**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sektor pariwisata merupakan salah satu industri yang sangat menjanjikan bagi pendapatan suatu daerah oleh karena itu setiap daerah berbondong-bondong untuk membenahi setiap obyek-obyek wisata yang menjadi andalan dan memilikia daya tarik di masing-masing daerah, sector pariwasata merupakan salah satu industri yang menyumbang pendapatan suatu daerah yang cukup besar, di samping itu pemerintah harus mampu umtuk memfasilitasi para wisatawan yang meliputi bidang perhotelan serta fasilitas lai seperti**:** *restoran, bar, travel agen, art shop* serta tempat-temat hiburan lainnya.

salah satu hotel yang memiliki daya tarik wisatawan yang bergerak di bidang pariwisata di Pulau Lombok adalah Qunci Villas Lombok .Hotel Qunci Villas merupakan salah satu hotel berbintang empat yang terletak lima menit dari kawasan wisata senggigi.Dilihat dari georografisnya yang berada di pinggir pantai maka Qunci villas sangat tepat di sebut sebagai *resort* hotel sejak dari tahun 2003 terus berusaha untuk mengimbangi persaingan antara hotel-hotel lain dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing departemen.

salah satu bagian oprasional yang sangat penting di perhatikan adalah *Housekeeping* karena bagian ini menangani kebersihan, kerapian dan keindahan kamar sehingga memerlukan tenaga kerja yang professional, terampil, jujur, dan memiliki pengetahuan yang luas agar dapat melakukan tugasnya dengan baik terutama petugas *Roomboy/Maid* yang bertugas menangani kebersihan kamar. Dengan demikian peranan *Housekeeping* sangatlah penting oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul **: “** Pentingnya room boy yang professional pada Housekeeping dalam Meningkatkan Occupancy di Qunci Villa Hotel”

* 1. **Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang penulis ajukan dalam Krya Tulis Ilmiah ini adalah “Bagaimanakah pentingnya Roomboy yang professional pada Houseekeping dalam meningkatkan occupancy di Qunci Villas Hotel?”.

* 1. **Tujuan KTI**

1. Untuk mengetahui pentingnya roomboy yang professional dalam meningkatkan *Occupancy* di Qunci Villa Hotel.
2. Untuk mengetahui upaya apa yang di lakukan agar menghindari terjadinya kesalahan terhadap petugas kamar (*roomboy)* yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan di Qunci villas.

**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 *nyoman S. Pendit* dalam *buku Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana* dikutip kembali oleh *Richarcd Sihite* dalam bukunya *Hotel Management (2000 : 49*), merumuskan definsi *hotel* sebagai berikut :

“*Hotel* adalah sebuah gedung (bangunan) untuk menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap serta makan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan”.

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”.

1. **Pengertian Profesional**

propesional menurut kamus besar Indonesia ( K B B I ) adalah sesuatu yang bersangkutan dalam profesi yang memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya.

Prof.Soempomo Djojowadono (1987), seorang guru besar diuniversitas Gajahmada (UGM) merumuskan pengertian profesionalsebagai berikut.

1. Mempunyai system pengetahuan yang isoterik ( tidak dimiliki sembarang orang)
2. Ada pendidikannya dan latihannya yang formal dan ketat.
3. Membentuk asosiasi perwakilannya.
4. Ada pengembangan Kode Etik yang mngarahkan perilaku para anggotanya.
5. Pelayanan masyarakat/kemanusiaan dijadikan motif yang dominan
6. Otonomi yang cukup dalam memeperaktikkannya.
7. Penetapan kriteria dan sayrat-syarat bagi yang akan memasuki profesi.

menurut Darsono ada tiga hal pokok yang mesti di lakukan dan dipegang oleh seorang pekerja professional , yaitu :

1. Tidak memaksa.
2. Tidak mengiba dan
3. Tidak berjanji.

**BAB III**

**GAMBARAN UMUM QUNCI VILLAS SENGGIGI**

* 1. **Sejarah Singkat QUnci Villas Senggigi**

Qunci villa berawal dari seseorang peemuda yang lahir di amerika serikat yang bernama Scott Coffey yang bekerja di CT.BANK JAKARTA. Setiap berlibur dia dan orang tuanya slalu dating ke Lombok dengan ayahnya yang bernama dennis coffey, karena seringnya mereka berlibur ke Lombok Mr.scott mempunyai banyak temen di Lombok, akhirnya mereka berencana untuk membuat private villa, yang hanya di tempati oleh mereka di saat mereka datang ke Lombok. Di samping itu juga orang tua Mr.scott sangat senang melihat beliau tinggal di Lombok,akhirnya mereka berencana menyewakan villa tersebut di saat mereka kembali ke amerika atau ke Jakarta.karena banyak orang yang menyukai villa tersebut,maka mereka menambah kamar menjadi 22 villa dan memberikan nama kepada villa tersebut dengan nama Qunci villa, yang berdiri tahun 2003 , sedangkan mereka membuat private villa di tahun 2005 yang di beri nama luxury villa , yang terdiri dari:

1. 1 villa 1 bedroom
2. 1 villa 2 bedroom
3. 3 villa 6 bedroom

Sesuai dengan berjalannya waktu semakin ke depan Qunci villa semakin yang terbaik ,akhirnya pada tahun 2008 mereka membuat villa yang di beri nama denga pool villa. Pada tahun 2012 Qunci villa membangun 29 kamar termasuk 5 villa 1 bedroom yang di beri nama Qing villa.

Dengan demikian Qunci villa mempunyai 4 kategori villa yaitu:

1. Qozy villa
2. Luxury villa
3. Queen villa
4. Qing villa
5. Event – event yang ada di Qunci villa
6. Malam senin sasak TRADITIONALSASAK DANCE dengan harga US$30++, dengan 3 macam tarian dan di lengkapi dengan intertainmen by big gamelan. Macam-macam tariannya :

