



TATA CARA ROOM BOY DALAM MEMBERSIHKAN KAMAR TAMU DI MANHATTAN HOTEL JAKARTA

DISUSUN OLEH

NAMA : ARIS FIRDIANTO
NO. POKOK MHS : 073461390250032
JURUSAN : PERHOTELAN

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Dari Persyaratan Tahap Akhir Dalam
Memperoleh Gelar Diploma Tiga (D.III) Kepariwisataaan
Jurusan Perhotelan**

AKADEMI PARIWISATA NASIONAL

JAKARTA

2010

PERSETUJUAN

Laporan Hasil Praktek kerja lapangan Disusun Oleh :

NAMA : ARIS FIRDIANTO

NOMOR POKOK MAHASISWA : 073461390250032

JURUSAN : PERHOTELAN

JUDUL : TATA CARA ROOM BOY
MEMBERSIHKAN KAMAR TAMU

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Akademika Pariwisata Nasional Jakarta.



Jakarta, 20 Juni 2010

Pebimbing II

Pebimbing I

B. Syarifuddin Latif S.H.

Ardi Mularsari. S.P.d.

PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan di susun oleh :

NAMA : ARIS FIRDIANTO

NOMOR POKOK MAHASISWA : 073461390250032

Dengan Judul

TATA CARA ROOM BOY MEMBERSIHKAN KAMAR TAMU DI MANHATTAN HOTEL JAKARTA

Telah di ujikan dan diterima oleh Tim Penguji Laporan Hasil Kerja Lapangan
Akademi Pariwisata Nasional Jakarta pada tanggal 6 juli 2010.

Tim Penguji :

- | | | |
|---------|----------------------|---------|
| 1. | I (Penguji Materi) | 1. |
| 2. | II (Penguji Teknis) | 2. |

Mengetahui

Direktur Akademi Pariwisata Nasional

Pardjo Eddy P., SE., MM,

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan Kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayahnya. Penulis dapat menyelesaikan laporan Hasil praktek kerja lapangan selama tiga bulan di bagian Housekeeping Hotel Manhattan.

Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan laporan ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun, akan penulis terima dengan kerendahan hati. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberi tambahan ilmu bagi penulis dan pembaca khususnya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya pada semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan dan bimbingan baik dorongan serta doa sehingga laporan ini tersusun dengan baik.


Secara khusus penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Parjo Edy Purwanto, SE. MM, Direktur Akademi Pariwisata Nasional.
2. Bapak Ardi Mularsari, S.P.d. Kepala Jurusan Akademi Pariwisata Nasional dan Dosen Pembimbing Materi.
3. Bapak B. Syarifuddin Latif, SH. sebagai dosen pembimbing teknis.
4. Kepada kedua orang tua saya yang telah memberi bantuan moril.
5. Ibu Dra. Nindianing Purnama Asri sebagai coodinator on the job training.

6. Semua staff pengajar Akademi Pariwisata Nasional.
7. Seluruh staff Housekeeping Hotel Manhattan Jakarta yang telah membantu dalam penyelesaian Hasil Laporan Praktek Kerja Lapangan.



DAFTAR ISI



| | |
|--|------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Maksud Dan Tujuan Penulisan | 2 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 3 |
| D. Sistematika Penulisan | 4 |
| BAB II. GAMBARAN UMUM MANHATTAN HOTEL | |
| A. Sejarah Singkat MANHATTAN HOTEL..... | 6 |
| B. Fasilitas Yang Dimiliki MANHATTAN HOTEL JAKARTA..... | 8 |

| | |
|---|----|
| C. Struktur Organisasi MANHATTAN HOTEL JAKARTA | 13 |
| D. Tanggung Jawab Dan Tugas Masing-Masing Department | 14 |

BAB III. URAIAN TUGAS DI HOUSEKEEPING MANHATTAN

HOTEL JAKARTA

| | |
|--|----|
| A. Struktur Organisasi Housekeeping MANHATTAN HOTEL JAKARTA | 17 |
| B. Pembagian Tugas di Housekeeping..... | 19 |
| C. Persiapan Kerja | 24 |
| D. Peranan Room Attendant Menangani Kebersihan Kamar Tamu..... | 28 |
| E. Hasil temuan negatif dan positif..... | 31 |

BAB IV. PENUTUP

| | |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan | 33 |
| B. Saran-Saran | 34 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia akan terkenal akan keindahan alam dan budayanya. Keramah tamahan merupakan ciri masyarakat Indonesia yang paling menonjol. Hal itu sangat menarik perhatian wisatawan baik wisatawan domestik maupun manca negara dan mengundang mereka untuk membuktikannya.

Bidang pariwisata dan usaha jasa di bidang perhotelan satu faktor yang dapat membantu negara dalam memulihkan perekonomian, tanpa adanya bidang pariwisata dan usaha jasa di bidang perhotelan kita akan menghadapi kesulitan untuk memperbaiki perekonomian yang sedang memburuk ini. Dalam era pasar bebas ini persaingan individu sangat ketat, mungkin sekarang ini kita sering mendengar tentang AFTA (*Asean free Trade Area*) yaitu persaingan antara negara yang nantinya siapapun yang mampu dan berkualitas dibidangnya akan dipakai di negara manapun tanpa ada pengecualian. Maka dari itu, pemerintah menuntut sektor – sektor industri yang kiranya dapat membantu lajunya perekonomian di Indonesia ini lebih meningkatkan diri dalam mempersiapkan tenaga kerja yang siap pakai.

Setiap wisatawan yang melakukan perjalanan berwisata akan memerlukan hotel untuk menginap, istirahat, minum, dan makan. Hotel menurut keputusan Menparpostel **SK.KM 34/HK 103/MPPT-87** adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan makan dan minum serta jasa yang lainnya bagi umum, yang di kelola secara komersial serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam surat keputusan.

