deskripsi Housekeeping Department PKL	38
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department PKL	40
D. Pelaksanaan Harian Kerja	41
E. Analisis Pelaksanaan Kerja	48

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	52
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA	55
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Kamar di Lotus Desaru Beach Resort and Spa

Tabel 2. Ruang Meeting di Lotus Desaru Resort and Spa

Tabel 3. Struktur Housekeeping Organizational Chart LDBR

Tabel 4. Daily Attendance Housekeeping Department

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Logo Lotus Desaru Beach Resort and Spa
- Lampiran 2 : *View Lotus Desaru Beach Resort and Spa*
- Lampiran 3 : Jenis-jenis Kamar di Lotus Desaru Beach Resort and Spa
- Lampiran 4 : *Teratai Coffe House Restaurant*
- Lampiran 5 : *Rhu Bar Seafood Restaurant, Beach Hut Bar*
- Lampiran 6 : *Ballroom*
- Lampiran 7 : *Meeting Room*
- Lampiran 8 : *Waterpark*
- Lampiran 9 : *SeaSport*
- Lampiran 10 : *Promo Menu*
- Lampiran 11 : *Recreation*
- Lampiran 12 : *Gym Centre*
- Lampiran 13 : Surat Pengantar/Permohonan PKL
- Lampiran 14 : Surat Balasan tentang Pemberian Ijin dari Tempat PKL
- Lampiran 15 : Sertifikat dari Tempat PKL
- Lampiran 16 : Penilaian dari Tempat PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan kerapian dan kebersihan. Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian housekeeping di hotel atau akomodasi lain sangat penting. Bagian housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel.

Bagian housekeeping merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Housekeeping mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Housekeeping memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, public area, restaurant, meeting room, laundry, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. Housekeeping sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindaklanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Berdasarkan operasional hotel hal-hal mengenai kebersihan dilakukan oleh department housekeeping yang secara umum memiliki tanggung jawab area yang besar, maka wajar jika housekeeping mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari department lain. Menurut Al bataafi, Wisnu HS, (2006:24) housekeeping memiliki bagian-bagiannya sendiri yaitu:

1. Public area, seksi yang menangani tugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan seluruh area hotel.
2. Room,seksi yang bertanggung jawab untuk membersihkan dan mempersiapkan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu.
3. Laundry, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen- linen yang bersih untuk keperluan kamar, restaurant, meeting room, menyediakan seragam bersih untuk karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.
4. Linen and uniform, seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan
5. Florist, seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan merangkai bunga – bunga yang segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel.
6. Gardener, seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman-tanaman baik di dalam maupun di luar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran room section dan di Lotus Desaru Beach Resort & Spa ?
2. Bagaimana rutinitas dan prosedur pembersihan housekeeping department dalam room di Lotus Desaru Beach Resort & Spa?
3. Apa saja peralatan housekeeping department yang digunakan dalam bekerja khususnya bagian room di Lotus Desaru Beach Resort & Spa?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui peran room section di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui rutinitas dan prosedur pembersihan housekeeping department khususnya bagian room di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.
3. Untuk mengetahui peralatan yang digunakan dalam bekerja khususnya bagian room di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.

D. Manfaat praktek kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Lembaga

Laporan ini diharapkan bisa menjadi khazanah akademik serta menambah ilmu pengetahuan di program D3 Perhotelan selain itu

diharapkan bisa menjadi referensi kelak untuk generasi-generasi berikutnya di prodi D3 Perhotelan.

2. Manfaat Praktis

Laporan ini guna bagi penulis untuk penunjang atau syarat lulus bagi penulis. Laporan ini juga sebagai bukti nyata bahwa setelah melakukan praktek kerja lapangan yang membuat penulis mendapatkan pengalaman yang akan menjadi bekal memasuki dunia kerja selanjutnya. Jadi laporan ini sangat bermanfaat untuk jenjang kedepannya.

3. Manfaat Teoritis

Laporan ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi perusahaan sebagai kritik dan saran serta upaya memperbaiki kesalahan-kesalahan yang selama ini dilakukan oleh manajemen khususnya dibagian housekeeping department. Selain itu laporan ini dapat memberikan masukan bagi Lotus Desaru Beach Resort & Spa demi kemajuan operasional sesuai SOP yang ada.

BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel

1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sujatno (2008:3), adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Menurut wikipedia hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa Perancis kuno yang artinya tempat penampungan buat pendatang atau bisa juga “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum.

Menurut Foster D. L dalam buku Sambodo & Bagyono (2006:3), bahwa dalam arti luas, pengertian hotel merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para wisatawan, dengan pelayanan makanan dan minuman.

Berdasarkan pengertian diatas maka definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

2. Karakteristik Hotel

Hotel memiliki karakteristik yang membuatnya berbeda dengan berbagai jenis usaha lainnya. Beberapa karakteristik tersebut yaitu :

- a. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
- b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
- c. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
- d. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
- e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel

sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

3. Jenis Hotel

Jenis hotel menurut pengelompokan diantaranya:

a. Berdasarkan Sistem Penetapan Tarif Kamar (*Room Rate*)

- 1) *Full American Plan (FAP)*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk tiga kali makan
- 2) *Modified American Plan (MAP)*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan dua kali
- 3) *Continental Plan*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan pagi (*continental breakfast*)
- 4) *Bermuda Plan*, hotel dengan sistem harga kamar sudah termasuk makan pagi (*American Breakfast*)
- 5) *European Plan*, yaitu hotel dengan sistem dimana harga kamar tidak termasuk makan (*room rate only*)

b. Berdasarkan Ukuran Dan Jumlah Kamar

- 1) Hotel kecil, jumlah kamar sampai dengan 25
- 2) Hotel menengah, memiliki jumlah kamar antara 25 sampai 100
- 3) Hotel sedang, jumlah kamar antara 100 sampai 300

- 4) Hotel besar, yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar diatas 300

c. Berdasarkan Jenis Atau Tipe Tamu

- 1) *Family hotel*, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya terdiri dari keluarga.
- 2) *Business hotel*, sebagian besar tamunya merupakan orang - orang yang sedang melakukan tugas atau usaha
- 3) *Tourist hotel*, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah wisatawan
- 4) *Transit hotel*, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah mereka yang akan melanjutkan perjalanan (hotel hanya sebagai tempat persinggahan sementara saja)
- 5) *Cure Hotel*, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah dengan tujuan pengobatan

d. Berdasarkan Lokasi Hotel

- 1) *Resort Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di daerah wisata
- 2) *Mountain Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di daerah pegunungan
- 3) *Beach Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di dekat pantai
- 4) *City Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di perkotaan
- 5) *Highway Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diperbatasan antara dua kota

- 6) *Airport Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi dekat dengan lapangan terbang
- e. Berdasarkan Lama Tamu Menginap
- 1) *Transient Hotel*, hotel dimana para tamunya rata-rata menginap hanya untuk satu atau dua malam
 - 2) *Residential Hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu
 - 3) *Semi Residential Hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu
- f. Berdasarkan Desain Dan Struktur Hotel
- 1) *Conventional Hotel*, hotel yang bentuknya tinggi bertingkat menjulang kelangit
 - 2) *Bungalows*, hotel yang bentuknya tidak bertingkat dan setiap bangunan berlokasi menyebar satu dengan yang lain
 - 3) *Motor Hotel*, hotel yang mempunyai garasi di masing-masing kamar atau kelompok kamar
- g. Berdasarkan Lama Buka Hotel Dalam Setahun
- 1) *Seasonal Hotel*, yaitu hotel yang dibuka hanya untuk waktu-waktu tertentu dalam satu tahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan)
 - 2) *Year Round Hotel*, yaitu hotel yang dibuka sepanjang tahun.

h. Berdasarkan Tarif Hotel

- 1) *Economy* Hotel, yaitu hotel dengan tarif yang relatif murah
- 2) *First Class* Hotel, yaitu hotel dengan tarif sedang
- 3) *Deluxe* Hotel, yaitu hotel dengan tarif mahal

B. Gambaran Umum Housekeeping Department

1. Pengertian Umum Housekeeping Department

Housekeeping departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, jadi housekeeping departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapihan, serta kenyamanan seluruh area tersebut, di samping juga menyediakan sarana penunjang lainnya yang di perlukan oleh oleh tamu selama berada di hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan (Rusmeko, 2001:5).

Menurut Dimiyati, (2002:59) housekeeping adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya Kitchen Area. Menurut Nawar, (2002:2) housekeeping adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Sedangkan menurut Rizal dan Sakson, (2006:15) housekeeping terbagi atas beberapa Section yaitu, Housekeeping Office Section, General Linen, Room

Section, Public Area Section, Gardening and Flower Section, Laundry Section.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan housekeeping departemen ialah bagian penting dari sebuah hotel yang menghandle segala sesuatu tentang kebersihan, keindahan, kenyamanan agar tamu merasa senang dan tujuan hotel terpenuhi.

