**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sektor pariwisata saat ini berkembang pada era globalisasi dan perdagangan bebas. Dengan demikian perkembangan yang begitu pesat maka sektor pariwisata sangat penting ditingkatkan karena sektor pariwisata dapat menyumbangkan devisa negara dalam jumlah besar. Dengan kata lain sektor pariwisata menjadi sorotan utama dalam membangun suatu bangsa untuk lebih maju.

Salah satu sarana penunjang dari sektor pariwisata adalah hotel. Di dalam konsep kepariwisataan hotel merupakan akomodasi bagi wisatawan yang datang dari berbagai penjuru dunia. Hal ini menyebabkan industri perhotelan terus bersaing untuk menarik perhatian wisatawan yang mana memenuhi kebutuhan fisiologis dari orang-orang yang sedang melakukan perjalanan.

Apabila diperhatikan seorang wisatawan yang melakukan perjalanan tentu saja memerlukan tempat tinggal sementara untuk beristirahat maka dibangunlah sebuah hotel. Maka setiap wisatawan yang datang ke hotel memerlukan kamar untuk beristirahat. Dari kebutuhan ini akan berlanjut ke butuhan yang lainnya. Dengan demikian salah satu dasar diselenggarakan pelayanan hotel ialah adanya kebutuhan dari orang-orang yang sedang dalam perjalanan.

Industri perhotelah adalah jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunannya dengan memberikan pelayanan penginapan, jasa pelayanan makan dan minum. Mengingat industri perhotelan sangat penting maka memerlukan bagian-bagian operasional agar kegiatan industri dapat berjalan dengan baik. Bagian operasional tersebut meliputi *Front Office, Housekeeping, Food & Beverage Department*. Salah satu bagian operasional yang sangat penting diperhatikan adalah *housekeeping* karena bagian ini menagani kebersihan, kerapian dan keindahan kamar sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur dan memiliki pengetahuan yang luas agar dapat melakukan tugasnya dengan baik terutama petugas *room attendant* yang bertugas menangani kebersihan kamar.

Upaya *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Operasional *Housekeeping* sangatlah penting oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk mengajukan judul guna mengetahui peranan *room attendant* dalam meningkatkan pelayanan kamar. Adapun judul karya tulis ilmiah ini adalah “Upaya Meningkatkan Kinerja *Room Attendant* Pada Oprasional *Housekeeping* Di Hotel Lombok Garden”.

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat penulis sajikan adalah“Bagaimanakah Upaya Meningkatkan Kinerja *room attendant* Pada Oprasional *Housekeeping* Di Hotel Lombok Garden”.

* 1. **Tujuan Karya Tulis Ilmiah**
     1. Adapun tujuan penulisan karya tulis ilmiah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Upaya Meningkatkan Kinerja *room attendant* Pada Oprasional *Housekeeping* Di Hotel Lombok Garden”..

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Pengertian Hotel**

Kata *hotel* berasal dari bahasa Perancis yaitu *hostel* yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang melakukan atau mengadakan perjalanan atau bepergian. Dalam perkembangannya, pengertian *hostel* semakin beragam. Belum ada satupun pengertian hotel yang mampu menguraikan makna hotel secara keseluruhan dan lengkap. Adapun perbedaan-perbedaan uraian yang dikemukakan tentunya tidak terlepas dari latar belakang yang berlainan, sehingga masing-masing mempunyai pandangan dan pendekatan tentang suatu masalah secara berlainan pula. Pengertian hotel tidak hanya berpengaruh oleh suatu keinginan para pembuat definisi atau pengertian tersebut, tetapi dipengaruhi juga oleh suatu kenyataan atau keadaan yang didefinisikan pada saat itu, dimana akomodasi tumbuh dan meningkat sesuai perkembangan zaman.

Dalam perkembangannya *hotel* didefinisikan sebagai berikut :

1. Menurut *Rumekso, (2001 : 2)* :

“*Hotel* adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan”.

1. Menurut *Agustinus Darsono, (1992 : 1) :*

“*Hotel* adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya”.

1. Menurut *Hotel* *Propietors* *Act*, *1956* yang dikutip *Richard Sihite, (2000 : 49)* :

“*Hotel* adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan pemiliknya menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

1. *Menurut Prof. K. Kraft* :

*Direktur Lembaga Riset Pariwisata* di Swiss seperti yang dikutip oleh, merumuskan definsi *hotel* sebagai berikut :

“*Hotel* adalah se *nyoman S. Pendit* dalam *buku Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana* dikutip kembali oleh *Richarcd Sihite* dalam bukunya *Hotel Management (2000 : 49*)buah gedung (bangunan) untuk menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap serta makan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan”.

1. Menurut *Surat Kementrian Perhubungan Republik Indonesia No. SK 241/G/70 tahun 1970* :

“*Hotel* adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (*akomodasi*) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat *comfort* dan bertujuan komersial”.

1. Menurut *buku Himpunan Peraturan Pariwisata oleh Happy Marpaung (1996:1)* :

“*Hotel* adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memproleh pelayanan berikut makanan dan minuman”.

1. Menurut AHMA (*American Hotel & Motel Association*) yang dikutip oleh *Richard Sihite (2000 : 5)* :

“*Hotel* adalah suatu tempat, dimana disediakan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu”.

1. **Pengertian *Housekeeping***

*Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi pengunjung. Selain itu, *Housekeeping* *Department* bertanggung jawab atas seluruh kebersihan area hotel.

Berikut adalah pengertian dari *Housekeeping* dari berbagai sumber yaitu sebagai berikut :

1. *Housekeeping* memiliki arti tata graha (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*).
2. *Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar (*guest* *room*), ruangan umum, restoran, bar dan Outlet lainnya. (*Darsono*, *1995:1*).
3. *Dimayanti* dalam *Agusnawar* (*2000:22*) mendefinisikan *Housekeeping* adalah sebagai berikut : “*Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel termasuk tempat-tempat untuk karyawan”.
4. **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

1. **Pengertian Upaya**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3 tahun 2003 yang di maksud dengan upaya “ upaya adalah usaha ; ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar); daya upaya”.

Menurut *Poerwadarminta* (1991:574), “upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut di laksanakan”.

1. **Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa indonesia dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus di ketahui dan konfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi di hubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan oprasional.

Menurut *Augus W. Smith* kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Menurut *Vaizal Rivai* (2004:3009) kinerja merupakan prilaku yang nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang di hasilkan oleh karyawan sesuai dngan perannya dalam perusahaan.

* 1. **Room Attendant**

Menurut Rumesko (2001:35) Room attendant adalah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa room attendant sangat berjasa dalam operasional hotel.

Sependapat dengan Sulastiyono (2011:124) Room attendant adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (Room Attendant) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh Room Attendant tersebut adalah Room supervisor

**BAB III**

**GAMBARAN UMUM HOTEL LOMBOK GARDEN**

* 1. **Sejarah Singkat Lombok Garden**

Lombok Garden Hotel adalah salah satu city hotel yang terletak dijantung Kota Mataram pada awal berdirinya bernama Hotel Granada yaitu dibangun diatas tanah seluas 1,5 hektar oleh pemilik pertama H. Saleh Harharah dengan badan hukum PT. Bintang Grana Darma. Pembangunan Hotel Granada dilakukan dengan tiga tahapan yaitu tahap pertama dimulai pada tahun 1983 dengan membangun 25 kamar dan 1 Restoran, tahap kedua pada tahun 1985 dikembangkan kebagian selatan dengan membangun tambahan 24 kamar dan 1 kolam renang, dan tahap ketiga pada tahun 1987 dikembangkan lagi ke bagian timur dengan tambahan 50 kamar, 1 cofee shop dan 1 Ruang pertemuan dengan kapasitas bentuk teatre 200 orang.

Pada akhir tahun 1989 adalah akhir tahapan pembangunan ketiga dan pada awal tahun 1990 Pengelolaan Hotel Granada adalah dibawah pengawasan langsung dari H. Saleh Harharah selaku Direktur Utama dan sekaligus sebagai General Manager. Hotel Granada mulai beroperasi dengan fasilitas yang tersedia terdiri dari : 99 kamar yang dibagi menjadi 5 kelas kamar yaitu 8 kamar Bungalow, 57 kamar Superior dan 22 kamar Standard, Restaurant, 1 Coffee Shop, 1 Ruang Pertemuan dan 1 Kolam Renang, kemudian pada tahun 1991 Hotel Granada diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto melalui Menteri Pariwisata Post dan Telekomunikasi Bapak Soesilo Soedarman dengan klasifikasi Hotel Bintang 2 (dua).

Pada Tahun 1996 terjadi pergantian kepemilikan dari pemilik pertama ke pemilik kedua Drs. H. Sabet Muchsin dan sekaligus sebagai Direktur Utama PT. Bintang Grana Darma sedangkan pengelolaan operasioanl Hotel Granada ditangani oleh H. Zulfikar Husein, SE selaku General Manager. Pada periode kepemilikan kedua ini Hotel Granada tidak mengalami banyak perubahan baik bentuk fisik bangunan maupun fasilitas-fasilitas hotel lainnya, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kondisi ekonomi dan kondisi keamanan secara nasional yang tidak menentu.