Salah satu produk jasa hotel adalah kamar, makanan dan minuman, function room, dan fasilitas lain pendukung berjalannya operasional hotel tersebut. Kamar yang akan dijual oleh *front desk* sebelumnya di bersihkan terlebih dahulu oleh departemen *housekeeping*. Yaitu departemen yang bertanggung-jawab terhadap kebersihan, kenyamanan dan keamanan tamu yang ada di hotel. Yang akan di bahas oleh penulis dalam laporan ini ialah tata cara membersihkan kamar tamu oleh room boy di MANHATTAN HOTEL JAKARTA

B. Maksud Dan Tujuan Penulisan

1. Maksud penulisan

Maksud dari penulisan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini adalah untuk memenuhi persyaratan penyelesaian pendidikan dan memperoleh gelar Diploma Tiga (D3) Kepariwisataaan di Akademi Pariwisata Nasional.

2. Tujuan Penulisan

- a. Untuk dapat lebih mengetahui secara mendalam bidang *Housekeeping Department* dan mekanisme kerja di MANHATTAN HOTEL JAKARTA.
- b. Untuk bisa membandingkan antara teori yang di dapat dari para dosen di AKPARNAS dengan praktek yang sesungguhnya di dunia industry hospitality.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data yang dijadikan dasar pembahasan Laporan Praktek Kerja ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Penulis mendapat data dengan cara membaca buku – buku, majalah, koran dan mengutipnya yang berhubungan dengan laporan praktek kerja ini.

2. Pengamatan / Obsevasi

- a. Praktek langsung ;

Penulis melakukan Praktek Kerja Langsung di MANHATTAN HOTEL JAKARTA untuk mendapat informasi.

b. Wawancara ;

Penulis juga melakukan tanya jawab kepada pihak – pihak yang terkait di MANHATTAN HOTEL JAKARTA, diantaranya adalah Executive Housekeeper.

D. Sistematika Penulisan

1. BAB I : PENDAHULUAN

Membahas mengenai kepariwisataan yang mempunyai peranan penting dalam kemajuan suatu negara dan akomodasi sebagai salah satu sarana yang dapat menunjang dalam dunia pariwisata. Menerangkan maksud dan tujuan penulisan dari laporan praktek kerja lapangan dengan latar belakang pemilihan judul, serta metode pengambilan data dan sistematika penulisan.

2. BAB II : GAMBARAN UMUM MANHATTAN HOTEL JAKARTA

Menyampaikan gambaran secara umum MANHATTAN HOTEL JAKARTA mengenai fasilitas dan sarana yang dimiliki serta struktur badan organisasi hotel tersebut.

3. BAB III : URAIAN TUGAS DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT

Membahas mengenai struktur organisasi Housekeeping Departement Manhattan Hotel Jakarta, pembagian tugas, persiapan alat-alat kerja, peranan room boy menangani kamar, faktor pendukung kepuasan tamu di Manhattan Hotel Jakarta,serta temuan positif maupun negatif.

4. BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis memberikan kesimpulan mengenai laporan praktek kerja lapangan serta saran-saran yang dapat bermanfaat untuk kemajuan Manhattan Hotel Jakarta selama mengikuti job training.





BAB II

GAMBARAN UMUM

HOTEL MANHATTAN JAKARTA

A. Sejarah Singkat Dan Perkembangan Hotel Manhattan Jakarta

Hotel Manhattan terletak di Segi Tiga Emas di Jakarta Selatan. Jalan Prof. Dr. Satrio-casablanca, Kuningan, Jakarta Selatan Indonesia. Hotel ini dekat dengan area pusat bisnis Jakarta Selatan, seperti Sudirman, Rasuna Said dan Gatot Subroto juga dekat dengan pusat area pusat perbelanjaan dan Hiburan di Jakarta dan Lokasi juga berdekatan dengan beberapa kedutaan besar utama.

Hotel Manhattan pertama kali dibuka pada tanggal 22 maret 2006, dengan seorang owner yang bernama Bapak Luhur Wibowo Hidayat. Tujuan didirikan Hotel Manhattan ini adalah untuk mengelola salah satu bisnis bintang lima di jakarta dengan mengambil tempat di jantung Segi Tiga Emas yang dirancang menjadi wilayah komersial tingkat atas. Hotel ini terinspirasi dari mimpi Kota Manhattan yang mencampurkan antara kehidupan moderen dan pemandangan kota.

Hotel Manhattan yang pada awalnya memiliki keterbatasan pelayanan hingga akhirnya menjadi hotel yang memberikan pelayanan mewah yang dibutuhkan oleh para wisatawan dan pengunjung yang menginap.

Hotel Manhattan mempunyai visi menawarkan pelayanan yang terbaik dan kenyamanan dalam berbisnis serta kesenangan untuk para tamu, adalah menangani para tamu dengan pengetahuan operasional yang luas dan pengembangan kemampuan yang tinggi dari tenaga kerja yang akan memperlakukan para tamu hotel dengan baik dan ramah dengan menawarkan jasa penginapan yang terbaik yang sudah terkenal dalam kalangan industri perhotelan. Hotel ini menekankan kekuatan pelanggan, pemilik yang siap berkembang dan memberikan keuntungan.

Misi dari Hotel Manhattan ini adalah menjadikan tempat penginapan jasa terbaik dengan cara membentuk sumber daya manusia yang qualified untuk menciptakan pelayanan konsumen yang berkualitas tinggi pada saat menawarkan bantuan, memberikan informasi dan dukungan yang diperlukan pelanggan dengan penuh kehangatan serta sikap yang penuh perhatian yang akan memberikan pengalaman tak terlupakan kepada para tamunya serta memiliki nilai jual yang tinggi.

Tujuan utama perusahaan ini agar setiap tamu merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, Hotel Manhattan ini juga bertujuan untuk dapat dijadikan sebagai tempat yang di pilih oleh tamu untuk tinggal dan melakukan kegiatan business.

