



**LANGKAH-LANGKAH PEMBERSIHKAN KAMAR  
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT  
GRAND TROPIC SUITES' HOTEL  
( LAPORAN HASIL KERJA LAPANGAN )**

DISUSUN OLEH

NAMA : ANDRIYANSYAH  
NOMOR INDUK MAHASISWA : 063461390250041  
JURUSAN : PERHOTELAN

Diajukan Untuk melengkapi Sebagian Dari Persyaratan Tahap Akhir Dalam  
Memperoleh Gelar Diploma Tiga (D. III) Kepariwisataan  
Akademi Pariwisata Nasional

Jakarta

2010

## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Disusun Oleh :

NAMA : ANDRIYANSYAH

NOMOR INDUK MAHASISWA : 063461390250041

JURUSAN : PERHOTELAN

JUDUL : LANGKAH-LANGKAH

PEMBERSIHAN KAMAR DI

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

GRAND TROPIC SUITES' HOTEL

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan dihadapan tim penguji hasil praktek kerja lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.



Jakarta, Juni 2010

Pembimbing II (Teknis)

Pembimbing I (Materi)

**Eddy Helmi. SE**

**Dedi Suryadi. S.Pd**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

NAMA : ANDRIYANSYAH

NOMOR INDUK MAHASISWA : 063461390250041

PROG. STUDI / JURUSAN : D3 / PERHOTELAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Hasil kerja lapangan yang berjudul :

LANGKAH-LANGKAH PEMBERSIHAN KAMAR DI HOUSEKEEPING  
DEPARTMENT GRAND TROPIC SUITES' HOTEL

Adalah benar Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan yang saya tulis dan disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Diploma Tiga (D. III) Kepariwisataaan di Akademi Pariwisata Nasional.

Apabila dikemudian hari di temukan bukti-bukti Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini merupakan hasil plagiat atau tidak disusun berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, maka saya siap menerima sanksi pembatalan atas tulisan ini atau sanksi akademik yang ditetapkan oleh pemimpin akademik.

Jakarta, Juni 2010

Penulis

**Andriyansyah**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Disusun Oleh :

NAMA : ANDRIYANSYAH

NOMOR POKOK MAHASISWA : 063461390250041



**Direktur Akademi Pariwisata Nasional**

**Parjo Edy Purwanto. SE. MM.**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT dan junjungan Nabi besar Muhammad, yang telah memberikan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan hasil praktek kerja lapangan ini dengan baik. Laporan hasil praktek kerja lapangan ini disusun oleh penulis untuk mengetahui perbandingan antara praktek yang diberikan di bangku kuliah dengan praktek yang diberikan di lapangan.

Dalam membuat laporan ini penulis dibantu oleh berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Parjo Edy Purwanto. SE. MM, selaku direktur Akademi Pariwisata Nasional.
2. Ardi Mulansari. Spd, selaku ketua jurusan perhotelan.
3. Eddy Helmi. SE selaku dosen pembimbing teknik.
4. Dedi Suryadi. S.Pd selaku dosen pembimbing materi.
5. Dra. Nindianing Purnama Asri, selaku koordinator training.
6. Derry Indrawardhana selaku manager *housekeeping*.
7. Seluruh karyawan *housekeeping* di hotel Grand Tropic.
8. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan materi.
9. Seluruh dosen Akademi Pariwisata Nasional yang telah memberi ilmu.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Berkat nama-nama di atas penulis mampu menjalani praktek kerja lapangan dan menyelesaikannya dengan hasil yang baik.

Jakarta, Juni 2010

**Andriyansyah**

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Penulisan .....	3
C. Teknik Pengumpulan Data .....	3
D. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II</b>	
<b>GAMBARAN UMUM GRAND TROPIC SUITES' HOTEL</b>	
A. Sejarah Singkat Hotel Grand Tropic Suites' Hotel.....	5
B. Sarana dan Prasarana Grand Tropic Suites' Hotel.....	8
C. Struktur Organisasi Grand Tropic Suites' Hotel .....	11
D. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Staaf .....	13
<b>BAB III</b>	
<b>TEKNIK KERJA ROOM ATTENDANT DI HOUSEKEEPING</b>	
A. Struktur Organisasi Housekeeping Department .....	14
B. Shift / Pembagian Jam Kerja .....	17
C. Persiapan Room Attendant Saat Melakukan pekerjaan .....	19
D. Langkah-Langkah Membersihkan Kamar .....	28
E. Hasil Temuan .....	35

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan ..... 37

B. Saran ..... 38

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN



## DAFTAR LAMPIRAN

1. AMENITIES REQUEST FORM
2. AMENITIES CONTROL SHEET
3. LAUNDRY LIST



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima layanan selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional.

Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya sebatas pada penyediaan kamar, makan dan minum yang dipesan tapi juga menyangkut sesuatu yang dimiliki oleh hotel. Baik kamar, restoran, serta segala fasilitas untuk para tamu seperti binatu, kolam renang, taman baik yang ada di luar bangunan hotel maupun yang ada di dalam bangunan hotel tersebut. Disamping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah seluruh karyawan yang melayani, baik dalam keramah-tamahan, penampilan, serta keterampilan dalam menjalankan tugasnya.

Hotel merupakan usaha yang mendatangkan uang, yang menyediakan fasilitas penginapan, makan, minum serta fasilitas lainnya yang bertujuan untuk menyediakan layanan kepada tamu.

Kamar sebagai tempat menginap merupakan produk unggulan dari sebuah hotel. Pendapatan dari sebuah hotel diperoleh dari penjualan kamar, sehingga

hotel tersebut untuk dapat menjual seluruh kamar yang ada. Hotel dapat menarik tamu dengan melengkapi fasilitas yang dibutuhkan tamu baik secara keseluruhan maupun fasilitas yang ada di dalam kamar serta meningkatkan kebersihan kamar tamu yang merupakan syarat mutlak agar tamu merasa nyaman.

Kebersihan kamar tamu merupakan tanggung jawab bagian *house keeping*. Definisi dari “ *housekeeping* ” ini dipaparkan menurut teori Perwani dalam bukunya Teori dan petunjuk housekeeping. (1993 : 11). PT Gramedia. “*housekeeping* atau tata graha adalah salah satu bagian yang ada di hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan mengenai keindahan, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan merasa nyaman dan aman di dalam hotel.” Kepuasan tamu merupakan faktor utama yang menyebabkan tamu datang kembali ke hotel untuk kesekian kalinya.

Bagian *housekeeping* menetapkan aturan-aturan tertulis yang dimaksudkan sebagai petunjuk pelaksanaan pembersihan kamar yang harus dilaksanakan oleh setiap *room attendant*. Aturan-aturan tersebut adalah prosedur kerja standar atau *standart operating procedure* (SOP), yang digunakan *room attendant* dalam melaksanakan pembersihan kamar yang harus dijalankan dan dipatuhi setiap *room attendant*.

*Housekeeping* mempunyai tata cara yang harus benar-benar diperhatikan dalam membersihkan kamar dengan tujuan agar kebersihan kamar dapat benar-benar terjaga. Dengan itu penulis memilih judul “Langkah-langkah pembersihan kamar di housekeeping department Grand Tropic Suite’s Hotel”

## B. Tujuan Penulisan

Untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Diploma Tiga (D. III) kepariwisataan di Akademi Pariwisata Nasional dan untuk memperoleh hasil temuan dan memberikan solusinya.

## C. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Studi Kepustakaan

Mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi guna mendapatkan landasan teori sebagai data pendukung dalam penulisan tugas akhir ini.

### 2. Observasi

Melakukan pengamatan langsung ke tempat penelitian yaitu di beberapa area Grand Tropic Suites' Hotel, khususnya kamar.

### 3. Wawancara

Untuk menghimpun data penulis melakukan tanya jawab kepada *housekeeping supervisor* dan *room attendant*.



