

LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA

Periode 21 September 2019 – 10 Maret 2020



OLEH

NAMA : FATHHUR RAHMAN DESCA PUTRA

NIM : 117109327

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA

Periode 21 September 2019 – 10 Maret 2020

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



OLEH

NAMA : FATHHUR RAHMAN DESCA PUTRA

NIM : 117109327

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

HOUSEKEEPING

LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA

Periode 21 September 2019 – 10 Maret 2020

OLEH

NAMA : FATHHUR RAHMAN DESCA PUTRA

NIM : 117109327

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

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

NIDN. 0516057102

Dosen Pembimbing

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

NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
HOUSEKEEPING
LOTUS DESARU BEACH RESORT & SPA
Periode 21 September 2019 – 10 Maret 2020**



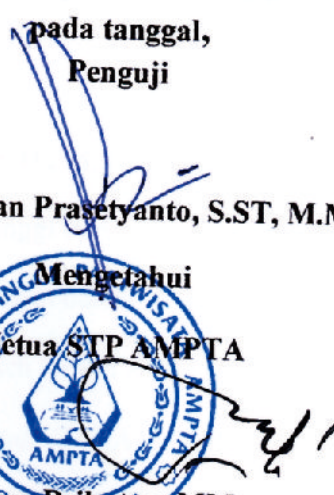
OLEH

**NAMA : FATHHUR RAHMAN DESCA PUTRA
NIM : 117109327
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji
dan dinyatakan LULUS**

**pada tanggal,
Penguji**

Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M

**Mengetahui
Ketua STP AMPTA**

Drs. Prihatno, MM

NIDN. 052 612 5901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadrat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dan pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., M.M. Selaku dosen pembimbing dan selaku Kepala Jurusan Perhotelan yang telah meluangkan waktunya mendampingi dan membimbing selama proses penyusunan Tugas Akhir.
2. Bapak Drs.Prihatno, MM. Selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam melaksanakan praktek kerja lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
3. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M.Par selaku penyalur On The Job Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA keluar negri yang telah memberikan kemudahan dalam melaksanakan praktek kerja lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
4. Seluruh dosen dan *staff* STP AMPTA yang telah membantu lancarnya proses praktek kerja lapangan.

5. Bapak Muneesparan selaku Manager *Housekeeping* yang telah memberikan pengarahan serta membimbing saya dalam melaksanakan praktek kerja lapangan saya di Hotel Lotus Desaru Beach Resort & Spa.
6. Seluruh pihak *staff* serta *Housekeeping crew* Hotel Lotus Desaru Beach Resort & Spa yang telah membantu penulis melancarkan praktek kerja lapangan.
7. Orang Tua saya serta Keluarga saya, yang selalu mendukung dan mendoakan, sehingga saya diberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan teimakasih yang tak terhingga kepada bapak/ibu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Klaten, 12 Agustus 2020

Fathhur Rahman Desca P

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4

BAB II. KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel.....	8
3. Jenis-Jenis Hotel.....	9
B. Gambaran Umum Housekeeping Departement.....	14
1. Pengertian Umum Housekeeping Departement.....	14

2. Hubungan Housekeeping Dengan Departement Lainnya.....	17
3. Pengertian Housekeeping.....	20
4. Peralatan Housekeeping.....	22
5. Bahan Pembersih Housekeeping.....	26
6. Definisi Room Attendant.....	26
7. Metode Dasar Membersihkan Dan Merapikan Kamar.....	26

BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Lotus Desaru Beach Resort And Spa.....	34
B. Deskripsi Departement Tempat Praktek Kerja.....	46
C. Job Deskription Objek Praktek Kerja Lapangan.....	48
D. Jadwal Kerja.....	49
E. Pelaksanaan Kerja Harian.....	49
F. Analisis.....	54

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA.....60

LAMPIRAN.....62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dan berbagai aspek untuk diberikannya atau ditawarkannya sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Pengertian pariwisata, menurut UU. No 10 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 mengenai pariwisata adalah “kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”.

Salah satu unsur yang penting dalam kegiatan pariwisata yang mempunyai peranan penting adalah fasilitas akomodasi dalam bentuk bangunan atau hotel. Hal ini merupakan komponen yang memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang pariwisata didunia.

Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas lainnya dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana, dan lain sebagainya.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sebuah hotel berusaha untuk mewujudkan keuntungan yang sebesar-besarnya, untuk itu hotel dituntut lebih mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya. Apabila pihak hotel memberikan pelayanan yang baik atau memuaskan, maka secara tidak langsung para tamu juga yang akan mempromosikan suatu hotel tersebut. Sehingga pihak hotel dapat meraih keuntungan dengan datangnya para pelanggan baru.

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.

Dalam operasional hotel hal-hal mengenai kebersihan dilakukan oleh *department housekeeping* yang secara umum *housekeeping* memiliki tanggung jawab area yang besar, maka wajar jika *housekeeping* mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari departement lain. Oleh sebab itu *housekeeping* ada bagian-bagiannya sendiri yaitu:

1. *Public area*, seksi yang menangani tugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan seluruh area hotel.
2. *Room Attendant*, 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 hotel.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik dan menangani *complain* dari tamu yang menginap di Lotus Desaru Beach Resort and Spa?
2. Apa peranan *Housekeeping* dalam melayani tamu di Lotus Desaru Beach Resort and Spa?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengetahui cara memberikan pelayanan yang terbaik dan menangani *complain* dari tamu yang menginap di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
2. Untuk mengetahui peranan *Housekeeping* dalam melayani tamu di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Dengan melakukan praktek kerja lapangan mahasiswa AMPTA dapat meyalurkan *skill*, *attitude*, dan *knowledge* di perusahaan tempat praktek kerja lapangan.

- b. Penulis dapat merasakan kerja di perusahaan tempat praktek kerja lapangan dan dapat bekerjasama dengan *staff* perusahaan tersebut.
 - c. Penulis dapat menggunakan praktek kerja lapangan untuk mencari kerja setelah lulus dari STP AMPTA.
2. Manfaat Bagi Lembaga (STP AMPTA)
- a. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa/siswi STP AMPTA mempunyai potensi yang unggul.
 - b. Sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan STP AMPTA serta ilmu pengetahuan di STP AMPTA.
3. Manfaat Bagi Hotel
- a. Mendapat saran dan masukan sehingga dapat menambah kinerja yang sudah baik menjadi lebih baik
 - b. Dapat membawa nama baik Lotus Desaru Beach Resort and Spa saat seorang mahasiswa melakukan Praktek Kerja Lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
 - c. Meninjau Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai dasar perekrutan pegawai setiap mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa.
 - d. Sebagai media salah satu promosi hotel.
 - e. Dapat berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Gambar Umum Hotel

1. Pengertian Hotel

Berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987, pengertian hotel adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

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.