* Tari mandalika
* Tari presean
* Tari gandrung

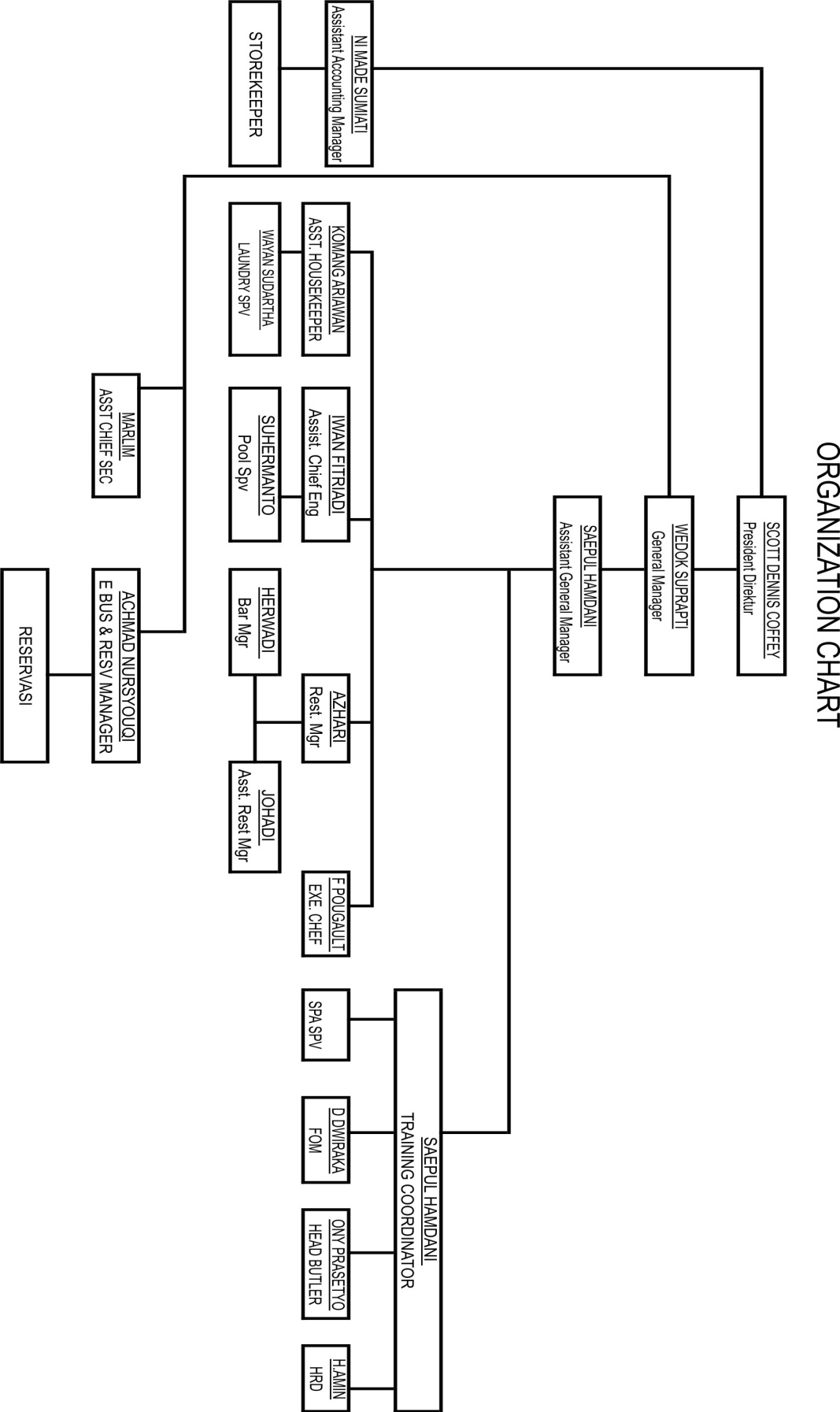
1. Malam rabu ITALIAN night dengan harga US$30++,
2. Malam jumat night market dengan harga RP 180.000, jika mau hanya ingin mengambil dissert saja harganya RP 30.000
3. Malam minggu PAELA dengan harga US$30++,
4. Macam-macam paket yang di sediakan di restoran :
5. Romantic Dinner

Romantic dinner di bagi menjadi 2 (dua) kategori POA (personal account). Maksudnya tamu sendiri yang langsung membayar ke pihak hotel tidak melalui perantara, Naru packet merupakan bentuk kerja sama pihak dengan travel agent yang sudah memiliki jadwal acara yang tetap selama tinggal di hotel dan salah satunya adalah romantic dinner.

1. Wedding packet

Wedding packet merupakan yang di sediakan oleh pihak hotel kepada umum dengan konsep outside wedding party dengan 4 pilihan lokasi di antaranya adalah beach consept,hill consept, pool deck consept dan garden consept dengan kapasitas 70 – 80 orang/max.

1. **Struktur Organisasi Qunci Villas**



1. ***Job Description***
   * 1. general manager

Tugas dan tanggung jawab :

1. Memonitorkan dan mengawasi pekerjaan para staff apakah semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan atau tidak.
2. Bekerjasama dengan *manager* dan *supervisor* yang lain dalam mengawasi akifitas kegiatan hotel.
3. Membuat aturan, kebijakan,dan keputusan dalam prosedur hotel.
4. Mengenali dan mengawasi standar kerja karyawan.
5. Memberi keterangan, arahan dan petunjuk mengenai prosedur kerja yang baik.
6. Menandatangani dan mengirim surat kepada tamu jika sangat di perlukan.
7. Melakukan *interview* dan uji kompetensi bagi staf yang akan menduduki jabatan/posisi yang tepat.
8. Mengontrol dan menganalisa laporan keuangan.
9. Melakukan komunikasi yang baik dengan *manager-manager* lainnya serta department masing-masing bagian agar dapat bekerja sama dengan baik.
10. Memonitor dan mengamati hotel serta bertanggung jawab atas semua kelancaran oprerasional hotel.
    * 1. Assistance General Manager

Tugas tanggung jawab :

1. Membantu GM dalam mengelola dan mengatur hotel *management* .
2. Laporan dan bertanggung jawab kepada GM.
3. Menerima laporan dari masing-masing *department heads*.
4. Mengatur dan memonitorkan operasional pada aktifitas hotel.
5. Pengganti GM sementara jika sewaktu-waktu GM tidak ada di tempat.
   * 1. Sales and Marketing Manager

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab atas penjualan semua produk hotel.
2. Memlihara dan meningkatkan usaha bisnis dari langganan yang sudah ada maupun dari daerah baru.
3. Menyusun rencana dan hasil membuat hasil laporan dari hasil *sales call* secara mingguan,bulanan,termasuk *complaint* dan permintaan pelanggan.
4. Menemani dan menjamu pelanggan sesuai dengan kebutuhan bila perlu di luar jam kerja.
5. Melakukan *sales call* secara rutin sesuai dengan program yang telah direncanakan.
6. Bekerja sama dengan department lain agar tercapai pelaksanaan tugas dengan baik.
7. Membuat dan menyampaikan rencana kerja bulanan atau mingguan.
8. Memelihara hubungan baik dengan relasi agar mempermudah mengatur tamu yang dating ke hotel.
9. Melakukan tugas lain sesuai perintah atasan *(management).*
10. Melaksanakan dan mentaati peraturan hotel.
    * 1. Financial controller

Tugas dan tanggung jawab :

1. Mendirikan dan menata system control aset hotel.
2. Mengontrol biaya pada relasi untuk mencapai keuntungan yang maksimum.
3. Mengatur waktu dan data fnansial dan laporan manajemen dari autoritas local dan basis hotel dan resort untuk membuat gugusan dan perencanaan pertemuan legal dan regular.
4. Mengembangkan dan menata buku dana tahunan untuk di gunakan manajmen hotel, kantor wilayah dan pemilik.
5. Merencanakan dan mengontrol pelaksanaan bisnis.
6. Pelayanan konsultasi finansial kepada manajemen hotel untuk mengembangkan promosi.
   * 1. Human resource Manager