## D. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan susunan yang mudah dimengerti oleh pembaca, laporan ini dibagi menjadi 4 bab yang isinya sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

Menerangkan tujuan penulisan dari laporan praktek kerja lapangan dan latar belakang pemilihan judul, maksud dan tujuan serta pengambilan data dan sistematika penulisan.

### **Bab II : Gambaran Umum**

Menerangkan tentang sejarah singkat Grand Tropic Suites' Hotel, struktur organisasi yang ada di hotel serta fasilitasnya.

### **Bab III : Langkah-Langkah Pembersihan Kamar**

Di bab ini penulis menerangkan struktur organisasi *housekeeping department*, pembagian *shift*, jumlah *staff*, dan langkah-langkah pembersihan kamar serta tanggung jawab masing-masing *staff*.  
Persiapan seorang *room attendant* dalam melaksanakan pekerjaan, pelaksanaan tugas dan hasil temuan.

### **Bab IV : Penutup**

Di bab ini penulis menerangkan kesimpulan dan saran selama mengikuti *job training* di Grand Tropic Suites' Hotel.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM HOTEL GRAND TROPIC SUITES’ HOTEL**

#### **A. Sejarah Singkat Grand Tropic**

Sebelum menjadi GRAND TROPIC SUITES’ HOTEL, hotel ini dikenal dengan nama MERCURE HOTEL & RESIDENCE SLIPI yang didirikan pada bulan juni tahun 1996 oleh PT. Graha Hexindo, anak perusahaan dari PT. Indonesia Prima Property, dan ditunjuklah Accor Indonesia sebagai pengelolanya.

Mercure Hotel & Residence merupakan *pilot project* bagi Accor Indonesia karena untuk pertama kalinya mereka mengelola hotel serta apartment. Mercure Hotel & Residence mulai beroperasi pada tanggal 15 agustus 1996.

Namun pada tanggal 1 maret 2006 Mercure Hotel & Residence Slipi Jakarta, berubah menjadi Grand Tropic Suites’ Hotel & Residence Jakarta. Dusiaanya yang menginjak 10 tahun ini tentulah banyak memerlukan perubahan kearah yang lebih baik. Selain dari segi sumber daya manusianya, perubahan juga harus terlihat pada fasilitas dan kondisi fisik bangunan. Berbagai hal dari hotel kami memerlukan suatu perubahan untuk menjadi yang terdepan.

Diawali dengan dedikasi tinggi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dengan meningkatkan kualitas produk secara berkala mulai dari kamar, kebersihan, fasilitas tamu sampai sumber daya manusia, manajemen kami

sepakat untuk memberikan perubahan. Hal ini semata-mata bertujuan untuk lebih memberikan suasana dan penampilan baru yang lebih mewah dan segar serta meningkatkan kenyamanan bagi para tamu.

Perubahan yang sangat jelas adalah bergantinya nama Mercure Hotel menjadi GRAND TROPIC SUITE'S HOTEL sejak tanggal 1 maret 2006. nama baru tersebut diharapkan dapat memberikan motivasi, penyegaran dan perbaikan dalam segala hal termasuk pembentukan *image* baru yaitu menjadi GRAND TROPIC SUITE'S HOTEL sebagai salah satu hotel dan *service apartment* dengan pelayanan terbaik di Jakarta.

Dimulai awal bulan januari 2006 lalu GRAND TROPIC SUITES' HOTEL sudah melaksanakan renovasi untuk semua tipe kamar. Dengan dekorasi kamar yang di-design gaya minimalis, kali ini kamar didominasi oleh dua warna, coklat tua dan putih. Diharapkan para tamu akan menemukan kenyamanan bersantai di sofa dengan warna senada serta perlengkapan *amenities* yang lebih mewah.

Seluruh tipe kamar yang dilengkapi ruang keluarga dan ruang makan terpisah juga dapur dengan peralatan modern telah diganti dengan istilah baru yaitu *Business Suites, Deluxe Suites, Executive Suites, Family Suites dan Junior Penthouse.*

Tidak cukup dengan itu, GRAND TROPIC juga melakukan perbaikan pada beberapa fasilitas bagi para tamu seperti :

1. Penggantian seluruh perabot, aksesoris dan kelengkapan kamar dengan standar kualitas tinggi.
2. Penggunaan *system* FIDELIO untuk semua aktivitas operasional.
3. Peningkatan standar pelayanan dan keramah tamahan yang lebih baik dengan kualitas sumber daya manusia yang sudah diberikan *training* oleh para profesional di bidangnya.

Perubahan pada faktor internal juga terjadi di semua lini pada manajemen baru ini. Salah satunya yaitu *Divisi Sales & Marketing* yang menjadi ujung tombak telah merubah strategi guna mencapai tingkat hunian yang diharapkan. Tidak hanya itu, divisi pendukung lainnya seperti *front liner* dan *housekeeping* juga merubah beberapa metode lama dengan metode baru yang lebih efektif dan efisien dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan kebersihan.

Manajemen baru juga melakukan perbaikan pada fasilitas karyawan seperti perbaikan ruang kerja, peralatan kerja, training hingga performa baru kepada seluruh karyawan. Tidak tanggung-tanggung rancangan *uniform* dimulai dari *front liner* hingga *back of house* dirancang khusus oleh *designer* kenamaan Indonesia, yang diharapkan dapat memberikan nuansa kemewahan dan *image* baru serta rasa percaya diri yang tinggi dalam penampilan serta pelayanan kepada tamu.

Kini dengan kenyamanan dan kemewahan baru, GRAND TROPIC SUITES' HOTEL siap memberikan pelayanan yang lebih baik dengan standar keramah tamahan, etika, kemampuan, ketanggapan serta penampilan luar dalam yang profesional.

## B. Sarana dan Prasarana Grand Tropic Suites' Hotel

### 1. Fasilitas kamar.

Grand Tropic Suites' Hotel memiliki 195 kamar yang terdiri dari tujuh tipe kamar yang bervariasi dari 1 kamar tidur sampai 4 kamar tidur. Setiap kamar dilengkapi dengan dapur, ruang tamu, televisi dan kabel sistem, serta pendingin ruangan.

Berikut adalah table tipe kamar Grand Tropic Suites' Hotel.

No	Tipe	Luas (m2)	Jumlah kamar Tidur	Total Kamar Per Tipe
1	Business Suite	45	1	38
2	Deluxe Suite	74	2	37
3	Executive Suite	110	2	72
4	Family Suite	142	3	42
5	Junior Penthouse	204	3	1
6	Royal Suite	142	1	4
7	Penthouse	500	4	1
TOTAL KAMAR				195

## 2. Fasilitas Restaurant

Berlokasi di lantai dasar menara I, restaurant Tropik merupakan satu-satunya *restaurant* di kompleks ini. Berkapasitas 54 kursi, 15 meja, dan 10 kursi bar. *Restaurant* Tropik melayani makan pagi, makan siang dan makan malam dengan jam buka yaitu jam 06.00-23.00