Hotel 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. Pengertian hotel menurut Keputusan Menparpostel tersebut membedakan antara penginapan atau losmen tidak termasuk dalam pengertian hotel, karena penginapan atau losmen hanya menyediakan pelayan makanan dan minuman serta jaa penunjang lainnya.

Pengertian hotel berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli :

- a. Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.
- b. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi dalam Sulastiyono (2011:6) adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.
- c. Menurut Wiyasha (2010:5) “hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktifitas bisnisnya”. Pengklarifikasian hotel menurut Wiyasha (2010:5) “bertujuan untuk menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan bagi tamu tentang harga dan fasilitas serta layanan yang diberikan oleh hotel pada klarifikasi tertentu, memberikan panduan bagi para pemilik modal jika hendak berbisnis pada satu klarifikasi hotel”.
- d. Sedangkan menurut Wiyasha (2010:11) hotel adalah suatu perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi

syarat kenyamanan dan bertujuan komersil dalam jasa, baik mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu.

Dari pengertian diatas maka pengertian atau 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 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 pengelompokkan 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 kamar
 - 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 Disain Dan Struktur Hotel

- 1) *Conventional* Hotel, hotel yang bentuknya tinggi bertingkat menjulang kelangit
- 2) *Bungalows* Hotel, 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

i. Berdasarkan Tipe Hotel

- 1) Hotel Bintang 1 adalah hotel yang memiliki fasilitas kecil yang biasanya dikelola oleh *owner* secara langsung. Hotel jenis ini biasanya terletak dekat dengan keramaian dengan harga yang sangat murah. Berikut ciri-ciri hotel bintang satu:
 - a) Jumlah kamar minimal 15.
 - b) Luas kamar minimal 20 m².
- 2) Hotel Bintang 2 adalah hotel dengan fasilitas yang terawat dan rapi yang biasanya terletak di lokasi yang mudah diakses namun bebas dari polusi udara. Adapun ciri-cirinya yaitu:
 - a) Kamar minimum 20.
 - b) Kamar *suite* 1.
 - c) Memiliki telepon dan televisi.
 - d) Luas kamar standar minimal 22 m².
 - e) Luas kamar *suite* minimal 44 m².
 - f) Memiliki keamanan yang lebih.
 - g) Terdapat tempat olah raga.
 - h) Memiliki *restaurant* dan *bar*.
- 3) Hotel Bintang 3 adalah hotel yang menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada hotel bintang 2 dengan kamar yang lebih luas, fasilitas lebih lengkap, dan lobi yang memiliki dekorasi yang lebih diperhatikan serta dengan staf yang lebih professional. Berikut ciri-cirinya:

- a) Memiliki jumlah kamar minimal 30.
 - b) Minimal terdapat 2 kamar *suite*.
 - c) Luas minimal kamar standar yaitu 24 m².
 - d) Luas minimal kamar *suite* yaitu 48 m².
 - e) Memiliki tempat rekreasi sekaligus olah raga.
 - f) Memiliki *air conditioner*.
 - g) Terdapat *Restaurant*.
 - h) Memiliki *Concierge Staf*.
- 4) Hotel Bintang 4 adalah hotel yang memiliki staf yang lebih professional dengan fasilitas yang lebih lengkap dan luas. Biasanya terdapat tempat belanja dan dengan *swimming pool*. Berikut ciri-cirinya:
- a) Memiliki jumlah minimal kamar standar yaitu 50 kamar.
 - b) Memiliki jumlah minimal kamar *suite* yaitu 3 kamar.
 - c) Luas minimal kamar standar yaitu 24 m².
 - d) Luas minimal kamar *suite* yaitu 48 m².
 - e) Memiliki *rest area*.
 - f) Memiliki tempat rekreasi atau olah raga.
 - g) Memiliki *hot and cold running water*.
- 5) Hotel Bintang 5 adalah hotel yang memiliki kelas termewah dengan staf yang multiprofesional. Memiliki pelayanan yang lebih seperti disediakannya welcome drink dan beberapa fasilitas seperti:

- a) Memiliki jumlah minimal kamar standar yaitu 100 kamar.
- b) Memiliki Jumlah minimal kamar *suite* yaitu 5 kamar.
- c) Luas minimal kamar standar yaitu 26 m².
- d) Luas minimal kamar *suite* yaitu 52 m².
- e) Memiliki *room service* selama 24 jam.
- f) Memiliki *restaurant, bar, swimming pool, recreation, concierge staff*, dan masih banyak lagi.

B. Gambaran Umum *Housekeeping Department*

1. Pengertian Umum *Housekeeping Department*

Dalam bahasa Inggris *housekeeping* mempunyai arti *house* berarti rumah, wisma, tempat menginap atau hotel, sedangkan *keeping* adalah menjaga, merawat, mengatur, memelihara. *Housekeeping* dalam bahasa Indonesia disebut dengan tata graha, yang berasal dari kata *tata* berarti menjaga, merawat, mengatur, memelihara, sedangkan *graha* adalah bangunan, rumah, wisma, hotel. Definisi tata graha (*housekeeping*) adalah bagian dari departemen yang bertanggung jawab mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan dan kenyamanan, memperbaiki kerusakan dan dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya. *Housekeeping department*, bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan yang paling besar, karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang yang banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkannya untuk

makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Sebagai sumber pendapatan, housekeeping department harus ditangani oleh tenaga-tenaga trampil dan profesional. Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping* oleh karena itu maka housekeeping harus di perhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Sulastiyono (2011:124) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggungjawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugara atau (*room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah adalah *room supervisor*.

Sedangkan menurut Rumecko (2011:42) dalam Sulastiyono *Room Attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditujukan pada kerapian tempat tidur. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa room attendant adalah petugas yang bertanggungjawab atas kebersihan kamar tamu, perlengkapan-perengkapan kamar, serta memberikan apa saja yang dibutuhkan oleh tamu selama menginap di hotel.

Tugas dan tanggung jawab *housekeeping* meliputi area :

- a) Ruang tamu (*guest room*)

- b) Gang (*corridor*)
- c) *Restaurant dan banquet (restaurant and banquet hall)*
- d) Ruang kantor (*office*)
- e) *Locker karyawan (employee Locker)*
- f) Toilet karyawan (*Toilet locker*)
- g) Toilet tamu (*Guest toilet*)
- h) Taman di dalam dan di luar ruangan (*in and out door garden*)
- i) Kolam renang (*swimmingpool*)
- j) Halaman parkir (*parking area*)

Tugas bagian housekeeping adalah sebagai berikut :

- a) Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
- b) Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
- c) Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.
- d) Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum di hotel.