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggug jawab atas rekrutmen yang di butuhkan oleh perusahaan dengan melaksanakan seleksi interview.
2. Mengontrol kebenaran data karyawan.
3. Mengontrol kebenaran kesehatan karyawan serta melakukan placeman sebelum calon karyawan diterima.
4. Mengadakan manpower development bersama GM.
5. Memiliki managmen dalam hal memecahkan masalah terutama dengan SPSI.
6. Menyiapkan kontrak kerja dan membantu memecahkan masalah yang timbul.
7. Orientasi pengenalan kerja kepada karyawan baru.
8. Melakukan control saleris over time, transportation, allwance medical dan insurance.
9. Mengusulkan kepada atasan mengenai sistem pengajian ,memberikan motivasi pada karyawan, mengadakan contoh upah, job description, job evaluasi dan tenaga kerja.
10. Mengkoordinir dan melaksanakan program seperti rekreasi, olahraga, sembahyang bersama dan sejenisnya.
11. Bekerja sama dengan seluruh staff departemen heads dalam memecahkan masalah terutama dalam peningkatan kedisiplinan kerja dan P&P perusahaan.
12. Mengatasi masalah yang berhubungan dengan pengadilan serta ketenagakerjaan.
13. Mengontrol kontrak-kontrak filling data semua kariyawan serta perubahan yang terjadi agar tetap up to date.
14. Menjalin hubungan baik dengan pemerintah baik dari tingkat bawah sampai tingkat atas yang ada hubuganya dengan ketenaga kerjaan.
15. Mengadakan survey tentang labour supply, performance standard human dan industri relation, motivation dan moral.
16. Mengusulkan pada GM mengenai security police, serta mengadakan control chief security ke loker, tempat parkir dan sekitarnya.
17. Melakukan tugas lain sesuai perintah atasan.
    * 1. Restaurant Manager

Tugas dan tanggung jawab :

1. Mengawasi jalannya operasional khususnya dalam bidang pelayanan kepada tamu.
2. Menetapkan menu system penyajian startegi penjualan, mengarahkan penjualan, mengarahkan pelaksanaan, menilai kebersihan.
3. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan kepada excecutive asst manager yang memerlukan penangan khusus.
4. Menetapkan jadwal operasional food & beverage oulet.
5. Memonitor pelaksanaan pemeliharaan sanitasi.
6. Melakukan analisis evaluasi pesaing.
7. Memonitor hasil inventarisasi fisik dapur dan food & beverage service serta stewarding.
8. Melakukan analisis evaluasi pemakai.
9. Menyusun rencana anggaran dapur, food & baverage service serta stewarding.
10. Commodities dan stastic penjualan.
11. Merumuskan kebijakan pengendalian biaya operasional dan menilai pelaksanaan.
12. Meneliti dan menyetujui standart portion size.
13. Menyusun rencana program kerja dan menilai pelaksanaannya.
14. Meneliti rekomendasi penyesuaian tarif food & baverageskan.
15. Merumuskan rekomendasi serta mengembangkan dari pada personal.
16. Menysun laporan, dekumentasi, dan melakukan korespondensi.
17. Menyelenggarakan breafing pada food dan baverage department.
18. Mengawasi serta mengecek stock bahan-bahan yang di perlukan di kitchen.
19. Mengawasi food production sebelum di sajikan kepada tamu.
    * 1. front office manager

Tugas dan tanggung jawab :

1. Membuat jadwal kerja karyawan.
2. Membuat statistic daftar tamu serta membuat laporannya.
3. Mengganti dengan rutin standar service mengenai penerimaan tamu..
4. Menyusun rencana anggaran dan mengatasi masalah-masalah di dalamnya.
5. Memelihara hubungan yang baik dengan tamu hotel serta lingkungan yang sehat kepada seluruh kariyawan.
6. Memberikan motivasi,memelihara disiplin.
7. Mengadakan rapat secara rutin minimal sekali dalem sebulan.
8. Merumuskan atau merekomendasi penyesuaian tarif kamar.
9. Melayani langsung tamu VIP atau V.V.IP dalam pemberian diskon dan harga special.
10. Merumuskan pengendalian biaya oprasional.
11. Mentaati dan memenuhi peraturan hotel.
12. Melaksanakan tugas lain atas dasar perintah atasan.
    * 1. Asst. Housekeeper

Tugas dan tanggung jawab :

1. Mengatasi masalah mengenai lost and found.
2. Melakukan control ke public area.
3. Melaksanakan house rules serta peraturan yang lain terhadap sifatnya.
4. Bertanggung jawab serta memelihara terhadap semua perlengkapan tata graham.
5. Membuat badget.
6. Menetapkan tugas, membina, dan mengawasi.
7. Mengadakan koordinasi dengan departemen hotel yang lainnya.
8. Memelihara dan memepertahankan serta mengontrol secara rutin service.
9. Mentaati dan mematuhi laporan hotel.
10. Melaksanakan tugas-tugas dari perintah atasan.
    * 1. Asst. chief engineering.

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab atas kelancaran semua di enginerring operation.
2. Menyiapkan laporan-laporan yang di perlukan.
3. Melatih dan mengawasi staf bawahan agar dapet bekerja secara efisien dan efektif.
4. Memeriksa dan mengawasi bahwa seluruh work order dari semua department telah di atasi dengan baik.
5. Melatih dan mengawasi crew, repair dan maintenaince agar bekerja dengan efektif dalam memelihara seluruh hubungan dengan yang ada di hotel.
6. Memelihara kebersihan, kesiapan mesin-mesin hotel secara teratur agar dapet dipastikan beroperasi dengan baik dan maksimal.
7. Mematuhi dan mentaati peraturan hotel.
8. Melaksanakan tugas lain dari perintah atasan.
   * 1. Asst Chief Security

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab atas terpeliharanya keamanan hotel, tamu dan semua karyawan hotel.
2. Mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan petugas kemanan.
3. Membuat usulan pada managemen mengenai system keamanan serta ketertiban yang baik.
4. Mengatur jadwal kerja, cuti serta mengadakan koordinasi dengan pihak yang berwajib dalem rangka memelihara ketertiban lingkungan dan keamanan lingkungan.
5. Mengadakan koordinasi dengan kepolisian dalam hal penyelidikan bila kejadian yang melibatkan karyawan atau pihak hotel setempat.
6. Membantu tamu dalam membuat laporan pada polisi bila ada barang tamu yang hilang.
7. Memberikan bimbingan kepada bawahan, serta memberikan masukan dalam penilaian pegawai.
8. Mengambil kunci pada security departemen dengan mendantangkan log book yang telah di sesuaikan.
9. Menjaga kebersihan hotel.
10. Selalu melaksanakan tugas dengan baik.
11. Melporkan kepada GM segala kejadian yang terjadi di sekitar hotel.
12. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh atasan.
13. ***Job Specificastion***
    * 1. *Front Office Manager*

Persyaratannya :

1. Memeliki sertifikat yang sudah di setujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah magang atau training di hotel.
2. Berpengalaman kerja minimal 3-5 tahun sebagai managerial di hotel berbintang atau sebagai managerial front office.
3. Berpengalaman selama 6 tahun di hotel yang berbintang.
4. Menguasai bahasa inggris.
5. Pengalaman di reception dan familiar dengan front office.
6. Dapat memimpin bawahan agar menjadi lebih baik.
7. Mampu menguasai pekerjaan dan motifasi melaksanakan tugas agar bawahan lebih efektif dan efisien.
   * 1. *Human Resource Manager*

Persyaratannya :