2. Hubungan Housekeeping Department dengan Department Lain

Untuk mencapai target yang ditentukan, pihak Housekeeping tidak dapat bekerja sendiri. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari Housekeeping harus bekerjasama dengan department lain. Hubungan kerja tersebut meliputi dengan berbagai department lain dalam hotel diantaranya:

a. Housekeeping dengan Front Office

Komunikasi dengan Front Office Department adalah kunci sukses housekeeping Department. Kamar harus segera dibersihkan dan diperiksa sebelum Front Office bisa menjual kamar-kamar tersebut kepada tamu. Status kamar harus akurat dan tepat waktu apakah kamar tersebut siap untuk dijual, dibersihkan atau sedang diperiksa. Untuk itu, petugas front desk setiap malam membuat sebuah occupancy report (laporan tingkat hunian kamar).

Laporan ini menunjukkan kamar-kamar yang dihuni tamu yang akan di check-out hari berikutnya. Dengan daftar laporan ini Executive Housekeeping membuat jadwal kamar-kamar mana saja yang harus dibersihkan. Diakhir jam kerja Housekeeping, khususnya room boy

mempersiapkan sebuah room status report yang menunjukkan status kamar masing-masing. Maka sistem komunikasi dan pengawasan antara Housekeeping dengan front office harus berjalan dengan baik demi kelancaran operasional hotel.

b. Housekeeping dengan Sales And Marketing

Melalui sales and marketing department, hotel berusaha menarik dan mendapatkan tamu sebanyak mungkin melalui pengiklanan dan pemasaran. Housekeeping department membuat kontribusi yang besar dan penting untuk kebersihan dengan menyediakan kamar-kamar yang dibersihkan serta menjaga dan merawat seluruh bangunan hotel agar tetap indah bagi para tamu.

c. Housekeeping dengan Food And Beverage Department

Housekeeping department bertanggung jawab terhadap kebersihan setiap bagian food and beverage department agar department ini dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya kepada tamu sebagai department yang memberikan pelayanan makan dan minuman juga untuk memenuhi makanan bagian housekeeping. Housekeeping bertugas menjaga kebersihan, keindahan dan juga menyuplai kebutuhan linen ke food and beverage department sesuai kebutuhan.

d. Housekeeping dengan Accounting Department

Seorang Executive Housekeeping harus selalu bekerja sama dengan accounting department untuk memantau keperluan yang

dibutuhkan. Sehingga keadaan keuangan hotel tidak terganggu serta operasional hotel tetap berjalan dengan semestinya.

e. Housekeeping dengan Engineering Department

Engineering department bertanggung jawab mengenai perawatan bangunan hotel dan memelihara peralatan operasionalnya. Pegawai Housekeeping department harus selalu memeriksa seluruh fasilitas yang ada di hotel mulai dari public area hingga kamar tamu. Apabila ada kerusakan dan perlu segera diperbaiki maka harus segera dilaporkan kepada Engineering department agar supaya diperbaiki sehingga fasilitas tersebut dapat segera dipakai oleh tamu.

f. Housekeeping dengan Security Department

Keamanan merupakan tujuan hotel untuk meyakinkan tamu, pengunjung, para pegawai aman dan terjaga saat berada di hotel. Room boy dapat membantu menjaga keamanan hotel dengan selalu menjaga dan mengikuti prosedur. Penggunaan kunci master serta selalu memastikan bahwa pintu kamar selalu terkunci sehabis dibersihkan dan diperiksa.

g. Housekeeping dengan Human Resources Department

Human Resources Departement bertanggung jawab mengenai perekrutan, pelatihan dan orientasi pegawai-pegawai hotel. Housekeeping Department harus selalu bekerjasama dengan department yang begitu besar serta mengadakan cross training pelatihan silang,

antara Housekeeping dengan Front Office sehingga meningkatkan pengetahuan semua karyawan didalam housekeeping department.

3. Housekeeping Section

a. Pengertian Housekeeping

Housekeeping, terdiri dari dua suku kata yaitu; house dan keeping yang artinya menjaga rumah. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan, Housekeeping adalah bagian atau Department yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberikan dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Dimana ruang lingkup kebersihan Housekeeping adalah membersihkan seluruh area hotel baik didalam maupun luar area hotel, contohnya di daerah parkir dan termasuk sekitar area hotel.

Housekeeping department dibagi dalam beberapa section dan masing-masing section dikepalai Supervisor. Seksi-seksi tersebut yaitu :

1) Housekeeping Office Section

Mengurusi administrasi dan komunikasi seluruh kegiatan Housekeeping department.

2) Floor/ Room Section

Memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar tamu dan sekitarnya.

3) Linen and uniform section

Menyediakan linen dan uniform bagi karyawan dalam keadaan bersih dan siap pakai.

4) Gardener section

Memelihara dan mengurus tanaman dan taman-taman di hotel.

5) Houseman Section

Memelihara kebersihan dan kerapian public area.

6) Swimming Pool Section

a) Memelihara kebersihan, keindahan dan kerapian area kolam renang.

b) Melayani, menjaga keselamatan perenang dan tamu lain di area kolam renang.

c) Membantu Food & Beverage Department dalam mengorder makanan dan minuman dari perenang dan tamu lain.

d) Melakukan test kualitas air setiap hari.

7) Florist section

a) Mengadakan program penggantian bunga Front Office, Bar & restaurant dan lobby.

b) Menyiapkan tanaman pot untuk penggantian di Lobby.

c) Membuat bunga untuk event, corsage dan kalung melati.

d) Clear up bunga yang sudah selesai untuk event.

8) Room boy/ maid

Petugas yang bertanggung jawab melaksanakan penataan, perawatan dan sekaligus melengkapi kebutuhan kamar-kamar tamu sesuai standar supplies yang telah ditentukan.

Adapun tugas-tugas room boy/room maid, diantaranya ;

a. Tugas Pokok

1. Mengecek semua kamar pada permulaan shiftnya dan membuat Room Boy Sheet mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah ditentukan.
2. Mengambil linen atau towel, cleaning supplies, guest supplies dan perlengkapan atau peralatan kerja lainnya, kemudian diatur ke trolley dan lain-lain.
3. Mengontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di flornya masing-masing.
4. Membersihkan, menggantim dan melengkapi sesuai standard :
 - a) Bed room
 - b) Bath room
 - c) Furniture dan perlengkapan kamar lainnya.
5. Making bed.
6. Mengganti linen atau towel yang kotor disetiap kamar.
7. Vacuum cleaning, mengepel lantai untuk kamar-kamar tanpa karpet.

8. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya kepada FO dan HK Supervisor.
9. Menolong Valet (Laundry) untuk mengumpulkan cucian tamu yang dilaundrykan.
10. Menolong Room Service mengeluarkan piring atau alat makan yang kotor.
11. Mengembalikan linen atau towel, sisa guest supplies, cleaning supplies, cleaning equipment ke Linen Room/Roomboy Station Floor masing-masing.
12. Membersihkan atau mengatur kembali trolley.
13. Menerima atau melaksanakan perintah atasan.
14. Bekerja sama yang baik dengan rekan kerja di Housekeeping Department dan Department lainnya.

b. Tugas Tambahan

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya.
2. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
3. Melaksanakan semua perintah atasan.
4. Menghadiri meeting atau briefing yang diselenggarakan atasannya.

(<https://duniasurya.wordpress.com/room-section/>)

b. Manajemen peralatan housekeeping

Jenis-jenis dan Fungsi Peralatan Kebersihan yang digunakan di housekeeping diantaranya; Jenis alat pembersihan pada dasarnya di bagi menjadi 2 (dua) :

1) Alat pembersih Manual

Alat pembersih yang digunakan dengan tenaga manusia

2) Alat pembersih Mekanikal

Alat pembersih yang digunakan dengan mesin dan menggunakan listrik

Menurut bentuk dan fungsinya alat pembersihan dikelompokkan atas:

1) Sapu dan sikat (broom & brush)

Jenis-jenis sapu dan sikat yang dipakai di industry pariwisata tidak jauh berbeda dengan yang di pakai di rumah tetapi jenis sikat dan sapu yang dipakai cukup banyak baik ukuran, bentuk, bahan maupun fungsinya.

Contoh-contoh sikat dan sapu diantaranya:

a) Sapu langit-langit (ceiling broom)

Befungsi untuk membersihkan sawang di langit-langit ruangan.

b) Sapu lantai (floor broom)

Berfungsi untuk membersihkan debu, kotoran, dan sampah pada lantai.

c) Sapu karpet (carpet Broom)

Membersihkan kotoran atau sampah pada permukaan yang terbuat dari karpet.

d) Sikat jamban (toilet bowl brush)

Berfungsi untuk membersihkan toilet bowl

e) Sikat sepatu (shoes brush)

Berfungsi untuk membersihkan dan mengkilapkan sepatu yang terbuat dari bahan kulit

f) Sikat tangan (hand brush)

Berfungsi untuk membersihkan kotoran atau noda yang melekat pada linen atau lantai

g) Sikat bantal (

Berfungsi untuk membersihkan bantalan sofa, kasur, dan permukaan kursi yang terbuat dari linen.

h) Sikat baja (steel brush)

Berfungsi untuk menghilangkan noda keras yang sulit hilang.

