

2017

Pelaksanaan Prosedur Pembersihan Kamar yang Benar untuk Meningkatkan Kenyamanan Tamu di Hotel Emerald Garden International Medan

Haro, Wenny Ematalita

Universitas Sumatera Utara

<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/6284>

Downloaded from Repositori Institusi USU, Universitas Sumatera Utara

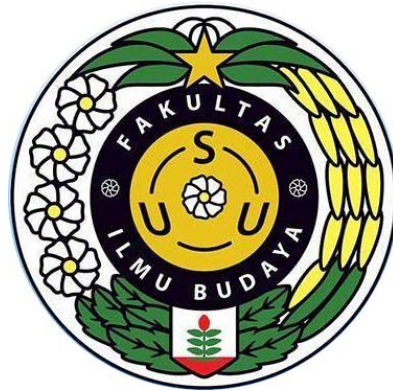
**PELAKSANAAN PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR YANG BENAR
UNTUK MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU
DI HOTEL EMERALD GARDEN INTERNATIONAL MEDAN**

KERTAS KARYA

OLEH

WENNY EMATALITA HARO

142204073



PROGRAM STUDI D-III PERJALANAN WISATA

BIDANG KEAHLIAN PERHOTELAN

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

2017

**PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR YANG BENAR
UNTUK MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU
DI HOTEL EMERALD GARDEN INTERNATIONAL MEDAN**

Kertas Karya

Oleh

WennyEmatalitaHaro

142204073



**D-III PERJALANAN WISATA
BIDANG KEAHLIAN PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

2017

**PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR YANG BENAR
UNTUK MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU
DI HOTEL EMERALD GARDEN INTERNATIONAL MEDAN**

OLEH

WENNY EMATALITA HARO

142204073

Dosen Pembimbing

Drs. Jhonson Pardosi, M.Si., Ph.D

NIP 19660420 199203 1 003

Disetujui Oleh Program Studi Diploma III Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Sumatera Utara (USU) Medan Sebagai Tugas Akhir Untuk Diploma.



Ketua,

Sekretaris,

Drs. Jhonson Pardosi, M.Si., Ph.D

Mukhtar, S.Sos.,S.Par., M.A

NIP 19660420 199203 1 003

NIP 19580615 198703 1 001

PENGESAHAN

Diterima oleh:

Panitia Ujian Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, Medan untuk melengkapi salah satu syarat ujian Diploma Fakultas Ilmu Budaya dalam bidang PerjalananWisata pada Fakultas Ilmu Budaya, Universita Sumatera Utara Medan.

Pada :

Hari/Tanggal : Rabu/25Oktober 2017

Pukul : 13.30 WIB

Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Sumatera Utara

Dekan,

Dr. Budi Agustono, M.Si
NIP. 196008051987031001

PanitiaUjian

TandaTangan

No Nama

- | | | |
|----|-----------------------------------|-----|
| 1. | Drs. Jhonson Pardosi, M.Si., Ph.D | () |
| 2. | Koko Sujatmoko, SE., M.Si | () |
| 3. | Sugeng Poermono, SE., M.Si | () |

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar Ahli Madya yang saya peroleh.

Medan, 27 Oktober 2017

Penulis,

WennyEmatalitaHaro

142204073

ABSTRAK

Room attendant dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh Hotel Emerald Garden International Medan. Hal ini dikarenakan, *room attendant* adalah ujung tombak dalam ketersediaan kamar yang layak jual bagi sebuah hotel. Tujuan penulisan kertas karya ini adalah untuk memaparkan prosedur pembersihan kamar yang dilakukan *room attendant* di Hotel Emerald Garden International Medan, mengetahui kendala dan upaya yang dihadapi dalam proses pembersihan kamar. Metode pengambilan data yang dilakukan adalah dengan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama empat bulan di Hotel Emerald Garden International Medan, wawancara dan pengumpulan data dari buku sebagai faktor pendukung dalam pembuatan kertas karya ini. Hasil dari penelitian ini dapat penulis simpulkan bahwa ketelitian dan kecepatan *room attendant* dalam melaksanakan prosedur pembersihan kamar sangat diperlukan untuk memberikan kesan baik bagi tamu. *Room attendant* juga dituntut untuk menciptakan kepuasan dan kenyamanan tamu dari pelayanan yang diberikan untuk mencegah *complain* dari tamu.