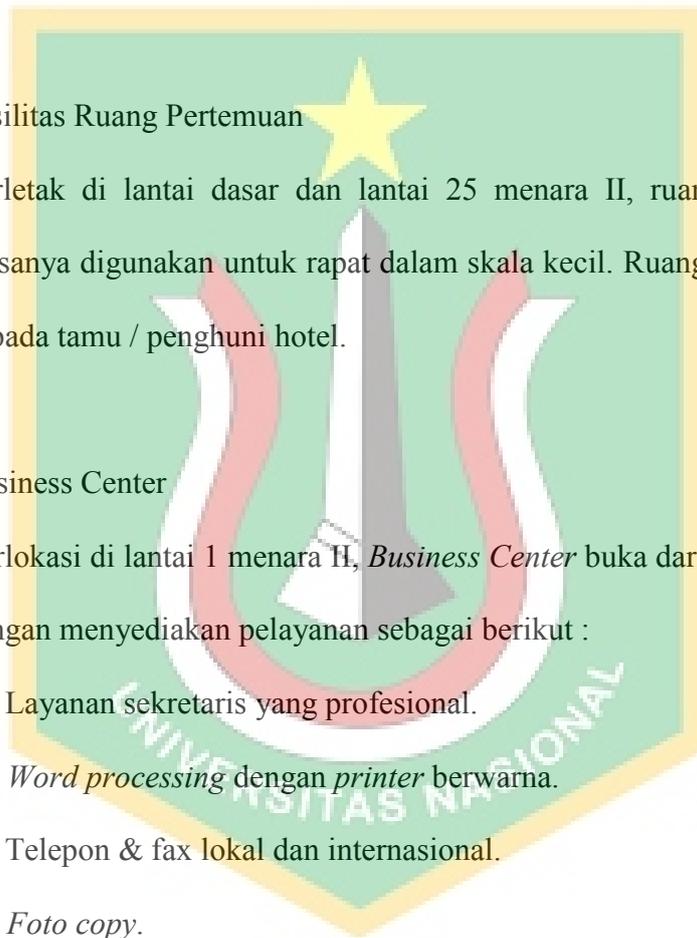
## 3. Fasilitas Ruang Pertemuan

Terletak di lantai dasar dan lantai 25 menara II, ruang pertemuan ini biasanya digunakan untuk rapat dalam skala kecil. Ruang ini disewakan kepada tamu / penghuni hotel.

## 4. Business Center

Berlokasi di lantai 1 menara II, *Business Center* buka dari jam 09.00-21.00 dengan menyediakan pelayanan sebagai berikut :

- a. Layanan sekretaris yang profesional.
- b. *Word processing* dengan *printer* berwarna.
- c. Telepon & fax lokal dan internasional.
- d. *Foto copy*.
- e. Komputer pribadi dengan berbagai paket *software*.
- f. Tenaga kurir.
- g. Koran dan majalah.
- h. Pengetikan.
- i. Internet.



## 5. Health Club

*Health Club* terletak di lantai dasar menara I, yang buka setiap hari jam 06.00-22.00. *Health Club* menyediakan beberapa fasilitas sebagai berikut :

- a. *Fitness center*.
- b. Perpustakaan.
- c. Permainan bola sodok.
- e. Sauna.
- f. Area berlari.
- g. *SPA massage*.
- h. Menyediakan *seadoo-seascooter*.

## 6. Lapangan Tenis

Tersedia 2 lapangan tenis, buka dari jam 06.00-22.00 dengan sewa pelatih dan belajar Rp 35.000,00. Untuk pasangan bermain Rp 25.000,00.

## 7. Fasilitas Kolam Renang

Kolam renang yang dimiliki di desain dalam bentuk yang tidak beraturan sehingga menghasilkan kolam renang yang indah. Kolam renang ini memiliki sirkulasi air yang bersih dan jernih, serta terawat dengan baik. Tersedia dua kolam renang dengan kedalaman masing-masing 1.15 m dan 1.55 m, serta kolam pasir bernuansa pantai untuk anak-anak dengan kedalaman 0.88 m. Manajemen menyediakan pelatih bersertifikat dengan harga sewa Rp 25.000,00 per jam.

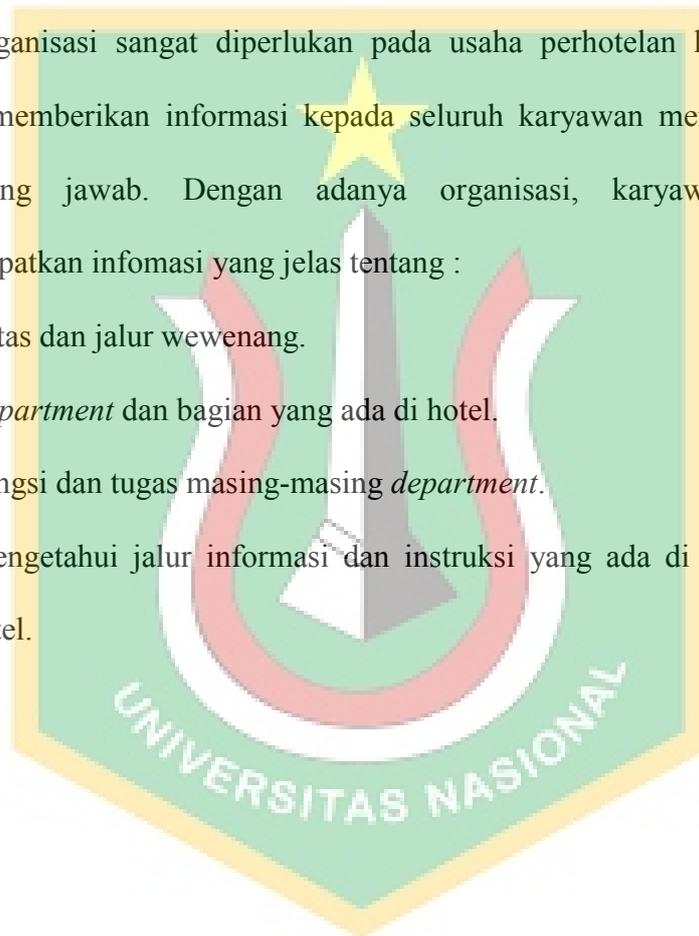


### C. Stuktur Organisasi Grand Tropic Suites' Hotel

Organisasi didirikan sebagai salah satu bentuk persekutuan satu orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai satu tujuan bersama dan terikat secara formal, di dalam hubungan tersebut ada sekelompok orang yang disebut pimpinan dan ada juga yang disebut bawahan.

Organisasi sangat diperlukan pada usaha perhotelan karena organisasi yang memberikan informasi kepada seluruh karyawan mengenai tugas dan tanggung jawab. Dengan adanya organisasi, karyawan hotel akan mendapatkan informasi yang jelas tentang :

1. Batas dan jalur wewenang.
2. *Department* dan bagian yang ada di hotel.
3. Fungsi dan tugas masing-masing *department*.
4. Mengetahui jalur informasi dan instruksi yang ada di dalam organisasi hotel.



**Struktur organisasi Grand Tropic Suites' Hotel**

**D. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Managemen Hotel**

1. General Manager

Sebagai pimpinan tertinggi, bertanggung jawab atas seluruh operasional hotel dan melaporkan kepada *owner*.

2. Executive Assistant Manager

Berperan dalam membantu kegiatan administrasi general manager.

3. Manager Finance

Berperan dan bertanggung jawab dalam hal keuangan di Grand Tropic Suites' Hotel.

4. Food and Beverage Manager

Berperan dan bertanggung jawab atas masalah-masalah yang berkaitan dengan makanan dan minuman.

5. Human Resources Manager

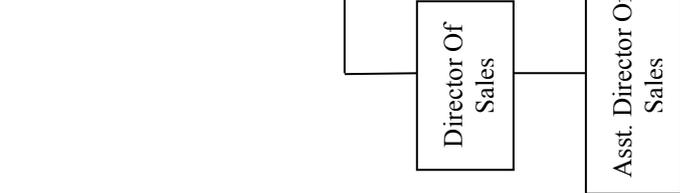
Berperan dan bertanggung jawab dalam hal penjualan dan pemasaran yang terbagi menjadi bagian-bagian untuk hotel.

6. Chief Engineering

Berperan dan bertanggung jawab dalam hal teknis di Grand Tropic Suites' Hotel.

7. Chief Engineering

Berperan dan bertanggung jawab dalam hal teknis di Grand Tropic Suites' Hotel.