2) Penampung (container)

Yang termasuk dalam kelompok ini adalah semua alat pembersih yang didalamnya dapat diisi sesuatu, baik alat pembersih yang lain, bahan pembersih maupun kotoran atau sampah di antaranya :

a) Keranjang sampah (waste basket)

Berfungsi untuk menampung sampah sementara sebelum di bawa ke tempat pembuangan.

b) Ember (bucket)

Berfungsi untuk menampung air maupun cairan pembersih dalam proses pembersihan suatu objek.

c) Sodo sampah (dust pan)

Berfungsi untuk menampung kotoran atau sampah sementara

d) Botol semprotan (bottle sprayer)

Alat penyemprot yang digunakan untuk menampung cairan pembersih.

e) Kerata pramugraha/houseman (trolley)

Berfungsi untuk menampung semua peralatan yang akan digunakan untuk membersihkan area

3) Lena (linen)

Jumlah alat kerja yang tergolong ke dalam kelompok lena (linen) cukup banyak, baik bentuk dan jenisnya. Untuk menekan biaya sering dibuat dari lena hotel yang telah rusak (O.O.Linen)

Linen Cleaning equipment yang biasa dipakai dalam kegiatan sehari-hari meliputi :

- a) Lap kaca atau gelas (glass cloth)

Berfungsi untuk membersihkan yang terbuat dari kaca

- b) Lap katun (cotton cloth/cleaning rag)

Berfungsi untuk membersihkan perabot

- c) Lap sepatu (shoes cloth)

Berfungsi untuk membersihkan area permukaan sepatu

- d) Lobby / floor duster

Berfungsi untuk membersihkan debu yang tidak melekat di lantai pada area yang cepat kotor.

- e) Mop

Terbuat dari gumpalan benang atau sumbu yang berfungsi untuk membersihkan permukaan lantai dari noda atau kotoran yang sudah melekat.

- f) Kemoceng

Berfungsi untuk membersihkan kotoran debu yang terbuat dari bulu ayam.

4) Pelindung (protective)

Peralatan pelindung adalah alat yang digunakan untuk melindungi pekerja dari bakteri atau bahaya lainnya. Contoh :

- a) Sarung tangan (hand glove)

Berfungsi untuk melindungi tangan dari bahan kimia cair , padat , dan bubuk.

b) Masker

Berfungsi untuk melindungi dan menutup hidung dan mulut dari uap dari bahan kimia

c) Pelindung kepala (helm)

Berfungsi untuk melindungi dan menutup kepala saat membersihkan langit-langit ruangan, balkon, dan dinding.

5) Pelengkap (*supporting*)

Peralatan pelengkap / pembantu adalah alat pembantu atau pelengkap yang digunakan untuk menunjang berhasilnya suatu teknik pembersihan.

Contohnya :

a) Glass wiper

Berfungsi untuk membersihkan kaca

b) Tangga

Berfungsi untuk bantu menjangkau area yang tinggi

6) Mekanik (mechanical)

Alat pembersih ini menggunakan mesin. Untuk menghemat waktu dan tenaga serta meningkatkan mutu alat kebersihan alat mekanik sangat tepat dipergunakan. Tetapi biasanya alat-alat ini lebih mahal daripada alat manual.

Contohnya :

a) Shampooing machine (mesin khusus)

b) Vaccum clean

Berfungsi untuk mengisap debu kotoran yang melekat pada lantai, karpet, mebel, sofa, dan dinding

7) Floor machine

Floor machine biasanya disebut juga “multi purpose cleaner” karena dapat digunakan untuk bermacam-macam teknik pembersihan :

a) Untuk menyikat lantai (brusing floor)

b) Untuk menyemir (polishing floor)

c) Untuk mengkilapkan lantai (buffing floor)

d) Untuk membersihkan permadani atau karpet dengan shampoo (shampooing karpet)

c. Manajemen Bahan Pembersih housekeeping

Bahan pembersih (Chemical) yang digunakan:

Go Getter : untuk membersihkan toilet bowl

Forward : untuk membersihkan washtafel

Shine Up : untuk membersihkan permukaan mebel dari kotoran

Glass Cleaner : untuk membersihkan permukaan kaca

Air freshener : untuk pengharum ruangan

Floor Cleaner : untuk membersihkan lantai

d. Definisi Room Attendant

Room attendant adalah, Orang yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan menciptakan menjaga kebersihan, merawat fasilitas, menata, merapihkan perlengkapan dalam guest room serta memberikan pelayanan terhadap kebutuhan tamu menginap sesuai dengan standar operasional dan prosedur perusahaan.

e. Metode Dasar Membersihkan dan merapikan kamar

Langkah-langkah sebagai berikut;

1) Mengetuk pintu kamar / knocking the door

Menggunakan jari tengah. Setelah mengetuk pintu, ucapkan identitas departemen seperti "Room boy", "Room maid", atau "housekeeping". Kemudian tunggu 5 sampai 10 menit, jika belum ada jawaban ulangi mengetuk pintu, setelah tiga kali tidak mendapat jawaban, buka pintu pelan-pelan sambil mengucapkan "Housekeeping, may i come in, please?"

2) Memasuki kamar tamu / entering the guestroom

a) Apabila tamu ada di dalam kamar ucapkan "I am sorry to disturb you, May I clean your room". Dari jawaban tamu, anda akan mengetahui apakah harus kembali lagi pada waktu yang ditentukan oleh tamu atau boleh masuk dan membersihkan pada waktu itu juga. Apabila tamu masih tertidur, tinggalkan kamar dengan menutup pintu kembali perlahan-lahan.

- b) Apabila anda mendengar suara yang menunjukkan tamu sedang di kamar mandi, tinggalkan kamar dengan menutup pintu pelan-pelan. Jika tamu mendengar anda masuk sementara ia masih di kamar mandi, minta maaf dan katakan anda akan kembali lagi nanti.
- c) Apabila tamu kebetulan tidak berada di dalam kamar, lanjutkan dengan pembersihan kamar sesuai standar.
- d) Apabila kamar tamu masih dalam tanda "Do Not Disturb" hingga siang hari, maka laporkan kepada supervisor
- e) Laporkan juga kepada supervisor mengenai kamar-kamar yang dikunci ganda dan tidak merespon panggilan.
- f) Pekerjaan awal / beginning tasks
- g) Nyalakan semua lampu yang ada
- h) Buka tirai kamar dan periksa keadannya
- i) Periksa pengatur pendingin ruangan (AC)
- j) Periksa kondisi kamar dan peralatan elektronik secara keseluruhan
- k) Angkat semua linen kotor kamar mandi dan tampung di kantong linen kotor pada trolley
- l) Angkat asbak dan gelas kotor. Buang abu rokok di tempat sampah dan bawa asbak dan gelas kotor tersebut ke kamar mandi, rendam di wash basin menggunakan air hangat. Kemudian ambil semua sampah, tampung sampah tersebut di

kantong sampah pada trolley. Keluarkan tray, gelas, botol dan peralatan room service tempatkan di pinggir koridor. Telepon seksi room service untuk mengambilnya.

m) Pada kamar occupied, rapikan majalah, koran-koran, kertas-kertas lainnya. Jangan pernah membuang kertas atau barang yang anda anggap tidak penting di dalam kamar occupied kecuali barang tersebut sudah berada di tempat sampah.

n) Jika membersihkan kamar check out, periksa laci meja untuk memastikan tidak terdapat barang-barang tamu yang tertinggal.

3) Menata tempat tidur / make up bed

Untuk kamar occupied, pembersihan utama dimulai dari penataan tempat tidur, karena penampilan tempat tidur akan mempengaruhi penilaian tamu terhadap keseluruhan kamar. Meskipun kamar mandi dan tempat lain belum dikerjakan, namun apabila tempat tidur sudah di-make up, kesan bersih dan rapi dapat diciptakan. Disarankan untuk stripping bed (melepas linen-linen tempat tidur) segera setelah memasuki kamar tamu. Sebelum stripping bed pindahkan barang-barang milik tamu yang mungkin diletakkan di atas tempat tidur, letakkan ditempat yang mudah dilihat seperti di bed side table agar setelah selesai make up barang tersebut dapat dikembalikan pada posisi semula di atas tempat tidur.

- 4) Make up bed dengan 3 sheet
 - a) Tarik bed kurang lebih 30 cm untuk memberikan space bekerja. Lepaskan sheet kotor dari bed, pastikan bed pad terpasang dengan rapi.
 - b) Dengan posisi membelakangi headboard,tebarkan bottom sheet secara merata dengan posisi garis setrikaan sheet di tengah-tengah.
 - c) Tarik sheet sampai ke bagian bawah mattress, kurang lebih 5 cm dari lantai.
 - d) Masukkan seprai ke dalam bed, bentuk lipatan segitiga pada bagian kanan dan kiri tempat tidur.
 - e) Tebarkan sheet kedua, tarik sheet sampai ujung sheet sejajar dengan bagian pinggir depan tempat tidur.
 - f) Tebarkan selimut sambil menariknya sampai ke bagian atas tempat tidur sisakan space kurang lebih 30 cm.
 - g) Tebarkan sheet ketiga, tarik hingga sejajar dengan sheet kedua.
 - h) Lipat sisa antara ujung sheet kedua dan ketiga ke arah ujung selimut dua kali dan rapikan.
 - i) Masukkan ujung kanan dan kiri, melangkah ke bagian kaki tempat tidur, tarik sheet satu per satu mulai dari sheet kedua, selimut dan sheet ketiga.