Beberapa sasaran *housekeeping* adalah :

- a) Bersih

Kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan. Bila kebersihan terjaga maka tamu menjadi tenang karena sanitasi dan *hygiene* terjamin. Inilah langkah pertama tamu dalam menilai suatu hotel.

b) Menarik

Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

c) Nyaman

Lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.

d) Aman

Faktor penting yang selalu didambakan pengunjung atau tamu yaitu keamanan. Keamanan tamu selama selama berkunjung atau menginap di hotel meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan hotel.

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 departemen 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 *chek-out* hari berikutnya. Dengan daftar laporan ini *Executive Housekeeping* membuat jadwal kamar -kamar mana saja yang harus dibersihkan. Di akhir jam kerja *Housekeeping*, khususnya *roomboy* 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. *Roomboy* 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 Department 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 departement*

3. Pengertian *Housekeeping*

Housekeeping, terdiri dari dua suku kata yaitu *house* dan *keep* yang artinya menjaga rumah. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan, *Housekeeping* adalah bagian atau *departement* 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 :

a. *Housekeeping Office Section*

Mengurusi administrasi dan komunikasi seluruh kegiatan *housekeeping department*.

b. *Floor/ Room Section*

Memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar tamu dan sekitarnya.

c. *Linen and uniform section*

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

d. *Gardener section*

Memelihara dan mengurus tanaman dan taman-taman di hotel.

e. *Houseman Section*

Memelihara kebersihan dan kerapian *public area*.

f. *Swimming Pool Section*

- 1) Memelihara kebersihan, keindahan dan kerapian area kolam renang.
- 2) Melayani, menjaga keselamatan perenang dan tamu lain di area kolam renang.
- 3) Membantu *Food and Beverage Department* dalam memesan makanan dan minuman dari perenang dan tamu lain.
- 4) Melakukan test kualitas air setiap hari

g. *Florist section*

- 1) Mengadakan program penggantian bunga *Front Office, Bar, Restaurant* dan *Lobby*.
- 2) Menyiapkan tanaman pot untuk penggantian di *Lobby*.
- 3) Membuat bunga untuk *event, corsage* dan kalung melati.
- 4) *Clear up* bunga yang sudah selesai untuk *event*.

h. *Roomboy/ maid*

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

4. Manajemen peralatan *housekeeping*

Jenis-jenis dan Fungsi Peralatan Kebersihan yang digunakan *dihousekeeping* diantaranya;

Jenis alat pembersihan pada dasarnya di bagi menjadi 2 (dua) :

a) Alat pembersih Manual

Alat pembersih yang digunakan dengan tenaga manusia

b) Alat pembersih Makinal

Alat pembersih yang digunakan dengan mesin dan menggunakan listrik

Menurut bentuk dan fungsinya alat pembersihan dikelompokkan atas:

a) Sapu dan sikat (*broom & brush*)

Jenis-jenis sapu yang dipakai di industri pariwisata tidak jauh berbeda dengan yang di pakai di rumah tetapi jenis sikat yang dipakai

cukup banyak baik ukuran, bentuk, bahan maupun fungsinya. Bulu-bulu (*bristle*) untuk sikat tersebut dari bermacam bahan lain :

- 1) Bulu binatang
- 2) Ijuk rumput
- 3) Baja
- 4) *Nylon*
- 5) Plastik dan sebagainya

Contoh-contoh sikat:

- 1) Sikat lantai (*floor brush*)
- 2) Sikat tangan (*hand brush*)
- 3) Sikat baja (*steel brush*)
- 4) Sikat jamban (*toilet bowl brush*)
- 5) Sikat sepatu (*shoe brush*)
- 6) Kuas (*paint brush*)

b) 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 :

- 1) Keranjang sampah (*waste basket*)
- 2) Ember (*bucket*)
- 3) Sodo sampah (*dust pan*)
- 4) Botol semprotan (*bottle sprayer*)
- 5) Kerata *pramugraha/houseman* (*trolley*)

6) Kantong sampah atau debu (*dust bag*)

7) Kantong

c) *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 :

- 1) Lap lembut (*soft cloth*)
- 2) Lap katun (*cotton cloth/cleaning rag*)
- 3) Lap pel (*floor cloth*)
- 4) Lap sepatu (*shoe cloth*)
- 5) *Lobby / floor duster*
- 6) *Mop*

Beberapa jenis lap harus digunakan khusus misalnya :

- 1) Lap WC (*sanitizing cloth*)
- 2) Lap gelas (*glass cloth*)
- 3) *Chamois*, untuk membersihkan kaca.

d) Pelindung (*protective*)

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

- 1) Sarung tangan (*hand glove*)
- 2) Masker

- 3) Pelindung kepala (*helm*)
 - 4) Tali (*sabuk pengaman*)
 - 5) Jaring (*net*)
- e) Pelengkap (*supporting*)

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

- 1) Tangga
 - 2) Rak jemuran
- f) 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 :

- 1) *Shampooing machine* (mesin khusus)
 - 2) *Vaccum cleaner*
- g) *Floor machine*

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

- 1) Untuk menyikat lantai (*brusing floor*)
- 2) Untuk menyemir (*polishing floor*)
- 3) Untuk mengkilapkan lantai (*buffing floor*)

- 4) Untuk membersihkan permadani atau karpet dengan *shampoo* (*shampooing* karpet)

Disamping kelompok alat-alat tersebut masih ada beberapa alat pembersih yang belum dimasukkan dalam salah satu kelompok antara lain :

- 1) *Glass wiper*
- 2) *Floor squeezer*
- 3) *Sponge*

5. Manajemen Bahan Pembersih *housekeeping*

Bahan pembersih (*Chemical*) yang digunakan:

- a) *Go Getter* : untuk membersihkan *toilet bowl*
- b) *Forward* : untuk membersihkan *washtafel*
- c) *Shine Up* : untuk membersihkan permukaan mebel dari kotoran
- d) *Glass Cleaner* : untuk membersihkan permukaan kaca
- e) *Air freshener* : untuk pengharum ruangan
- f) *Floor Cleaner* : untuk membersihkan lantai

6. 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*.

7. Metode Dasar Membersihkan dan merapikan kamar

Langkah-langkah sebagai berikut:

a) 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?*"

b) Memasuki kamar tamu / *entering the guestroom*

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Apabila tamu kebetulan tidak berada di dalam kamar, lanjutkan dengan pembersihan kamar sesuai standar.