B. Fasilitas yang dimiliki Hotel Manhattan Jakarta

Untuk memuaskan para tamu yang berada di suatu hotel, maka setiap hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang dan memuaskan para tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki Hotel Manhattan Jakarta adalah sebagai berikut :

1. Jenis Kamar

Hotel Manhattan memiliki 225 kamar yang terdiri dari :

- | | |
|-------------------------|----------|
| a. Executive King | 76 kamar |
| b. Executive Twin | 20 kamar |
| c. Executive Triple | 40 kamar |
| d. Mars and Venus Suite | 68 kamar |
| e. Manhattan Suite | 34 kamar |
| f. Ambassador Suite | 2 kamar |
| g. Presidential Suite | 1 kamar |
| h. Ladies Floor | 14 kamar |

2. Setiap Kamar dilengkapi dengan :

- a. Tempat tidur yang nyaman
- b. Televisi Flat berukuran 29 inci yang dilengkapi parabola

- c. Dilengkapi dengan dua saluran direct in dialing phone serta voice mail dan akses internet dengan berkecepatan tinggi
- d. Kamar mandi dengan bath tub dan shower
- e. Terdapat mini bar serta tempat pembuatan kopi dan teh
- f. Kulkas untuk makanan dan minuman
- g. Meja tulis dengan kursi *exclusive* yang berbahan kulit

3. Fasilitas Restoran

a. Central Park Restoran

Central Park Restoran buka 24 jam bertempat dilantai 3 yang mempunyai kapasitas tempat duduk hingga 116 kursi dengan pemandangan kota metropolitan jakarta. Restoran ini menyediakan makanan internasional dan indonesia dimana tempat ini sangat nyaman yang dibuat untuk para tamu untuk datang kapan pun. Yang menyediakan menu Buffet dan juga bisa memesan dengan menu pilihan atau a' la carte.

b. Man Aur Tan Indian Cuisines

Nama Restoran India kita Man Aur Tan yang berarti pikiran atau tubuh, Restoran ini bertempat dilantai 6 dengan mempunyai kapasitas tempat duduk 73 kursi yang menyediakan makanan india dan minuman traditional di india. Di restoran ini mempunyai menu special *Thali* yang

disediakan dalam satu piring untuk menyajikan makanan pembuka sampai makanan penutup dan disediakan untuk 40 porsi.

c. NYC Bar & Lounge

NYC Bar & Lounge bertempat dilobby mempunyai kapasitas tempat duduk hingga 50 kursi dan didesain khusus menyerupai Bar dan Pub Kota Manhattan. Dengan kursi dari kulit dan dilengkapi dengan live music dengan cocktail dan mocktail dengan inovasi dan satelit chanel TV favorit anda.

d. MIR

Restoran ini menyediakan makanan korea yang bertempat di lantai 5 dengan kapasitas tempat duduk hingga 71 kursi yang menyediakan berbagai macam makanan yang terbuat dari kambing, daging sapi, seafood, dan lainnya. Disana tamu juga bisa memilih menu dengan menu pilihan (a' la carte).

e. Room Service

Merupakan salah satu bagian dari hotel yang melayani pemesanan makanan dan minuman yang dilakukan oleh tamu baik melalui Door Knob Menu selama 24 jam. Room Service terletak di lantai 3 berdekatan dengan main kitchen, pastry, dan stewarding area.

4. Fasilitas Olahraga

- a. Jacuzzi atau Whirlpool
- b. Kolam renang
- c. Sauna
- d. Baliness SPA
- e. Fitness Center

5. Fasilitas – Fasilitas Banquet

a. The Grand Capitol Ballroom

Grand Capitol Ballroom bertempat di lantai 5 ballroom ini mempunyai luas empat ratus lima puluh meter persegi dan tiga ratus meter persegi untuk acara pesta tambahan didesain dengan unik dengan memuat 800 orang, dan dilengkapi audio visual, lighting system untuk acara formal atau non formal. Tempat ini juga dilengkapi dengan menu International dan traditional.

b. New York, New Jersey, Long Island Boardroom

Boardroom bertempat di lantai 3, boardroom ini mempunyai kapasitas 12 – 14 orang dengan ruangan berbentuk theater dan didesain secara elegan dan dengan kecanggihan perlengkapan teknologi dan audio visual.

6. Fasilitas Penunjang

a. Business Center

Secretarial service, pengetikan, fotokopi, ruang internet pribadi, serta pelayanan jasa-jasa telex, faxcimile juga pengiriman barang atau dokumen dari dalam maupun dari luar negeri.

b. Gift Drugstore

Menyediakan berbagai macam keperluan seperti, obat – obatan juga menyediakan berbagai macam rokok, majalah atau koran dalam dan luar negeri menjual cenderamata khas Indonesia.

c. Cake Shop

Menawarkan beraneka ragam cake, coklat praline isi, permen istimewa, cookies dengan berbagai bentuk rasa.





Tugas dan Tanggung-jawab masing – masing Departemen sebagai berikut :

1. General Manager

Sebagai pemimpin tertinggi hotel, ia bertanggung-jawab atas seluruh operasional hotel dan melaporkannya kepada Owner.

2. Executive Assistant Manager

Bertugas membantu General Manager dalam menangani jadwal kegiatan General Manager.

3. Room Division

Bertugas bertanggung-jawab atas pemeliharaan kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar, restoran, dan public area lainnya.

4. Marketing Manager

Mempunyai tugas dan bertanggung-jawab atas penjualan dan memasarkan produk-produk yang dimiliki hotel dan sekaligus mengatur kerja bawahannya.

5. HRD Manager

Berperan dan bertanggung-jawab dalam hal sumber daya manusia di Manhattan hotel.

6. Chief Purchasing

Bertanggung-jawab atas pengadaan bahan, peralatan, dan perlengkapan keperluan hotel.

7. Chief Security

Bertanggung-jawab atas semua keamanan di sekitar manhattan hotel.

8. Accounting Manager

Bertanggung-jawab atas semua keluar masuk keuangan yang ada di Manhattan Hotel.

9. Chief Engineering

Bertanggung-jawab atas perawatan, perbaikan dan pelaksanaan penggantian listrik maupun air.

10. Food and Beverage Manager

Bertanggung-jawab atas pengadaan serta penyajian makanan dan minuman baik itu di restoran maupun dalam acara tertentu (Banquet).



BAB III

URAIAN TUGAS

DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT

A. Struktur dan Tata Kerja Organisasi

Pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam housekeeping departemen sangatlah penting, tujuannya agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan pekerjaan atau tugas.