- j) Tarik hingga tidak terdapat lipatan. Masukkan ujung sheet ke dalam bed. Bentuk lipatan segitiga pada bagian kanan dengan lipatan berada disamping lanjutkan membuat lipatan segitiga di sebelah kiri.
 - k) Masukkan pillow ke dalam pillow case, tempatkan di bagian atas tempat tidur dan pasang bed runner.
 - l) Terakhir dorong kembali bed ke headboard
- 5) Make Up Bed Dengan Duvet
- a) Pada setiap pojok inner maupun cover duvet terdapat tali atau perekat.
 - b) Pasang duvet dengan posisi dibalik atau jahitan berada di luar.
 - c) Hubungkan tali-tali tersebut satu persatu menurut ujungnya.
 - d) Baliklah inner-inner dan cover sehingga posisi normal inner berada di dalam cover.
 - e) Rekatkan perekat lubang bawah, lalu tebarkan sehingga posisi inner di dalam mengisi secara rata di dalam covernya.
 - f) Pemasangan pada tempat tidur/mattress lebih baik dimulai dari kaki bed sehingga patokan tinggi rendah yang menutupi mattress.
 - g) Lalu lipat bagian atas/ kepala mattress keluar ke arah kaki bed sekitar 10 cm, kemudian di atasnya diletakkan pillow

6) Membersihkan bathroom

- a) Mulailah pembersihan dari objek teratas menuju objek terendah untuk menghindari pengotoran objek yang dibersihkan.
- b) Sebaiknya caddy dibawa masuk ke bathroom agar tidak kembali keluar untuk mengambil peralatan.
- c) Cuci gelas, sendok, cangkir yang ada di kamar, di wash basin kemudian keringkan. Periksa jika ada yang rusak.
- d) Bersihkan kotoran-kotoran pada wash basin menggunakan forward, gosok menggunakan ped kemudian keringkan menggunakan OO towel atau rug.
- e) Bersihkan dan kilapkan cermin wash basin menggunakan glass cleaner. Semprotkan glass cleaner rata-rata menggunakan sponge kemudian seka dengan glass squeeze.
- f) Membersihkan Bathtub, tuangkan bahan pembersih pada bathtub termasuk tempat sabun gosok menggunakan ped, bilas dan keringkan.
- g) Basahi shower kemudian lap. Pastikan posisi shower terpasang sesuai standar. Bersihkan kotoran yang terdapat di saluran air/drain.
- h) Bersihkan dinding kamar mandi dan kilapkan fitting yang terbuat dari chrome termasuk shower curtain rail.
- i) Posisikan tirai kamar mandi.

- j) Membersihkan toilet bowl, tekan flusher untuk menyemburkan air pada toilet buka tutup toilet kemudian tuangkan go getter diamkan beberapa menit hingga bereaksi, gosok menggunakan toilet bowl brush kemudian tekan flusher untuk membilas toilet.
 - k) Lap bagian luar dan bawah toilet, tempat duduk dan tutup toilet. Tutup kembali toilet.
 - l) Kemudian keringkan lantai bathroom
- 7) Mengganti linen dan amenities bathroom.
- a) Periksa kebersihan dan kondisi semua linen di kamar mandi.
 - b) Jika terdapat noda atau kerusakan ganti dengan yang baru.
 - c) Ambil bathroom linen dari trolley kemudian lipat sesuai dengan standar hotel.
 - d) Lipat toilet paper dan facial tissue sesuai standar hotel.
 - e) Lengkapi amenities kamar mandi sesuai standar hotel.
- 8) Dusting
- a) Damp dusting :

Damp dusting adalah mengelap menggunakan lap yang lembab, dengan tehnik searah jarum jam dan dari atas ke bawah. Dimulai dari belakang pintu, wardrobe, coffee table dan seterusnya.
 - b) Dry dusting :

Dry dusting adalah mengelap menggunakan lap kering, dengan teknik dari atas ke bawah. Digunakan untuk mendusting permukaan kaca.

Pada saat dusting, langsung merapikan room facilities dan melengkapi room facilities yg kurang.

9) Sweeping

Sapu dari pojok terjauh dengan pintu masuk, terutama dibelakang gorden, bawah sofa, kursi, bed side table dan luggage rak.

10) Moping

Moping dilakukan dari pojok terjauh dan dilakukan dengan teknik menarik kotoran yg tersisa seperti debu dan serpihan-serpihan.

11) Final check

Check semua kelengkapan kamar, dan jangan sampai meninggalkan alat-alat di kamar. Jika dirasa sudah lengkap tutup pintu dan isi inventori sesuai dengan nomor kamar dan semua yg diganti.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL

1. Ulasan Tentang Lotus Desaru Beach Resort & Spa

"Desaru" berarti "Desa Casuarinas" atau telapak tangan. Kata Melayu "Desa" yang berarti desa dan kata "Ru" adalah nama lokal untuk Casuarinas. Meskipun Desaru mungkin tidak terpencil seperti dulu, atau tidak berpenghuni, masih ada sifat murni yang masih alami dan tidak salah lagi tentang tempat itu. Pasir sepanjang 22 kilometer ini menawarkan semua fasilitas atau kesendirian yang bisa diharapkan siapa pun, ditambah bonus ombak berkilauan di satu sisi, dan hutan yang masih alami di sisi lain. Serta waktu mengemudi telah dipersingkat karena jalan raya yang dibangun untuk kenyamanan para tamu dari mana saja dengan menggunakan rute Jalan Raya Senai Desaru (E22) sampai ke Lotus Desaru Beach Resort and Spa.

Tampilan luar bangunan itu tampak seperti konsep dongeng dimana bangunan itu tampak seperti Kastil dari alur cerita Fairy Tales dimana anak-anak dan juga orang tua terpesona dengan konsep itu. Saat tamu berkendara ke resor, mereka akan disambut oleh alam pohon dan juga daerah sekitarnya di mana orang akan melakukan check-in di area resepsionis lobi dan dapat melihat mobil pemadam kebakaran antik dari tahun 1930 menjaga area lobi dan tempat perlindungan burung yang memadukan varietas burung merak, burung beo, angsa, bebek, dan

banyak makhluk unggas lainnya. Ini seperti permata tersembunyi yang terletak di dalam resor ini di mana di jalur tengah dipenuhi dengan pohon palem alami dan ketika datang ke malam hari akan cerah dengan warna cahaya drop yang indah. Sehingga Lotus Desaru adalah lokasi yang ideal untuk liburan, kelompok insentif, pertemuan kecil, pernikahan, pertemuan yang menyenangkan, dan bahkan reuni keluarga. Tamu juga akan terpesona oleh alam matahari terbit hingga bulan terbit di Lotus Desaru dengan menyaksikan matahari terbit, matahari terbenam dan juga matahari terbit di sepanjang area pantai yang indah.

Jadi bagi seluruh pencinta pantai, keluarga atau siapa pun dari mana saja ini adalah tempat bagi semua orang untuk datang, santai, kagum, terpesona dan terakhir diremajakan untuk jiwa dan raga di resor ini. Itulah yang kami sebut The Resort Untuk Semua Alasan. Kami memiliki segala yang diinginkan oleh wisatawan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.

2. Lokasi Lotus Desaru Beach Resort & Spa

Lotus Desaru Beach Resort & Spa berada di Lot 1854, Jalan Desaru, Bandar Panawar, Desaru, Kota Tinggi, Johor, Malaysia. Terdapat beberapa tempat menarik di sekitarnya, seperti Desaru Beach yang berjarak sekitar 0,44 km dan The Els Club Desaru Coast - Valley Course berjarak sekitar 1,64 km.

3. Fasilitas Lotus Desaru Beach Resort & Spa

Lotus Desaru Beach Resort & Spa terdiri dari 730 (tujuh ratus tiga puluh) kamar dengan taraf bintang 4 dan beberapa fasilitas yang menarik lainnya seperti pantai pribadi sehingga tamu merasa betah untuk berlama-lama menginap di hotel lotus desaru.

Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki Hotel Lotus Desaru Beach Resort and Spa adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas kamar

Lotus Desaru Resort and Spa ini memiliki 730 kamar yang terdiri dari:

Tabel 1. Jenis Kamar di Lotus Desaru Beach Resort and Spa

No	Jenis Kamar	Jumlah
1.	1 Bedroom	407 Kamar
2.	2 Bedroom	202 kamar
3.	3 Bedroom	121 kamar
Total		730 kamar

Sumber: Lotus Desaru Beach Resort (2020)

2. Taman *Splash*

Taman *Splash* adalah taman hiburan yang memiliki arena bermain air, seperti seluncuran air, bantalan splash, ember tumpah (taman bermain air), wahana air, atau tempat pemandian rekreasi lainnya, berenang, dan taman.