- 4) Apabila kamar tamu masih dalam tanda "*Do Not Disturb*" hingga siang hari, maka laporkan kepada *supervisor*
- 5) Laporkan juga kepada *supervisor* mengenai kamar-kamar yang dikunci ganda dan tidak merespon panggilan.
- 6) Pekerjaan awal / *beginning tasks*
- 7) Nyalakan semua lampu yang ada
- 8) Buka tirai kamar dan perikasa keadannya
- 9) Periksa pengatur pendingin ruangan (*AC*)
- 10) Periksa kondisi kamar dan peralatan *electronik* secara keseluruhan
- 11) Angkat semua *linen* kotor kamar mandi dan tampung di kantong *linen* kotor pada *trolley*
- 12) 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
- 13) 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.
- 14) Jika membersihkan kamar check out, periksa laci meja untuk memastikan tidak terdapat barang-barang tamu yang tertinggal

c) 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 *striping bed* pindahkan barang-barang milik tamu yang mungkin diletakkan di atas tempat tidur, letakkan di tempat yang mudah dilihat seperti di *bed side table* agar setelah selesai *make up* barang tersebut dapat dikembalikan pada posisi semula di atas tempat tidur.

d) *Make up bed* dengan 3 *sheet*

- 1) Tarik bed kurang lebih 30 cm untuk memberikan *space* bekerja. Lepaskan *sheet* kotor dari *bed*, pastikan *bed pad* terpasang dengan rapi.
- 2) Dengan posisi membelakangi *headboard*, tebarkan *bottom sheet* secara merata dengan posisi garis setrikaan *sheet* di tengah-tengah.
- 3) Tarik *sheet* sampai ke bagian bawah *mattress*, kurang lebih 5 cm dari lantai.
- 4) Masukkan seprai ke dalam *bed*, bentuk lipatan segitiga pada bagian kanan dan kiri tempat tidur.
- 5) Tebarkan *sheet* kedua, tarik *sheet* sampai ujung *sheet* sejajar dengan bagian pinggir depan tempat tidur.

- 6) Tebarkan selimut sambil menariknya sampai ke bagian atas tempat tidur sisakan *space* kurang lebih 30 cm.
 - 7) Tebarkan *sheet* ketiga, tarik hingga sejajar dengan *sheet* kedua.
 - 8) Lipat sisa antara ujung *sheet* kedua dan ketiga ke arah ujung selimut dua kali dan rapikan.
 - 9) Masukkan ujung kanan dan kiri, melangkah ke bagian kaki tempat tidur, tarik *sheet* satu per satu mulai dari *sheet* kedua, selimut dan *sheet* ketiga.
 - 10) 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.
 - 11) Masukkan *pillow* ke dalam *pillow case*, tempatkan di bagian atas tempat tidur dan pasang *bed runner*.
 - 12) Terakhir dorong kembali *bed* ke *headboard*
- e) *Make Up Bed Dengan Duvet*
- 1) Pada setiap pojok *inner* maupun *cover duvet* terdapat tali atau perekat.
 - 2) Pasang *duvet* dengan posisi dibalik atau jahitan berada di luar.
 - 3) Hubungkan tali-tali tersebut satu persatu menurut ujungnya.
 - 4) Baliklah *inner* dan *cover* sehingga posisi normal *inner* berada di dalam *cover*.
 - 5) Rekatkan perekat lubang bawah, lalu tebarkan sehingga posisi *inner* di dalam mengisi secara rata di dalam *covernya*.

- 6) Pemasangan pada tempat tidur/*mattres* lebih baik dimulai dari kaki *bed* sehingga patokan tinggi rendah yang menutupi *mattress*.
 - 7) Lalu lipat bagian atas/ kepala *mattress* keluar ke arah kaki *bed* sekitar 10 cm, kemudian di atasnya diletakkan *pillow*
- f) *Membersihkan bathroom*
- 1) Mulailah pembersihan dari objek teratas menuju objek terendah untuk menghindari pengotoran objek yang dibersihkan.
 - 2) Sebaiknya *caddy* dibawa masuk ke *bathroom* agar tidak kembali keluar untuk mengambil peralatan.
 - 3) Cuci gelas, sendok cangkir yang ada di kamar di *wash basin* kemudian keringkan. Periksa jika ada yang rusak.
 - 4) Bersihkan kotoran pada *wash basin* menggunakan *forward*, gosok menggunakan *ped* kemudian keringkan menggunakan *OO towel* atau *rug*.
 - 5) Bersihkan dan kilapkan cermin *wash basin* menggunakan *glass cleaner*. Semprotkan *glass cleaner* rata-rata menggunakan *sponge* kemudian seka dengan *glass squeeze*.
 - 6) Membersihkan *Bathtub*, tuangkan bahan pembersih pada *bathtub* termasuk tempat sabun gosok menggunakan *ped*, bilas dan keringkan.
 - 7) Basahi *shower* kemudian lap. Pastikan posisi *shower* terpasang sesuai standar. Bersihkan kotoran yang terdapat di saluran air/*drain*.
 - 8) Bersihkan dinding kamar mandi dan kilapkan *fitting* yang terbuat dari *chrome* termasuk *shower curtain rail*.

- 9) Posisikan tirai kamar mandi.
 - 10) 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.
 - 11) Lap bagian luar dan bawah toilet, tempat duduk dan tutup toilet. Tutup kembali toilet.
 - 12) Kemudian keringkan lantai *bathroom*.
- g) Mengganti *linen* dan *amenities bathroom*.
- 1) Periksa kebersihan dan kondisi semua *linen* di kamar mandi.
 - 2) Jika terdapat noda atau kerusakan ganti dengan yang baru.
 - 3) Ambil *bathroom linen* dari *trolley* kemudian lipat sesuai dengan standar hotel.
 - 4) Lipat toilet *paper* dan *facial tissue* sesuai standar hotel.
 - 5) Lengkapi amenities kamar mandi sesuai standar hotel.
- h) *Dusting*
- 1) *Damp dusting*
Damp dusting adalah mengelap menggunakan lap yang lembab, dengan teknik searah jarum jam dan dari atas ke bawah. Dimulai dari belakang pintu, *wardrobe*, *coffee table* dan seterusnya.

2) *Dry dusting*

Dry dusting adalah mengelap menggunakan lap kering, dengan tehnik dari atas ke bawah. Digunakan untuk men-*dusting* permukaan kaca. Pada saat *dusting*, langsung merapikan *room facilities* dan melengkapi *room facilities* yg kurang.

i) *Sweeping*

Sapu dari pojok terjauh dengan pintu masuk, terutama di belakang korden, bawah sofa, kursi, *bed side table* dan *luggage* rak.

j) *Moping*

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

k) *Final check*

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

BAB III

LAPORAN PELAKSANAAN PRAKERIN

A. Deskripsi Lotus Desaru Beach Resort And 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.

Juga 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.