**BAB III**

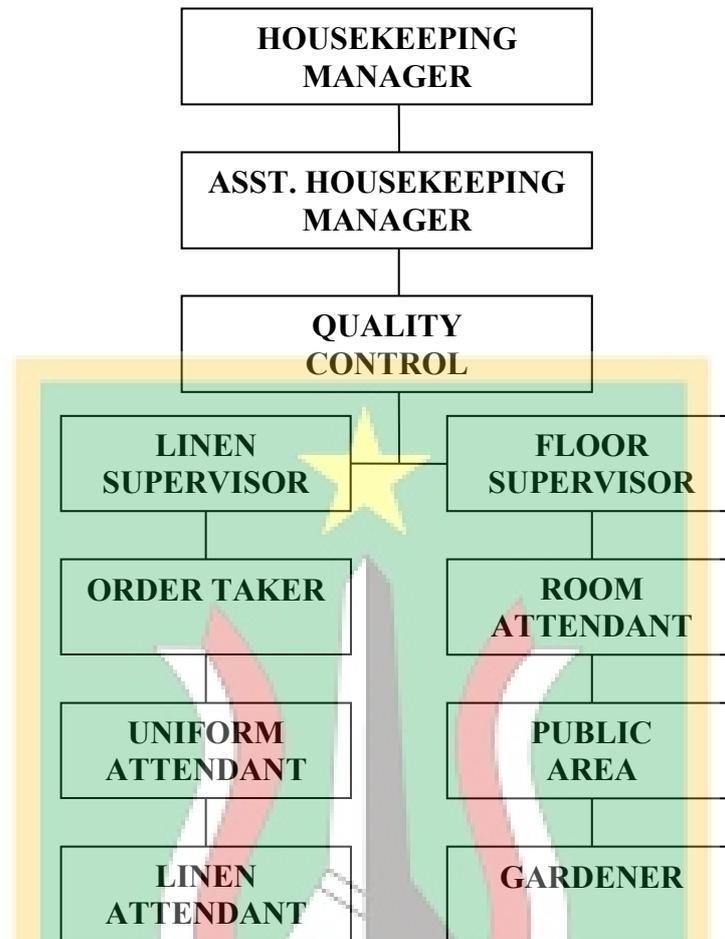
**LANGKAH-LANGKAH PEMBERSIHAN KAMAR**

**DI GRAND TROPIC SUITES' HOTEL**

**A. Struktur Organisasi Housekeeping Department**

Setiap hotel memiliki struktur organisasi yang berbeda, begitupun dengan struktur organisasi housekeeping department di Grand Tropic Suites' Hotel yang berbeda dengan struktur organisasi Housekeeping department di hotel lain.





sumber : HRD Grand Tropic Suites' Hotel

## 1. Tugas dan Tanggung Jawab di Housekeeping Department

### a. Housekeeping Manager

Bertanggung jawab untuk memimpin dan membimbing *housekeeping department* juga menjaga agar operasional di semua *section* dapat berjalan dengan lancar.

### b. Assistant Housekeeping Manager

Bertanggung jawab untuk membantu tugas dan tanggung jawab dari housekeeping manager dalam membimbing *housekeeping*.

**c. Quality Control**

Bertanggung jawab atas kualitas kamar yang ada di Grand Tropic Suites' Hotel, termasuk kelengkapan kamar.

**d. Floor Supervisor**

Bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan tugas pembersihan kamar para *room attendant* dan pembersihan seluruh area umum hotel.

**e. Linen Supervisor**

Bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan tugas dari *linen attendant*.

**f. Room Attendant**

Bertugas dalam kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan tamu di dalam kamar.

**g. Public Area Attendant**

Bertanggung jawab dalam membersihkan keseluruhan area hotel dan menjaga kerapihan, keindahan maupun kenyamanan *back office area*. Toilet, locker serta kamar tamu.



**h. Order Taker**

Menerima status kamar terbaru dari *front office* dan menyampaikannya kepada *floor supervisor*.

**i. Uniform Attendant**

Bertanggung jawab atas peredaran *uniform*.

**j. Linen Attendant**

Bertugas mengangkut linen kotor dari kamar dan membawanya ke *office* untuk kemudian di proses ke bagian *laundry*.

**k. Gardener**

Bertanggung jawab atas tumbuh-tumbuhan yang ada di area hotel.

**2. Pengertian Dari Housekeeping**

*Housekeeping* atau tata graha “adalah suatu departemen yang ada di hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan sebuah hotel, meliputi kamar dan area-area hotel lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan merasa nyaman dan aman berada di hotel”.

Darsono, (1995 : 8)

Fungsi *housekeeping* dalam hotel sangat penting karena segala kelancaran persiapan dan pemeliharaan kamar dilaksanakan sepenuhnya oleh *housekeeping* khususnya *room attendant*. Pendapatan hotel sebagian besar

dari penyewaan kamar. Agar tamu merasa betah tinggal di kamar hotel maka *housekeeping* harus memberikan pelayanan yang baik. Agar tamu tidak kecewa, maka *housekeeping* harus bekerja dengan baik dan teliti khususnya di bagian *room section*. Bagian ini harus membereskan kamar dengan rapih, bersih dan menarik. Sehingga tamu ingin datang kembali ke hotel tersebut.

## B. Shift / Pembagian Tugas Kerja

### 1. Morning Shift.

Untuk morning shift dimulai dari jam 08.30 – 16.30. Jumlah petugas setiap *section* adalah sebagai berikut :

- a. Untuk satu orang *supervisor* bertanggung jawab untuk mengawasi pekerjaan *room attendant* di lima lantai.
- b. Untuk dua orang *room attendant* bertanggungjawab untuk membersihkan satu lantai yang terdiri dari 12 kamar.
- c. Untuk satu orang *order taker* bertanggung jawab dalam menerima telepon, mencatat permintaan tamu dan *room attendant*, laporan pengecekan kamar dan laporan kamar-kamar yang sudah *vacant*.

### 2. Evening Shift.

Evening shift dimulai dari jam 15.00-23.00 dan berikut tugas dan tanggung jawabnya :

- a. Untuk satu orang *supervisor* bertanggung jawab memberikan informasi kepada karyawan *housekeeping* tentang status kamar yang telah

diterima dari *order taker* dan mengawasi pekerjaan harian *room attendant*.

- b. Untuk dua orang *room attendant* bertanggung jawab dalam membersihkan kamar tamu yang belum sempat dibersihkan oleh shift sebelumnya. Pada shift ini *room attendant* juga mengerjakan *turn down service*.

- d. Untuk satu orang *order taker* bertanggung jawab dalam menerima telepon, mencatat permintaan tamu dan *room attendant*, laporan pengecekan dan laporan kamar yang sudah *vacant*.

3. Night shift.

Untuk night shift dimulai dari 23.00 -007.00. pada shift malam hanya terdapat satu orang *staff* yang bertanggung jawab atas proyek yang dikerjakan harian, pada *shift* malam petugas housekeeping bertanggung jawab terhadap keluhan tamu saat malam hari.

### **C. Persiapan Room Attendant Saat Melakukan Pekerjaan**

1. Persiapan diri :

- a. Menyisir rambut dengan rapih dan tidak panjang.

- b. Menjaga kebersihan kuku.
- c. Menjaga kebersihan tubuh.
- d. Menggunakan pakaian rapih.
- e. Memakai sepatu hitam.
- f. Tidak memakai aksesoris yang mencolok.
- g. Datang ke hotel tiga puluh menit sebelum jam kerja.
- h. Memasuki hotel melalui pintu masuk karyawan.
- i. Memasukan kode pin karyawan pada *finger fin*.
- j. Memakai *uniform* yang telah diambil di *linen room*.
- k. Mengambil *room report* dan kunci kemudian catat di *key book*.

2. Absen.

Setiap petugas housekeeping harus mengisi daftar hadir sebelum mulai bekerja agar terlihat kerajinan dan kedisiplinan dalam bekerja.

3. Line up.

*Line up* sangat diperlukan bagi setiap *room attendant* dalam melakukan tugasnya. Dimana saat *line up supervisor* memberikan pengarahan kepada *room attendant* tentang tugasnya.