Taman *Splash* itu sendiri memiliki beberapa wahana lain, yaitu :

- 1) Kolam Laguna
- 2) *Aqua Play*
- 3) Gua
- 4) *Gazebo Santai*
- 5) Sungai Malas

3. Spa

Spa terletak dekat dengan Taman splash. Dibuka setiap hari mulai pukul 08.30 sampai 12.00 dan 15.00 17.30

4. Olah Raga Laut

Menyediakan berbagai olah raga laut, seperti :

- 1) *Jet ski*
- 2) *Parasailing*
- 3) *Banana Boat*
- 4) *Family Tube*
- 5) *Marmer*
- 6) *Twister*
- 7) *Viper*

5. Gym

Menyediakan alat – alat kebugaran agar tamu selalu sehat. Buka setiap hari pada waktu 08.00-20.00.

6. Retail Shop

Menjual oleh – olehs erta souvenir khas Lotus Desaru Resort dan makanan serta minuman ringan. Buka setiap hari pada waktu 07.00-23.00.

7. Function Hall

Tabel 2.Ruang Meeting di Lotus Desaru Resort and Spa

No	NamaRuangan	Kapasitas
1.	Seaview	3000 <i>pax</i>
2.	LianHua	1000 <i>pax</i>
3.	Thamarai	500 <i>pax</i>
4.	BungaMatahari	500 <i>pax</i>
5.	Anggrek	300 <i>pax</i>
6.	Lavender	300 <i>pax</i>
7.	Dahlia	200 <i>pax</i>

Sumber: Lotus DesaruResort and Spa (2020)

8. Rhu Bar

Menyediakan Makanan seafood serta minuman beralkohol dan non alkohol. Buka setiap hari pada waktu 15.00 – 23.00.

9. Teratai *Coffeshop and Resto*

Menyediakan makanan khas Malaysia serta india dan makanan manca Negara lainnya. Buka setiap hari pada waktu 011.00–23.00

10. Wedding

Bagi pasangan yang mencari tempat pernikahan, Lotus Desaru Beach Resort and Spa menyajikan pilihan sempurna dengan Ballroom untuk jamuan makan besar hingga 550 tamu lengkap dengan serambi pribadi untuk koktail pra-pernikahan. Nikmati hari Anda dan percayakan detailnya kepada tim rekanan kami yang berpengalaman yang akan memberikan bantuan pribadi yang berdedikasi mulai dari pengaturan yang sempurna hingga mengatur masakan terbaik. Tim Chef Desaru Beach Resort and Spa akan menyajikan menu yang disesuaikan dengan standar terbaik untuk disesuaikan dengan kesempatan tersebut.

Hormati cintamu dengan keagungan yang sangat layak di Lotus Desaru Resor and Spa tepi laut kami yang spektakuler menciptakan suasana sempurna untuk pernikahan yang memukau dengan pemandangan Teluk dan Laut Cina Selatan yang menawan.

Baik Anda merencanakan pesta mewah untuk ratusan orang, atau makan siang akrab dengan orang-orang terkasih, Anda akan menemukan bahwa Lotus Desaru Beach Resort & Spa adalah tempat romantis untuk perayaan Anda.

Berkumpul bersama keluarga dan teman-teman sebelum pernikahan Anda untuk bersantai di kolam renang, bermain di taman air, dan menikmati perawatan spa yang menenangkan. Ketika hari istimewa Anda tiba, tinggalkan detailnya jadi kami, jadi yang harus

Anda lakukan adalah berseri-seri dan nikmati setiap momen luar biasa.

11. Layanan dan Fasilitas Lainnya

a. *Room Service*

b. *Resepsionis*

c. *Parking Area*

d. *Free Shuttle*

B. Deskripsi Housekeeping Department PKL

Room attendant merupakan petugas yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (front of the house). Tugas dari room attendant dapat dikatakan rumit dan berat karena complain yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas pekerjaan room attendant hotel tersebut. Harus diingat, bahwa pada tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tersebut.

Adapun tugas dan tanggung jawab room attendant dalam pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada room attendant, mulai dari ketelitian, kerajinan maupun kualitas. Seorang room attendant yang rajin, teliti, dan terampil dalam melaksanakan

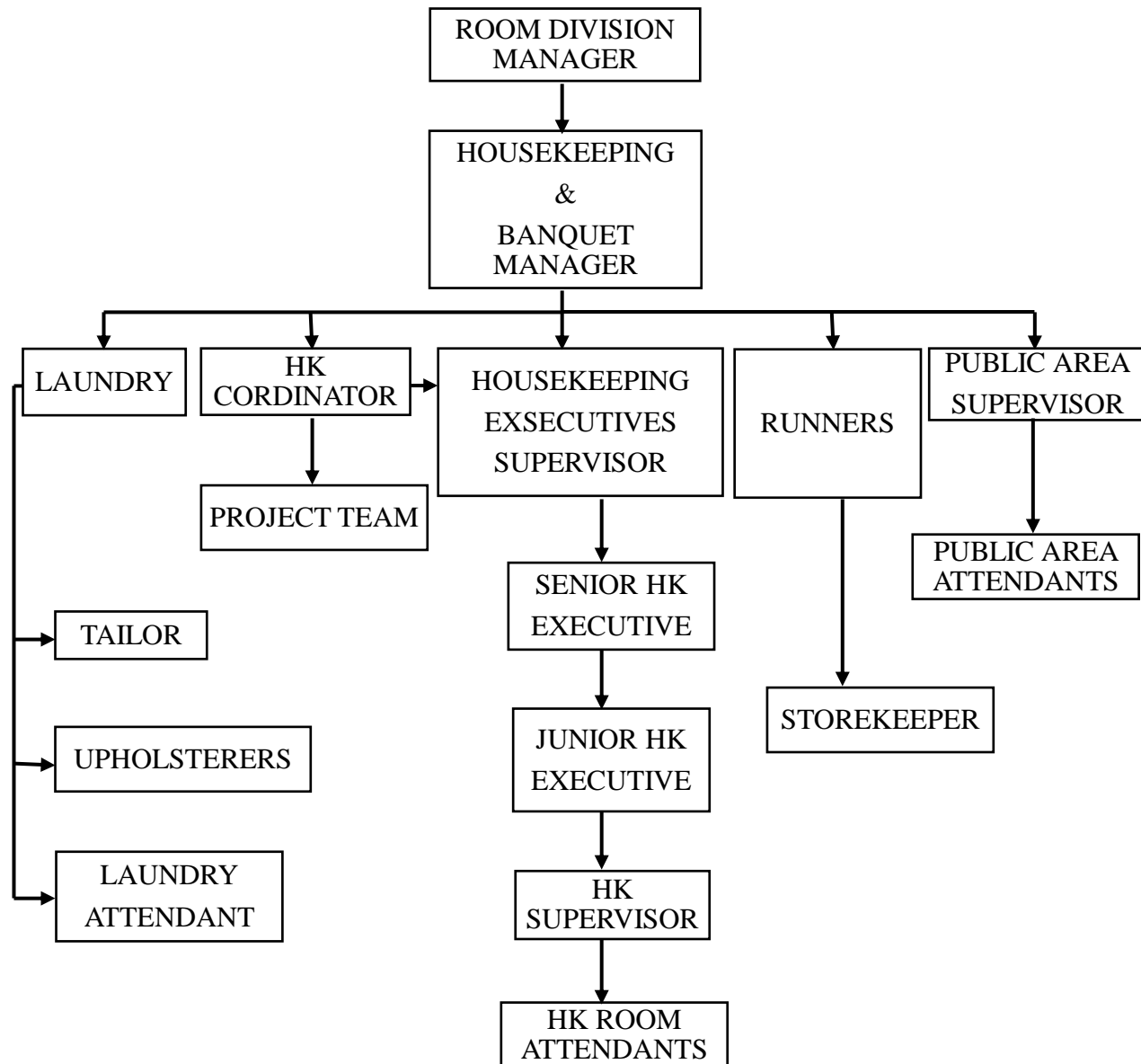
pekerjaannya akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Oleh sebab itu room attendant harus mengerjakan kamar dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada di dalamnya.

2. Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki defenisi sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Agar tamu dapat merasa puas maka room attendant harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menjalin kerja sama dengan sesama room attendant dan seksi-seksi lain yang berada di housekeeping department, bahkan dengan hubungan yang berada di department lain. Hal ini perlu dilaksanakan karena industri hotel merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang terdiri dari beberapa department yang masih memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan dengan sendirinya. Untuk melaksnakan tugas pelayanannya, room attendant dalam kesehariannya dibagi menjadi 1 shift saja untuk staff dan trainee dalam pelaksanaannya, yaitu :

- a) Morning Shift : Pukul 07.00-19.00 untuk staff tetap
- b) Morning Shift : Pukul 08.00-17.00 untuk Trainee dan staff part time.

C. Struktur Organisasi Housekeeping Department PKL



Tabel 3. Struktur Housekeeping Organizational Chart LDBR

D. Pelaksanaan Harian Kerja

Room Attendant dipimpin oleh Floor Captain yang bertanggung jawab langsung kepada Executive Housekeeper. Floor Captain bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh Room Attendant.

Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan Room Attendant adalah kamar-kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual (ready for sale). Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang Room Attendant harus mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku di Room Section sehingga setiap room Attendant dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel.