Dari 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 *resort*, 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 *resort* 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.

Juga 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.

1. Fakta seputar Lotus Desaru Beach Resort and Spa

Lotus berdiri pada tahun 1881 di Kuala Lumpur, awal berdirinya Lotus adalah sebuah restoran kecil ditengah kota Kuala Lumpur, mengikuti perkembangan jaman bebapa tahun kemudian Lotus mulai bergerak di dunia Pariwisata dan mengembangkan atau mendirikan sebuah hotel yang berletak di Kuala Lumpur dan semakin berkembang perusahaan Lotus mendirikan sebuah *resort*/hotel yang terletak di Johor Bahru dan Bandar Penawar. Dan ditahun 2020 saat ini perusahaan Lotus mendirikan sebuah hotel yang berletak di Malaka.

Lotus Desaru Beach Resort and Spa, bangunan (*resort*/hotel) ini sudah berdiri sebelum dikelola atau dimiliki oleh perusahaan Lotus. Sebelum dikelola oleh pihak Lotus, bangunan (*resort*/hotel) ini mempunyai nama Desaru Impian. Dan singkat cerita perusahaan Lotus membeli Desaru Impian untuk dijadikan sebuah hotel/*resort* yang sekarang banyak dikenal oleh banyak orang terutama di wilayah Bandar Penawar, Johor Bahru, Malaysia. Pada tahun 2009 perusahaan Lotus mulai merenovasi bangunan tersebut sesuai dengan standar untuk dijadikan sebuah hotel/*resort*. Dan ditahun 2010 Lotus Desaru Beach Resort and Spa mulai membuka atau menjalankan usaha hotel/*resort*.

Lotus Desaru Beach Resort and Spa yang berwilayah di Bandar Penawar yang mempunyai wilayah yang masih menyatu dengan alam,

dikelilingi hutan dan masih banyak beraneka ragam satwa, dan memiliki pantai sendiri di wilayah Lotus Desaru Beach Resort and Spa. Lotus Desaru Beach Resort and Spa adalah sebuah usaha yang dikembangkan oleh keluarga yang berasal dari India dan berkerjasama dengan *company/* perusahaan.

2. Lokasi Lotus Desaru Beach Resort and Spa

Lotus Desaru Beach Resort & Spa berada di Lot 1854, Jalan Desaru, Bandar Panawar, Desaru, Kota Tinggi, Johor, Malaysia.



3. Fasilitas Lotus Desaru Beach Resort and Spa

a. Fasilitas kamar



Menurut jenis kamar di Lotus Desaru Resort and Spa, terbagi menjadi lima kelas, yaitu :

- 1) *One bedroom*
- 2) *Two bedroom*
- 3) *Three bedroom*
- 4) *Four bedroom*
- 5) *Pent house*

Fasilitas yang terdapat didalam kamar di Lotus Desaru Beach Resort and Spa. *Room*, dilengkapi dengan fasilitas *shower, bath tub, bed king, queen, and twin/single, air conditioning (AC), kitchenette with coffe and tea making facilities, telephone, microwave and fridge/freezer, TV LED, hairdryers in all room.*

b. Fasilitas area hotel/resort

- 1) *Waterpark (Taman Air)*

Taman air adalah taman hiburan yang memiliki area bermain air, seperti seluncuran air, bantalan percikan, tempat semprotan

(taman bermain air), wahana air, atau pemandian rekreasi lainnya, berenang, dan lingkungan pijakan telanjang.

a) *Lagoon Pool* (Kolam Renang Laguna)

Laguna adalah badan air dangkal yang dipisahkan dari badan air yang lebih besar oleh pulau-pulau penghalang atau karang. Laguna umumnya dibagi menjadi laguna pesisir dan laguna atol. Mereka juga telah diidentifikasi sebagai terjadi pada garis pantai campuran pasir dan kerikil. Ada tumpang tindih antara badan air yang diklasifikasikan sebagai laguna pantai dan badan air yang diklasifikasikan sebagai muara.

b) *Groto* (Gua)

Gua adalah segala jenis gua alami atau buatan yang dikaitkan dengan penggunaan modern, bersejarah, atau prasejarah oleh manusia. Ketika itu bukan fitur taman buatan, gua sering berupa gua kecil di dekat air dan sering kali banjir atau kemungkinan banjir pada saat air pasang.

c) *Aqua Play*

Darling Quarter Kids Playground adalah salah satu yang paling spektakuler yang pernah dibangun di Lotus Desaru Beach Resort & Spa, menampilkan serangkaian kegiatan menyenangkan yang mempromosikan pembelajaran dan imajinasi untuk segala usia. Permainan air, tali panjat, ayunan, slide, dan rubah terbang akan membuat anak-anak terhibur

selama berjam-jam. Dan yang terbaik dari semuanya, gratis & menyenangkan.

d) *Lazy River* (Sungai Malas)

Sungai malas adalah wahana air yang ditemukan di taman air, yang biasanya terdiri dari kolam dangkal (2½ kaki hingga 3½ kaki) yang mengalir serupa dengan sungai. Pada umumnya ada arus yang lambat, biasanya cukup untuk memungkinkan semua terlalu lembut naik berbaring di atas rakit. Dan yang terbaik, gratis & menyenangkan.

e) *Relxing Gazebo* (Gazebo santai)

Struktur, sebagai paviliun terbuka atau kisi-kisi atau rumah musim panas, builton sebuah situs yang memberikan tampilan yang menarik. Struktur beratap kecil yang diputar di semua sisi, digunakan untuk menghibur dan bersantai di luar ruangan.

f) *Falling Coconut* (Kelapa yang Jatuh)

Kelapa rontok besar buatan dengan slide kampung kecil untuk anak-anak dipasang di Taman Air yang cukup besar. Air Terjun Kelapa dianggap sebagai perasaan damai alami yang ditimbulkan satu sama lain.

2) *Spa*

- a) *Massage*
- b) *Body Scrub & Wrap*
- c) *Glow*
- d) *Manicure & Pedicure*
- e) *Others*

3) *Sea Sports*

- a) *Parasailing*
- b) *Jet Ski*
- c) *Banana Boat*
- d) *Pipe Rider*
- e) *Family Tube*
- f) *Bungy Jumper*
- g) *Boat Ride*
- h) *Fishing Trip*

c. *Meeting and Banquet room*



Lotus Desaru Beach Resort and Spa memiliki beberapa ruangan yang digunakan untuk acara *wedding*, *party*, *dinner*, rapat, dan lain

sebagainya. Ruangan tersebut memiliki kapasitas berbeda-beda. Mulai dari 20 sampai 1200 *pax* atau kursi dilengkapi dengan sarana audio visual.