1. Memeliki sertifikat yang di setujui oleh sekolah atau perguruan tinggi atau pernah magang *(training).*
2. Pengalaman 2 tahun dengan kualifikasi professional.
3. Pengalaman 5 tahun pada computerized personal dan payroll system.
4. Memahami mengenai UU ketenagakerjaan.
   * 1. *Sales and Marketing Manager*

Persyaratannya :

1. Memiliki latar belakang pendidikan sekolah pariwasata jurusan sales and marketing serta hotel managmen.
2. Berpengalaman selama 2 tahun sebagai sales and marketing.
3. Dapet berkomunikasi dalam bahasa inggris.
4. Berkepribadian yang baik serta memiliki kemampuan dalam bidang sales and marketing.
   * 1. *Restaurant Managar*

Persyaratannya :

1. Lulusan diploma sekolah pariwisata.
2. Pengalaman kerja 6 tahun di hotel berbintang.
3. Pengalaman minimal 5 tahun sebagai menegrial di hotel berbintang dalam bidang food & beverage.
4. Memiliki ketermpilan yang mapan dalam mengelola susunan menu sesuai dengan standart.
5. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam bahasa inggris.
6. Berkepribadian yang baik.
7. Serta memilki kemampuan dalam bidang food and baverage.
   * 1. *Asst. Housekeeper*

Persyaratannya :

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah di setujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan dengan perhotelan dan juga pernah magang.
2. Pengalaman kerja minimal 6 tahun di hotel berbintang.
3. Pengalaman kerja 3-5 tahun di hotel berbintang.
4. Mampu mengatasi pekerjaan dan dapat memberikan motivasi dalam melaksanakan tugas bahkan agar lebih efektif dan efisien.
   * 1. *Executive Chef*

Persyaratannya :

1. Memeliki sertifikat yang sudah di setujui.
2. Pernah training di sebuah hotel.
3. Memiliki pengalaman kerja selama 6 tahun di hotel berbintang.
4. Menyusun menu serta dapat membuat standar makanan sesuai dengan stanar international.
   * 1. *Asst.Chif Enginering*

Persyaratannya :

1. Memiliki latar belakang teknisi.
2. Mengoprasikan alat-alat yang berkaitan dengan mesin.
3. Dapat melakukan perbaikan terhadap mesin-mesin yang rusak dan di perbaiki secepat mungkin .
4. Dapat memotifasi bawahan untuk bekerja dan berbuat hal yang lebih baik dalam bekerja.
   * 1. *Chef Security*

Persyaratannya :

1. Pendidikan minimal lulusan sekolah menengah umum atau sederajat serta lulus.
2. Memiliki pengalaman kerja minimal 3 tahun sebagai security di perusahan atau hotel.
3. Memiliki keterampilan dalam melakuakan penananganan dan pengawasan.
4. Dapat memotifasi bawahan untuk bekerja semakimal mungkin untuk lebih baik lagi.
   1. **Hubungan Antar Bagian Departemen**

Kerjasama yang baik dalam sebuah perusahaan atau hotel sangat di perlukan untuk menunjang kelancaran dan operasional hotel.berikut adalah contoh kerjasama departemen di Qunci villas hotel.

3.5.1. Hubungan Kerjasama *F&B Service* dengan bagian lain

* Hubungan *F&B Service* dengan *Front Office*

1. Hubungannya yaitu : dalam memberikan informasi tentang jumlah tamu yang menginap, laporan ini sanget penting sekali sebab dengan memberikan laporan jumlah tamu yang menginap maka *F&B departemen* dapat mempersiapkan makanan dan minuman, dengan demikian makanan dan minuman dapat terpenuhi dengan baik dan memuaskan.
2. Pemberian informasi mengenai penyambutan terhadap tamu *(welcome drink services)* atau lainnya.

* Hubungan *F&B service dengan housekeeping department*

1. Menyediakan makanan dan minuman bagi seluruh karyawan termasuk *housekeeping department.*
2. Memasang *dinner set* bagi kamar yang memerlukan.
3. Men-set up welcome fruit, cookis ke dalam kamar yang segera di tempati tamu, utamanya tamu VIP dan *Group.*
4. Mengirim *Banquet Event Order* kepada *Housekeeping* untuk membuat *Lay Out* di dalam *Banquet Hall* atau *meeting room* jika ada *event.*
5. Meminta bantuan *housekeeping* bila ada penambahan meja/kursi di dalam restoran.
6. Membuat dan menyediakan *Room service* menu agar dipasang di dalam kamar-kamar tamu.
7. Membuat *door knop menu,, baffet menu,special event menu.*

* Hubungan F&B service dengan F&B prodact Deparment

1. Memberikan informasi mengenai pesanan makanan dan minuaman oleh tamu yang harus di siapkan *F&B prodact*.
2. Memberikan informasi mengenai jumlah pesanan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu.

* Hubungan *F&B service* dengan *Accounting Department*

meberikan informasi mngenai jumlah penjualan dan pembelian barang*(pengeluaran dan pemasukan).*

* Hubungan F&B service dengan enggenering department

1. Memberikan informasi mengenai alat-alat yang rusak sperti kursi,meja dan lain sebagainya.
2. Memberikan informasi mengenai mesin-mesin yang rusak.

3.5.2. Hubungan Kerja Sama *Front Office* dengan bagian lain.

* Hubungan *Front office* dengan *Housekeeping Deparment*

1. Pemberian informasi tamu tanggal kedatangan dan keberangkatan tamu, nama tamu, jumlah dan nomor kamar yang akan di pakai pelayanan khusus lainnya.
2. Pelayanan barang-barang tamu yang akan di simpan di kamar tamu dan lain sebagainya.
3. Memberikan informasi mengenai status kamar.

* Hubungan *Front office* dengan *F&B Product Department*

1. Pemberian informasi tamu, sehingga di harapkan *Department F&B* *Product* dapat membut rencana tentang penjualan makanan dan minuman.
2. Penyiapan bagi tamu-tamu *(vegetarian)* dan lain sebagainya.

* Hubungan *front office* dengan *Accounting Department*

1. Melaporkan tingkat hunian kamar.
2. Menginformasikan rekenning tamu tiba.
3. Laporan rincian pejulan kamar.
4. Pemeriksaan rincian penjualan kamar.
5. *Department lost* dan *profit report*.

* Hubungan *front office* dengan *Engginering Departmenti*

Enggenering mengganti kunci yang hilang ataupun alat-alat di kamar yang rusak jika ada informasi dari FO.

3.5.3. Hubungan Kerja Sama dengan *F&B Product* dengan bagian lainnya.

* Hubungan *F&B Product* dengan *Engginering Department*

1. Karyawan *enggenering* memberikan informasi tentang kerusakan alat-alat/mesin ada di *F&B Product.*
2. Selain itu juga hubungan kerja sama yang baik perlu perlu di pelihara dengan bagian  *purchasing* untuk pengadaan/pembelian dan penyiapan bahan-bahan makanan, selain itu juga perlu dibina hubungan kerja sama yang baik dengan bagian personalia, accounting dan lain-lain.