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. Room mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan image hotel secara keseluruhan. oleh sebab itu, room yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya.

Dalam hal ini, Room Attendant berperan penting untuk meningkatkan image hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu. Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga memberikan nilai tambah bagi housekeeping.

Ketersediaan kamar akan mengindari tamu untuk menunggu pada saat check in. Oleh sebab itu, Ketika room attendant telah selesai membersihkan suatu kamar maka Floor Supervisor harus me-release status kamar tersebut secepatnya. Jangan menunda.

Prosedur pembersihan kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian di dalam kamar tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan amenities dan kebersihan. Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari preparation (persiapan), process (pembersihan) dan finishing (pengecekan).

1. Persiapan

Pada tahap persiapan ini, room Attendant melakukan persiapan sebagai berikut :

- a. Melapor ke housekeeping office dengan menandatangani daftar hadir (attendance record) pada kolom Time In.
- b. Mengambil room assignment sheet yang merupakan daftar kamar-kamar yang harus dikerjakan oleh room attendant. room assignment sheet ini dipersiapkan oleh floor supervisor untuk mengatur alokasi room attendant dalam pembersihan semua kamar di hotel.
- c. Mengambil kunci kamar (Master key) sesuai dengan daftar kamar pada room assignment sheet kemudian menandatangani pada “key log book” pada kolom Key Out.

- d. Mengikuti “Morning briefing” yang dipimpin oleh supervisor untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel misalnya : EA, ED, VIP, dan lain-lain.
- e. Room attendant menuju section masing-masing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil “trolley” sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar.
- f. Kemudian, mengecek semua kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari sistem komputer sama dengan status fisik. Selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek laundry tamu, mengecek kamar yang ada tanda “SERVICE dan DND” dan sebagai laporan untuk room discrepancy
- g. Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan ke floor supervisor sebagai laporan morning housekeeping report setelah dikumpulkan dari semua room attendant yang bertugas.
- h. Room attendant sudah siap melakukan pembersihan kamar. biasanya akan dimuali dari kamar-kamar yang ada tanda “service”.

2. Pembersihan

Pada tahap ini, room attendant sudah siap membersihkan kamar tamu, Prosedur pembersihan yang dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut :

a. Entering the guestroom

Bell kamar kemudian sebutkan “Housekeeping”, bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan

sambil mengatakan housekeeping. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta izin apakah kamarnya dapat dibersihkan.

b. *Begining Task*

Bawa masuk caddy tray dan linen bersih ke dalam kamar. Letakkan caddy ke bathroom dan linen diatas luggage rack. Buka curtain supaya penerangan di dalam kamar lebih terang. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan). Bawa gelas, ashtray, cangkir ke basin di bathroom. Bila ada tray dari room service hubungi room service untuk pick up. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke rubbish bag di trolley. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

c. *Stripping the bed*

Pindahkan bila ada barang / pakaian tamu ke tempat, setelah selesai making kembalikan ke posisi awal. Lepaskan sarung bantal satu per satu kemudian letakkan bantal diatas meja/sofa. Tarik sheet kotor satu per satu agar barang yang ada di bed tersebut tidak terbawa ke laundry. Pindahkan semua linen kotor ke linen bag pada trolley.

d. *Making the bed*

Periksa kebersihan bed pad, ganti bila kotor. Letakkan sheet pertama di tengah bed, kemudian kunci masing-masing sudutnya

dengan membentuk sudut 45 derajat. Letakkan duvet cover seperti sheet pertama, ujung atas duvet sejajar dengan tepi bed, kemudian rapikan hingga terlihat kencang. Letakkan bantal yang sudah dipasang sarung bantal pada ujung bed dekat head board. letakkan bed runner sebelah bawah dari bed.

e. Dusting

Proses dusting sebaiknya dilakukan secara terarah (searah jarum jam) untuk memastikan semua furniture tidak ada yang terlewatkan termasuk door entrance, skirting, desk table, chairs, window frame, coffee table, bed side table, wardrobe, dan lain-lain. Lengkapi semua guest amenities yang dipakai oleh tamu dengan yang baru sebagai syarat kelengkapan kamar.

f. Cleaning the bathroom

Bersihkan Glass tumbler yang kotor. Bersihkan toilet, bathtup, shower, basin dan mirror. Ganti towel yang kotor dengan yang bersih sesuai dengan standar. Ganti dengan yang baru semua amenities yang dipakai. letakkan sesuai dengan standar. Bersihkan lantai kamar mandi, pastikan bahwa rambut tidak ada yang tertinggal.

g. Vacuuming the room

Vacuum lantai dari area yang paling jauh dari pintu dengan cara berjalan mundur. pastikan semua permukaan lantai tidak ada yang terlewatkan.

3. Pengecekan

Pada tahap ini, room attendant memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar. Adapun prosedur pengecekan meliputi :

- a. Kebersihan merupakan tujuan dari proses pembersihan, target kebersihan termasuk wall, furnitures, paintings, lamps, floor, linen, dan ceiling.
- b. Kerapihan merupakan pengaturan terhadap semua peralatan didalam kamar agar tertata baik dan rapi agar kelihatan menarik.
- c. Kelengkapan merupakan proses pengecekan terhadap semua amenities dan linen yang menjadi standar dari kamar tersebut dilengkapi setelah dipakai oleh tamu.
- d. Kerusakan bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan di kamar dapat berfungsi dengan baik, misalnya lampu yang mati, remot control, furniture yang tergores, dan lain-lain.
- e. Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. kamar yang baik adalah “fresh” bukan bau rokok, bau parfurm, dan lain-lain

Adapun juga jadwal kerja sehari-sehari yang dijalankan diantaranya sebagai berikut;

LOTUS DESARU BEACH RESORT																																
HOUSEKEEPING DEPARTMENT																																
DAILY ATTENDANCE																																
TRAINEE		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
NOS.	LOCAL	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI
1	SUKMA MURNIATI RIANA	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF
2	HAJAR FATRIANI	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T
3	FARID MUHARAM	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF
4	ANDI PRASETYO WIDYASMORO	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T
5	ANGGI DIAN AMARA	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T
6	DONATUS MAING	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF
7	FATHUR RAHMAN DESCA PUTRA	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T
8	NITA AL MAIDA ARNETA	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T
9	YULANDA	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T
10	WIWIN TIQA SANTIKA	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T
11	DEWI	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T	OFF	T	T	T	T	T	T

NOTE:

T	8.00 AM - 5.00 PM (TRAINEE)
Q	8.00 AM - 1.00 PM (TRAINEE) / SPILT SHIFT WITH F & B

Tabel 4. Daily Attendance Housekeeping Department

E. ANALISIS PELAKSANAAN KERJA

Dalam pelaksanaan menjalankan tugas-tugas dan meningkatkan kualitas housekeeping department seorang room boy/maid Lotus Desaru Beach Resort & Spa tidak terlepas dari masih ada kekurangan atau masalah yang kurang mendukung kinerja housekeeping department.

Di bawah ini masalah – masalah yang di hadapi serta alternatif pemecahan masalah yang dapat dilakukan untuk mengatasi kekurangan tersebut, adalah :

1. Kualitas sumber daya manusia yang tidak menguasai

Permasalahan yang terjadi pada seorang room boy/room maid dalam hal ini yakni di Lotus Desaru Beach Resort and Spa memiliki karyawan atau staff yang pada umumnya tidak memiliki basic perhotelan khusus pada bagian housekeeping yang mana merekrut orang-orang yang bisa dan mau bekerja ditempat itu tanpa melihat latar belakang pendidikan serta skill yang dimiliki sehingga sering kali terjadi kesalahan dalam bekerja seperti; salah dalam melakukan making bad yang tidak sesuai standar hotel, dalam pembersihan kamar juga tidak terlihat bersih dan rapi sesuai standar hotel, serta dalam setting perlengkapan untuk tamu juga masih tidak sesuai pada tempatnya, sehingga seringkali terjadi keluhan dari tamu yang menginap.

Pemecahan masalah yang dapat di lakukan oleh pihak manajemen adalah dengan pemilihan karyawan atau sumber daya manusia yang memenuhi syarat atau minimal memiliki latar belakang yang sesuai dengan yang di butuhkan, melakukan pelatihan setiap sebulan bagi staff yang belum menguasai lapang dalam bekerja,serta melakukan briefing

setiap hari yang dipimpin oleh manajer atau assistand manajer sebelum bekerja agar tidak mengulangi kesalahan yang sama lagi.

2. Kedisiplinan karyawan masih sangat kurang.

Permasalahan yang sering kali dilakukan karyawan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa khusus untuk seorang room boy yakni sering kali terlambat masuk pada saat jam kerja, sering ditemui tamu atau atasan lagi duduk santai sambil main handphone dan merokok diarea koridor atau tangga pada saat jam kerja,

Pemecahan masalah yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen yakni memberikan sanksi yang tegas dengan memberi skor tidak bekerja dalam satu minggu dan pemotongan gaji , serta memecat bagi staff yang mengulangi kesalahan yang sama terus menerus.