Organisasi sebagai salah satu bentuk persekutuan satu orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai satu tujuan bersama serta terikat secara formal di dalam hubungan tersebut ada sekelompok orang yang di sebut pimpinan maupun bawahannya.

Organisasi dapat memberikan informasi kepada seluruh karyawan mengenai tugas dan tanggung jawab. Dengan adanya organisasi, karyawan akan mendapatkan informasi yang jelas :

1. Batas dan jalur wewenang.
2. Fungsi dan tugas masing – masing jabatan.
3. Mengetahui jalur informasi dan intruksi yang ada di dalam organisasi Housekeeping Department.



Tugas dan tanggung jawab masing-masing adalah :

1. Executive Housekeeper

Bertanggung-jawab langsung kepada General Manager, dan sekaligus mengatur semua bawahannya atas pemeliharaan kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar, restoran, dan public area lainnya.

2. Assistan Executive Housekeeper

Bertanggung-jawab langsung kepada Executive Housekeeper, dan sekaligus menggantikan pekerjaan Executive Housekeeper bila berhalangan hadir, dan membantu semua pekerjaan Executive Housekeeper.

3. Supervisor

Bertanggung-jawab langsung kepada Assitan Executive Housekeeper, dan mengatur sekaligus membina pekerjaan bawahannya.

4. Order Taker

Bertanggung-jawab langsung kepada Supervisor, Tugasnya adalah memberikan informasi requesan kepada semua staff dan tamu yang masih berada diruang lingkup hotel saja.

5. Room Boy

Bertanggung-jawab langsung kepada Supervisor, Atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar tamu.

6. Mini Bar

Bertanggung-jawab langsung kepada Supervisor, Atas keluar masuknya atau pengecekan makanan dan minuman yang ada dimini bar setiap kamar tamu.

7. Public Area

Bertanggung-jawab langsung kepada Supervisor, atas kebersihan semua area yang ada di hotel.

B. Pembagian Tugas di Housekeeping

Agar operasional kerja berjalan dengan baik maka dibuatlah shift kerja, di housekeeping department dan di bagi dalam 3 shift, yaitu :

1. Shift Pagi (Morning) dimulai pukul 08.00-16.00 WIB

Biasannya pada pagi hari ada 4 orang leader yang incharge, 1 orang bertanggung jawab di public area, dan 3 orang bertanggung jawab di bagian floor, biasanya setiap leader yang incharge di floor mendapat tugas masing – masing tujuh floor yaitu di mulai dari lantai 11 – 17, 18 – 24, dan 25 – 31. Untuk public area biasanya tetap 1 orang leader saja yang incharge. Untuk room attendant di hotel manhattan biasanya ada 21 orang sudah termasuk room attendant yang relif. Setiap room attendant mendapat bagian tugas untuk membersihkan kamar maksimal 14 kamar perhari.

Setelah Room Attendant membersihkan kamar, maka hasil status, jam masuk kamar dan jam keluar kamar harus di catat di Room Attendant Worksheet. Karena peranan Room Attendant Worksheet sangat penting, maka Room Attendant Worksheet harus diisi oleh Room Attendant. Room Attendant Worksheet di simpan selama 6 bulan sebagai file dan setelahnya baru bisa di buang.

Fungsi dari Room Attendant Worksheet adalah :

- a. Sebagai report atau laporan dari seorang Room Attendant ke Supervisor/Leader.
- b. Sebagai bukti otentik untuk merubah sistem dari occupaid dirty ke occupaid clean atau dari vacant dirty ke vacant clean.
- c. Sebagai alat bantu jika ada masalah dari tamu di kemudian hari misalnya tamu komplain atau kehilangan barang.

Urutan Room Attendant dalam bekerja, yaitu :

- 1.) Mengikuti Line up pagi untuk mendapatkan informasi pada hari tersebut.
- 2.) Mempersiapkan diri untuk memulai pekerjaan, mengambil kunci, menandatangani key log book serta membaca dan mengambil worksheet.

3.) Mengecek seluruh kamar yang ada di worksheet dengan mengecek status kamar yang sesungguhnya agar tidak terjadinya room discrepancy atau perbedaan status kamar.

4.) Mempersiapkan trolley dari mulai linen – linen serta

amenities yang akan digunakan untuk kelancaran membersihkan kamar.

5.) Sambil check status person dan menawarkan pelayanan laundry dan melihat kamar DND maupun Make Up Room.

6.) Setelah selesai mengecek status kamar dan mempersiapkan trolley memulai kerja dengan memprioritaskan kamar dengan tanda Make up sign.

7.) Untuk kamar yang stay over biasanya tidak lebih membersihkan dari pukul 16.00 WIB, karena pelayanan yang ditawarkan dari pukul 08.00 – 16.00 WIB. Ataupun jika terjadi keterlambatan maka supervisor yang akan meminta maaf kepada tamu tersebut.

8.) Jika ada tamu yang check out melebihi jam pulang maka kita juga yang bertanggung jawab untuk membersihkan tetapi dengan seizin supervisor ataupun leader yang sedang incharge.

9.) Membersihkan koridor, pantry, serta service landing floor dimana mereka incharge.

- 10.) Merapikan dan menyiapkan trolley agar memudahkan kerja untuk esok hari.
- 11.) Membuang sampah ke lantai 1, menurunkan worksheet ke office untuk di tandatangani leader yang incharge, serta melaporkan semua kejadian yang terjadi apa mengenai keluhan tamu, kerusakan dan apapun juga agar langsung di follow up.

2. Shift Siang (Afternoon) dimulai pukul 15.00 – 23.00 WIB

Untuk shift siang biasanya hanya ada 2 leader yang bertanggung-jawab untuk semua kamar dan di public area. Room Attendant Turn Down Service biasanya hanya ada 2 incharge di floor dan 3 orang incharge di public area.

Pelayanan kebersihan yang dilakukan di hotel manhattan jakarta yaitu Turn Down Service yang dilakukan pada sore hari. Pelayanan ini dilakukan Room Attendant untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang dihuni oleh tamu yang dilakukan pada sore hari.