Keyword: Room Attendant

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan kertas karya ini dengan tepat waktu. Kertas karya ini merupakan salah satu syarat akademis untuk mendapat gelar Diploma-III Perjalanan Wisata Jurusan Perhotelan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara. Judul kertas karya ini adalah “Pelaksanaan Prosedur Pembersihan Kamar Yang Benar Di Hotel Emerald Garden International Medan”.

Penulisan kertas karya ini diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengalaman penulis selama masa perkuliahan dan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Emerald Garden International Medan. Penulis menyadari bahwa penulisan kertas karya ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang dapat membangun kertas karya ini kearah yang lebih baik.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis selama penyelesaian kertas karya ini. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Budi Agustanto, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Drs. Jhonson Pardosi, M.Si., Ph.D selaku ketua Program Studi D-III Perjalanan Wisata dan selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis memberikan arahan dalam pengerjaan kertas karya.

3. Bapak Muadi Suratmo, SE selaku ketua koordinator praktikum bidang keahlian Perhotelan Universitas Sumatera Utara.
4. Bapak Drs. Naimuddin Deli Putra, selaku dosen praktikum bidang keahlian Tata Graha.
5. Bapak Hasrun Tanjung, SE selaku dosen praktikum bidang keahlian Kantor Depan.
6. Bapak Rizky Hadi Nasution, SE selaku dosen praktikum bidang keahlian Tata Hidang.
7. Bapak Sugeng Poermono, SE. M.Si dan Koko Sujatmoko, SE. M.Si selaku dosen penguji.
8. Seluruh dosen yang mengajar di Program Studi D-III Perjalanan Wisata.
9. Pimpinan dan seluruh karyawan Hotel Emerald Garden International Medan.
10. Teristimewa untuk orang tua yang saya cintai J. Haro dan T.L. Sinurat yang telah membantu dan mendukung penulis baik dari doa, moral, dan materi dalam menyelesaikan pendidikan penulis.
11. Untuk saudara-saudara yang saya sayangi Linawanty Haro, Ediston Haro, Wandy Haro yang telah mendukung saya dalam mengerjakan kertas karya ini.
12. Untuk sahabat yang saya kasihi Erika Hutagalung, untuk sahabat yang saya sayangi Septa Manurung, Resiana Sitompul, Iralia Sitompul, Patrick Abraham, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian kertas karya ini.

13. Untuk teman-teman seangkatan penulis yang telah membantu maupun mendukung penulis dalam pembuatan kertas karya ini.

Penulis berharap semoga kertas karya ini bermanfaat bagi pembaca terkhusus D-III Pariwisata.

Medan, 25 Oktober 2017

Wenny Ematalita Haro

142204073

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metode Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1 Pengertian <i>Floor Section</i>	7
2.2 Jenis–Jenis Kamar.....	8
2.2.1 <i>Standard Room</i>	9
2.2.2 <i>Deluxe Room</i>	10
2.2.3 <i>Studio Room</i>	11
2.2.4 <i>Junior Suite Room</i>	11
2.2.5 <i>Executive Suite Room</i>	12
2.2.6 <i>President Suite Room</i>	13
2.2.7 <i>Twin Bed Room</i>	13