3. Keterbatasan linen

Permasalahan ini sering kali terjadi pada seorang room boy dikarenakan kurangnya komunikasi dengan supervisor yakni tidak adanya informasi pada sehari sebelumnya untuk penambahan linen meskipun di trolley kehabisan linen sehingga sering terjadi pada saat pergantian linen ada kamar tamu yang tidak diganti linennya , maka sering mendapat keluhan.

Pemecahan masalah yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen selalu mengecek linen-linen yang habis atau pun kurang yang di bantu oleh Supervisor dan menginformasikan ke bagian laundry section untuk penambahan linen.

4. Peralatan dan perlengkapan kerja karyawan yang masih kuno dan rusak.

Permasalahan yang sering terjadi yakni seorang room boy selalu mengalami kendala pada saat bekerja sehingga kerja pun menjadi tidak semangat atau efisien seperti kerusakan pada roda trolley linen , pada roda trolley mop mengakibatkan susah dalam mendorong bahkan terjadi tumpahan air pada koridor.

Pemecahan masalah yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen adalah dengan mengganti peralatan rusak dengan yang baru agar karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien.

5. Penggunaan alat-alat

Jarang diadakannya pelatihan cara menggunakan peralatan kerja mengakibatkan banyak karyawan khusus pada bagian room boy selalu salah dalam menggunakan alat-alat sesuai dengan kegunaannya seperti menggunakan mop toilet untuk mengepel lantai di kamar tamu sehingga aroma kamar tamu jadi tidak harum mengakibatkan tamu komplek , Alternatif dari masalah tersebut pihak manajemen mengadakan pelatihan penggunaan peralatan kerja secara rutin setiap dua minggu sekali agar karyawan menjadi terbiasa menggunakan peralatan tepat sesuai kegunaannya .

6. Waktu kerja yang terlalu lama

Waktu kerja yang terlalu lama membuat karyawan terlalu lelah dan mudah sakit.

Alternatif dari masalah tersebut yaitu harus mengurangi jam kerja sesuai dengan aturan Undang-Undang.

7. Bahasa

Mayoritas tamu Lotus Desaru Beach Resort & Spa berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, sehingga dalam berkomunikasi sering terjadi kesalah pahaman.

Alternatif dari masalah tersebut yaitu dengan diadakannya pelatihan bahasa Inggris / training

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan Kesimpulan

Dari hasil pembahasan sebelumnya, penulis dapat menarik simpulan dalam melakukan Praktek Kerja Lapangan yang di Lotus Desaru Beach Resort & Spa adalah sebagai berikut:

- a. Penguasaan bahasa di Lotus Desaru Beach Resort & Spa masih kurang karena maid yang memiliki latar belakang rendah yang mengakibatkan sering nya miss comunication dengan tamu. Untuk menanggulangnya adalah dengan cara :
 1. Mengadakan training untuk karyawan
 2. Memberikan arahan kepada maid cara berkomunikasi dengan tamu asing
- b. Hubungan kerja houskeeping departemen dengan departmen lainnya belum sepenuhnya berjalan baik dikarenakan perbedaan kedudukan ataupun perbedaaan, ras
- c. Tugas dan tanggung jawab setiap pelaksana harus di pahami dengan jelas agar tidak terjadi kesalahan komunikasi yang akan mempengaruhi saat mentreatment tamu.
- d. Hambatan – hambatan dan alternatif dalam pelaksanaan oprasional kerja di houskeeping adalah :

Hambatan :

1. Kualitas sumber daya manusia yang tidak menguasai operasional lapangan
2. Kedisiplinan karyawan masih sangat kurang
3. Keterbatasan linen
4. Peralatan dan perlengkapan kerja karyawan yang masih kuno dan rusak

Alternatif :

1. pemilihan karyawan atau sumber daya manusia yang latar belakangnya ber pendidikan.
 2. Memberikan sanksi yang tegas.
 3. Menambah persediaan linen
 4. Mengganti dengan yang baru
- e. Lotus Desaru Beach Resort & Spa mempunyai kekuatan kelemahan, peluang, dan ancaman dari para pesaing – pesaing lainnya.

B. Saran

Pelaksanaan tugas bagian room maid di Lotus Desaru Beach Resort & Spa sudah baik, untuk itu perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan. Meskipun demikian masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat menghambat pelaksanaan tugas bagian room maid. Maka dari itu, penulis akan memberikan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat.

1. Mempertahankan prosedur kerja yang sudah baik di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.

2. Mengurangi jam kerja karyawan sesuai dengan aturan Undang-Undang yaitu 8 jam kerja dalam 1 hari.
3. Mempertahankan kinerja dari petugas room maid yang baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.
4. Mempertahankan kelebihan yang dimiliki Lotus Desaru Beach Resort & Spa dan mengurangi kekurangan yang ada sehingga ancaman yang datang tidak dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar di Lotus Desaru Beach Resort & Spa.
5. Berdasarkan analisis laporan maka kekuatan yang ada harus dipertahankan dan ditingkatkan, kelemahannya di perkecil dengan mengadakan perbaikan-perbaikan untuk menunjang peluang yang sangat besar sehingga ancaman akan semakin kecil.
6. Memberikan pelayanan dengan profesional saat melakukan tugas dan tanggung jawab.
7. Mempererat kembali hubungan antar departemen karena setiap departemen saling berkaitan dan membutuhkan.
8. memperbaiki interior dan fasilitas hotel agar lebih menarik minat tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Nawar. (2002). *Operasonal Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

Al Bataafi, Wisnu HS. (2006). *Departemen Housekeeping Floor & Public Area*. Jakarta: PT. Alfabet.

Sujatno, D. 2008. *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi.

Sambodo Agus & Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Rizal dan Saksono. (2006). *Hotel Customer Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Rumekso, S.E. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi..