3. Shift Malam (Evening) dimulai pukul 23.00 – 07.00 WIB

Biasanya yang masuk pada malam hari hanya ada 1 leader dan 2 orang public area yang sangat fleksibel menangani requestan tamu baik di area maupun di room. Menjaga kebersihan rest room lobby dan lobby nya

hingga tetap selalu bersih. Dan dalam mengerjakan pekerjaannya seorang public area memiliki langkah – langkah atau urutan yang harus dilakukan antara lain yaitu :

- a. Leader siang memberitahu apa saja yang harus di follow up pada malam hari.
- b. Membaca log book. Mengambil master key dan kunci pantry yang akan dipakai untuk di kerjakan.
- c. Merapikan amenities dan semua kebutuhan untuk Room Boy seperti dental, shaving kit, laundry bag, dll. Membagikan ke semua lantai yang meminta untuk kemudahan room boy keesokan paginnya.
- d. Menulis semua barang yang keluar dari permintaan tamu seperti setrika yang keluar, baby sitting.
- e. Membersihkan semua rest room yang ada di lobby dan restaurant.
- f. Menulis log book apa saja yang terjadi pada malam hari.
- g. Memberi tahu Order Taker dan Staff area pagi semua barang yang keluar pada malam hari agar dicatat dalam loan item, loan item yaitu barang – barang seperti iron, iron board, baby sitting atau lain – lain.

C. Persiapan Kerja

Sebelum memulai pekerjaan hal yang harus dilakukan adalah persiapan, baik persiapan diri maupun persiapan alat – alat penunjang berjalannya operasional, adapun persiapan diri dan persiapan alat – alat penunjang yaitu :

1. Persiapan diri

Untuk persiapan diri yaitu sehat jasmani dan rohani dan bersih dari kotoran kemudian salah satunya adalah memakai seragam karyawan yang lengkap, tidak ada cambang, kumis, ataupun jenggot, rambut tersisir rapi untuk pria dan memakai cepol untuk wanita, make up yang tidak berlebihan untuk wanita, memakai kaos kaki dan sepatu pantofel hitam, membawa guest preference.

2. Persiapan alat – alat penunjang kerja

Adapun persiapan alat kerja yang digunakan oleh Room Attendant, yaitu :

a. Linen yang terdiri dari :

1) Room linen

- a) Bed sheet
- b) Pillow case
- c) Duvet X King and King

2) Bath linen

- a) Bath towel
- b) Hand towel
- c) Face towel
- d) Bath mat
- e) Bath rub

b. Guest supplies yang terdiri dari :

1) Room supplies :

- a) Stationary
- b) Slipper
- c) Laundry bag
- d) Shoes shine

c. Bath room supplies :

- 1) Amenities
- 2) Tissue rool dan kotak
- 3) Mineral water



d. Cleaning equipment dan utensil yang terdiri dari

1) Cleaning equipment :

a). Dry vacum cleaner

2) Cleaning utensils :

Sedangkan caddy untuk menaruh alat – alat toilet yang isinya anantara lain adalah :

a) Toilet bowl brush

Alat yang di pakai untuk membersihkan toilet dari kotoran.

b) Glass Squeeze

Alat yang di pakai untuk membersihkan kaca agar lebih mudah.

c) Sponge

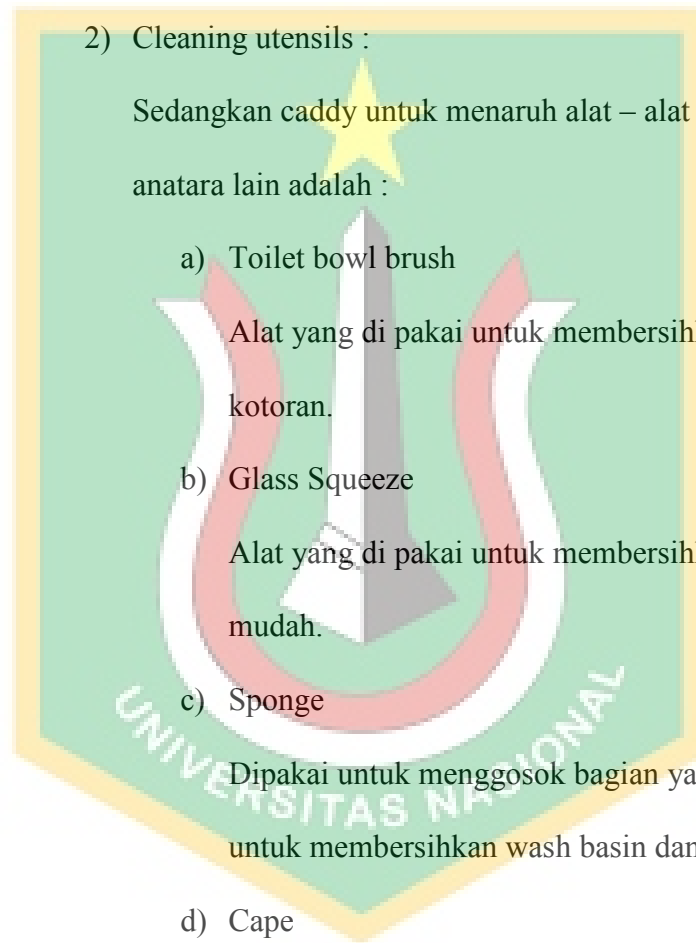
Dipakai untuk menggosok bagian yang kotor ataupun untuk membersihkan wash basin dan kaca shower.

d) Cape

Untuk mengambil kotoran dilantai.

e) Dust cloth

Untuk mengeringkan bagian yang masih basah ataupun untuk mengelap meja dari kotoran dan debu.



f) Kanebo

Untuk mengeringkan dinding dan kaca shower,
mengelap bagian yang agak basah, bisa juga untuk
mengelap debu.

g) Damp cloth

Untuk mengepel lantai kamar mandi agar terlihat
mengkilap.

h) Stick dan cotton mop

Untuk mengepel pantry dan service landing setelah
selesai kerja.

e. Chemical untuk membersihkan toilet, chemical yang dipakai yaitu :

- 1) Marble safe, untuk membersihkan toilet, wash basin dan spot – spot yang ada di karpet.
- 2) Air freshner, untuk memberikan wewangian dalam kamar maupun kamar mandi.
- 3) Glass cleaner, untuk membersihkan kaca dan mendusting meja serta untuk menghilangkan debu yang menempel di meja.