3.5.4. Hubungan Kerja Sama *Husekeeping* dengan bagian lain*.*

* Hubungan *Housekeeping* drngan *accounting Department*

1. Laporan keuangan seperti pembuatan *summar.y*
2. Laporan terhadap semua minuman yang di konsumsi terhadap *mini bar* yang telah tersedia di kamar.
3. Laporan untuk barang-barang kebutuhan pemenuhan anggaran yang di butuhkan *Huosekeeping Departmen.*
4. Pemberian informasi terhadap pembelian kebutuhan luar *purchasing* seperti *orderan* bunga atau pembelian bunga.

* Hubungan *Housekeeping* dengan *engginering Deparment*

1. Melaporkan kerusakan-kerusakan yang terjadi di lingkungan kerja *Housekeeping Department*, seperti kerusakan alat-alat kerja (mesin-mesin,lampu,AC,TV,telephone,dan lain-lain.
2. Membuat dan mengirim *W.O (Work Order)* kpada *engginering deparment* untuk perbaikan kerusakan atau pembuat sarana kerja yang diperlukan *Housekeeping*.
3. Membuat Work Order untuk pengecatan ulang (repaiting), baik di dalam kamar tamu maupun di tempat-tempat lain.
   1. **Struktur Organisasi *Housekeeping* *Department* di Qunci Villas**

Pengertian struktur organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan tentang bagian-bagian yang ada dalam oragisasi dan susunan orang dengan jabatan masing-masing.

**Struktur Organisasi *Housekeeping Department* di Qunci Villas**

**Assistant Housekeeper**

**Housekeeping Supervisor**

**Laundry Supervisor**

**Public Area Supervisor**

**Public Area Attendant**

**Laundry**

**Attendan**

**Housekeeping**

**Attendant**

* 1. **Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping Department***

1. *Assistant Housekeeper*

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Membantu dalam system operasional pelayanan *housekeeping* yang nyaman bagi tamu.
2. Melakukan fungsi perencanaan, pelaksanaan, kontrol manajemen dalam pemeliharaan dan perawatan terhadap fasilitas kamar, *public area* dan fasilitas hotel lainnya.
3. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang dijalankan oleh staff *housekeeping* serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja yang dijalankan sesuai dengan standar yang ditentukan.
4. Menyusun jadwal kerja yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang berpengaruh pada tingkat hunian kamar.
5. Melakukan pengontrolan terhadap persediaan barang-barang yang diperlukan dalam operasional sehari-hari.
6. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang disediakan untuk operasional *Housekeeping* sehingga berfungsi sesuai standar yang ditentukan.
7. Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan perawatan dan penyimpanan chemical.
8. Melakukan pengawasan terhadap *Lost & Found* dan meyakinkan bahwa prosedur berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan.
9. Melakukan penyusunan program pemeliharaan atau pembersihan berkala.
10. Melakukan pemeriksaan atau inspeksi area secara rutin untuk meyakinkan bahwa pemeliharaan kamar, *public area*, *Food & Beverage Outlet*, Spa sesuai dengan standar hotel.
11. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *General Manager*.
12. Melaksanakan kerjasama dengan semua departemen untuk meyakinkan koordinasi atas pelayanan kamar yang prima serta perawatan *public area* yang terbaik.
13. Menyusun laporan bulanan *housekeeping* yang diserahkan ke operasional manager selanjutnya ditembuskan ke bagian *accounting*.
14. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, hygienis dan sanitasi baik kepentingan tamu, orang lain maupun diri sendiri.
15. *Supervisor Housekeeping*

Tugas dan Tanggung Jawb :

1. Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian keindahan dan kelengkapan kamar sesuai dengan standar pelayanan hotel.
2. Membantu mengatur penataan adminirstrasi *housekeeping*.
3. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada *roomboy* terhadap cara kerja yang baik dan efisien.
4. Memeriksa daftar kehadiran *roomboy* setiap harinya.
5. Memeriksa kondisi kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan yang ada.
6. Membuat laporan *maintenance request* kepada *engineering* dan menindak lanjuti kamar-kamar yang berstatus OO dan mengawasi pekerjaannya.
7. Memeriksa kondisi dan kelengkapan peralatan kerja *roomboy.*
8. Menerima dan memeriksa laporan *room attendant* *control sheet* dan meyakinkan bahwa laporan yang dibuat dilakukan dengan baik dan benar.
9. Bertanggung jawab terhadap biaya-biaya dan penggunaan barang-barang keperluan kamar.
10. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan langsung maupun tidak langsung dan melaporkan hasilnya.
11. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, hygienis dan sanitasi baik unutk keperluan tamu, orang lain dan juga diri sendiri.
12. *Laundry Supervisor*

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan area *laundry* dan kesiapan semua peralatan yang akan digunakan untuk operasional *laundry* setiap harinya.
2. Bertanggung jawab terhadap penanganan pencucian tamu dan *linen-linen* milik hotel.
3. Memberikan penugasan terhadap tugas yang harus dikerjakan oleh *laundry attendant* dan meyakini bahwa pelaksanaan kerja dijalankan dengan standar yang sudah ditentukan.
4. Memberikan pengarahan kepada *laundry attendant* terhadap cara kerja yang sistematis dan efisien.
5. Memeriksa daftar hadir *laundry attendant* setiap harinya.
6. Membuat laporan *maintenance* kepada *engineering* dan menindak lanjuti fasilitas atau peralatan yang rusak dan mengawasi pekerjaannya.
7. Memeriksa kebersihan dan kelengkapan peralatan-peralatan keperluan operasional *laundry* setiap harinya.
8. Mengawasi setiap pembuatan billing untuk setiap transaksi pembayaran tamu yang berkaitan dengan pelayanan *laundry*.
9. Membuat laporan *laundry whasing* item *list* dan laporan daftar inventaris semua barang-barang kebutuhan operasional laundry.
10. Melakukan pemeriksaan setiap pencucian pakaian milik tamu untuk meyakinkan kualitas hasil cucian terjaga dengan baik sesuai dengan standar hotel.
11. Bertanggung jawab terhadap biaya-biaya dan pengguanaan barang-barang keperluan *laundry*.
12. Melakukan kerjasama yang baik dengan semua sektion baik yang di *housekeeping* maupun departement lainnya.
13. Menjalani tugas yang diberikan atasan secara langsung maupun tidak langsung dan melaporkan hasilnya.
14. *Roomboy*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab dalam hal kebersihan dan perawatan kamar.
2. Membersihkan kamar mandi beserta peralatannya.
3. Memeriksa status kamar dan mengecek bila ada kamar yang kosong.
4. Melaporkan segera bila ada hal-hal yang mencurigakan.
5. Mempersiapkan *linen*, *cleaning supplies*, *stationary guest supplie*s di setiap kamar sesuai dengan standar hotel.
6. Membawa dan membuang sampah yang terdapat di kamar.
7. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah atasan.
8. Mematuhi peraturan dan ketentuan hotel.
9. *Public Area*

Tugas dan tanggung jawab :