4. Mencatat status kamar di room report yang dibawa.

Dalam mencatat laporan status kamar *room report / work sheet*, *room attendant* menulis kode-kode agar praktis dan singkat. Kode-kode kamar tersebut antara lain :

a. OC ( Occupaid clean )

Adalah istilah untuk status kamar yang masih ditempati tamu dan masih dalam keadaan bersih.

b. OD ( Occupaid Dirty )

Adalah istilah untuk setatus kamar yang masih ditempati tamu dan dalam keadaan kotor.

c. VD ( Vacant Dirty )

Adalah istilah untuk status kamar yang telah kosong karena tamu meninggalkan hotel dan dalam keadaan kotor.

d. VC ( Vacant Clean )

Adalah istilah untuk status kamar yang telah kosong dan dalam keadaan bersih, rapih dan siap untuk di jual.

e. ONL ( Occupaid NO Luggage )

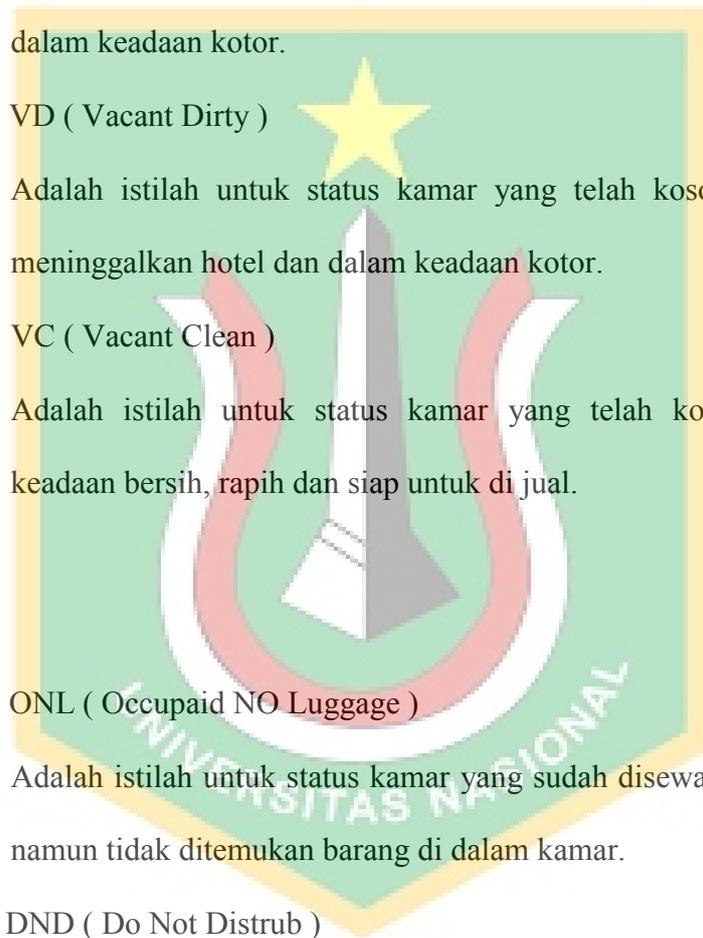
Adalah istilah untuk status kamar yang sudah disewakan kepada tamu namun tidak ditemukan barang di dalam kamar.

f. DND ( Do Not Distrub )

Adalah istilah untuk status kamar yang sudah disewa oleh tamu namun tamu tersebut tidak ingin di ganggu.

g. SO ( Sleep Out )

Adalah istilah untuk status kamar yang sudah disewakan kepada tamu namun tamu tersebut tidak menempati kamar.



h. SR ( Service Refused )

Adalah istilah untuk status kamar yang ada tamunya dan tamunya menolak kamarnya untuk dibersihkan.

i. DBL ( Double Lock )

Adalah untuk istilah status kamar yang telah disewa oleh tamu dan pintunya dikunci dari dalam oleh tamu tersebut.

j. OS ( Out of Service )

Adalah istilah untuk status kamar yang sedang dalam perbaikan untuk dijadikan kamar VIP atau *show room* ( contoh kamar hotel ).

k. OO ( Out of Order )

Adalah istilah untuk satu kamar yang sedang dalam keadaan rusak atau dalam keadaan perbaikan dan tidak bisa dijual.

5. Mempersiapkan peralatan kerja yang meliputi *guest supplies* dan *cleaning equipment* :

a. Peralatan kerja yang dipakai *room attendant*

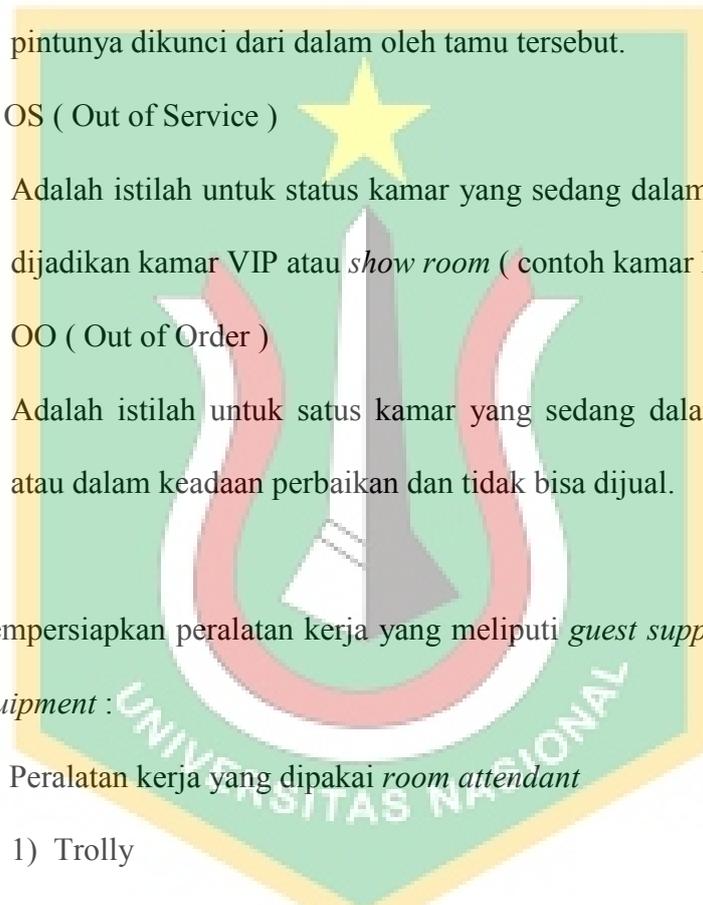
1) Trolley

Kereta dorong yang berguna untuk menaruh barang-barang *room attendant* yang digunakan untuk membersihkan kamar.

2) Vacum Cleaner

Alat untuk menyedot debu karpet yang ada di dalam kamar hotel.

3) Dust Clout



Semacam kain untuk membersihkan *furniture* agar bersih dari debu dan kotoran yang menempel.

4) Toilet Brush

Alat ini berguna untuk membersihkan dan menyikat lengkungan pada *toilet bowl*.

5) Sponge

Alat / busa yang berguna untuk membersihkan peralatan atau benda yang kotor.

6) Hand Brush

Alat ini berguna untuk menyikat benda atau peralatan dan kotoran yang ada di dinding kamar mandi.

7) Hand Gloves

Alat ini berfungsi untuk melindungi tangan agar tidak kotor.

8) Window Squeegee

Alat ini berguna untuk mengeringkan kaca setelah digosok dengan sponge.