4) Lemon-Eze digunakan untuk membersihkan kerak – kerak watermark yang menempel di dinding shower atau watermark yang menempel di stainless steel.

f. Room boy cart / Trolley merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang operasional kerja bagi room attendant. Dengan adanya trolley sangat memudahkan room attendant dalam bekerja.

D. Peranan Room Attendant Menangani Kebersihan kamar tamu

Hal pertama yang harus dilakukan seorang Room Attendant sebelum membersihkan kamar adalah mengecek seluruh kamar satu persatu yang sudah tertera di dalam worksheet. Room discrepancy yaitu perbedaan status kamar di dalam sistem antara Housekeeping dan Front Office. Misalnya status kamar di Housekeeping Occupied dirty tetapi di Front Desk Vacant Dirty, maka untuk menghindari hal tersebut, pengecekan secara manual harus tetap dilakukan. Discrepancy berguna dalam sistem pembayaran, jika kamar sudah ditinggalkan oleh tamunya tanpa tamu tersebut melapor ke Front Desk maka kamar tersebut bisa dijual kembali kepada tamu lain.

Uraian Tugas Room Attendant Yaitu:

1. Mengikuti line up.
2. Mengambil kunci kamar dan worksheet yang sudah dipersiapkan.
3. Mengecek seluruh status kamar yang tertera di dalam worksheet.

4. Mengecek laundry pada saat room status.
5. Membersihkan kamar.
6. Menjaga kebersihan koridor.
7. Melaporkan penemuan barang (lost&found).
8. Melaporkan semua kerusakan ke supervisor atau officee coordinator.

Seorang room attendant harus bisa memprioritaskan dalam membersihkan kamar, antara yang urgent dan biasa-biasa saja. Ada kalanya tamu meminta kamarnya dibersihkan melalui telpon dan adapula tamu yang meminta kamarnya dibersihkan melalui tanda yang terpasang di depan pintu. Langkah – langkah Room Attendant membersihkan kamar tamu :

- a. Mengetuk pintu kamar atau memencet bel sambil mengucapkan “Housekeeping” sampai tiga kali. Jika tidak ada jawaban maka Room Attendant bisa membukanya tetapi jika ada tamunya didalam biasanya mereka akan membukakan pintu kamarnya. Jika didalam kamar ternyata tamunya sedang tidur, maka tutuplah pintu secara perlahan.
- b. Setelah pintunya dibuka jangan lupa membawa caddy dan juga sheet yang akan digunakan, kemudian curtaian juga harus dibuka untuk mendapatkan penerangan atau cahaya dari jendela luar. Mengecek semua kondisi kamar seperti TV cabinet apakah semua program channel dalam keadaan baik serta lampu apakah semua lampu berfungsi dengan baik. Letakkan gelas kotor ke washbasin kemudian

di cuci dan jika ada makanan dari in dining room taruh didepan kamar dan telepon ke in room dining untuk diambil.

- c. Mulailah stripping bed linen satu persatu agar tidak ada barang tamu atau remote TV yang terbawa ke linen cute, linen cute adalah tempat pembuangan linen kotor. Masukkan kedalam linen bag dan trash yang ada diatas bed dan didalam ruangan. Stripping pula dirty towel yang ada di bath room dan masukkan lagi ke linen bag. Linen bag adalah tempat pembuangan linen kotor sebelum dibuang ke linen cute.
- d. Semprotkan chemical didalam toilet bowl agar chemical bekerja dan kotoran cepat terangkat, tinggalkan dan mulailah making bed sesuai dengan standart di mulai dari bed sheet, duvet dan iner duvet, kemudian bed runner dan pillow case.
- e. Dusting searah jarum jam agar tidak ada yang terlewatkan sambil melihat apa saja yang guest supply yang kurang ataupun habis, dan mengisi guest supply seperti pulpen dan stationary.
- f. Membersihkan kamar mandi searah jarum jam agar tidak ada yang terlewatkan pada saat membersihkan. Jangan lupa memakai hand gloves.
- g. Melengkapi dan mengganti amenities yang telah berkurang atau telah habis terpakai. Selain itu mengepel lantai kamar mandi.

- h. Final check. Mengecek seluruh ruangan agar benar-benar tidak ada yang terlewatkan ataupun amenities dan guest supplies tidak ada yang kurang.
- i. Vacuming carpet dimulai dari sudut yang paling terjauh dari pintu dan jangan lupa kolong tempat tidur dan sudut-sudutnya pun diperiksa agar tidak ada sampah atau barang-barang kecil tamu yang jatuh. Jika ada jangan lupa letakkan kembali dekat barang itu terjatuh.
- j. Last checking dan tutup dengan perlahan, sambil mengelap pintu dan handlenya. Kemudian mengisi worksheet jam berapa mulai masuk kamar serta keluar kamar dan mencatat kerusakan yang ada dalam kamar tersebut ataupun segera melapor ke leader jika ada uang yang berantakkan dikamar atau kehilangan towel, bed skirting dll, agar kita tidak terlalu disalahkan jika ada kehilangan dikamar tersebut karena leaderpun mengetahui.

E. Hasil temuan baik positif maupun negative

Selama saya menjalani training ini banyak hasil temuan yang saya dapatkan baik dari segi positif maupun negative, diantaranya yaitu adalah :

1. Hasil temuan positif :

- a. Untuk permintaan tamu biasanya di follow up dalam jangka waktu 7 menit.

- b. Housekeeping juga mempunyai inovation book dimana setiap karyawan dapat mengeluarkan inovasinya kedalam buku itu untuk mempermudah operational kerja.