Pada akhir tahun 2006 terjadi lagi pergantian kepemilikan dari pemilik kedua H. Sabet Muchsin ke pemilik ketiga yaitu PT. Suryacemerlang Sejahtera melalui Komisaris Utama Kurnalius, pada kepemilikan ketiga ini Badan Hukum Hotel Granada adalah masih tetap menggunakan PT. Bintang Grana Darma dengan Direktur Utama Hasan Heri Sugianto. Setelah kepemilikan yang ketiga ini Hotel Granada mulai melakukan perubahan-perubahan dan mulai menunjukkan wajah baru, dan seiring dengan perubahan serta wajah baru maka nama Hotel Granada ditambah menjadi Hotel New Granada.

Pada akhir tahun 2007 setelah setahun perjalanan Hotel New Granada bahwa sesuai dengan inspirasi dan konsep para pemilik yang melakukan pengembangan dan pembangunan hotel dengan bernuansa lingkungan yaitu melakukan pembangunan gedung-gedung dengan tidak melupakan pelestarian lingkungan hidup, berkenaan dengan inspirasi dan konsep tersebut maka nama Hotel New Granada diganti menjadi Hotel Lombok Garden, dan sebagai bentuk komitmen dari para pemilik maka manajemen pengelola diberikan tanggung jawab dengan meletakkan konsep pengelolaan Hotel Lombok Garden kepada Visi “City Resort Hotel” yang mampu berkiprah dan bersaing pada pasar nasional maupun internasional atau dapat menjadi prioritas pilihan bagi wisatawan nusantara.

* 1. **STRUKTUR ORGANISASI HOTEL LOMBOK GARDEN**

Struktur organisasi adalah Tingkatan atau jabatan seseorang di suatu perusahaan atau instansi tempat mereka bekerja.

Adapun struktur organisasi Hotel LombokGarden adalah sebagai berikut:

Bagan. 1 Struktur Organisasi Hotel Lombok Garden.

**STRUKTUR ORGANISASI HOTEL LOMBOK GARDEN**

**GST. LANANG PATRA,SE**

**General Manager**

**SURYO PUTRO UTOMO,SE**

**Operasional Manager**

**BQ. AIDA FITRIA AGUSTINA**

**Marketing**

**Manager**

**WAHYU**

**WIBOWO**

**Front Office**

**Manager**

**BQ. ANIS MORA**

**Chief**

**Accounting**

**AHMAD MUJADDID**

**Executive**

**Housekeeper**

**SUBAHAN**

**PUTRA**

**C h i e f**

**Enginering**

**ABDUL MANAN**

**F & B**

**Manager**

**MUJAHIDIN**

**Chief Security**

**MARDI`I**

**Hr**

**Manager**

*Sumber :HRD Hotel Lombok Garden*

* 1. ***Job Description***
     1. *General Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab atas opersasional hotel.
2. Mempertanggung jawabkan tugas kepada *owner*.
3. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa ditangani oleh departemen lain.
4. Memriksa hotel untuk mengumpulkan informasi dan mengamati wilayah hotel dan juga menentukan apa yang akan dilakukan.
5. Menangani keuangan dan pembuatan laporan keuangan ke dalam komputer.
6. Menyambut tamu *VIP* di *lobby*.
7. Membuat keputusan dan mengembangkan rencana-rencana bagaimana cara mengatur hotel.
8. Memperkirakan nomer-nomer kamar yang dibutuhkan untuk event-event khusus.
9. Menginterview dan menilai kualitas kemampuan bawahan untuk menduduki posisi jabatan di hotel.
10. Melakukan komunikasi dengan manager-manager dari departemen masing-masing bagian hotel untuk merencanakan event-event besar serta melakukan negosiasi dengan manager tentang staff atau karyawan yang akan membantu dalam penyelenggaraan event tersebut.
    * 1. *Oprational Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional hotel
2. Melakukan komunikasi dengan manager-manager departement hotel untuk merencanakan event-event besar serta melakukan negoisasi dalam penyelenggaraan event tersebut
3. Membantu General Manager dalam menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh departemen head.
4. Membantu General Manager dalam mengumpulkan informasi dan mengamati wilayah hotel atau lokasi hotel dan menentukan apa yang perlu dilakukan.
5. Membantu General Manager dalam menangani keuangan dan pembuatan laporan pembayaran-pembayaran ke dalam komputer.
6. Membantu General Manager dalam membuat keputusan dan mengembangkan rencana-rencana bagaimana caranya mengatur hotel.
   * 1. *Food & Bevarage Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Menjalani jalannya operasinal khususnya pada bidang pelayanan kepada tamu.
2. Menetapkan menu system penyajian strategi penjualan, mengarahkan penjualan, mengarahkan pelaksanaan, menilai kebersihan.
3. Menetapkan jadwal *food & beverage outlet*.
4. Memonitor pelaksanaan pemeliharaan sanitasi.
5. Melakukan analisis, evaluasi pesaing.
6. Menyusun anggaran dapur, *food & beverage service* serta *stewarding*.
7. Memonitor hasil inventarisasi fisik dapur dan *food & beverage service stewarding.*
8. Menyusun rencana program kerja dan menilai pelaksanaannya.
9. Merumuskan rekomendasi serta mengembangkan dari pada personel.
10. *Commodities* dan statistik penjualan.
11. Menyusun laporan, dokumentasi, melakukan korespondensi.
12. Menyelenggarakan breafing pada *food & beverage* departemen.
13. Mengawasi serta mengecek stok bahan makanan.
14. Meneliti, menyetujui standar *portion size*.
15. Meneliti rekomendasi penyesuain tarif *food & beverage*.
16. Mengawasi *food production* sebelum disajikan pada tamu.
17. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan.
    * 1. *Front Office Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Melaksanakan tugas lain atas perintah atasan.
2. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.
3. Merumuskan pengendalian biaya operasional.
4. Mengadakan rapat secara rutin minimal sekali dalam sebulan.
5. Memberikan motivasi dan menjaga kedisiplinan.
6. Merumuskan dan merekomendasikan peneysuaian tarif kamar.
7. Membuat jadwal kerja karyawan.
8. Membuat statistik tamu serta membuat laporan.
9. Menyusun rencana anggaran dan mengatsi masalah-masalah di dalamnya.
10. Memelihara hubungan baik dengan tamu hotel serta lingkungan kerja yang sehat kepada seluruh karyawan.
    * 1. *Chief Enginering*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Menyiapkan laporan-laporan yang dibutuhkan.
2. Bertanggung jawab atas semua kelancaran *engineering* operasional.
3. Memeriksa dan megawasi bawahan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.
4. Melatih dan mengawasi *crew*, *reapair* dan *maintenance* agar bekerja dengan efektif.
5. Mematuhi dan mentaati peraturan hotel.
6. Melaksanakan perintah lain dari atasan.
   * 1. *executive Housekeeper*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Menetapkan tugas, membina dan mengawasi bawahan.
2. Mengadakan koordinasi dengan departemen lain.
3. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.
4. Melaksanakan tugas dari atasan.
5. Mengatasi masalah *lost* dan *found*.
6. Menjaga dan mengawasi kebersihan hotel.
7. Membuat *budget*.
   * 1. *Chief Security*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan petugas keamanan.
2. Membuat usulan pada management mengenai sistem keamanan dan ketertiban yang baik.
3. Memberikan bimbingan kepada bawahan, serta memberikan masukan dalam penelitian pegawai.
4. Menjaga kebersihan hotel.
5. Selalu melaksanakan tugas dengan baik.
6. Melaporkan general manager segala kejadian yang terjadi di sekitar hotel.
7. Membantu tamu membuat laporan apabila ada kehilangan barang milik tamu.
8. Mengambil kunci pada *security* departemen dengan mendatangkan *log book.*
   * 1. *HR Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Mengontrol kebenaran data karyawan.
2. Mengontrol kebenaran kesehatan karyawanserta melakukan placeman sebelum calon karyawan diterima.
3. Mengadakan *manpower Development* bersama GM.
4. Memiliki management dalam hal memecahkan masalah terutama dengan SPSI.
5. Orientasi pengenalan kerja kepada karyawan baru.
6. Menyiapkan kontrak kerja dan membantu memecahkan masalah yang timbul.
7. Melakukan control saleris over time, transportation, allowancemedical dan insurance.
8. Mengontrol kontrak-kontrak, *filling* data semua karyawan serta perubahan yang terjadi agar tetap *up to date.*
9. Mengatasi masalah yang berhubungan dengan pengadilan serta mengenai ketenagakerjaan.
10. Mengusulkan GM mengenai *security police* serta mengadakan *control chief security* ke loker, tempat parkir dan sekitarnya.
11. Mengkoordinasi dan melaksanakan program.
12. Menjalin hubungan baik dengan pemerintah, mulai dari tingkat bawah sampai tingkat atas yang ada hubungannya dengan ketenagakerjaan.
13. Melaksanakan tugas lain dari atasan.
14. Bertanggung jawab atas rekrutmen yang dibutuhkan oleh perusahaan dengan melaksanakan seleksi interview.
    * 1. *Sales & Marketing Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Memelihara usaha bisnis dari langganan yang sudah ada maupun dari daerah baru.
2. Menemani, menjamu pelanggan sesuai dengan kebutuhan bila perlu di luar jam kerja.
3. Menyusun renacana dan membuat laporan hasil *sales call* secara mingguan, bulanan, termasuk complaint dan permintaan dari pelanggan.
4. Bertanggung jawab dalam penjualan semua produk hotel baik berupa barang dan jasa.
5. Memelihara hubungan baik dengan relasi agar mempermudah mengatur tamu yang datang ke hotel.
6. Membuat dan menyampaikan rencana kerja bulanan dan mingguan.
7. Bekerjasama dengan departemen lain agar tercapai pelaksanaan tugas dengan baik.
8. Melakukan tugas lain sesuai dengan perintah atasan.
9. Melaksanakan dan mentaati peraturan hotel.
   * 1. *Accounting Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Menyusun rencana kerja jangka pendek sesuai dengan rencana dan anggaran perusahaan keseluruhan.
2. Mempersiapkan progam kerja harian untuk tugas-tugas bidang akuntansi, membina dan mengkoordinir seksi-seksi di dalam lingkungan *accounting*.
3. Mengendalikan jalan operasional bagiannya.
4. Menyelenggarakan hubungan yang baik dengan pelanggan, instansi maupun pasar lainnya.
5. Menyusun program dan anggaran pembiayaan pemasaran.
6. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan bulanan dan tahunan sesuai dengan keperluan yang telah ditetapkan.
7. Bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi *public relation*.
8. Penanggung jawab atas penyusun *marketing plan.*
9. Memimpin rapat bagian dan aktif dalam rapat-rapat operasional antar departemen dengan GM.
10. Mengkoordinasi fungsi-fungsi yang berlainan dalam usaha penjualan produk perusahaan.
11. Bertanggung jawab atas semua administrasi bagiannya.
12. Bertanggung jawab atas pembuatan publikasi atau advertensi dalam rangka pemasaran perusahaan dan juga dalam hal kerja sama dengan *Food & Beverage department.*
13. Bertanggung jawab terhadap penyelengaraan promosi baik di dalam maupun di luar hotel
14. Membantu manajemen dalam rangka pengendalian biaya sesuai dengan prediksi yang telah ditetapkan, memeriksa serta mengecek kebenaran dan kelengkapan bukti pengeluaran dalam penerimaan kas sesuai dengan prosedur
    1. ***Job Spesification***
       1. *General Manager*
15. Menguasai minimal bahasa inggris.
16. Minimal D III Pariwisata.
17. Memiliki pengetahuan yang luas dalam bidang kepariwisataan.
18. Memahami mengenai management kepariwisataan.
19. Mampu berdiplomasi kepada semua pihak.
20. Pengalaman bekerja selama 5 tahun pada hotel berbintang.
    * 1. *Operasional Manager*
21. Menguasai minimal bahasa inggris
22. Minimal Diploma III (tiga) Pariwisata
23. Memliki pengetahuan luas dalam bidang kepariwisataan
24. Memahami mengenai management kepariwisataan
25. Mampu berdiplomasi terhadap semua pihak
26. Pengalaman bekerja selama 5 (lima) tahun pada hotel berbintang.
    * 1. *Front Office Manager*
27. Memiliki sertifikat yang sudah disetujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan atau pernah magang atau training di hotel.
28. Berpengalaman selama 6 tahun di hotel berbintang.
29. Menguasi bahasa inggris.
30. Berpengalaman kerja minimal 5-3 tahun sebagai managerial di hotel berbintang satu atau sebagai managerial di *front office.*
    * 1. *Food & Beverage Manager*
31. Pengalaman kerja 6 tahun di hotel berbintang.
32. Lulusan sekolah kepariwisataan.
33. Memiliki keterampilan yang matang.
34. Dapat berkomunikasi dengan bahasa inggris.
35. Berkepribadian baik dan memiliki kemampuan dalam bidang *food & beverage.*
36. Pengalaman minimal 5 tahun sebagai managerial di hotel berbintang dalam *food & beverage.*
37. Memiliki kemampuan dalam mengolah susunan menu sesuai dengan standar.
    * 1. *Executive Houskepeer*
38. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah di setujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan atau pernah training.
39. Pengalaman kerja minimal 6 tahun, bekerja di hotel sebagai managerial minimal 3-4 tahun.
40. Dapat menjadi pemimpin, mengembangkan, mengarahkan, memotifasi dan mengatur bawahan.
    * 1. *Chief Enginering*
41. Memiliki latar belakang pendidikan teknisi.
42. Mengoperasikan alat-alat yang berkaitan dengan mesin.
43. Dapat melakukan perbaikan pada mesin-mesin yang rusak dengan cepat dan tepat.
44. Dapat memotivasi bawahan untuk bekerja lebih baik.
    * 1. *Chief Security*
45. Pendidikan minimal lulusan sekolah menengah umum atau sederajat serta lulus.
46. Memiliki pengalaman kerja minimal 3 tahun sebagai *security* di perusahaan atau hotel.
47. Memiliki keterampilan dalam melakukan penanganan dan melakukan pengawasan.
48. Dapat memotivasi bawahan agar bekerja dengan baik.
    * 1. *HR Manager*
49. Memiliki sertifikat yang disetujui oleh perguruan tinggi dan pernah training.
50. Pengalaman 2 tahun dengan kualifikasi professional.
51. Pengalaman 5 tahun pada *computerized personal* dan *payroll system*.
52. Memahami mengenai UU ketenagakerjaan
    * 1. *Accounting Manager*
53. Memiliki pengetahuan tentang *accounting*.
54. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah disetujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah training.
55. Memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer.
56. Memiliki pengalaman kerja 5 tahun dengan kualifikasi professional.
    * 1. *Sales & Marketing Manager*
57. Memiliki latar belakang pendidikan sekolah pariwisata jurusan *sales & marketing* serta hotel management.
58. Dapat berkomunikasi dengan bahasa inggris dengan lancar.
59. Berpengalaman selama 2 tahun sabagai *sales & marketing*.
60. Memiliki sikap professional dalam menghadapi masalah dalam departement *sales & marketing.*