2.2.8	<i>Double Bed Room</i>	14
2.2.9	<i>Connecting Room</i>	14
2.2.10	<i>Adjoining Room</i>	15
2.2.11	<i>Duplex</i>	15
2.2.12	<i>Cabana</i>	16
2.3	Prosedur Pembersihan Kamar	16
2.4	Pelayanan Permintaan Tamu.....	25
2.4.1	Prosedur Penanganan Pelayanan <i>Housekeeping</i>	26
2.4.2	Menangani Keperluan <i>Housekeeping</i>	27
 BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG HOTEL EMERALD GARDEN		
INTERNATIONAL MEDAN		
3.1	Sejarah Hotel Emerald Garden International Medan	31
3.2	Profil Hotel Emerald Garden International Medan	32
3.3	Klasifikasi Hotel Emerald Garden International Medan	33
3.4	Fasilitas yang dimiliki Hotel Emerald Garden International Medan.....	34
3.5	Struktur Organisasi Di Hotel Emerald Garden International Medan	39
 BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Prosedur Pembersihan Kamar	44
4.1.1	Prosedur Pembersihan Kamar <i>Occupied</i>	45
4.1.2	Prosedur Pembersihan Kamar <i>Check Out</i>	47
4.1.3	Alat dan Bahan Pembersih.....	49

4.1.4 Kerjasama <i>Housekeeping</i> dengan Departemen Lain	51
4.2 Kendala dan Upaya Dalam Pembersihan Kamar	52
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah salah satu pendukung majunya dunia pariwisata, dimana hotel merupakan sarana akomodasi bagi para wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara. Maka dari itu, hotel harus memberikan pelayanan terbaik sehingga para wisatawan yang mempergunakan akomodasi ini merasakan kepuasan dan kenyamanan terhadap pelayanan atau *service* yang diberikan oleh hotel tersebut.

Setiap hotel mempunyai bagian untuk mendukung jalannya operasional hotel agar dapat berjalan dengan lancar, salah satunya adalah *Housekeeping Department* yang bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar maupun di dalam hotel. Seluruh area hotel yang dimaksud adalah kamar tamu, ruang rapat, *public area* seperti *lobby*, *corridor*, dan area restoran.

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah dijalankannya operasional prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan oleh masing-masing hotel. Standar operasional prosedur merupakan sebuah standard dimana ada suatu aturan khusus, prinsip, ataupun tindakan yang ditetapkan sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten.

Di samping pentingnya standar operasional prosedur yang berlaku dalam pembersihan kamar di masing-masing hotel, peranan sumber daya manusia dalam hal

ini juga sangat penting karena mereka adalah orang-orang yang menjalankan operasional prosedur tersebut. Sumber daya manusia tersebut meliputi para *Room Attendant*, *Linen Attendant*, *Supervisor*, *Executive Housekeeper*, dan bagian lain yang terkait dalam lingkup organisasi hotel.

Room Attendant merupakan petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan melengkapi segala keperluan tamu. *Room Attendant* juga dituntut untuk memiliki perilaku yang baik, sopan, jujur, sikap ramah-tamah kepada sesama karyawan maupun tamu. Dan yang paling penting *Room Attendant* harus mampu memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu sehingga tamu merasa puas selama tamu menginap di hotel.

Tugas dari seorang *Room Attendant* dapat dikatakan cukup berat. Jika mereka mengerjakan tugas secara tidak benar, tamu dapat *complain* atas pelayanan yang diberikan sehingga membuat tamu tersebut kecewa. Hal tersebut akan mengakibatkan pendapatan hotel semakin sedikit karena tidak menutup kemungkinan mereka akan menceritakan kekecewaan mereka kepada orang lain akan pelayanan yang diberikan hotel tersebut.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas kerja dari *Room Attendant*, seorang *Room Attendant* harus berpenampilan rapi, cepat dalam bekerja serta harus mengetahui *Standard Operating Procedure* yang dijadikan standar dalam membersihkan kamar. Adapun persiapan prosedur kamar tersebut meliputi hal-hal berikut, yaitu peralatan dan bahan pembersihan kamar, linen-linen untuk merapikan kamar, perlengkapan tamu, alat tulis dan formulir laporan *Room Attendant*, dan kunci kamar tamu. Setelah itu, *Room Attendant* memulai pekerjaannya dengan mengetuk