2. Hasil temuan negative :

- a. Kurangnya linen-linen karena banyak yang sudah rusak.
- b. Kurangnya peralatan-peralatan sebagai pelengkap kebersihan.
- c. Banyaknya kamar dalam status back to back atau check in-check out yang sangat padat sehingga hal ini sering kali membuat room boy atau supervisor mempercepat waktu dalam membersihkan kamar sehingga banyak bagian-bagian yang terlewatkan.
- d. Tidak adanya karyawan runner di hotel tersebut untuk mengirim linen-linen ke setiap lantai, sehingga menyebabkan room boy tidak bisa bekerja secara maksimal.
- e. Terbatasnya jumlah karyawan room boy.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

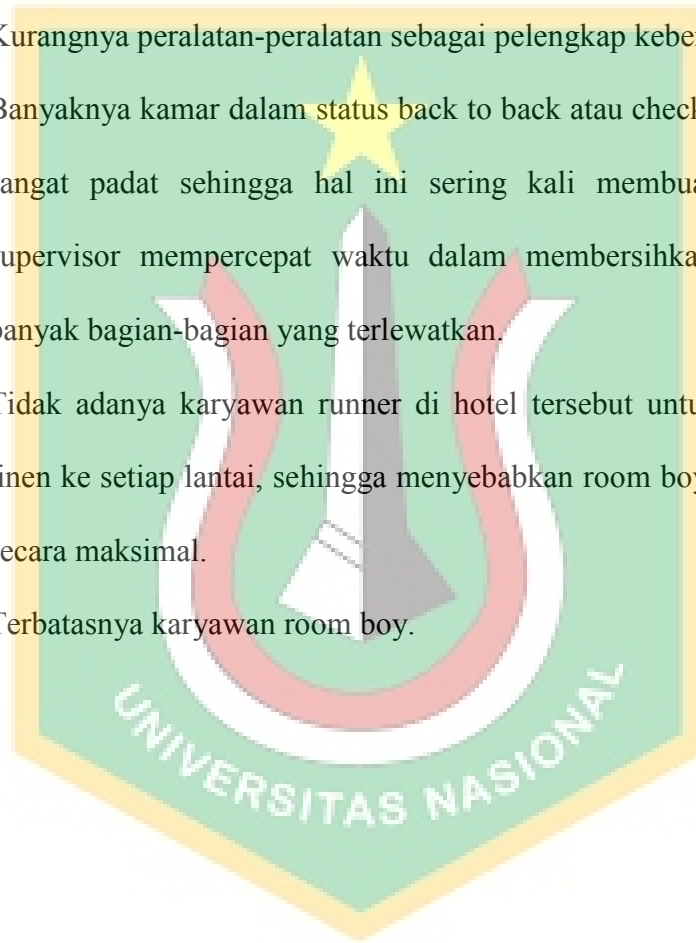
Peranan room Boy sangat berpengaruh terhadap tamu yang menginap dengan adanya room boy yang berdedikasi, memberikan pelayanan yang ramah, sopan, menghargai, serta empati kepada tamu dan bekerja berdasarkan ketulusan hati akan membuat tamu merasa nyaman, maka kepuasan tamu akan tercipta dengan sendirinya dan dapat membuat tamu tersebut akan kembali dan datang menginap lagi di Manhattan Hotel Jakarta.

Tingkat kebersihan kamar tidak sesuai dengan standart akan membuat tamu menjadi komplain. Dengan adanya pengecekan ulang diharapkan kelalaian dari seorang room boy bisa diatasi. Pembagian work sheet yang sesuai dengan standart dan di bagi secara adil pada kamar-kamar yang back to back akan membuat room boy untuk mengurangi kelalaian mereka, karena pekerjaan room boy akan diselesaikan dapat berkurang.

B. Saran – Saran

Berikut saran yang dapat mempermudah dalam kelancaran operational kerja,yaitu :

1. Kurangnya linen-linen karena banyak yang sudah rusak.
2. Kurangnya peralatan-peralatan sebagai pelengkap kebersihan.
3. Banyaknya kamar dalam status back to back atau check in-check out yang sangat padat sehingga hal ini sering kali membuat room boy atau supervisor mempercepat waktu dalam membersihkan kamar sehingga banyak bagian-bagian yang terlewatkan.
4. Tidak adanya karyawan runner di hotel tersebut untuk mengirim linen-linen ke setiap lantai, sehingga menyebabkan room boy tidak bisa bekerja secara maksimal.
5. Terbatasnya karyawan room boy.



DAFTAR PUSTAKA

Hotel Manhattan. Jakarta

Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi, "Management Front office Hotel".

Jakarta : Kesaint Blanc, 2002.

Barens, James. 2001. Secrets of Customer Relationship Management. Yogyakarta.

Penerbit Andi.

Rumekso, SE.2001. Housekeeping Hotel. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Agusnawar. Operasional Tata Graha. PT. Gramedia Pustaka Umum, 2000.

Darsono, Agustinus. Tata Graha. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1995.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi :

Nama : Aris Firdianto
Tempat Tgl. Lahir : Lamongan, 23 Januari 1988
Status : Belum Menikah
Tinggi dan Berat : 169 cm / 54 kg
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jln. Moh. Khafi 1 Gg Mcan Rt 005/06 no 43 JAKSEL.
Tlp : 021 90455336

II. Pendidikan Formal

1994 – 2000 SDI AL – Hidayah Cilandak KKO Jakarta.
2000 – 2003 SLTP AL – Hidayah Cilandak KKO Jakarta.
2003 – 2006 SMIP PATRIA WISATA Pejaten Barat Jakarta.
2007 – 2010 AKPARNAS, UNAS Pasar minggu jakarta.

III. Pengalaman Kerja

- Training di hotel Sahid Jaya Jakarta di bagian Housekeeping selama 3 bulan.
- Training di hotel Manhattan Jakarta di bagian Housekeeping selama 3 bulan.
- Kerja di cafe peri plus di bagian Barista selama 3 bulan.
- Kerja di LPPI di bagian Waiter selama 2 bulan.