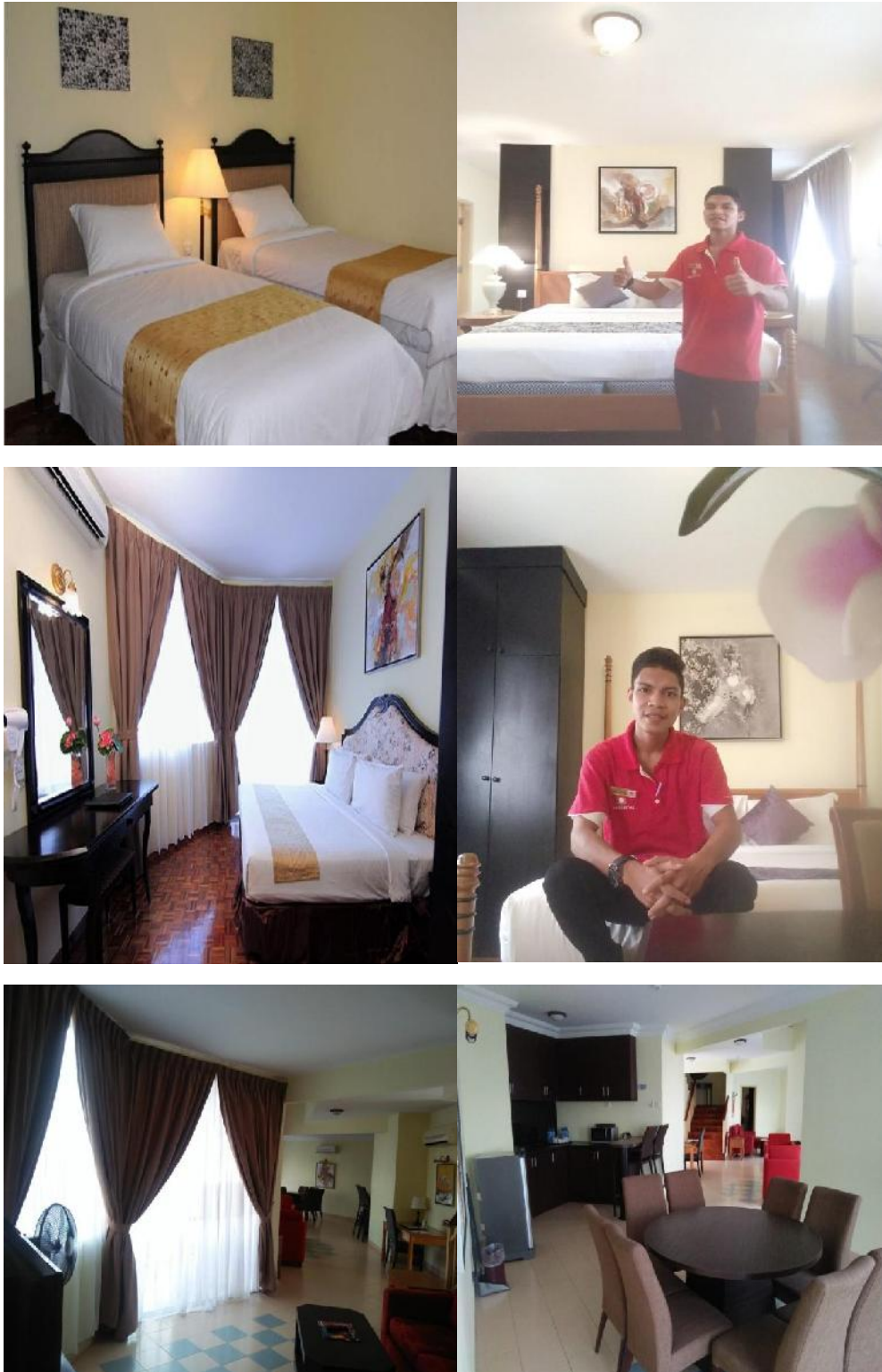
LAMPIRAN



Lampiran 1. Logo Lotus Desaru Beach Resort and Spa



Lampiran 2 : *View Lotus Desaru Beach Resort and Spa*



Lampiran 3 : Jenis-jenisKamar di Lotus Desaru Beach Resort and Spa



Lampiran 4 : *Teratai Coffe House Restaurant*



Lampiran 5 : *Rhu Bar Seafood Restaurant, Beach Hut Bar*



Lampiran 6 : *Ballroom*



Lampiran 7 : *Meeting Room*



Lampiran 8 : *Waterpark*



Lampiran 9 : *Sea Sport*

ORDER NOW

LOTUS DESARU
BEACH RESORT & SPA
The resort for all reasons

1 Bedroom (RM320.00)
2 Bedroom (RM550.00)
3 Bedroom (RM790.00)

~ 2 Day 1 Night Accomodation
~ Buffet Breakfast
~ Gourment Lunch Box
~ Set Dinner

Terms & Conditions:
- This promotion is applicable during school holidays and weekends only.

Contact us at:
+607-884 2800 Ext: 1966
Rohayat: +6017-746 1818 | Email: rsvn@lotusdesaru.com

BONANZA COMBO DEAL

SOFT DRINK FREE

www.lotusdesaru.com

— PAKEJ IFTAR —
Ramadan
KAMBING PANGGANG TRADISIONAL

RM268.00 Bersih untuk hidangan 6-8 orang

- 1 Paha Kambing Panggang (2.8kg)
- 1 Bekas Sos Lada Hitam (350g)
- 1 Bekas Pudina Gravy (350g)
- 1 Bekas Coleslaw (350g)
- 1 Botol Cili Sos (200g)
- Salad Kentang Jerman (500g)
- Nasi Goreng Bawang Putih

TERMA & SYARAT:

1. Promosi ini hanya pada bulan Ramadhan semasa Iftar sahaja.
2. Tempahan awal diperlukan iaitu 3 hari sebelum tarikh, beserta dengan bayaran yang penuh.
3. Pembatalan tidak dibenarkan untuk tempahan yang sudah dibayar kecuali penangguhan tarikh sahaja.
4. Makanan akan dibungkus di dalam bekas plastik untuk mudah dihidang/ disimpan di dalam peti sejuk/ dipanaskan dalam ketuhar.
5. Penghantaran hanya di sekitar Bandar Penawar & Desaru sahaja.
6. Waktu penghantaran bermula pada pukul 3 petang.

Untuk Tempahan dan Pertanyaan, Sila Hubungi
Rohayat : 017-7461818 / Shukri: 012-7065811
Tel.: 07-884 2800 Samb.: 1713 / 1743

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
Lotus Beach Resort & Spa Sdn. Bhd. (2012) - 80, Lot 804, Jalan Pantai, Bandar Penawar 81000 Kota Tinggi, Johor Darul Ta'zim

— PAKEJ IFTAR —
Ramadan
BRIYANI SET

RM168.00 Bersih untuk hidangan 6-8 orang

- Nasi Briyani
- Lamb Shank (Briyani Sauce) 4nos
- Ayam Masak Paratol
- Onion Raita 350g
- Papadam
- Telur masak masala
- Kuah Dhall 350g

TERMA & SYARAT:

1. Promosi ini hanya pada bulan Ramadhan semasa Iftar sahaja.
2. Tempahan awal diperlukan iaitu 3 hari sebelum tarikh, beserta dengan bayaran yang penuh.
3. Pembatalan tidak dibenarkan untuk tempahan yang sudah dibayar kecuali penangguhan tarikh sahaja.
4. Makanan akan dibungkus di dalam bekas plastik untuk mudah dihidang/ disimpan di dalam peti sejuk/ dipanaskan dalam ketuhar.
5. Penghantaran hanya di sekitar Bandar Penawar & Desaru sahaja.
6. Waktu penghantaran bermula pada pukul 3 petang.

Untuk Tempahan dan Pertanyaan, Sila Hubungi
Rohayat : 017-7461818 / Shukri: 012-7065811
Tel.: 07-884 2800 Samb.: 1713 / 1743

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
Lotus Beach Resort & Spa Sdn. Bhd. (2012) - 80, Lot 804, Jalan Pantai, Bandar Penawar 81000 Kota Tinggi, Johor Darul Ta'zim

Lampiran 10 : Promo Menu



Lampiran 11 : *Recreation*



Lampiran 12 : *Gym Centre*

Lampiran 13. Surat Pengantar/Permohonan PKL

SURAT KETERANGAN

Nomor: 08/OJT-AMPTA/09/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Bagian Praktek Kerja Lapangan (PKL) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Donatus Muang
NIM : 116109153
Program Studi : Perhotelan
Jurusan : Perhotelan
Semester : 7 (Tujuh)

berdasarkan surat dari Lotus Desaru Beach Resort & Spa tertanggal 29 Juli 2019 dilengkapi dengan *calling visa* dari Imigrasi di Malaysia tertanggal 16 September 2019 (terlampir), akan mengikuti *Praktek Kerja Lapangan di Malaysia* dan mahasiswa tersebut harus berangkat ke Malaysia 19 September 2019 (konfirmasi keberangkatan kami terima via WA 16 September 2019):

Nama Hotel : Lotus Desaru Beach Resort & Spa
Alamat : Jl. Desaru Bandar Penawar, 81930 Kota Tinggi, Malaysia
Durasi PKL : 6 (enam) bulan

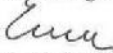
Demikian keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang terkait sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 17 September 2019
Kepala Bagian PKL
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta,



ANGELA ARIANI, S.H., M.M.
NIK. 6086003

Mengetahui:

Dosen Pembimbing Akademik,


Enny Mulyantari, M.M

Ketua Jurusan,


Hermawan Prasetyanto, S.Sos., M.M.

Tembusan: 1. Ketua Jurusan
2. Dosen Pembimbing Akademik
3. Dosen Pengajar, bila diperlukan

Lampiran 14. Surat Balasan tentang Pemberian Ijin dari Tempat PKL



10 August 2019

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
Jalan Laksda Adi Sucipto Km. 6,
(Tempel Caturtunggal, Depok, Sleman),
Yogyakarta 55281.

RE :- OFFER LETTER FOR INTERNSHIP PROGRAM AT LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA SDN BHD

Salam Sejahtera and Warmest Greeting from Lotus Desaru Beach Resort & Spa Sdn. Bhd.

We are pleased to offer the below student as an Internship Trainee for the Internship Program for a period of 6 (six) months:

1. Taufiq Tauliah Estungkoro
2. Donatus Maing
3. Sukma Murniati Riana
4. Riyadil Jannah Mz
5. Fathhur Rahman Desca Putra
6. Yudha Adi Putra Bangun

This subject to the following terms and conditions:-

- | | | |
|---|------------------------|--|
| 1 | POSITION | Resort Industrial Trainee. |
| 2 | ALLOWANCE | You will receive an allowance of RM500.00 (Ringgit Malaysia Five Hundred) per month. |
| 3 | MEALS | All duty meals to be taken at staff cafeteria. |
| 4 | ACCOMMODATION | The hotel will provide accommodation throughout the training period. |
| 5 | LEVY & VISA | The hotel will bear the visa fees imposed by the Malaysian Immigration department. |

If you have any queries, please do not hesitate to contact us.

Thank you.

Yours Faithfully,

R. Indra Gandhi
Group Operation Director/ Legal Advisor
Lotus Desaru Beach Resort & Spa Sdn. Bhd.

Lampiran 15. Sertifikat dari Tempat PKL



Lamiran 16. Penilaian dari Tempat PKL

HOTEL: Lotus Desaru Beach Resort & Spa

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : Donatus Mading
 Sex : Male
 Place & date of birth : Lembang, 7 Aug 1996
 Name of institution : Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta

Period

Starting from : 21 September 2019
 Until : 10 March 2020
 In Department/Outlet : Housekeeping Department

With the following evaluation

E = Excellent G = Good F = Fair P = Poor

	E	G	F	P		E	G	F	P
Appearance	/				Efficiency	/			
Ambition	/				General Attitude	/			
Communication		/			Guest Relations		/		
Completion of Task	/				Initiative	/			
Courtesy		/			Intelligence	/			
Flexibility/Cooperation		/			Receptiveness to Criticism		/		
Enthusiasm	/								

Overall Comments:

Good trainee, hard working, and complete every job task given.

Evaluated by:



Date:

Acknowledged by:



Date:

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA SDN BHD (613369711)
 PTD 1854, Jalan Desaru,
 P.O. Box 81, Bandar Penawar,
 81930 Kota Tinggi, Johore,
 Tel: 07-8842500 Fax: 07-8842990