- 1) Lotus *Ballroom*
- 2) Jasmine 1, 2, dan 3
- 3) Lily 1, 2, dan 3
- 4) *Rose*
- 5) Orchid
- 6) *Sunflower*
- 7) Bunga Raya
- 8) Lian Hua
- 9) Teratai @ *Seaview*
- 10) Thamarai
- 11) Lavendar
- 12) Carnation

d. Fasilitas pelayanan makanan dan minuman

- 1) Teratai *Restaurant*



Teratai *Restaurant* ini berlokasi di lantai dasar yang bersebelahan atau membelakangi Lotus *Ballroom* dan beroperasi dari jam 07.00 pagi sampai jam 22.00 malam. *Breakfast* dari jam 07.00 sampai 10.00, *Lunch* 12.00 sampai 15.00, dan *Dinner* dari jam 19.00 sampai 22.00. Teratai *restaurant* memiliki menu makanan tradisional dari Malaysia dengan menggunakan pelayanan *Buffet service*, dan menggunakan *A'la Carte Menu* yang dimana harga makanan sudah tertera pada setiap makanannya, sehingga tamu dapat bebas memilih makanan yang tersedia di *Buffet Table*.

2) *Sea View Restaurant*



Sea View Restoran ini bertempat disamping *Rhu Bar* dan memiliki pemandangan langsung indahny pantai. *Sea View Restaurant* ini mempunyai tempat seperti aula yang luas dan memiliki kapasitas 1200 *pax*. Biasanya *restaurant* ini beroperasi ketika tamu yang menginap dihotel melebihi kapasitas Teratai *Restaurant*, sehingga *Sea View Restaurant* ini yang beroperasi. Dan juga, *restaurant* ini sering diadakannya *event* tertentu oleh

masyarakat sekitar. *Restaurant* ini beroperasi hampir sama seperti *Teratai Restaurant*.

3) *Rhu Seafood Restaurant*



Rhu Seafood Restaurant ini bertempat ditengah-tengah atau diantara *Sea View Restaurant* dan *Beach Hut*. *Restaurant* ini terletak di tepi pantai, tempat ini ideal untuk bersantai dan melepas lelah disamping angin yang tenang dan diiringi dengan *live acoustic music* yang bagus. *Restaurant* ini beroperasi dari mulai jam 11.00 siang sampai jam 23.00 malam. *Restaurant* ini menyajikan beberapa minuman *alcoholic* dan *non alcoholic*, dan memiliki menu makanan dari *seafood, chinese, and western*.

4) *Beach Hut*



Beach Hut ini bersebelahan dengan *Rhu Seafood Restaurant* dan *Retail Shoope* yang tidak jauh beda dengan *Rhu Seafood Restaurant* yang memiliki tempat di tepi pantai dan tempat yang nyaman untuk melepas lelah. *Beach Hut* ini beroperasi dari jam 11.00 siang sampai jam 23.00 malam. *Beach Hut* sendiri memiliki banyak jenis minuman *alcoholic*. Tempat ini biasanya digunakan untuk pesta minuman keras bagi kaum muda maupun tua yang datang ke tempat ini.

e. Fasilitas penunjang lainnya

- 1) *WiFi Internet Access*
- 2) *Karaoke*
- 3) *Retail Shope*
- 4) *Fitness Centre*
- 5) *Swimming Pool*

B. Deskripsi *Departement* Tempat Praktek Kerja Lapangan

Housekeeping Departement adalah salah satu section yang berada di hotel dengan pekerjaan yang bisa dibilang membutuhkan tenaga yang lebih dari pada *departement* lainnya. *Housekeeping* memegang peran penting di setiap hotel, karena bagian ini mempunyai tanggungjawab untuk kebersihan area hotel terutama kamar hotel. Kebersihan kamar yang akan diberikan kepada tamu hotel yang harus memenuhi standar yang sudah ditentukan oleh pihak hotel, baik secara pemeliharaan maupun kebersihan suatu kamar.

Room attendant merupakan petugas hotel 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 *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.

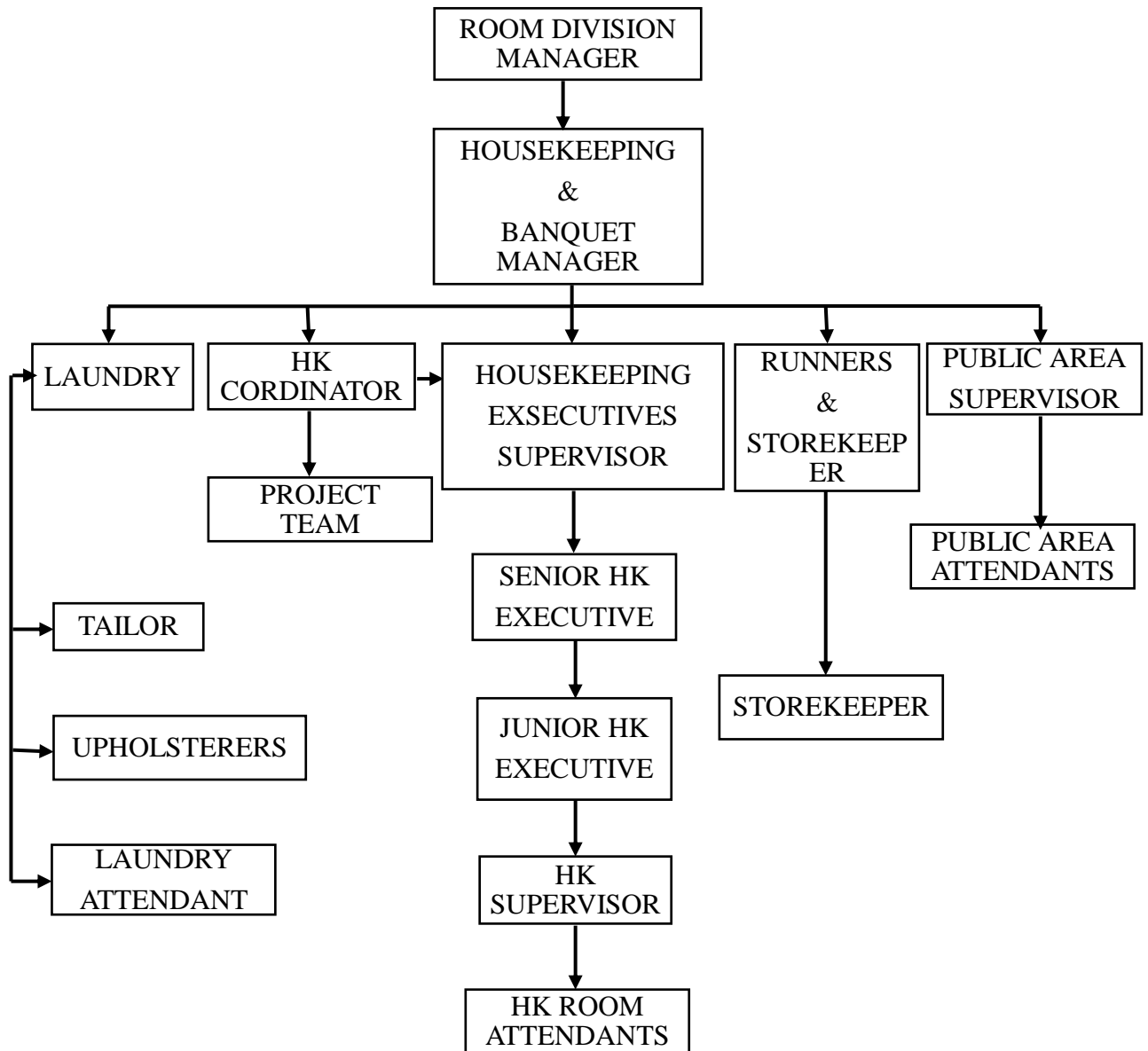
- 1) Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant*, mulai dari ketelitian, kerajinan maupun kualitas. Seorang *room attendant*