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Struktur Organisasi Housekeeping**

Kadir

Room Att

Mahidi

Room Att

Bari

Room Att

Sarkawi

Room Att

Sahruil

Room Att

Alosius

Room Att

Tohri

Room Att

Suardana

Room Att

Tisten

Room Att

Kt.Mudita

Room Att

Jelantik

Room Att

Haris

Room Att

Natsir

Hsm/Bqt

Masahun

Hsm/Bqt

Sunarta

Hsm/Bqt

Erjan

Hsm/Bqt

Ramdana

Hsm/Bqt

Sahrun

Hsm/Bqt

Patmawati

Cleaner

Sami’un

Gardener

Suhaeli

Gardener

Ramli

Gardener

Kt.Ludra

Gardener

Gardener

Gardener

Gardener

Gardener

Gardener

Gardener

Gardener

Gardener

Su’eb

Ldry Att

Darman

Ldry Att

Maria Lg

Ldry Att

Mujaki

Ldry Att

**AHMAD MUJADDID**

Executive Housekeeper

**ROOM ATT.**

**SUPERVISOR**

**NI LUH PUTU SUCI**

Laundry Supv.

**WYN. KRESNA**

Public Area Supv.

**NIR HARTOYO**

Gardener Supv.

**SURYATININGSIH**

HK. Administrasi

Sahdin

Ldry Att

* 1. **Job Description**
     1. Executive Housekeeper

Fungsi utama

Membantu Operational Manager dalam mengatur system pelayanan Housekeeping yang nyaman dan menyenangkan terhadap tamu, melakukan fungsi perencanaan, pelaksanaan, control manajemen dalam pemeliharaan dan perawatan atas fasilitas kamar, public area, meeting room, garden dan fasilitas hotel lainnya.

Tugas dan tanggung jawab

1. Bertanggungbjawab terhadap operasional hotel sehari-hari serta melakukan penyelesaian masalah yang terjadi, apabila melakukan perubahan dalam mengambil keputusan harus dikonsultasikan dengan Operational manager.
2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang dijalankan oleh staff housekeeping serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja yang dijalankan sesuai dengan standard yang ditentukan.
3. Menyusun jadwal kerja yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang berpengaruh pada tingkat hunian kamar.
4. Membantu Operasional Manager terhadap penyusunan program perawatan atau perbaikan yang berkaitan dengan wilayah tanggung jawab Housekeeping.
5. Melakukan pengontrolan persediaan atas barang-barang yang diperlukan dalam operasioanl sehari-hari.
6. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang disediakan untuk operasional Housekeeping sehingga berfungsi sesuai standard yang ditentukan.
7. Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan perawatan dan penyimpanan linen.
8. Melakukan pengawasan terhadap Lost & Found dan meyakinkan bahwa prosedur berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan.
9. Melakukan penyusunan program pemeliharaan atau pembersihan berkala seperti general cleaning dan lain-lain.
10. Melakukan pemeriksaan atau inspeksi area secara rutin untuk meyakinkan kualitas pemeliharaan kebersihan kamar, public area, meeting room, dan taman hotel terjaga dengan baik sesuai standard hotel.
11. Memeriksa kamar-kamar VIP, meeting room, public area, F & B outlet sebelum dipergunakan.
12. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Operational Manager dan melaporkan hasilnya.
13. Menjalankan tugas yang diberikan oleh Operational Manager atau oleh General Manager.
14. Melaksanakan kerja sama yang erat dengan semua Departement untuk meyakinkan koordinasi atas pelayanan kamar yang prima serta perawatan public area yang terbaik.
15. Mengadakan pertemuan berkala, baik mingguan maupun bulanan dengan staff housekeeping untuk melakukan koordinasi dan tukar pikiran dalam upaya meningkatkan dan memeperbaiki kualitas pekerjaan dan pelayanan.
16. Menyusun laporan bulanan housekeeping yang diserahkan ke Operational Manager selanjutnya ditembuskan kebagian accounting.
17. Melakukan relasi yang baik denga para tamu, supplier dan asosiasi profesi perhotelan.
18. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, hygienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
    * 1. HK. Administrasi

Fungsi utama

Bertanggung jawab terhadap penanganan telephone yang masuk ke housekeeping baik dari tamu maupun dari section-section dan department-departement lain, membuat laporan seluruh kegiatan administrasi housekeeping serta menjalankan pelayanan housekeeping yang nyaman dan menyenangkan.