pintu kamar tamu, masuk kamar tamu, dan mengecek kamar tersebut. Kemudian dimulai pembersihan dari membuang sampah baik dari kamar tamu maupun dari kamar mandi, *making the bed* dimulai dari *stripping bed* yaitu membuka linen kotor satu per satu setelah itu memasang *sheet*, dan *pillow case*, serta pembersihan *bathroom* yang dimulai dari *washbasin*, toilet, serta dinding kamar mandi dan terakhir melakukan pemeriksaan kamar kembali untuk memastikan kamar tersebut sudah layak untuk dijual. Hal tersebut yang menjadi acuan *Room Attendant* dalam pembersihan kamar. Dalam pelaksanaan proses pembersihan kamar, seorang *Room Attendant* dituntut harus mampu menyelesaikan operasional pembersihan kamar sesuai dengan acuan waktu yang telah ditentukan oleh hotel.

Seorang *Room Attendant* bukan hanya bertugas dalam hal pembersihan kamar, namun seorang *Room Attendant* juga bertugas dalam hal memenuhi kebutuhan tamu lainnya, misalnya pembuatan *extra bed* bagi setiap kamar tamu yang membutuhkan, pemberian tambahan *bath towel*, *comb* dan kebutuhan tambahan tamu lainnya. Tentu hal ini bukanlah pekerjaan yang mudah karena seorang *Room Attendant* dituntut harus cekatan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan serta harus tepat menerima informasi agar dapat memenuhi setiap kebutuhan tamu.

Ketika penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di Emerald Garden International Hotel Medan pada bagian *Housekeeping Department* khususnya di *Room Section*, penulis mengamati betapa pentingnya peran *Room Attendant* dalam berlangsungnya proses operasional hotel dengan memperhatikan segala kebutuhan tamu di dalam kamar. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas mengenai prosedur pembersihan kamar.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penulisan kertas karya ini agar dapat fokus pada permasalahan yang dibahas, penulis perlu membuat batasan masalah mengingat kegiatan yang ada di *Housekeeping Department* sangat luas. Untuk itu dalam penulisan kertas karya ini penulis membuat batasan masalah “pelaksanaan prosedur pembersihan kamar yang benar dalam meningkatkan kenyamanan tamu di Hotel Emerald Garden International Medan ”

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pembersihan kamar yang dilakukan di Hotel Emerald Garden International Medan?
2. Apa kendala dan upaya dalam pembersihan kamar?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan kertas karya ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pembersihan kamar yang dilakukan di Hotel Emerald Garden International Medan.
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya dalam pembersihan kamar.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, khususnya dibidang *housekeeping*.

2. Memberikan informasi tentang Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Emerald Garden International Medan.
3. Sebagai bahan referensi untuk D-III Pariswisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penyelesaian kertas karya ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang diuraikan secara deskriptif. Agar menjadi kertas karya yang dapat dipertanggungjawabkan dalam isi dan kebenarannya, penulis juga membutuhkan data dan juga informasi yang akurat dan lengkap yang berhubungan dengan keterampilan *Room attendant* yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan (PKL) maupun melalui sumber kepustakaan. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan kertas karya ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*) Penulisan kertas karya ini, saya melakukan penelitian lapangan yaitu dengan memperhatikan cara kerja dan menanyakan kepada narasumber secara langsung ketika penulis melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Emerald Garden International Medan. Narasumber yang penulis maksud adalah karyawan dan karyawan yang ada di Hotel Emerald Garden International Medan
2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian dimana data-data yang diperoleh berasal dari buku-buku dan sumber pustaka lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan kertas karya ini secara sistematis dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Memaparkan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Memaparkan mengenai uraian teoritis tentang pengertian *floor section*, tipe-tipe kamar, prosedur pembersihan kamar, dan pelayanan permintaan tamu

BAB III : TINJAUAN UMUM TENTANG HOTEL *EMERALD GARDEN* MEDAN

Memaparkan mengenai tinjauan umum perusahaan, yakni sejarah berdirinya hotel, klasifikasi hotel, fasilitas yang dimiliki Hotel Emerald Garden International Medan, struktur organisasi Hotel Emerald Garden International Medan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Memaparkan prosedur pembersihan kamar, kendala yang dihadapi dalam pembersihan kamar dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

BAB V : PENUTUP

bab ini berdasarkan kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian *Floor Section*

Floor section sering juga disebut sebagai *Room Section*. *Floor section* merupakan seksi kamar yang bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *room attendant* (Pramugraha).