1. Menjaga kebersihan lingkungan sekitar hotel.
2. Membantu *roomboy* dalam membersihkan jendela kaca yang terdapat pada kamar atas.
3. Melakukan *brushing* terhadap lantai kamar yang dianggap susah untuk dibersihkan.
4. Memoles kayu yang terdapat di lobby maupun restoran agar terlihat mengkilap.
5. Membersihkan bagian dalam toilet umum yang terdapat di hotel seperti locker maupun restoran.
6. Membuat rangkaian bunga yang akan diberikan kepada tamu VIP ataupun tamu yang menginap lebih dari tiga hari.
   1. **Hubungan Antar *Section Housekeeping Department***

Hubungan kerjasama antar sektion juga sangat penting dalam terjalinnya kelancaran kerja pada masing-masing sektion, dalam hal ini peranan *Housekeeping Department* sangatlah penting dalam meningkatkan pelayanan dan pendapatan hotel. Untuk itu diperlukannya kerjasama yang baik dalam pencapaian tujuan hotel, adapun hubungan tersebut adalah :

1. *Roomboy* dengan *Public Area*
2. *Roomboy* membantu *Public Area* dalam mengisi botol *chemical* yang telah kosong pada sore hari agar dapat dipakai pada keesokan harinya.
3. *Public Area* membantu *Roomboy* dalam hal mengangkat *king bed* yang akan diganti dengan *twin bed* serta membantu membersihkan kaca jendela bagian atas kamar yang memerlukan tangga.
4. *Roomboy* menyapu bagian depan lobbyQing dan Queenyang kotor dikarenakan daun-daun yang berjatuhan.
5. *Public Area* membuat *Flower Request* untuk tamu VIP yang selanjutnya akan ditaruh di kamar tamu sebelum tamu tersebut memasuki kamar.
6. *Roomboy* dengan *Laundry*
7. *Roomboy* membawa linen yang kotor ke *pantry laundry* baik itu linen milik tamu ataupun *housekeeping* dan selanjutnya *laundry* membawa dan mengangkut semua *linen* yang kotor tersebut ke tempat pencucian.
8. *Laundry* mengantarkan *linen* maupun pakaian tamu yang telah bersih ke *pantry housekeeping* dan selanjutnya *Roomboy* akan membawa baju yang telah bersih tersebut kepada tamu.

Petugas *Roomboy* berhubungan langsung dengan tamu dan demi melayani tamu maka adapun pembagian jadwal kerja seorang *Roomboy* dibagi ke dalam 2 shift yaitu:

1. *Morning* *Shift* dengan jam kerja : Mulai 08.00-16.00 WITA
2. *Evening* *Shift* dengan jam kerja : Mulai 14.00-22.00 WITA
   1. **Fasilitas Penunjang di Qunci Villas**

Fasilitas-fasilitas sangat berpengaruh terhadap daya tarik para pengunjung hotel, di karenakan selain sebagai sarana untuk tamu juga sebagai tanggung jawab hotel, dikarenakan selain sebagai sarana untuk tamu juga sebagai tanggung jawab hotel tersebut sebagai hotel yang berstandar internasional. Adapun fasilitas-fasilitas yang dimaksud adalah :

1. Tipe dan Jumlah Kamar

Qunci Villas memiliki 81 kamar yang dibagi kedalam 5 jenis kamar yaitu :

1. *Garden View* yaitu kamar yang memiliki pemandangan kebun dan taman.
2. *Ocean View* yaitu kamar yang memiliki pemandangan pantai dan berada tepat di depan pantai.
3. *Partial View* merupakan kamar yang berada antara *garden view* dan *ocean view* sehingga pemandangan yang ada adalah pantai dan taman.
4. OBR (*One Bed Room*) merupakan kamar suites yang memiliki fasilitas kolam renang pribadi di depan kamar dan tertutup sehingga biasanya kamar ini dijadikan sebagai kamar yang paling cocok untuk tamu dengan tujuan *Honey Moon* dan satu kamar *two bed room*.
5. *Luxury Villas* merupakan villa besar yang dimiliki oleh Qunci Villlas dan dibangun diatas bukit dengan fasilitas ekstra mewah..
6. *Bar* dan *Restaurant*

Qunci Villas memiliki 2 Restaurant yang dinamakan dengan Quah dan Quali yang memiliki meja maupun kursi yang terbuat dari kayu dan sangat artistic. Restaurant ini menghidangkan menu breakfast yang dapat dipesan lewat kamar dan diset-up oleh waiter. Quah dah Quali terdapat di antara lobby Queen dan Qing juga berdekatan dengan pantai yang menjadikan pemandangan saat menyantap makanan sangat romantis dan nyaman. qunci Villas juga memiliki Bar yang terdapat dekat dengan pantai yang beranama NooQ. Menyediakan berbagai macam minuman yang dapat di pesan ketika tamu sedang berjemur di kolam renang maupun saat berada di dalam kamar.

1. Qamboja Spa

Qunci Villas memiliki fasilitas yang sangat menarik berupa Spa yang terdapat di tengah taman Qunci Villas dan menawarkan message traditional, mandi susu maupun mandi bunga dan berbagai fasilitas lainnya. Spa ini dinamakan *Qamboja Spa* dan dibangun pada tahun 2012 dengan kapasitas 8 kamar Spa. Spa ini dijalankan oleh oleh Assistant Manager sebagai pengelola kegiatan yang terdapat di *Qamboja Spa*. Terdapat begitu banyak aroma terapi yang dapat digunakan oleh tamu dan dijadikan sebagai ramuan dalam memijit maupun memandikan tamu dalam bak mandi yang disediakan yang sebagai tempat berendam bagi tamu. *Qamboja Spa* juga memiliki buku paduan yang ditujukan kepada tamu agar tamu dapat menentukan sendiri message yang diinginkan. Buku ini terdapat di dalam kamar dan merupakan salah satu standar kamar yang harus ada. Oleh sebab itu dalam menjalankan operational, staff *Qamboja Spa* harus memperhatikan keadaan tamu maupun apa yang diinginkan oleh tamu agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menyebabkan nilai Qunci Villas turun.

1. Kolam renang

Adapun kolam renang yang ada di Qunci Villas dapat dinikmati secara gratis, Qunci Villas Memiliki 3 kolam renang dengan kedalaman yang sama yaitu 160 cm namun panjang yang berbeda-beda. Kolam renang tersebut terdapat di masing-masing section seperti *section* Queen, Qing, Qozy.

1. *Internet Corner*

Dapat gratis di akses via internet di wilayah Qunci Villas.

* 1. **Form yang Digunakan di *HousekeepingDepartment***

*Roomboy* memiliki 7 macam form yang digunakan dalam melakukan pekerjaannya yaitu :

1. *Control Sheet*

Form yang digunakan untuk mencatat berapa banyak *linen-linen* yang diganti dalam sehari seperti *sheet, face towel, hand towel, bad mad* dan *bath towel* serta *amanities* yang digunakan dan juga mencantumkan status kamar yang dibersihkan dan berapa orang yang menginap di kamar tersebut. Adapun bentuk dari form control sheet dapat dilihat pada lampiran 1.

1. *Laundry List*

Form yang digunakan oleh tamu untuk mencatat jumlah maupun jenis pakaian yang akan dicuci lalu *roomboy* akan mengambilnya dan mengantarkan ke *laundry* untuk dilakukan proses pencucian. Adapun bentuk dari form *laundry list* tersebut dapat dilihat pada lampiran 2.