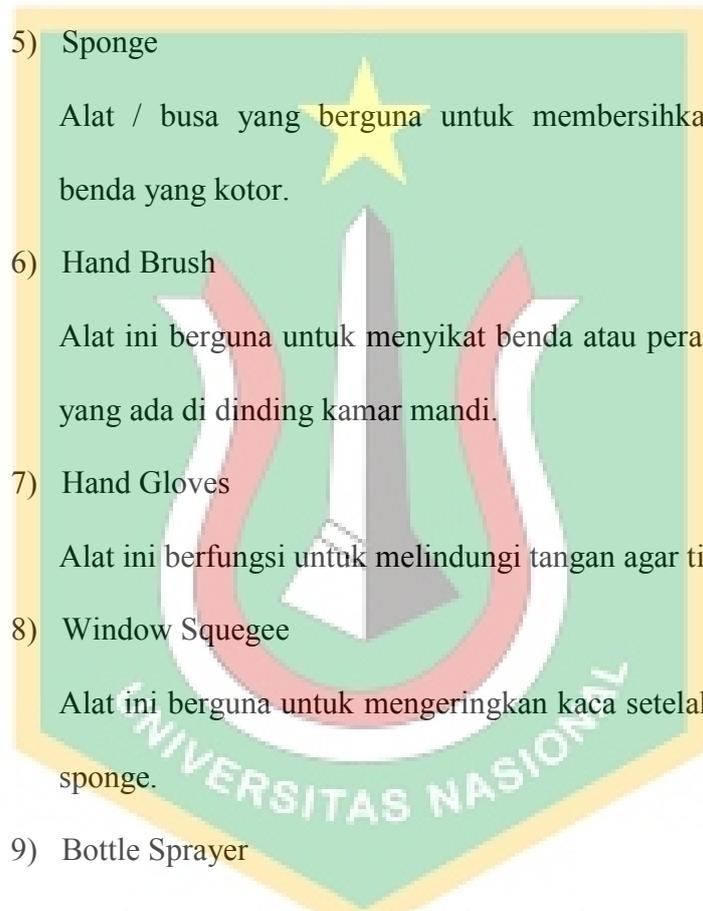
9) Bottle Sprayer

Botol penyemprot yang digunakan untuk menyemprotkan air yang sudah dicampur dengan chemical.

10) Mop

Rangkaian dari coten mop dan stick mop yang berguna untuk membersihkan lantai agar bebas dari debu.

11) Broom



Alat ini berguna untuk menyapu kotoran yang ada dilantai.

## 12) Dust Pan

Alat ini berguna untuk mengumpulkan sampah kecil yang kita sapu dengan broom.

### b. Bahan pembersih yang digunakan dalam pembersihan kamar.

#### 1) Floor Cleaner

*Chemical* yang digunakan untuk membersihkan kamar.

#### 2) Glass Cleaner

*Chemical* yang digunakan untuk membersihkan kaca dan meja.

#### 3) Air Freshener

*Chemical* yang digunakan sebagai pewangi ruangan.

#### 4) Multi Perpose Cleaner

*Chemical* yang digunakan untuk mencuci peralatan dan benda

#### 5) Lemon Eze

*Chemical* yang digunakan untuk membersihkan kerak yang menempel pada benda yang terbuat dari stainless.

#### 6) Marble Safe

*Chemical* yang digunakan untuk menghilangkan kerak atau kotoran yang ada di *bath tub, toilet bowl, washbasin*.

### c. Jenis-jenis *towel* yang ada di kamar mandi.

1) Bath Towel

Handuk yang digunakan untuk mengelap badan.

2) Hand Towel

Handuk yang digunakan untuk mengelap tangan.

3) Face Towel

Handuk yang digunakan untuk mengelap muka.

4) Bath Mat

Handuk yang digunakan untuk mengelap kaki.

5) Oshibori

Handuk yang digunakan untuk mengelap muka biasanya berada di *rest room*.

6) Bath Robe

Handuk yang berbentuk kimono yang biasanya dipakai setelah mandi.

7) Bath Rugs

Handuk lebut yang biasanya digunakan untuk keset.

*Room attendant* harus mengambil towel sesuai dengan jumlah kamar yang akan dibersihkan.

d. Jenis-jenis linen yang ada di kamar.

1) *Sheet king*.



2) *Sheet double.*

3) *Sheet single*

4) *Pillow case.*

*Room attendant* harus mengambil *linen* sesuai dengan jumlah kamar yang dibersihkan.

e. Guest supplies yang ada di kamar.

1) Do not disturb Sign dan atau *make up sign.*

tanda bahwa tamu tidak ingin diganggu dan atau tamu ingin dibersihkan kamarnya.

2) Slippers.

Sandal.

3) Laundry Bag.

Kantong tempat cucian tamu.

4) Laundry List.

Daftar cucian tamu.

5) Shoes Bag.

Kantong tempat sepatu.

6) Shoes Polish.

Busa untuk menyikat sepatu.

7) Astray.

Asbak.



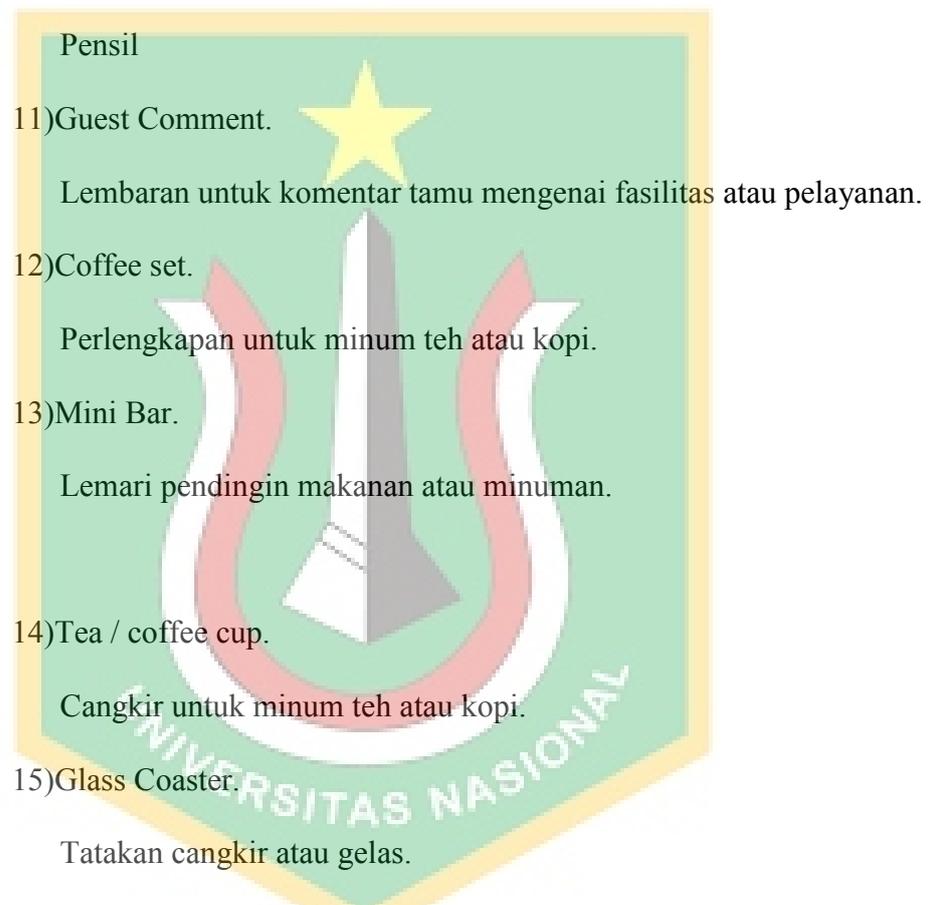
8) Machess.

Korek api.

9) Memo pad.

Buku kecil untuk catatan tamu yang diletakan dekat telepon.

10)Pencil.



f. Guest Supplies yang ada dikamar mandi.

1) Shower Cap.

Topi penutup kepala agar saat mandi rambut tidak basah.

2) Comb.

Sisir.

3) Shaving Kit.

Alat cukur.

- 4) Tooth Brush.

Sikat gigi dan pasta gigi.

- 5) Bath foam.

Busa untuk mandi.

- 6) Shampoo.

Cairan untuk mencuci rambut.

- 7) Soap.

Sabun untuk mandi.

- 8) Cotton Bud.

Alat pembersih telinga.

- 9) Tissue Roll dan Tissue Box

Tisu gulungan dan tisu kotak.

#### **D. Langkah-langkah membersihkan kamar.**

Langkah-langkah dalam membersihkan kamar diantaranya adalah :

- a. *Entering the room*, ketuk pintu atau tekan bel tiga kali, greeting lalu menyebutkan jati diri “housekeeping”.
- b. Menyalakan semua lampu untuk melihat apakah ada lampu yang rusak.
- c. Perhatikan semua ruangan yang ada di kamar dengan teliti terutama kamar *check out* dengan cara mengecek semua ruangan beserta lemari dan laci lalu pastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal. Bila

ditemukan barang tamu yang tertinggal segera hubungi *loss prevention* ( Petugas Keamanan ) atau supervisor.