Kamar yang bersih, nyaman, dan menarik merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu. Tamu yang menginap merupakan sumber penghasilan pertama dari hotel. Oleh karena itu, tamu harus mendapat pelayanan yang memuaskan dari hotel tersebut. Untuk meningkatkan kualitas tersebut, *room attendant* harus mengetahui *Standard Operating Procedure* yang dijadikan sebagai standar dalam pembersihan kamar beserta peraturan yang harus ditaati selama bertugas.

Room attendant selalu berhubungan dengan tamu. Oleh karena itu, seorang *room attendant* harus mampu menjaga kerapian dan kebersihan pakaian seragamnya. Seorang *room attendant* juga harus mampu bersikap baik, ramah-tamah, jujur, sopan, dan bertindak bijaksana serta disiplin.

Baik buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room attendant* hotel tersebut. Oleh karena itu, seorang *room attendant* harus memenuhi persyaratan dan menaati peraturan yang berlaku, Rumekso (2001: 8) mengatakan:

1. Datang ke hotel tepat pada waktunya.

2. Masuk ke hotel melalui pintu yang disediakan khusus untuk karyawan.
3. Catat jam kedatangan di *time card stamping machine*.
4. Hadir di area kerja 15 menit sebelumnya.
5. Langsung menuju *locker* untuk mengganti pakaian seragam.
6. Rambut harus dicukur rapi, tidak boleh berkumis, tidak boleh berjenggot dan berjambang.
7. Tidak boleh menggunakan perhiasan dan parfum secara berlebihan.

Selain memenuhi persyaratan dan mematuhi peraturan yang berlaku, *room attendant* juga harus memahami dengan benar tugas dan tanggung jawab yang akan dikerjakannya. Hal ini untuk mendukung kelancaran operasional dalam melakukan pembersihan kamar, Rumekso (2001: 9) mengatakan:

1. Mengelola kamar yang sudah menjadi tanggung jawabnya.
2. Melayani segala permintaan tamu yang mereka butuhkan selama mereka menginap.
3. Melaksanakan perintah dari atasan, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari, tugas tambahan, serta tugas yang berkaitan dengan persiapan kedatangan tamu.
4. Menjaga keamanan barang tamu di dalam kamar.
5. Melakukan kerjasama dengan sesama teman dalam satu seksi.
6. Melakukan kerjasama yang baik dengan seksi lain, seperti *Laundry Section* dalam penanganan yang berhubungan dengan linen-linen untuk pembersihan kamar tamu.
7. Melakukan kerjasama dengan *department* lain, seperti *front office*, *bell boy*, *engineering department*, *security*.

Pada umumnya jam kerja dibagi menjadi 3 *shift*, yaitu *morning shift*, *evening shift*, dan *night shift*. Pembagian jam kerja ini biasanya dipengaruhi oleh besar-kecilnya hotel, jumlah karyawan, dan manajemen hotel itu sendiri.

2.2 Jenis-Jenis Kamar

Penentuan jenis-jenis kamar antara satu hotel dengan hotel lainnya tentu berbeda. Hal ini didasarkan oleh kondisi dan jumlah kamar yang tersedia dalam hotel tersebut. Dan yang mendasari penentuan tipe kamar dalam setiap hotel adalah tingkat

kemewahan dan kenyamanan yang diperoleh. Faktor yang membedakannya, yaitu fasilitas kamar, luas kamar, *amenities*, klasifikasi hotel, dan harga dari kamar itu sendiri.