1. *Minibar Notice*

Form yang digunakan oleh *roomboy* untuk mencatat berapa banyak minuman yang dikonsumsi oleh tamu yang selanjutnya akan diserahkan kepada *Front office Department*. Adapun bentuk dari form *minibar notice* dapat dilihat pada lampiran 3

1. *Guest Comment*

From yang digunakan oleh tamu untuk memberikan masukan kepada pihak hotel tentang fasilitas maupun *service* yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu selama menginap di hotel. Hal ini digunakan oleh hotel sebagai ukuran maupun acuan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan oleh staff kepada tamu agar tamu merasa puas dan akan menginap di hotel tersebut pada waktu yang akan datang. Adapun bentuk dari form *guset comment* dapat dilihat pada lampiran 4.

1. *Housekeeping Report*

Form yang digunakan untuk mengetahui status kamar. Biasanya form ini di isi pada malam hari oleh *roomboy* setelah melakukan *teandown service* lalu form ini diserahkan ke *Fron Office Department* untuk selanjutnya akan di perbarui untuk keesokan harinya maunpun sebagai laporan status kamar pada hari itu juga. Adapun bentuk dari form *housekeeping report* dapat dilihat pada lampiran 5.

1. *Store Requisition*

Form ini digunakan untuk meminta segala macam alat-alat atau perlengkapan housekeeping yang telah habis digunakan ataupun rusak ke *Accounting* *department* agar dapat ditindak lanjuti sehingga dapat memperlancar kinerja *housekeeping department.* Adapun bentuk dari form *store requisition* dapat dilihat pada lampiran 6.

1. *Guest Report*

Form yang digunakan untuk melihat status kamar seperti *check-in* dan *check-out* tamu, berapa jumlah tamu dan berapa tamu lama akan menginap serta permintaan apa saja yang diinginkan tamu ketika akan datang ke hotel yang berkaitan dengan kamar seperti kamar *honey moon*, kamar *ekstra bed*, kamar *twin bed*, *request* tv atau setrika dan *baby coat* sehingga *Housekeeping* dapat menyiapkan di kamar yang diinginkan saat sebelum tamu tiba di hotel. Adapun bentuk dari form *guest report* dapat di lihat pada lampiran 7.

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Pentingnya Roomboy yang Profesional Pada Housekeeping dalam Meningkatkan Occupancy di Qunci Villas Senggigi**

Room Attendent (Petugas Kamar) merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (fron of the house). Tugas dari Roomboy dapat dikatakan rumit dan berat karena Complaint yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas roomboy hotel, harus diingat bahwa pada saat tamu masuk kamar pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapihan tempat tidur. Mereka akan mendapat keseluruhan hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur tersebut. Dalam hal, *room attendant* berperan penting untuk meningkatkan *image* hotel terhadap tamu dengan cara menyediakan, mempersiapkan, dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan baik dan buruknya karyawan *roomboy* dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu. Prosedur pembersihan kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian didalam kamar tidak ada yang terlewatkan. Make up room harus dilakukan secara detail termasuk kerapihan, kelengkapan *amanities* dan *guest supplies.* Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preparation* (persiapan), *process* (pembersihan), dan *finishing* (pengecekan). Petugas kamar harus dituntut untuk memiliki prilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan kamar hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur, serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu dan meningkatkan *occupancy* hotel.

1. **Kriteria Profesional Roomboy Di Qunci Villas Senggigi**

Hotel Qunci Villa memiliki total jumlah kamar sebanyak 76 kamar dan memiliki staf *romboy* sebanyak 18 staf, yang dipimpin oleh *Asst Housekeeper* dan 2 *supervisor*. Beberapa kriteria roomboy yang ada di Qunci Villa Hotel :

1. Pendidikan S1/D3 dan minimal SMK perhotelan terutama*.*
2. *Experience selama 3-6 bulan dibidang perhotelan terutama Housekeeping.*
3. Menguasai bahasa asing, minimal bahasa inggris
4. Mempunyai sifat hospitality
5. Menguasai standar penerapan ilmu dan praktik Housekeeping
6. Responsibility (mempunyai rasa tanggung jawab)
7. memiliki kecakapan dan keahlian yang cukup tinggi dan kemampuan memecahkan problem teknis sebagai seorang roomboy
8. **Profesionalisme roomboy dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha meningkatkan occupancy**

Di dalam memberikan pelayanan pada tamu tidak dibatasi waktunya baik pagi,siang maupun malam.agar tamu mendapat kepuasan maka roomboy harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan terdiri dari lima dimensi,yaitu :

* 1. Reabiliti :kemampuan secara tepat dan benar pada jenis pelayanan yang di janjikan kepada tamu
  2. Responnsivenees : Kesadaran atau keinginan untuk membantu tamu dan memberikan pelayanan dan tepat.
  3. Empathy ; Memberikan perhatian individu tamu secara khusus ,kemauan untuk melakukan pendekatan,memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan tamu.
  4. Assurance : Pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diri para staff housekeeping
  5. Tangibles : Penampilan para pegawai dan fasilitas –fasilitas fisik lainnya seperti peralatan ,perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Usaha Roomboy dalam Meningkatkan mutu pelayanan kamar :

1. Efisiensi

Pengunaan waktu dan tenaga dengan tepat sesuai dengan tujuan yang akan di capai (penghematan). Jadi efisien Roomboy dalam memberikan pelayanan kepada tamu sangatlah penting,sebagai asset meningkatkan occupancy hotel

1. Efektifitas

Merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target itu tercapai,baik dalam kualitas maupun waktu.Maka efektifitas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam tata graha adalah mempergunakan waktu kerja dengan menyelesaikan semua pekerjaan yang telah di tentukan pihak hotel.

1. Komunikasi antar Roomboy

Komunikasi antar roomboy sangatlah penting agar tercapai kerja sama yang harmonis dan kerja yang sangat efisien dalam menyelesaikan tugas yang diberi pihak hotel.

1. Keamanan kamar tamu

Keamanan kamar tamu merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu.Bila tamu puas dia akan merasa betah tinggal di hotel dan akan kembali berkunjung.

1. Kondisi kamar

Kondisi kamar yang bersih, rapi, nyaman merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, mulai dari kebersihan kamar mandi, kelengkapan dan set up guest amanities dan towels yang ada di bath room,penataan bed sesuai dengan standar hotel, tata letak guest supplies dan kelengkapan lainnya yang sesuai dengan standar kamar expacted arrival.

Dengan pelayanan tersebut dapat meningkatkan occupancy hotel dengan occupancy yang meningkat berarti pendapatan hotel akan ikut meningkat juga . Dengan image yang sudah terbangun dapat dikatakan sebagai sarana promosi gratis dari hotel melalui mulut tamu.