Tugas dan tanggung jawab

1. Melakukan serah terima tugas dari room boy shift night pada saat akan memulai bekerja setiap harinya.
2. Melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan oleh atasan langsung dan menyelesaikan pekerjaan yang belum tuntas dari shift night.
3. Memperoleh dan memeriksa data status kamar atau guest in the house setiap awal mulai bekerja setiap harinya.
4. Menerima setiap telephone yang masuk dengan ramah dan sopan sesuai dengan standar pelayanan hotel.
5. Mencatat semua permintaan atau keluhan tamu kedalam log book dan segera dilaporkan ke atasan langsung.
6. Selalu melakukan tindakan “ follow up “ segera atas permintaan atau keluhan tamu yang diterima.
7. Melakukan “updating” terhadap status kamar dan perubahan status kamar berdasarkan hasil laporan dari room boy.
8. Melaporkan data status kamar ke front office terutama terhadap perubahan status kamar untuk siap dijual ( vc ) setelah kamar tersebut diyakini adalah sudah siap untuk dijual.
9. Melakukan komunikasi yang baik dengan front office terhadap informasi status kamar dan persiapan kamar-kamar yang akan digunakan atau dijual.
10. Membuat permintaan perbaikan / work order kepada engineering atas laporan room boy, laundry, houseman dan gardener yang berkaitan dengan permintaan untuk diperbaiki.
11. Membuat billing atau bukti pembayaran atas biaya-biaya yang dikenakan kepada tamu seperti pembayaran handuk, payung, tissue box dan lain-lain untuk diserahkan ke front office cashier agar dilakukan penagihan.
12. Melakuklan komunikasi secara terus menerus sema semua room boy terhadap adanya perubahan status kamar.
13. Mencatat setiap barang yang masuk dan barang yang keluar atau barang yang digunakan untuk keperluan operasioanl housekeeping.
14. Membuat “store room requestion” untuk setiap barang keperluan housekeeping sesuai dengan kebutuhan pada jadwal pengambilan ke store.
15. Membuat daily report mini bar sales dan guest laundry untuk ditembuskan ke accounting dan diarsip.
16. Menerima dan mengarsip laporan room boy control sheet dan memasukan data status kamar kedalam daily room housekeeping report, selanjutnya ditembuskan ke front office.
17. Melakukan penyimpanan lost & found secara procedural dan disimpan di housekeeping office.
18. Membuat dan menyusun laporan bulanan housekeeping untuk diserahkan dan ditembuskan ke operational manager dan acounting manager.
19. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, hygienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tam, orang lain dan diri sendiri.
    * 1. Room Att. Supervisor

Fungsi utama

Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kelengkapan dan pemeliharaan kamar tamu, membantu mengatur penataan administrasi housekeeping dan menjalankan pelayanan housekeeping yang nyaman dan menyenangkan.

Tugas dan tanggung jawab

1. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar sesuai dengan standar pelayanan hotel.
2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan oleh room boy dan meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan dengan standar yang sudah ditentukan.
3. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada room boy terhadap cara kerja yang systematis dan effision.
4. Memeriksa daftar kehadiran room boy setiap hari.
5. Memeriksa kondisi kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan yang ada.
6. Memeriksa kamar harus berdasarkan kebersihan, kerapian, kelengkapan dan fungsi peralatan kamar.
7. Membuat laopran maintenance request kepada engineering dan menindak lanjuti kamar-kamar yang berstatus o o dan mengawasi pengerjaannya serta memeriksa kembali hasil pengerjaannya.
8. Melakukan komunikasi secara terus menerus dengan housekeeping office terhadap perubahan status kamar atau updating status kamar.
9. Memeriksa kondisi dan kelengkapan peralatan kerja room boy apakah masih layak pakai atau tidak.
10. Menerima dan memeriksa laporan room boy control sheet dan meyakinkan bahwa laporan yang dibuat dilakukan dengan baik dan benar.
11. Bertanggung jawab terhadap biaya-biaya dan penggunaan barang-barang keperluan kamar seperti guest supplies, cleaning supplies dan peralatan-peralatan lainnya.
12. Melakukan penyimpanan lost & found secara procedural sesuai yang telah ditentukan dan disimpan di housekeeping office.
13. Mengawasi pelaksanaan program pemeliharaan dan pembersihan secara berkala.
14. Melakukan pemeriksaan kamar secara rutin untuk meyakinkan kualitas pemeliharaan kebersihan kamar tamu terjaga baik sesuai dengan standar hotel.
15. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun atasan tidak langsung dan melaporkan hasilnya.
16. Menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun atasan tidak langsung dan melaoprkan hasilnya.
17. Melakukan kerja sama yang baik dengan semua section baik yang ada di housekeeping maupun dengan departemen lainnya dilingkungan hotel lombok garden.
18. Membantu housekeeping administrasi untuk membuat laporan bulanan inventarsiasi barang-barang kebutuhan kamar.
19. Membuat jadwal masuk kerja room boy ( room boy schedule ) setiap akhir buntuk jadwal bulan berikutnya.
20. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, hygienis, dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
    * 1. Laundry supvisor

Fungsi utama

Bertanggung jawab terhadap penanganan pencucian pakaian tamu dan linen-linen milik hotel, membantu penataan administrasi housekeeping dan menjalankan pelayanan housekeeping yang nyaman dan menyenangkan.

Tugas dan tanggung jawab

1. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan areal laundry dan kesiapan semua peralatan yang akan digunakan untuk opersioanal laundry setiap harinya.
2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan oleh laundry attendant dan meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan dengan standar yang sudah ditentukan.
3. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada laundry attenadant terhadap cara kerja yang systematis dan effision.
4. Memeriksa daftar kehadiran laundry attenadant setiap hari.
5. Membuat laopran maintenance request kepada engineering dan menindak lanjuti fasilitas atau peralatan yang memiliki kerusakan dan mengawasi pengerjaannya serta memeriksa kembali hasil pengerjaannya.
6. Memeriksa kebersihan dan kelengkapan peralatan-peralatan keperluan operasional laundry setiap hari.
7. Mengawasi pembuatan billing untuk setiap transaksi pembayaran tamu yang berkaitan dengan pelayanan laundry.
8. Mengawasi pelaksanaan program special treatment untuk linen-linen milik hotel sebelum dimasukkan kedalam daftar o o linen.
9. Membuat laporan bulanan daftar inventaris semau barang-barang kebutuhan opersioanl laundry.
10. Membuat laporan bulanan laundry washing item list.
11. Melakukan pemeriksaan setiap pencucuan pakaian milik tamu untuk meyakinkan kualitas hasil cucian terjaga dengan baik sesuai dengan standar hotel.
12. Bertanggung jawab terhadap biaya-biaya dan penggunaan barang-barang keperluan kamar seperti guest supplies, cleaning supplies dan peralatan-peralatan lainnya.
13. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun atasan tidak langsung dan melaporkan hasilnya.
14. Menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun atasan tidak langsung dan melaoprkan hasilnya.
15. Melakukan kerja sama yang baik dengan semua section baik yang ada di housekeeping maupun dengan departemen lainnya dilingkungan hotel lombok garden.
16. Membantu housekeeping administrasi untuk membuat laporan bulanan inventarsiasi barang-barang kebutuhan operasional laundry.
17. Membuat jadwal masuk kerja laundry attendant ( laundry attendant schedule ) setiap akhir buntuk jadwal bulan berikutnya.
18. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, hygienis, dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
    * 1. Public area supervisor

Fungsi utama

Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kelengkapan, pemeliharaan dan kesiapan meeting room, f & b outlet, public area, ruang kantor, pelaksanaan even-even, membantu penataan administrasi housekeeping dan menjalankan pelayanan housekeeping yang nyaman dan menyenangkan.