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 memeberikan pelayanan yang berkualitas.

Menjalin kerja sama dengan sesama *room attendant* dan seksi – seksi lain yang berada di *housekeeping department*, bahkan dengan seksi 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.

C. Job Deskripsi Objek Praktek Kerja Lapangan



D. Jadwal kerja

Hotel merupakan salah satu bidang usaha jasa untuk melayani tamu yang sedang menginap, selain itu penjualan kamar merupakan pendapatan yang sangat diandalkan di hotel. Oleh karena itu, hotel merupakan bidang usaha jasa yang tidak pernah libur, karena hotel selalu beroperasi selama 24 jam secara penuh. Tetapi berbeda jam kerja antara Lotus Desaru Beach Resort and Spa dan hotel secara umum. Kebanyakan di hotel/*resort* ini menggunakan *shift* pagi, ada juga *shift* siang sampai malam, tapi hanya sebagian karyawan yang masuk di *shift* siang sampai malam. Pembagian jam kerja setiap karyawan di hotel pada bagian *housekeeping departement* antara lain :

Shift pagi : 08.00 – 17.00

Shift siang sampai malam : 11.00 – 23.00

E. Pelaksanaan Kerja Harian

Selama melaksanakan praktek kerja lapangan, penulis juga melaksanakan beberapa tugas supaya terjadi kelancaran kerja untuk suatu hotel. Tugas yang dilakukan antara lain:

1. Persiapan

Selama melaksanakan praktek kerja lapangan, trainer melaksanakan kerja yang diberlakukan oleh Lotus Desaru Beach Resort and Spa. *Trainer* hanya diberikan satu *shift* pagi, *shift* siang sampai malam tidak

diberlakukan. Adapun persiapan yang dilaksanakan sebelum mengerjakan sebagai *room attendant* sebagai berikut :

- a) Sebelum masuk, *trainer* diwajibkan mengisi absensi, mengambil *room assignment*, dan mengambil kunci kamar (*master key*) sesuai dengan daftar kamar pada *room assignment*
- b) Mengikuti *morning briefing* yang dipimpin oleh supervisor atau manajer housekeeping kalau ada waktu, tujuan ini untuk mendapat informasi mengenai aktifitas hotel.
- c) *Room Attendant* menuju *section* masing-masing sesuai dengan *block* atau lantainya, kemudian mengambil *trolley* sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar.
- d) *Room Attendant* mulai melakukan atau menjalankan *trolley* mulai dari kamar yang terdekat atau kamar yang ada tulisannya “please make up room” lebih diutamakan

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 ijin 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* dar *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 (se-arrah 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 *linens* 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, *remote control, furniture* yang tergores, dan lain-lain.
- e) Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. kamar yang baik adalah "*fresh*" bukan bau rokok, bau parfum, dan lain-lain.

F. Analisis

Dalam suatu perasional kamar hotel yang baik, diperlukan keberhisan, kerapian, dan kenyamanan untuk para tamu yang menginap. Dan hal ini dapat memberi kepuasan para tamu hotel Sehingga nantinya dapat memberi kepuasan tamu yang menginap di hotel. Begitu juga *housekeeping departement* memerlukan cara agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel, menangani tamu *complain*, dan mengetahui peran penting di *housekeeping departement*.

Untuk mengetahui cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel, menangani tamu *complain*, dan mengetahui peran penting *housekeeping departement* Lotus Desaru Beach Resor and Spa, maka penulis melakukan observasi dan wawancara dengan *staff housekeeping departement* Lotus Desaru Beach Resort and Spa.

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan maka tulisan ini akan membahas dua hal, yaitu :

1. Cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu yang menginap di Lotus Desaru Beach Resort and Spa, antara lain :
 - a) Memberikan sapaan khusus ketika bertemu dengan tamu tersebut.
 - b) Menawarkan bantuan kepada tamu agar tamu merasa senang dan diperhatikan.
 - c) Senantiasa siap menangani apa yang diperlukan oleh tamu.
 - d) Senantiasa siap menangani apa yang diperlukan oleh tamu.

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

- a) Kamar yang masih kurang bersih dan kurang kelengkapannya.
- b) *Linen / sheet* yang terdapat sehelai rambut, bercak darah atau noda.
- c) Kamar mandi yang terdapat serangga.
- d) Ruangan yang terdapat bau asap rokok.

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

- a) Dengarkan semua keluhan tamu dengan penuh perhatian.
- b) Usahakan untuk menerimanya dengan tenang.
- c) Rasakan posisi tamu saat itu.
- d) Ingat selalu harga diri tamu.
- e) Ingat selalu harga diri tamu.
- f) Fokus perhatian pada pokok masalahnya.
- g) Utarakan kepada tamu apa yang dapat dilakukan saat itu.
- h) Laksanakan penyelesaiannya dan memberitahu kepada tamu bahwa masalah telah dimaksimalkan.
- i) Ucapkan terimakasih kepada tamu atas kritik dan keluhan tersebut termasuk pemberian kesempatan untuk memperbaikinya.