- d. Buka *curtain* ( korden ) semua yang ada di ruangan.
- e. Kumpulkan sampah yang ada di kamar ke *garbage bag*.
- f. *stripping* / angkat sheet yang ada di *bed* satu persatu lalu masukan ke linen bag.

- g. Ambil *linen* bersih dari dalam *trolley* sesuai yang dibutuhkan dalam melakukan *make up bed*. Adapun linen yang dibutuhkan dalam *make up bed* menggunakan tiga *sheet* adalah sebagai berikut :

- 1) tiga buah *Sheet*.
- 2) satu buah *blangket*.
- 3) *Pillow Case*.

- h. Kemudian *make up bed* sesuai *standard* yang telah ditentukan oleh pihak hotel.

Tata cara dalam mempersiapkan tempat tidur dengan menggunakan tiga *sheet* adalah sebagai berikut :

- 1) Tarik tempat tidur terlebih dahulu guna mempermudah pekerjaan.
- 2) Lepaskan *pillow case* / sarung bantal satu persatu.
- 3) *Stripping sheet* yang kotor dan lipat secara teratur untuk menghemat penyimpanan di *linen bag*.



- 4) Tumpukan *linen* kotor ke *linen* bag dan kembali membawa *linen* bersih lalu letakan di atas meja atau kursi.
- 5) Pertama tebarkan *sheet* pertama, *sheet* harus berada di tengah-tengah dan jahitan berada di bawah.
- 6) Lipat *sheet* kebawah *bed*, mulai dari bagian kepala, samping kanan dan kiri, dan belakang dengan membentuk sudut 45 derajat.
- 7) Selanjutnya tebarkan *sheet* kedua dengan cara tidak melebihi ujung kepala *bed*.
- 8) Selanjutnya, tebarkan *blanket* dengan bagian atas tidak sejajar dengan *sheet* kedua atau di bawah *sheet* kedua.
- 9) Selanjutnya, tebarkan *sheet* ketiga sejajar dengan *blanket*.
- 10) Kemudian, lipat *sheet* kedua untuk menutupi *blanket* dan *sheet* ketiga.
- 11) setelah bagian atas *blanket* dan *sheet* ketiga tertutupi oleh *sheet* kedua, lipat sekali lagi *sheet* kedua, *blanket* dan *sheet* ketiga.
- 12) Kemudian, masukan semua bagian bawah *sheet* ke dalam *bed* dengan bagian sudut membentuk sudut 45 derajat.
- 13) Dorong kembali tempat tidur ketempat semula.
- 14) pasang *pillow case* yang baru, lalu letakkan di atas tempat tidur.

i. *Dusting* sesuai searah jarum jam dan mulai dari :

- 1) Pintu.
- 2) *Mirror*.

- 3) Lemari dan laci-laci.
- 4) *TV Cabinet*.
- 5) *Bed Side Table Beserta Bed Side Lamp*.
- 6) *Standing Lamp*.
- 7) Akhiri Dengan men-*dusting* Lukisan.

j. Melengkapi *guest supplies* yang ada di kamar.

Ada beberapa tempat dimana *guest supplies* ditempatkan, diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) *Wadrobe* dan *guest supplies* nya yaitu *laundry bag*, dan *slippers*.
- 2) *Meja makan* dan *guest supplies* nya yaitu, teh, creamer, gula dan kopi.
- 3) *Bed side table* dan *guest supplies* nya yaitu *memo pad*.

k. Membersihkan kamar mandi meliputi :

- 1) Area *bath tub*.

Tata cara membersihkan *bath tub* adalah sebagai berikut :

- a) Basahkan seluruh permukaan *bath tub* dengan air bersih.
- b) Semprotkan *marblerl safe* kepermukaan *bath tub* lalu gosok menggunakan *sponge* hingga merata.
- c) Tuangkan *lemon eze* ke *sponge* lalu gosok permukaan *shower* dan kran *stainlies* yang berada di *bath tub*.

- d) Kemudian basahkan kembali permukaan *bath tub*, *shower* dan kran *stainlies* hingga merata. Lalu keringkan dengan *clout*.

## 2) *Mirror* dan *washbasin*.

Tata cara dalam membersihkan *mirror* dan *washbasin* adalah sebagai berikut :

- a) Semprotkan *glass cleaner* kepermukaan *mirror* kemudian gosok dengan *sponge* hingga merata.
- b) Lalu keringkan menggunakan *window squigee* dan *dusting* menggunakan *clout*.
- c) Basahi permukaan *washbasin* dengan air bersih hingga rata.
- d) Semprotkan *marbhel safe* pada permukaan *washbasin* kemudian gosok menggunakan *sponge*.
- e) Tuangkan *lemon eze* pada kran yang terbuat dari *stainlies*.
- f) Kemudian basahkan kembali permukaan *washbasin* dan kran dengan air bersih hingga merata.
- g) Keringkan dengan *clout*.

## 3) Area *shower* dan *shower glass*.

Tata cara dalam membersihkan area *shower* dan *shower glass* adalah sebagai berikut :

- a) Basahkan seluruh permukaan *shower glass* dengan air bersih.

- b) Semprotkan glass cleaner ke permukaan shower glass secara menyeluruh lalu gosok dengan menggunakan sponge hingga merata.
- c) Basahkan kembali permukaan shower glass dengan air bersih.
- d) Keringkan dengan *window squigee* dimulai dari atas kebawah.

- 
- e) *Dusting* dengan *clout*.
  - f) Semprotkan *shower floor* dengan *marbhel safe* lalu keringkan menggunakan *window squigee*.
- 4) Toilet bowl.
- Tata cara membersihkan *toilet bowl* adalah sebagai berikut :
- a) Tekan *Plaz toilet bowl*, agar air yang kotor tergantikan dengan air yang bersih.
  - b) Semprotkan *marbhel safe* ke seluruh permukaan *toilet bowl* lalu gosok dengan *window sponge* hingga merata.
  - c) Sikat cekungan pada *toilet bowl* dengan menggunakan *stick brush* dan jika ada kerak di *toilet bowl* yang tidak bisa hilang hanya dengan *marbhel safe* sebaiknya menggunakan *lemon eze*.
  - d) Basahi permukaan *toilet bowl* dengan air bersih dengan rata.
  - e) Keringkan dengan *cloth*.
  - f) Bila *toilet bowl* bau, sebaiknya semprotkan *air freshener* ke dalam *toilet bowl*.

5) *Floor*.

Tata cara dalam membersihkan *floor* adalah sebagai berikut :

- a) Semprotkan *marbhel safe* pada permukaan *floor* hingga rata.
- b) *Moping* dengan menggunakan *mop* hingga bersih.

Langkah-langkah dalam membersihkan kamar mandi

sebaiknya dimulai dari bagian atas ke bagian bawah agar tidak ada kotoran yang tertinggal.

l. Melengkapi *ameineties* dan *towel* yang ada di kamar mandi.

Adapun macam-macam dan jumlah *ameineties* serta *towel* yang digunakan *room attendant* dalam melengkapi kamar mandi :

- 1) *Ameineties* : *shower cap, soap, comb, shaving kit, bath foam, shampoo, cotton bud, tissue box, tissue roll, tooth brush.*
- 2) *Towel* :
  - a) *Bath towel.*
  - b) *Hand towel.*
  - c) *Face towel.*
  - d) *Bath mat.*

m. *Vacuming carpet*.

Langkah-langkah dalam *vacuming carpet* adalah sebagai berikut :

- 1) Buka kabel *vacum* dari *vacum machine* lalu colokan ke dalam saklar.
- 2) Nyalakan *vacum machine*.
- 3) Mulai mem-*vacum* karpet dari jarak terjauh sampai jarak terdekat dari pintu dengan gerakan maju mundur .
- 4) Matikan *vacum* lalu cabut kabel dari saklar dan gulung kembali kabel tersebut.

n. Tugas akhir dari seorang *room attendant* setelah selesai bekerja.