Tugas dan tanggung jawab

1. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan dan kesiapan meeting room, f & b outlet, public area sesuai dengan standar hotel.
2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan oleh houseman / banquet dan meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan dengan standar dan prosedur.
3. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada houseman / banquet terhadap cara kerja yang systematis dan effision.
4. Memeriksa daftar kehadiran houseman / banquet setiap hari.
5. Membuat laopran maintenance request kepada engineering dan menindak lanjuti fasilitas atau peralatan yang memiliki kerusakan dan mengawasi pengerjaannya serta memeriksa kembali hasil pengerjaannya.
6. Memeriksa kebersihan dan kelengkapan peralatan-peralatan keperluan houseman / banquet setiap hari.
7. Mengawasi pelaksanaan program pemeliharaan berkala seperti general cleaning pada public area.
8. Melakukan pemeriksaan rutin pada public area dan meeting room untuk meyakinkan kualitas pemeiharaan kebersihan terjaga dengan baik sesuai dengan standard hotel.
9. Membuat laporan bulanan daftar inventaris semau barang-barang kebutuhan opersioanl houseman / banquet.
10. Membuat laporan bulanan banquet ( even – banquet report ).
11. Bertanggung jawab terhadap biaya-biaya dan penggunaan barang-barang keperluan kamar seperti guest supplies, cleaning supplies dan peralatan-peralatan lainnya.
12. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun atasan tidak langsung dan melaporkan hasilnya.
13. Menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun atasan tidak langsung dan melaoprkan hasilnya.
14. Melakukan kerja sama yang baik dengan semua section baik yang ada di housekeeping maupun dengan departemen lainnya dilingkungan hotel lombok garden.
15. Membantu housekeeping administrasi untuk membuat laporan bulanan inventarsiasi barang-barang houseman / banquet.
16. Membuat jadwal masuk kerja houseman / banquet ( houseman / banquet schedule ) setiap akhir buntuk jadwal bulan berikutnya.
17. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, hygienis, dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
    * 1. Gardener supervisor

Fungsi utama

Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan, perawatan, pemeliharaan pertamanan, baik exterior gardening maupun interior gardening dan membantu penataan administrasi housekeeping serta menjalankan pelayanan housekeeping yang nyaman dan menyenangkan.

Tugas dan tanggung jawab

1. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan dan kesiapan semua peralatan yang akan duigunakan untuk kelancaran pekerjaan di area gardener setiap hari.
2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan gardener dan meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan dengan standar dan prosedur.
3. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada gardener terhadap cara kerja yang systematis dan effision.
4. Memeriksa daftar kehadiran gardener setiap hari.
5. Membuat laopran maintenance request kepada engineering dan menindak lanjuti peralatan yang memiliki kerusakan dan mengawasi pengerjaannya serta memeriksa kembali hasil pengerjaannya.
6. Memeriksa kebersihan dan kelengkapan peralatan-peralatan keperluan gardener setiap hari.
7. Menyusun dan melaksanakan program pemeliharaan taman seperti peremajaan, penyiangan, penggemburan, penjarangan, pemangkasan dan pemupukan tanaman.
8. Mengawasi setiap pelaksanaan program pemeliharaan taman agar kualitas hasil pekerjaan terjaga dengan baik sesuai dengan standard hotel.
9. Melakukan pemeriksaan rutin pada areal garden dan meyakinkan kualitas pemeiharaan kebersihan terjaga dengan baik sesuai dengan standard hotel.
10. Membuat laporan bulanan daftar inventaris semau barang-barang kebutuhan opersioanl gardener.
11. Bertanggung jawab terhadap biaya-biaya dan penggunaan barang-barang keperluan gardener seperti biaya pembelian tanaman, pupuk dan peralatan-peralatan lainnya.
12. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun atasan tidak langsung dan melaporkan hasilnya.
13. Menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun atasan tidak langsung dan melaoprkan hasilnya.
14. Melakukan kerja sama yang baik dengan semua section baik yang ada di housekeeping maupun dengan departemen lainnya dilingkungan hotel lombok garden.
15. Membantu housekeeping administrasi untuk membuat laporan bulanan inventarsiasi barang-barang houseman / banquet.
16. Membuat jadwal masuk kerja houseman / banquet ( houseman / banquet schedule ) setiap akhir buntuk jadwal bulan berikutnya.
17. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, hygienis, dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
    1. **Peralatan Kerja Room Attendant Di Lombok Garden**

Berikut ini jenis perediaan kamar yang diperlukan dalam kegiatan menyiapkan kamar tamu

1. Linen Supplies
2. Double sheet (seprai untuk double bed)
3. Single sheet (seprai untuk single bed)
4. Pillow cases
5. Towel
6. Bad mat
7. Bathroom supplies
8. Shampoo
9. Shaving kit (alat cukur kumis atau jenggot)
10. Comb (sisir)
11. Bth soap
12. Tissue roll
13. Tissue box
14. Printing supplies and stationery kit
15. Pencil
16. Fax paper
17. Memo pad
18. Guest comment
19. Do not disturb sign
20. Laundry list
21. Slipper
22. Laundry bag
23. Jenis – jenis bahan pembersih untuk membantu dalam menyiapkan kamar
24. Disinfectant = bahan kimia embunuh kuman
25. Glass cleaner = bahan pembersih kaca
26. Floor cleaner = bahan pembersih lantai
27. Detergent = bahan pembersih gelas dan sejenisnya
28. Multi perpose cleaner = bahan kimia pembersih yang memiliki beberapa fungsi seperti pembersih kaca gelas dan lantai
29. Air freshener = pengharum ruangan
    1. ***Standar Operasional Prosedure (SOP)* Room Attendant Dalam membersihkan kamar** 
       1. Melengkapi Kereta Kerja (*Setting Up Room Boy Trolley)*
30. Standard

Kereta kerja room boy harus dilengkapi dengan perlatan kerja, baik linen, guest supplie maupun cleaning supplies dan equipment dan ditata dengan rapi dan teratur serta kereta kerja dapat dipergunakan dengan aman.

1. Procedure
2. Periksa kereta kerja sebelum diisi dengan barang menyangkut kebersihan kereta, kondisi kereta apakah sudah layak untuk digunakan.
3. Persiapkan jumlah linen, Guset supplies/amenities sesuai dengan jumlah dan status kamar yang akan dibersihkan.
4. Persiapkan cleaning supplies dan equipment yang diperlukan, seperti glass cleaner, forward cleaner, spray bottle, soft clothes, toilet bowl brush dan bahan pembersih / peralatan kerja lainnya.
5. Siapkan kereta kerja dengan peralatan-peralatan tersebut dan harus disusun dengan rapi agar gampang ditemukan / diambil pada akan dipergunakan.
6. Tempatkan bed room linen seperti bed sheet, pillow cases dan bed room linen lainnya pada tempat tersendiri
7. Tempatkan bath room linen seperti bath towel, hand towel, dan bath room linen lainnya pada tempat tersendiri.
8. Tempatkan guest supplies/amenities pada tempat yang terpisah dengan linen-linen yang akan digunakan dikamar.
9. Tempatkan Peralatan kerja seperti broom, feather duster,mop dan bahan pembersih, di sisi depan kereta kerja dan tidak boleh bersentuhan dengan linen-linen bersih yang ada di kereta kerja.
10. Pastikan kereta kerja sudah dilengkapi dengan baik dan kereta kerja aman untuk digunakan.
    * 1. Mengecek Status Kamar

##### Room Status (Standard)

Pemberian status kamar harus jelas dan dapat dimengerti dan mengikuti standard *coding* yang telah ditentukan.

1. Procedure
2. Room Status adalah kondisi kamar yang berlaku pada saat itu sehingga dapat diketahui kondisi kamar-kamar baik oleh Front Office maupun oleh Housekeeping itu sendiri secara jelas.
3. Room Status yang berlaku adalah :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | OD | Occupied Dirty | : | Kamar terisi tamu, namun belum dibersihkan |
| - | OC | Occupied Clean | : | Kamar terisi tamu dab sudah dibersihkan |
| - | CO | Check Out | : | Kamar yang baru ditinggalkan oleh tamu & belum bisa dijual |
| - | VD | Vacant Dirty | : | Kamar kosong namun masih ada kekurangan dalam proses persiapan |
| - | VC | Vacant Clean | : | Kamar tidak terisi oleh tamu dan sudah siap dijual |
| - | OO | Out Of Order | : | Kamar tidak dapat dijual karena ada kerusakan |
| - | NAFS | Not Available For Sale | : | Kamar yang diblock sementara oleh Front Office dengan tujuan tertentu, seperti block untuk VIP, General Cleaning, Room Inspection dan sebagainya. |
| - | DND | Do Not Disturb | : | Kamar terisi tamu namun tidak dapat dibersihkan karena tamu tidak ingin diganggu |
| - | ONL | occupied No Luggage | : | Kamar tercatat terisi namu tidak ada barang tamu |
| - | S O | Sleep Out | : | Kamar terisi, barang tamu ada dalam kamar namun kamar tidak digunakan oleh tamu |
| - | D L | Double Locked | : | Kamar terisi tamu namun tidak dapat dibersihkan karena tamu mengunci ganda pintu kamar. |
|  |  |  |  |  |

* + 1. MENGUBAH/MEMPERBAHARUI STATUS KAMAR

## Standard

Room attendent harus selalu melaporkan perubahan atas status kamar dan setiap saat status kamar tersebut harus diinformasikan kepada Housekeeping Office atau Front Office, terutama untuk kamar yang akan ditempati tamu atau pada perubahan status kamar akan selalu terjadi setiap saat.