- j) Laporkan semua itu termasuk bagaimana penyelesaiannya termasuk kepada atasan.
2. Apa peran *Housekeeping* dalam melayani tamu di Lotus Desaru Beach Resort and Spa?

Pelaksanaan tugas dengan memegang peran yang sangat penting dan akan menjadikan pelayanan sebagai suatu hal yang berharga, disinilah peran *housekeeping* dalam melayani tamu hotel. *Housekeeping* sendiri adalah orang yang bertanggung jawab atau bertugas atas kebersihan kamar tamu, ruang tamu, kamar mandi, dan selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan perintahnya.

Disini *housekeeping* memegang peran yang sangat penting terhadap sebuah hotel. Sebagai tulang punggung hotel, *housekeeping departement* adalah departemen yang mempekerjakan karyawan paling banyak di hotel. Mengingat bahwa salah satu produk utama dari sebuah hotel adalah kamar yang siap untuk dijual, maka tidak dapat dipungkiri bahwa *housekeeping* sebagai tenaga vital dalam menyiapkan kamar-kamar tersebut harus menyadari fungsi dan peran tanggungjawabnya yang besar.

Peran *housekeeping* sendiri sangat dibutuhkan oleh hotel, karena penjualan kamar yang membuat untung sebuah hotel. Dan apa saja peran *housekeeping* dalam melayani tamu di Lotus Desaru Beach Resort and Spa, yaitu :

- a) Memberikan pelayanan yang baik sepenuhnya ditujukan kepada tamu yang menginap di hotel.

- b) Memenuhi kebutuhan atau permintaan tamu ketika tamu sedang menginap di hotel.
- c) Menjaga dengan baik kebersihan kamar tamu.
- d) Secara tidak langsung juga akan merawat barang bawaan tamu yang berada di dalam kamar.
- e) Dan menangani atau menjaga barang yang ketinggalan pada saat tamu check out

:

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, hasil dari penulis ketika melakukan training di Lotus Desaru Beach Resort and Spa dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Cara memberikan pelayanan terbaik dan menangani komplain tamu yang menginap di Lotus Desaru Beach Resort and Spa, dalam melaksanakan tugasnya departemen *Housekeeping* memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk menjalankan sesuai dengan operasional hotel yang telah ditetapkan, semua kegiatan tersebut tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa adanya seksi-seksi dalam bagian departemen tiap hotel. *Housekeeping* adalah salah satu departemen penting yang ada di hotel, tanpa adanya departemen *housekeeping* maka sistem operasional di hotel tersebut tidak akan bisa berjalan dengan baik.
2. Peran *housekeeping* dalam melayani tamu di Lotus Desaru Beach Resort and Spa merupakan salah satu departemen yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan kamar hotel. Untuk itu diperlukan komunikasi yang baik untuk setiap tim agar semua dapat terlaksana dengan baik dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan prosedur hotel yang telah ditetapkan.

B. Saran

1. Saran saya agar seluruh karyawan dan karyawan yang ada di hotel ini agar mematuhi peraturan-peraturan yang ada di hotel dan lebih mementingkan pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel.
2. Keselamatan kerja harus lebih diutamakan di dalam bekerja dan juga harus mematuhi SOP yang telah ditetapkan di dalam sebuah hotel maupun departemen.
3. Untuk training yang mau melaksanakan praktek kerja lapangan di Lotus Desaru Beach Resort and Spa harus mempersiapkan terlebih dahulu apa yang diperlukan atau dibutuhkan selama hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Oka Yoeti&Ali Hasan. (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sri Larasati, at.al, (2016), *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta : Equilibria
- Wiyasha, I.B.M. (2010). *Akuntansi Manajemen untuk Hotel dan Restoran*.
Yogyakarta : Andi Offset
- Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, C.V.*
Alfabeta, Bandung
- Hartoni. (2015). *Pengembangan Multimedia Interaktif dalam Media Training
Hotel Industri Departement Housekeeping*. UIB Repository.
- Rumekso, S. (2011). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : Andi
- Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Latar belakang Housekeeping
www.tatagraha.artikel.com
- Deskripsi tentang industri perhotelan, (2014)
<http://rah-toem.blogspot.com/2014/07/deskripsi-tentang-industri-perhotelan.html>
- Pengertian dan jenis-jenis hotel, (2017)
<http://bloganakperhotelan.blogspot.com/2017/03/pengertian-dan-jenis-jenis-hotel.html>
- Ulasan tentang Lotus Desaru Beach Resort and Spa
<http://www.lotusdesaru.com.sg/>

Sumber Lainnya :

[http://jenishotel.info/pengertian-hotel\(2015\)](http://jenishotel.info/pengertian-hotel(2015))

http://repository.uib.ac.id/167/8/S1031006_Hartoni_BAB%202.pdf

LAMPIRAN



LOTUS DESARU
BEACH RESORT & SPA
The resort for all reasons

Certificate of Accomplishment

This certificate is awarded to

FATHHUR RAHMAN DESCAPUTRA

04124099

for having successfully completed his
"Industrial Training Programme"
at Lotus Desaru Beach Resort & Spa
in Housekeeping

Duration Training : 20 SEPTEMBER 2019 - 11 MARCH 2020

R. INDRAGANDHI
Group Operation Director / Legal Advisor

HOTEL: Lotus Desaru Branch Resort & Spa

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : Fathkur Rahman Dasca Putra
Sex : Male
Place & date of birth : Klaton, 9 Dec 1997
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

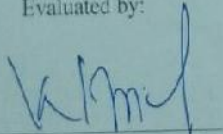
E = Excellent G = Good F = Fair P = Poor

	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, easy to learn and complete every job task given.

Evaluated by:



Date:

Acknowledged by:



LOTUS DESARU BRANCH RESORT & SPA PTD 1884
PTD 1884, The Lotus
PO Box 31, Bandar Penawar,
81930 Kota Tinggi, Johore
Tel: 07-8842800 Fax: 07-8842999

SURAT KETERANGAN
Nomor: 06/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 : Fathur Rahman Desca Putra
NIM : 117109327
Program Studi : Perhotelan
Jurusan : Perhotelan
Semester : 5 (Lima)

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**

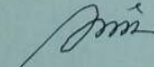
Demikian keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang terkait sebagaimana mestinya.

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


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

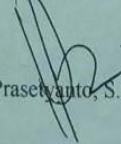
Mengetahui:

Dosen Pembimbing Akademik,



Nuharani EK, Dra,M.pd

Ketua Jurusan,



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

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



LOTUS DESARU
BEACH RESORT & SPA

The resort for all reasons

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 Taulah 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.