2.2.1 *Standard Room*

Dalam sebuah hotel terdapat beberapa jenis kamar yang akan dijual kepada tamu. Salah satunya adalah kamar standard, dimana kamar ini memiliki ukuran tempat tidur yang berbeda, Perwani (1993: 19) mengatakan: “ ...*standard room* adalah kamar yang tidak terlalu besar, dilengkapi dengan *twin, single* atau *double bed*. Biasanya tidak dilengkapi dengan ruang duduk khusus.”

Standard room merupakan kamar yang memiliki fasilitas paling standar dalam sebuah hotel. Fasilitas tersebut antara lain, *single atau double bed*, TV, AC, lampu, telepon, meja dan lain-lain. Oleh karena itu, *standard room* disebut sebagai kamar paling murah dalam sebuah hotel, Rumekso (2002: 30) mengatakan:

1. Kamar dengan tempat tidur untuk satu atau dua orang yang dilengkapi dengan *spring mattres*, satu atau dua *pillow*, tiga helai *sheet*, satu helai *blanket*, satu helai *bed cover*, satu helai *bed pad*, dan *extra pillow* dari berbagai bahan (kapuk, busa, bulu).
2. *Lighting* (lampu penerang) yang terdiri dari *Tl. entrance, ceiling entrance, wardrobe lamp, dressing lamp, Tl. window, night lamp, night table lamp, foot lamp, standing lamp, wall mounth bed lamp, Tl. bath room, ceiling bath room, terras lamp, flash light*.
3. AC (*Air Conditioner*) yang biasanya dengan sistem sentral
4. AC *thermostant*, alat pengatur suhu udara AC di dalam setiap kamar yang menempel di dinding kamar.
5. *Wardrobe*, almari pakaian dengan fasilitas yang terdapat didalamnya adalah *hanger ladies & gents, laundry bag, laundry list*.
6. *Full length mirror*, cermin tinggi dengan ukuran 160 cm.
7. *Refrigator*, lemari es untuk menyimpan minuman baik dalam bentuk kaleng maupun botol, seperti Coca-Cola, Sprite, Fanta, bir, air soda, *tonic*, aqua, serta berbagai macam *snack* seperti *peanut* dan *chocolate*. Adapun

- jenis makanan dan minuman yang ada di dalam lemari es serta harganya tertera di dalam *Minibar Voucher* yang terletak di atas *refrigator* tersebut.
8. *Luggage rack*, yaitu rak tempat barang milik tamu.
 9. *Dressing table*, meja rias yang dilengkapi dengan *dressing mirror*, *dressing lamp with lamp shade* dan *drawer*.
 10. *TV set*, yaitu televisi yang disediakan untuk tamu dan diletakkan di atas meja.
 11. *Waste basket*, keranjang sampah yang didalamnya diberi plastik untuk memudahkan *Room Boy* membersihkan tempat sampah tersebut.
 12. *Coffe table and coffe chair*, meja-kursi di dalam kamar tidur.
 13. *Night table*, yang di atasnya diletakkan *night lamp*.
 14. *Balcony table dan Balcony chair*
 15. *Privath bath room with hot and cold water*, kamar mandi dengan air dingin dan air panas.
 16. Kamar tamu harus dilengkapi dengan *fire alarm*, yang biasanya dipasang di langit-langit kamar tidur.
 17. Lantai kamar tidur biasanya berkarpet.
 18. Dinding kamar dilengkapi dengan peredam suara berupa *wallpaper* untuk menjaga *privacy* tamu.
 19. *Sound system* dengan *music* program yang diputar operator.

2.2.2 Deluxe Room

Deluxe room merupakan kamar yang di *design* agar terlihat lebih menarik dan berkelas dalam berbagai hal dimulai dari penampilan, ukuran maupun lokasinya, Agusnawar (2000: 67) mengatakan: “ ...*Deluxe room* adalah jenis kamar yang satu tingkat lebih baik dari kamar standar. Fasilitas yang tersedia di dalam *Deluxe room* lebih lengkap dari kamar *standard*.”