1. Procedure
2. Perubahan status kamar akan selalu terjadi setiap saat, seperti status kamar occupied menjadi check out, kamar check out menjadi Vacant Clean, kamar vacant clean atau dirty menjadi out of order, kamar tamu yang pindah kamar lain dan sebagainya.
3. Pada saat rush hour, diperlukan informasi yang sangat akurat dan cepat sehubungan dengan kesibukan Front Office yang memerlukan data cepat atas status kamar yang dapat segera dijual atai ditempati untuk tamu-tamu yang telah memesan kamar (excectep arrival)
4. Saat rush hour room attendent, memberitahukan secara langsung setiap saat kamar siap, maka HK Offoce dan Front Office akan mengetahui secara cepat kamar mana yang telah siap dijual.
5. Pada saat Superior memeriksa kamar dan menyatakan kamar siap jual (Vacant Clean), Superior menghubungi HK Office dan Front Office untuk memberitahukan status kamar tersebut.
6. Housekeeping Adminstrasi dan Front Office harus selalu berkomunikasi antar satu dengan lainnya agar updating room status berjalan secara baik.
   * 1. Memeriksa Kamar Check Out

## Standard

Kamar yang check out atau dikosongkan oleh tamu harus segera diperiksa terhadap kelengkapan barang-barang yang ada di dalam kamar, dan untuk menghindari late charge untuk minibar atau kehilangan/kerusakan barang yang biasa terjadi atau terdapat barang tamu yang tertinggal.

### Procedure

1. Pada saat kamar check out, Fornt Office melaporkan kepada Housekeeping agar kamar diperiksa
2. HK Office yang menerima laporan check out tersebut mencatat data pada log book dan segera meneruskan dengan menghubungi Room Boy untuk memeriksa kamar tersebut.
3. Room Boy segera memeriksa kamar secara teliti. Hal-hal yang harus diperiksa adalah apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal, juga fasilitas kamar, seperti minibar (bila tersedia), towel, remote TV dll
4. Room Boy segera melaporkan kepada Front Office dan Housekeeping Office untuk penggunaan minibar, atau towel yang kurang atau remote yang tidak ada di kamar atau hal lainnya terrmasuk barang-barang tamu yang tertingggal.
5. Minibar harus di charge kepada tamu, begitu juga dengan fasilitas kamar yang hilang atau terbawa/dibawa oleh tamu
6. Apabila ada barang milik tamu yang tertinggal, segera dikembalikan kepada tamu saat itu juga bila tamu masih berada di hotel.
7. Barang tamu yang tertinggal harus dilaporkan dan diserahkan kepada Houskeeping Office untuk disimpan apabila tamu yang bersangkutan telah meninggalkan hotel.
8. Ubah status kamar yang semula occupied (baik clean maupun dirty) menjadi C/O yang berarti Check Out.
   * 1. Membersihkan Kamar Yang Terisi Tamu

## Standard

Pembersihan kamar yang terisi tamu harus memberikan standard bersih, rapi, lengkap dan berfungsi serta memperhatikan kerapian barang-barang milik tamu.

1. Prosedur
2. Ketuk pintu dengan salam sambil menyebut identitas, contoh “Selamat Pagi Room Boy”.
3. Ulangi mengetuk pintu apabila tamu belum membuka pintu.
4. Apabila tidak ada jawaban dari tamu, buka pintu dengan berlahan-lahan dengan kunci yang dibawa.
5. Beri salam sekali lagi ketika memasuki kamar untuk meyakinkan tamu tidak ada di dalam kamar.
6. Apabila tamu tidak ada di dalam kamar, mulailah pembersihan kamar.
7. Buka tirai jendela agar sinar matahari masuk ke dalam kamar.
8. Matikan lampu-lampu
9. Stripping, yaitu mengeluarkan linen-linen kotor seperti bed sheet, towel, bathmat, peralatan room service bila ada, serta sampah. Gelas minum dan ashtray direndam dengan air panas/hangat di wash basin. Pindahkan barang-barang milik tamu yang semula ada di tempat tidur sebelum melakukan making bed
10. Making bed, yaitu merapikan tempat tidur. Setelah selesai, bila perlu kembalikan barang-barang milik tamu yang semula ada di atas tempat tidur dan ditata secara rapi.
11. Membersihkan kamar mandi dan melengkapi kembali towel dan bathmat serta guest supplies.
12. Membersihkan kamar tidur, merapikan barang-barang milik tamu, namun tidak memindahkannya secara serampangan dari satu tempat ke tempat yang lain.
13. Dusting, yaitu membersihkan kamar dari debu-debu ruangan dengan system mengelilingi secara clock-wise, atau searah jarum jam sehingga tidak ada yang tertinggal dalam dusting, sekaligus Restocking atau melengkapi kembali supplies sehingga tugas dapat terselesaikan dengan sekali jalan.
14. Re-checking, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan bila perlu semprotkan pewangi untuk mengharumkan ruangan.
15. Tutup kembali tirai jendela sekaligus menyapu dan mengepel lantai.
16. Tutup serta kunci kembali pintu kamar
17. Pembersihan kamar selesai dengan kondisi kamar bersih, rapi, lengkap dan fasilitas berfungsi dengan baik sesuai dengan standard yang ditentukan.
18. Catat dalam Room Boy Control Sheet: status kamar yang telah dibersihkan dengan status OC (Occupie Clean) serta jumlah lien dan supplies yang digunakan
    * 1. Membersihkan Kamar Yang Ditinggal Tamu

## Standard

Pembersihan kamar check out atau yang baru dikosongkan oleh tamu harus memberikan standard bersih, rapi, lengkap, dan berfungsi serta berkualitas “seperti baru” sehingga kamar siap untuk dijual kembali.

### Procedure

Pelaksanaan pembersihan kamar yang baru saja dikosongkan atau ditinggalkan oleh tamu (Vacated Room) harus dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Masuk kamar dengan sebelumnya mengetuk pintu dengan salam sambil menyebut identitas, contoh “Selamat Pagi Room Boy*”.* Hal ini merupakan standard setiap kali akan masuk ke kamar.
2. Buka tirai jendela serta jendela atau pintu teras agar sinar matahari dan udara masuk ke dalam kamar sehingga terjadi sirkulasi udara segar.
3. Matikan lampu-lampu dan AC serta periksa kembali kelengkapan fasilitas kamar, seperti remote TV, Remote AC, linen, serta barang tamu yang kemungkinan tertinggal yang, bila ada, akan dilaporkan dan diserahkan kepada bagian Lost & Found
4. Stripping, yaitu mengeluarkan linen-linen kotor seperti bet sheet, towel, bathmat, peralatan room service bila ada, serta sampah.
5. Making bed, yaitu merapikan tempat tidur dengan lengkap sehingga tempat tidur menjadi bersih dan rapi.
6. Membersihkan kamar mandi dan melengkapi kembali bath room linen dan guest supplies.
7. Membersihkan kamar tidur dan Dusting, yaitu membersihkan kamar dari debu-debu ruangan dengan system mengelilingi secara clock wise, atau searah jarum jam sehingga tidak ada yang tertinggal dalam dusting, termasuk sudut ruangan, langit-langit, bawah tempat tidur, sekaligus Restoking atau melengkapi kembali supplies sehingga tugas dapat terselesaikan dengan sekali jalan.
8. Recheking, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan semprotkan pewangi untuk mengharumkan ruangan.
9. Tutup kembali jendela dan tirai sekaligus menyapu dan mengepel lantai.
10. Tutup serta kunci kembali pintu kamar
11. Pembersihan kamar selesai dengan kondisi kamar bersih, rapi, lengkap dan fasilitas berfungsi dengan baik sesuai dengan standard yang ditentukan
12. Catat dalam Room Boy Control Sheet status kamar yang telah dibersihkan dengan status VC (Vacant Clean) serta jumlah linen dan supplies yang digunakan.
13. Laporkan kepada Housekeeping Office terhadap kamar yang sudah dibersihkan dan Housekeeping Adminstrasimerubah status klamar menjadi kamar siap untuk dijual.
    * 1. Menata Tempat Tidur
14. Standard

Penataan tempat tidur tamu harus rapi, linen harus bersih, tanpa ada kerutan atau noda dan tempat tidur dalam kondisi aman untuk digunakan.

## Procedure

1. Linen yang digunakan untuk making bed adalah :

* KING SIXE BED (menggunakan blanket)
* 3 king sheet
* 1 king blanket
* 1 king bed pad
* 2 pillow cases
  + TWIN BED (menggunakan blanket)
* 2 twin sheet (single sheet)
* 1 twin blanket (single blanket)
* 1 twin bed pad (single bed pad)
* 2 pillow cases

1. Proses Making Bed (menggunakan blanket):
   * + - Stripping, yaitu mengangkat linen yang kotor.
       - Siapkan linen yang bersih.
       - Bed Pad harus terpasang rapi.
       - Pasang first sheet (sheet pertama), jahitan ada di bagian bawah dan ikat dengan rapi di setiap sudut mattress.
       - Memasang bkanket.
       - Cover pillow dengan pillow case.
       - Pasang pillow tepat diatas bagian kepala.