Executive Triple Room



Manhattan Suite Room



Mars and Venus Suite Room



Bath Room



Swimming Pool

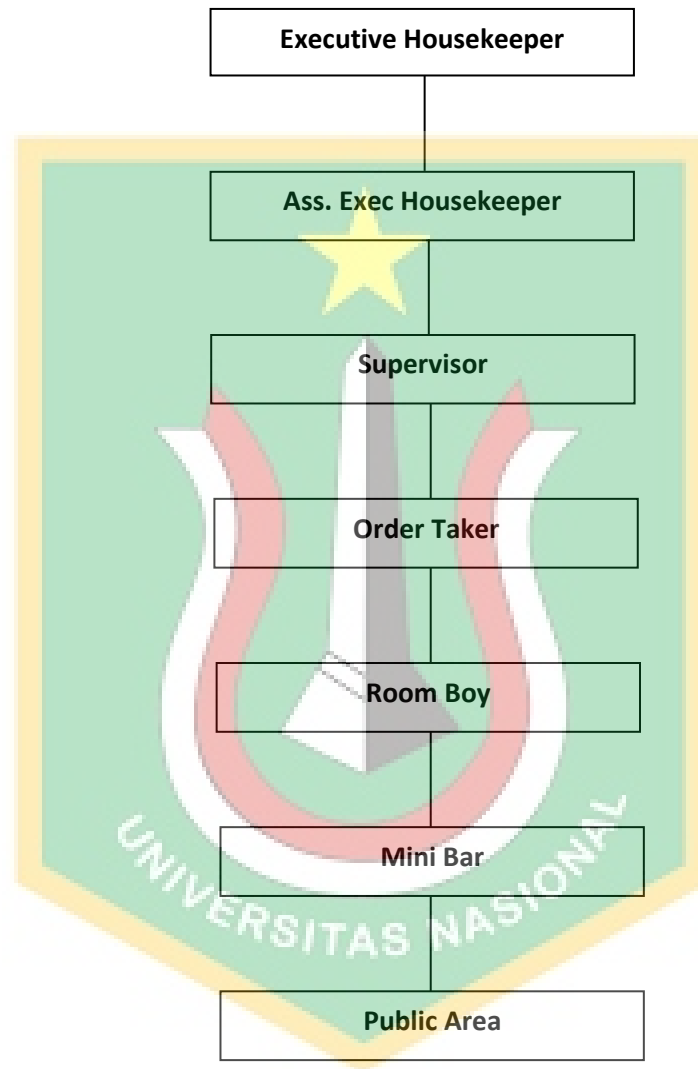


Lobby Area



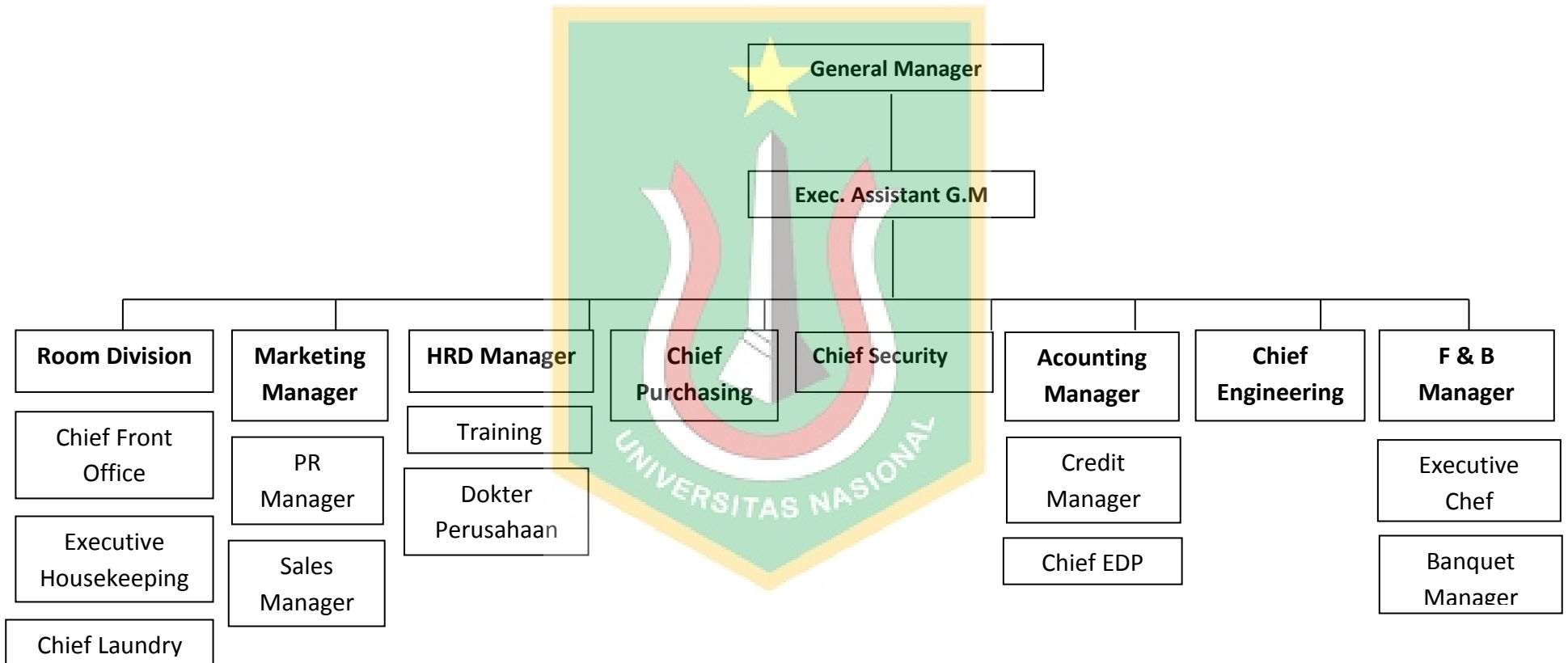


STRUKTUR ORGANISASI di HOUSEKEEPING HOTEL MANHATTAN



Sumber : Executive Housekeeper Hotel Manhattan

C. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL MANHATTAN



Sumber : Hotel Manhattan

Rest Room Control Sheet

Month _____
 Floor _____
 Female / Male _____
 Date ____ to ____

| Date | Time | | P.A Attendent | | Supervisor | |
|------|------|--|---------------|-----------|------------|-----------|
| | | | | Signature | | Signature |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |