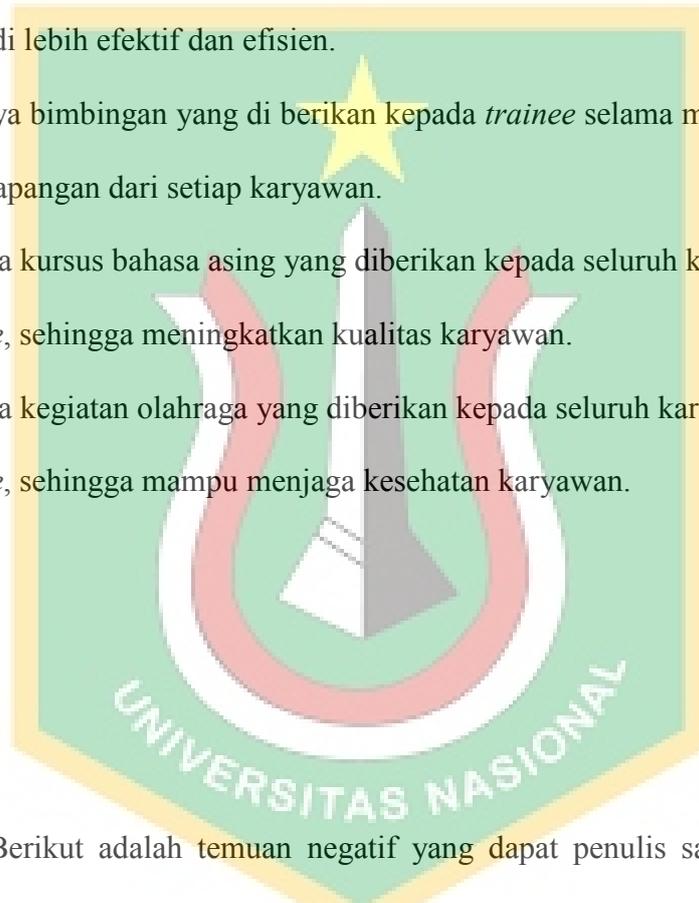
- 1) Mengecek kamar-kamar yang sudah dibersihkan.
- 2) Membersihkan dan merapikan *trolley*.
- 3) Menghitung *guest suply* yang terpakai pada *room report*..
- 4) Membersihkan *corridor service* dan *pantry*.
- 5) Mengembalikan kunci ke *housekeeping office*.
- 6) Mengganti seragam dan menaruh seragam kotor ke *uniform room*.

### E. Hasil Temuan

Selama penulis mengadakan praktek kerja lapangan di *housekeeping department* hotel Grand Tropic, penulis menemukan hal-hal yang mengganggu dan menguntungkan jalannya operasional kerja pada *housekeeping department* hotel Grand Tropic.

Berikut adalah hasil temuan positif yang dapat penulis sampaikan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Informasi *line up* yang diberikan oleh supervisor sangat membantu *room attendant* dalam melaksanakan tugasnya.
2. Tingginya rasa solidaritas sesama karyawan, sehingga rasa kebersamaan lebih terasa.
3. Pembagian tugas kerja yang terkoordinir dengan baik membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.
4. Adanya bimbingan yang di berikan kepada *trainee* selama melakukan praktek kerja lapangan dari setiap karyawan.
5. Adanya kursus bahasa asing yang diberikan kepada seluruh karyawan dan *trainee*, sehingga meningkatkan kualitas karyawan.
6. Adanya kegiatan olahraga yang diberikan kepada seluruh karyawan dan *trainee*, sehingga mampu menjaga kesehatan karyawan.



Berikut adalah temuan negatif yang dapat penulis sampaikan dimana temuan negatif ini dapat menghambat pekerjaan karyawan :

1. Masih adanya karyawan yang tidak tepat waktu saat datang ke hotel.
2. Kebersihan dan kerapihan yang kurang diperhatikan oleh karyawan. Mulai dari kuku, rambut, maupun kerapihan pribadi seperti aroma tubuh.
3. Kurangnya *towel* dan *bath mat*.
4. Kusamnya *towel* dan *bath mat* sehingga bisa dikatakan tidak layak pakai.

5. *Linen* bersih yang digunakan untuk *make up* kamar terkadang tidak mencukupi dari jumlah kamar yang akan dibersihkan *room attendant*.
6. Banyaknya ditemukan *linen* bersih yang bernoda saat ingin *making bed*.
7. Kurangnya peralatan untuk melakukan *make up* kamar.
8. Kurangnya *chemical* untuk membersihkan kamar.
9. Masih banyaknya *room attendant* yang tidak melaksanakan *standard operating procedure* dalam *make up* kamar.
10. Kantin karyawan yang terletak di *basement* tidak memiliki udara yang baik, sehingga timbulnya ketidak nyamanan bagi karyawan.
11. Jarangnya komunikasi yang dilakukan oleh manager *housekeeping* kepada karyawan dan *trainee*.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hotel merupakan sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun mancanegara. Produk unggulan dari sebuah hotel adalah kamar sebagai tempat menginap.

Kebersihan kamar tamu merupakan tanggung jawab bagian *housekeeping*. Bagian *housekeeping* menetapkan prosedur kerja sebagai petunjuk pelaksanaan pembersihan kamar yang harus dilakukan oleh setiap *room attendant*.

Kebersihan kamar itu sangat penting dan apabila kamar itu bersih dan rapih maka tamu akan merasa nyaman dan puas telah menginap di hotel tersebut. Karena kepuasan tamu merupakan faktor utama yang menyebabkan tamu tersebut datang kembali ke hotel tersebut untuk yang kesekian kalinya. Maka dari itu kebersihan kamar harus dijaga serta kerapihannya. Dalam pembersihan kamar harus menggunakan prosedur kerja yang sudah dibuat oleh *housekeeping* terutama kamar yang berstatus *check out*.

Apabila *room attendant* sudah dapat menjaga kebersihan dan kerapihan kamar, maka akan banyak wisatawan yang menginap di hotel tersebut.

## B. Saran

Penulis mengajukan beberapa saran untuk kebersihan kamar yang diharapkan dapat tercapai. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Masalah waktu kerja sebaiknya dirubah dari lima hari kerja satu hari libur manjadi lima hari kerja dan dua hari libur. Sehingga karyawan benar-benar bisa mengembalikan staminanya selama libur untuk kembali bekerja dengan maksimal.
2. Lebih diperhatikan lagi mengenai *grooming room attendant*.
3. Masalah perlengkapan *make up* kamar yang belum mencukupi sebaiknya *housekeeping department* harus lebih teliti lagi dalam menangani peredaran *linen* yang kotor dan bersih.
4. Agar proses pembersihan kamar dapat berjalan dengan lancar, sebaiknya peralatan digunakan sesuai dengan prosedur yang ada dan disimpan dengan baik dan benar.
5. Sebaiknya *supervisor* lebih memperhatikan kinerja *room attendant* dan memeriksa secara seksama hasil kerja *room attendant* dan memberi sanksi bagi mereka yang tidak bekerja sesuai dengan prosedur yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Perwarni, Yuyuk Sri SE.1993. *Teori dan petunjuk Housekeeping*. Jakarta. PT Gramedia
- Darsono, Agustinus, *Tata Graha*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia 1995
- Manajemen Grand Tropic, *Sejarah Hotel Grand Tropic*, Jakarta
- Oka, A, Yuti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung: Angkasa 1985



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Andriyansyah  
Tempat tanggal lahir : Jakarta, 1 januari 1988  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Alamat : Jl. AR. Hakim Kp.Lio  
Rt.07 / 19 No. 66 Depok 16431

### B. Pendidikan

1. SD : SDN Pancoran Mas I Depok  
Tahun lulus : 2000
2. SLTP : SLTPN 10 Depok  
Tahun lulus : 2003
3. SLTA : SMK Yapimda Jakarta  
Tahun lulus : 2006