## Membersihkan Kamar Mandi Tamu

## Standar

Pembersihan kamar mandi di guest room harus dilakukan secara cermat dan selain kebersihan, kerapian dan kelengkapan, juga memperhatikan tingkat sanitasi yang tinggi.

# Procedure

1. Nyalakan lampu dan exhausr fan kamar mandi.
2. Keluarkan towel dan bath mat yang kotor, sampah bekas sabun yang tak terpakai, abu atau puntung rokok.
3. Letakkan gelas dan ashtray pada wash basin dan rendam dengan air panas.
4. Siram seluruh permukaan dinding, cermin, bath tub atau shower cubicle, wash basin counter dan toilet serta lantai dengan air hangat, lalu siram dengan cleaning agent.
5. Flush toilet sebelum disiram dengan cleaning agent. Biarkan beberapa saat sambil mengerjakan tugas lain.
6. Bath Tub.
   * + Periksa shower head agar berada pada posisi yang benar.
     + Sikat are bath tub atau shower cubicle dengan menggunakan sponge rag untuk menghilangkan noda, bekas sabun, rambut dan kerak air dengan menggunakan cleaning agent yang ditentukan, mulai dari dinding atas, slower curtain hingga permukaan bath tub, soap disk, shower head dan chrome fixtures.
     + Rinse (bilas) dan keringkan dnegan damp cloth dan dry cloth.
     + Bersihkan kedua sisi shower certain atau shower door, perhatikan bagian bawah dimana jamur biasanya lebih banyak berada di sisi bawah.
     + Bersihkan shower cutain road rail serta frame shower door.
     + Sikat permukaan bath tub, baik bagian dalam bath tub maupun sisi luar dengan alat sponge rag menggunakan obat forward cleaner.
     + Bersihkan bath tub fixtures, keran air, shower head, drain dan bath tub curtain.
     + Bilas dan keringkan dengan damp clocth dan dry cloth.
     + Kembalikan posisi bath tub curtain disalah satu sudut.
7. Wash Basin Counter

* Rendam gelas dan ashtray dengan air hangat untuk menghilangkan noda, bekas sabun, rambut dan kerak air.
* Bersihkan gelas dan ashtray dengan glass cleaner, bilas dan keringkan dengan dry glass cloth.
* Sikat permukaan wash basin dab counter dengan menggunakan sponge rag dan multi purpose cleaner.
* Semprotkan cermin dengan glass cleaner. Bersihkan cermin dengan menggunakan glass squeegee dengan metode “Atas ke Bawah”.
* Bilas wash basin da counter dan keringkan dengan damp cloth dan dry cloth.

1. Toilet Bowl

* Sikat toilet bowl bagian dalam dan luar dengan menggunakan sponge rag untuk sisi luar dan menggunakan toiler bowl brush untuk bagian dalam untuk menghilangkan noda dan kerak air dengan menggunakan cleaning agent yang ditentukan, mulai dari bagian toilet kwater tank, sisi luar toilet hingga bagain dalam.
* Lalu rinse (bilas) dan flush.
* Keringkan dengan domp cloth (OO towel).
* Tutup toilet seat dan toilet cover.

1. Wall & Fixtures

* Bersihkan dan keringkan dinding sekitar, debu-debu dan/atau sarang laba-laba, cloth hangers, towel rock, exhaust fan, water drainage dan permukaan lain.
* Bersihkan drainage dari kotoran dan rambut, isi water trap dengan air bersih dan tutup drainage dengan drain cover.
* Bersihkan pintu kamar mandi di kedua sisi permukaannya.
* Lengkapi kembali guest amenities dan towel dan ditata rapi pada tempatnya.
* Keringkan lantai dari sudut terjauh hingga terakhir dimuka pintu kamar mandi. Permukaan lantai tidak boleh sampai basah.
* Check sekali lagi dan yakinkan semua kondisi telah bersih, rapi dan lengkap serta berfungsi dengan baik.
* Kamar mandi harus ditinggalkan dalam kondisi bersih dan kering.
  + 1. Mempersiapkan Kamar Yang Akan Terisi

## Standard

Kamar Expected Arrival atau yang akan terisi oleh tamu pada hari tersebut harus diperiksa dan dinyatakan siap jual oleh atasan langsung dengan meperhatikan standard kebersihan, kerapian dan kelengkapan fasilitas kamar serta segala fasililitas kamar berfungsi dan berjalan dengan baik.

# Procedure

1. Menerima data kamar-kamar yang akan check-in atau Eexpected Arrival List hari tersebut dari front office.
2. Room Boy harus memeriksa kembali kamarnya setiap pagi sebelum tamu tiba dan setidaknya dusting harus dilakukan.
3. atasan langsung harus memeriksa ulang kamar yang akan ditempati tamu tersebut.
4. Kamar harus dalam keadaan bersih, rapi dan lengkap serta berfungsi, baik AC, lampu, TV, hot water, kran air, maupun fasilitas lain.
5. Gust supplier harus lengkap dan tertata rapi sesuai dengan standard jumlah dan tata letak yang diberlakukan.
6. Penataan furniture dan supplies harus serapi mungkin sehingga tidak terkesan berantakan.
7. Segera laporkan pada atasan langsung bila ada hal-hal yang harus ditangani, seperti kebocoran, AC tidak dingin dan sebagainya untuk mendapat penanganan segera dari bagian maintenance.
8. Khusus untuk tamu VIP, perhatian lebih akan diberikan terutama untuk tambahan fasilitas atau pemberian souvenir yang diletakkan di kamar. Laporkan kepada atasan langsung bila kamar VIP sudah selesai disiapkan, atasan langsung akan memeriksa kamar tersebut untuk meyakinkan bahwa kamar memang telah siap untuk dihuni VIP.
9. Setelah yakin kamar telah siap, status kamar dapat dinyatakan VC (vocant clean), namun apabila belum dapat dinyatakan siap jual, status kamar dijadikan VD (Vocant dirty) dan Room Boy harus membersihkan ulang atas instruksi atasan langsung supaya kamar menjadi layak jual.
10. Apabila ternyata kamar tidak dapat dijual dikenakan kondisi yang rusak atau terdapat perbaikan yang memakan waktu lama, maka status kamar menjadi OO (out of order), sehingga kamar EA tersebut harus digantikan dengan kamar yang lain.
    * 1. Standar Penataan Fasilitas Kamar

## Standard

Fasilitas kamar harus lengkap sesuai dengan standard pada masing-masing jenis dan kelas kamarb kamar sebagai kebutuhan tamu yang harus disediakan selama meninap di Hotel Lombok Garden.

# Procedure

1. **Entrance door**

- 1 Do Not Disturb Sign. - 1 Please Make up the room

1. **Wardrobe**

- 2 Laundry List - 5 Hanger

1. **Dressing Table Top.**

1 stationary map ( 2 Write paper, 2 Envelove, 1 olpoin, 1 Guest Comment )

1. **Dressing table drawer**

1 Denah Hotel Lombok Garden

1. **Minibar Table**

1 Mini bar price is - 2 Complimentary Mineral Water

1. **Coffee Table**

- 1 Ashtray - 1 Room service menu

1. **Bed side table**

**-** 1 TV Channel Program List. - 1 Telephone Directory Service

1. **Bed Room**
2. King size beds
   * 1 box Spring, Mattress dan head board
   * 3 Double sheets,
   * 1 Double Blanket
   * 2 Pillow dengan 2 Pillow Cases.
   * 1 Double Bed Pad.
   * 1 Double Bed Skirting.
3. Twin Beds, masing-masing bed menggunakan :

1 box Spring, Mattress dan head board

2 Single sheets, bila menggunakan blanket,

1 Single Blanket

2 Pillow dengan 2 Pillow Cases.

1 Single Bed Pad.

1 Single Bed Skirting.

1. Others (Lain-lain)

* 1 TV
* 1 Refrigerator
* 1 waste basket, berikut 1 plastik Rubbish bag.
* 2 Drinking Glasses, dubungkus dengan Glass Bag.
* 1 Set Coffee & Tea Facility.
* Electric Water Jug.

1. **Bath Room Superior & Bungalow**
2. Bath Room Linen :
   * 2 Bath Towels.
   * 1 Bath Mat.
3. Guest Supplier / Amenities

* 2 Bath Soap
* 1 Hand Soap
* 2 Shampoo
* 2 Shower Cup
* 2 Tooth Kit.
* 1 Toilet Tissue

1. Others

* 1 Waste Basket, berikuti 1 Plastik Rubbish Bag.
* 1 Shower Curtain
* 2 Water Glasses, dibungkus dengan Glass Bag.