* 1. **Standar operasional Prosedur Make up Room yang baik untuk menghindari  *complaint*  Tamu.**

Standar operasional Peosedur *make up room* adalah :

1. Cek terlebih dahulu di guest report kamar-kamar mana saja yang berstatus *occupied, Expected departure , Expected arrival dan vacant*
2. *preparing equipment,chemical, sheet, guest amnaties, guest supplies,* dan perlengkapan lainnya.
3. Ketuk pintu tiga kali sambil mengucapkan *housekeeping.*
4. masuk kamar secara perlhan-lahan.
5. Buka jendela,matikan AC, Televisi, dan Lampu.
6. Cek bak sampah lalu rapikan pakaian tamu*.*
7. Masuk kamar mandi lalu cek sampah, ganti tissue roll apabila sudah habis
8. Bersihkan toilet menggunakan chemical kemudian brushing, setelah itu siram kemudian *dusting.*
9. Bersihkan gelas dan cangkir apabila ada yang kotor.
10. Bersihkan *shower* dan handlenya.
11. Cek amaities yang kurang lalu lengkapi.
12. Bersihkan lantai kamar mandi dengan cara *sweeping* dan *loby duster* kemudian ganti *bath towel, face towel, hand towel,* dan *bath mate* yang sudah terpakai dengan yang baru.
13. Cek *isi minibar* yang jika ada minuman yang di konsumsi tamu lalu catat di *minibar bill* lalu lengkapi isi mibar yang kosong.
14. Lengkapi *coffe rak* dan *compliment* *water*jika ada yang kurang.
15. Dusting, sweeping, dan loby duster agar meja dan lantai kamar tidak berdebu dan kotor.
16. Setelah semuanya rapi dan bersih jangan lupa semprotkan pengharum ruangan.
17. Kunci kamar seperti semula.
18. Isi Housekeeping control sheet

waktu yang dibutuhkan seorang roomboy pada saat membersihkan kamar :

1. 30 menit untuk kamar yang bersetatus *Occupied Dirty,* 15 menit di gunakan untuk memebersihkan kamar mandi dan 15 menit untuk memebersihkan bagian lainnya yang ada dikamar.
2. 60 menit untuk kamar yang berstatus *Expacted Departure* ke *Expected Arrival,* waktu yang dibutuhkan memang cukup lama karena dilihat dari kondisi kamar yang telah ditinggalkan tamu. Penambahan *extra bed* dan dan penggunaan *twin* maupun *tripele bed* juga menjadi kendala, maka dari itu manajemen waktu dan kecepatan menjadi prioritas utama bagi seorang romboy agar kamar tersebut selesai tepat waktu dan bisa langsung dihuni oleh tamu yang baru.

Hal yang paling penting saat membersihkan kamar ialah *attitude* seorang *roomboy* saat memasuki kamar, sikap dan prilaku menjadi prioritas utama disamping keterampilan seorang *Roomboy.* Dari sikap yang ditunjukkan oleh *Roomboy* akan membuat tamu merasa betah tinggal dihotel.

* 1. ***Skill dan Knowlidge Sebagai Seorang Roomboy***

Seorang Roomboy dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu untuk menunjang hal tersebut *roomboy* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan.

1. Kemampuan seorang roomboy meliputi :
2. Mampu menerapkan tata cara dan etika yang baik dan tepat kepada tamu hotel.
3. Mmampu menguasai bahasa asing minimal bahasa inggris.
4. Mahir dalam menggunakan *equipment dan chemical* yang digunakan untuk memebersihkan kamar.
5. Mamapu melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada di hotel.
6. Mampu menangani *complaint* dan *request* tamu.
7. Mampu memecahkan semua masalah.
8. Pengetahuan *r*oomboy meliputi :
9. Dengan beragamnya tamu yang memiliki karakter dan budaya yang berbeda-beda maka *roomboy* dituntut harus memahami budaya dan karakteristik dari setiap tamu yang menginap dihotel.
10. Mempunyai ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka didalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
11. Mempunyai wawasan dan pengetahuan yang luas tentang ilmu perhotelan terutama diHousekeeping.
12. **Beberapa Permasalahan yang Timbul Akibat Roomboy yang tidak Professional Pada Departemen Housekeeping dalam Meningkatkan Occupancy di di Qunci Villa Hotel.**
13. Penggunaan chemical yang berlebihan saat membersihkan kamar sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan tamu karena bau yng ditinggalkan chemical yang terlalu keras.
14. Kurang telitinya petugas kamar sat membersihkan kamar check out menjadi status ready karena masih ada bercak-bercak kotoran yang tertinggal terutama di handle washtafle dan lantai bathroom.
15. **Cara Penyelesaian Masalah Yang Terjadi Akibat Roomboy yang Tidak Profesional Pada Departemen Housekeeping Dalam Meningkatkan Occupancy di Qunci Villa Hotel**
16. Penggunaan chemical yang sesuai dengan takaran agar tidak meninggalkan bau yang terlalu keras dari chemical tersebut dan tidak mengganggu kenyamanan tamu sesudah dibersihkana kamarnya. Hal ini juga dapat menghemat pengeluaran biaya pembelian chemical yang terjadi karena penggunaan chemical yang tidak berlebihan.
17. Saat breafing seorang manager harus mengingatkan kepada roomboy untuk lebih teliti lagi saat membersihkan kamar terutama pada area yang banyak meninggalkan bercak-bercak kotoran yang ada di handle washtafle dan lantai bathroom, seblum menginformasikan kepada front office bahwa kamar yang dibersihkan sudah ready seorang supervisor yang bertugas harus mengontrol kembali kamar yang sudah dibersihkan oleh roomboy untuk memastikan apakah kamar tersebut sudah benar-benar bersih dari bercak-bercak kotoran dan siap untuk dihuni oleh tamu.

**BAB V**

**KESIMPULAN**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pentingnya Roomboy yang Professional pada departemen housekeeping dalam meningkatkan occupancy di Qunci Villa hotel adalah :

1. Petugas kamar (*roomboy*) di Qunci Villa Hotel sudah menjalankan perannya secara baik dan professional, dilihat dari hasil kerja yang telah optimal dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang diterapkan oleh hotel.
2. Roomboy yang profesional akan dapat meningkatkan kunjungan terhadap Qunci Villa Hotel karena sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan bagaimana cara menjaga kerapihan serta kebersihan kamar yang sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu.
3. Petugas kamar roomboy yang professional dituntut untuk memiliki skill, knowledge, dan attitude dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

**5.2. Saran**

1. Asst Housekeeper harus lebih mengingatkan pada saat breafing kepada *roomboy* supaya lebih teliti lagi dalam memebersihkan kamar agar tidak ada bercak-bercak kotoran yang tertinggal dan kuallitas kamar pun akan tetap terjaga.
2. Penambahan peralatan dan perlengkapan petugas kamar (roomboy) untuk menunjang kinerja kerja dan meningkatkan mutu pelayanan saat membersihkan kamar, karena masih ada beberapa peralatan yang tidak layak digunakan dan sudah rusak.
3. Pemeliharaan perlatan kerja perlu ditingkatkan lagi baik itu oleh karyawan permanen, kontrak, daily worker, maupun trainee dan tetap di kontrol keberadaannya agar tidak mudah rusak ataupun hilang.
4. Perlu ditingkatkan lagi pengecekan kamar oleh manager yang akan siap dihuni oleh tamu untuk memastikan apakah kamar yang telah dibersihkan tersebut sudah bener-bener bersih.

**DAFTAR PUSTAKA**

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

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

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

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

[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.