1. **Bath Room Standard**
2. **Bath Room Linen** : - 2 Bath Towels.
3. **Guest Supplier / Amenities** : - 2 Bath Soap, - 1 Hand Soap, - 2 Shampoo, - 1 Toilet Tissue
4. **Others** : -1 Waste Basket berikuti 1 Plastik Rubbish Bag, - 1 Shower Curtain, - 2 Water Glasses, dibungkus dengan Glass Bag.
5. **Balcony / Teras :**

- 1 Asthry diatas meja teras

* 1. **Upaya Meningkatkan Kinerja Room Attendant Pada Oprasional Housekeeping Di Lombok Garden**

Salah satu bagian operasional yang sangat penting adalah tata graha yang sering dikenal dengan *Housekeeping.* Tata graha berkaitan dengan kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar. Seksi-seksi atau bagian tata graha yang bertugas meliputi *Pubilc Area, Laundry,* dan *Room Attendant. Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar *(guest room),* rungan umum, restoran, bar, dan *outlet*. Karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar maka tata graha harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Dalam pelaksanaan pembersihan kamar, agar Room Attendant dapat melaksanakan tugasnya dengan baik maka dia harus berpedoman pada petunjuk pelaksanaan kerja. Pengenalan dan pemahaman mengenai area umum sangat penting bagi pekerja bagian *housekeeping* terutama *Roomboy*. Hal ini akan memudahkan *Room Attendant* dalam melaksanakan pekerjaan membersihkan atau menata apa yang menjadi tanggung jawabnya. Di Hotel Lombok Garden, seorang *Room Attendant* harus dapat membersihkan kamar dengan baik. Dengan kebersihan dan penataan fasilitas yang baik akan membuat tamu merasa nyaman dan betah berada di dalam kamar yang disewanya. Dengan demikian di harapkan tamu mau menginap lebih lama dan sesering mungkin.

Dalam menjalankan tugasnya, Room Attendant di Lombok Garden dibagi pada dua Shif yaitu Shif pagi dimulai pada pukul 08:00 sampai pukul 16:00 Wita dan shif sore dimulai dari pukul 14:00 sampai pada pukul 22:00 Wita. Petugas Room Attendant pada *Housekeeping Departement* di Lombok Garden bekerja sesuai dengan jadwal yang telah di buat oleh *supervisor* sehingga dapat saling melengkapi antara Room Attendant satu dengan yang lainnya.

Dalam malaksanakan tata cara kerja Room Attendant yang diperlukan seorang Room Attendant untuk mendapatkan hasil sempurna bukan hanya kerja sama, tetapi juga keterampilan seorang Room Attendant dalam melaksakan tugasnya, misalnya dalam *making bed*. Standarisasi Room Attendant dalam membersihkan kamar di Lombok Garden membutuhkan waktu sekitar 30 menit setiap kamarnya.

Didalam mengerjakan tugasnya sehari-hari, Room Attendant hendaknya menyadari bahwa mereka ikut bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional hotel di dalam menjaga kebersihan dan kerapihan kamar-kamar hotel. Menyadari dari arti kata tersebut maka Room Attendant mengadakan introfeksi diri sendiri sebelum memberikan pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai dengan standar hotel dengan tidak membedakan antara tamu yang satu dengan tamu yang lain. Hal-hal lain yang harus diperhatikan oleh seorang Room Attendant dalam menjalankan pekerjaannya harus memenuhi persyaratan kerja yang telah ditentukan dalam *job description* nya maupun etika umum seperti sopan santun sehingga tercapai produktivitas kerja.

Hal-hal yang diperhatikan oleh Room Attendant di Lombok Garden dalam melayani tamu-tamu di bagian *housekeeping* adalah sebagai berikut:

* + 1. *Make – Up Room*

Adalah melaksanakan pembersihan kamar dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Dalam melakukan *make-up room* seorang Room Attendant harus memperhatikan setiap detail nya peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan di dalam kamar sehingga tidak terjadi keluhan dari tamu. *Make-Up* *room* ini dilakukan oleh Room Attendant harus setiap hari yang mengacu pada *room status*.

* + 1. *Special Request*

Adalah permintaan-permintaan khusus tamu terhadap Room Attendant untuk segera membersihkan kamarnya maupun hal yang lainnya. *Special request* ini bukan hanya dalam hal pembersihan kamar tetapi juga permintaan yang lain dan harus segera dipenuhi oleh Room Attendant seperti permintaan air mineral, *towel*, serta permintaan yang lainnya.

* + 1. *Kebersihan Kamar*

Yaitu pelayanan yang diberikan oleh Room Attendant dalam menjaga kamar-kamar tamu sehingga selalu dalam keadaan baik, rapi dan nyaman. Jika demikian tamu-tamu akan merasa betah dan senang untuk berada di dalam kamar. Dalam membersihkan kamar di bagian *housekeeping* ada tiga macam status jenis kamar yang di laksanakan oleh Room Attendant. 11 macam status jenis kamar tersebut adalah:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | OD | Occupied Dirty | : | Kamar terisi tamu, namun belum dibersihkan |
| - | OC | Occupied Clean | : | Kamar terisi tamu dab sudah dibersihkan |
| - | CO | Check Out | : | Kamar yang baru ditinggalkan oleh tamu & belum bisa dijual |
| - | VD | Vacant Dirty | : | Kamar kosong namun masih ada kekurangan dalam proses persiapan |
| - | VC | Vacant Clean | : | Kamar tidak terisi oleh tamu dan sudah siap dijual |
| - | OO | Out Of Order | : | Kamar tidak dapat dijual karena ada kerusakan |
| - | NAFS | Not Available For Sale | : | Kamar yang diblock sementara oleh Front Office dengan tujuan tertentu, seperti block untuk VIP, General Cleaning, Room Inspection dan sebagainya. |
| - | DND | Do Not Disturb | : | Kamar terisi tamu namun tidak dapat dibersihkan karena tamu tidak ingin diganggu |
| - | ONL | occupied No Luggage | : | Kamar tercatat terisi namu tidak ada barang tamu |
| - | S O | Sleep Out | : | Kamar terisi, barang tamu ada dalam kamar namun kamar tidak digunakan oleh tamu |
| - | D L | Double Locked | : | Kamar terisi tamu namun tidak dapat dibersihkan karena tamu mengunci ganda pintu kamar. |

Dalam pelaksanaan pembersihan kamar, agar Room Attendant dapat melaksanakan tugasnya dengan baik Room Attendant melakukan pekerjaan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan kerja untuk mengerjakan sebuah kamar diperlukan waktu 30 menit.

Adapun upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja Room Attendant pada operasional *Housekeeping* di Lombok Garden yaitu :

1. Melakukan kerja sama antar sesama karyawan guna menciptakan suasana hotel yang bersih, aman, nyaman dan menarik.
2. Penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar tamu dan juga ruangan umum.
3. Melaksanakan program-program dalam membersihkan kamar pada setiap minggu ataupun bulanan yang telah ditentukan oleh hotel agar kondisi kamar dapat terjaga kebersihannya.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan pembersihan kamar, agar Room Attendant dapat melaksanakan tugasnya dengan baik Room Attendant harus dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional perosedur karena Room Attendant dalam membersihkan kamar sangatlah kurang sehingga untuk itu petugas Room Attendant harus dapat memperhatikan kecepatan dan ketepatan dalam bekerja.
2. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kamar Room Attendant di Lombok Garden upaya seperti membersihkan kamar dan komunikasi yang baik antar Room Attendant serta keamanan kamar tamu sehingga dapat terselenggaranya pelayanan yang baik terhadap tamu.
   1. **Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan maka saran yang dapat penulis sajikan sebagai berikut :

1. Di perlukannya pelatihan kerja kepada petugas Room Attendant agar dapat bekerja dengan maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu mengenai kondisi kamar dan mengurangi jumlah keluhan tamu mengenai keterlambatan dalam bekerja dan juga diperlukannya Pengawasan supervisor mengenai kualitas kerja Room Attendantharus ditingkatkan agar produktifitas kerja Room Attendant tetap terjaga dalam membersihkan kamar.
2. Petugas Room Attendant harus dapat meningkatkan mutu pelayanan seperti efisiensi dan efektivitas, komunikasi yang baik serta keamanan kamar tamu agar tamu yang menginap di hotel dapat merasa puas sehingga terdapat keinginan tamu untuk kembali lagi ke hotel.

**DAFTAR PUSTAKA**

*American Hotel & Motel Association* yang dikutip oleh *Richard Sihite (2000 : 5)*

*Buku Himpunan Peraturan Pariwisata oleh Happy Marpaung (1996:1)*

*Rumekso, (2001 : 2)*

Darsono, Agustimus 1994. *Tata Graha Hotel*. PT Gramedia Widasarana : Jakarta Indonesia

*Dimayanti* dalam *Agusnawar* (*2000:22*) mendefinisikan *Housekeeping*

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3 tahun 2003

Monel T. Djohan. 1995. *Daftar Uraian Tugas Bidang Tata Graha*.(diktat). Medan.

*Nyoman S. Pendit* dalam *buku Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar.* Angkasa*,* Bandung

Rumesko (2001:35)

Richard Shite, 2000, *Hotel Management (Pengolahan Hotel),* SIC, Surabaya.

*Se nyoman S. Pendit* dalam *buku Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana* dikutip kembali oleh *Richarcd Sihite* dalam bukunya *Hotel Management (2000 : 49*)

*Surat Kementrian Perhubungan Republik Indonesia No. SK 241/G/70 tahun 1970*

Sulastiyono (2011:124)

[www.google.com](http://www.google.com)

[*www.wikipidea.com/housekeeping*](http://www.wikipidea.com/housekeeping) *sarticles “ good housekeeping “ darnius tarigan.*

Yayuk Sri Perwani. 1992. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi perhotelan Make Room*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.