Beberapa fasilitas yang ditambah untuk *Deluxe room*, yaitu *complimentary mineral water* (2 botol), *catle jug* beserta gula, teh atau kopi dengan *tea cup*, *soucer* dan *tea spoon* yang dipakai sesuai dengan selera masing-masing tamu.

2.2.3 Studio Room

Tidak semua hotel memiliki jenis kamar *studio*. Kamar ini jarang ada sekalipun di hotel berbintang. Beberapa hotel menyebutkan kamar studio ini sebagai *executive room*. Karena fasilitas yang ada pada *studio room* sama dengan *executive room*, Perwani (1993: 21) mengatakan: “ ...*Studio room* adalah kamar yang dilengkapi dengan *studio bed*. Kamar ini kadang disebut juga *Executive room*.”

Studio room adalah sebuah kamar dalam suatu hotel yang memiliki dua fungsi, yaitu ruang kerja dan ruang tidur, Indratno (1999: 21) mengatakan: “ ...*Studio room* adalah kamar yang pada siang hari digunakan sebagai tempat kerja, tetapi pada malam hari bisa digunakan sebagai kamar tidur, umumnya memakai sofa yang bisa diratakan.”

2.2.4 Junior Suite Room

Satu jenis kamar besar dimana ruang tidur dan ruang duduk terpisah. Di beberapa hotel kamar ini merupakan salah satu jenis kamar yang mahal. Perwani (1993: 20) mengatakan: “ ...*Junior Suite room* merupakan sebuah kamar besar yang dilengkapi dengan standar *bed* ditambah dengan *hide-away bed*), yaitu tempat tidur yang bagian bawahnya ada tempat untuk menyimpan tempat tidur tambahan.”

Junior Suite room merupakan salah satu kamar yang harganya cukup mahal dalam sebuah hotel. Pada umumnya fasilitas yang dimiliki *Junior Suite room* sama dengan fasilitas *standard room*, hanya saja ada beberapa fasilitas yang ditambah didalamnya, Rumecko (2002: 45) mengatakan:

1. *Living room* yang dilengkapi dengan TV.
2. Dua kimono di dalam almari pakaian.

3. *Alcoholic drink* di dalam lemari.
4. Di kamar mandi pasang telepon paralel dengan telepon di kamar tidur untuk memudahkan tamu bila menerima telepon pada saat sedang berada di kamar mandi.
5. *Bidet*, tempat khusus untuk buang air kecil bagi wanita yang juga dilengkapi dengan *bath scale* dan timbangan badan.

2.2.5 Executive Suite Room

Kamar berukuran besar yang terdiri dari kamar tidur utama, kamar mandi dengan *shower* dan *bathtub*, ruang tamu dengan sebuah jendela besar. *Executive Suite room* juga disebut sebagai *Junior Suite room* tetapi ditambah dengan fasilitas:

1. *Dining room* lengkap dengan *dining table* dan *dinner set up* yang terdiri dari *dinner plate, dinner knife, dinner fork, dinner spoon, water goblet, tea cup, saucer, tea spoon, bread and butter plate, and butter sprader*.
2. *Minibar counter* dengan minuman lengkap, baik yang beralkohol maupun tidak beralkohol.
3. *Kitchenette*, dapur kecil, beserta alat-alat untuk memasak, seperti kompor gas kecil, lemari es untuk menyimpan sayur-mayur, ikan, daging, telur, dan lainnya.
4. Sedang di kamar mandi dipasang *hand and hair dryer* untuk mengeringkan tangan dan rambut sehabis cuci tangan atau keramas.
5. *Bath robe*, baju mandi seperti kimono yang bahannya terbuat dari handuk, dipakai setelah mandi.

2.2.6 *President Suite Room*

Pada umumnya setiap hotel memiliki satu kamar *President Suite room*. Dapat berbentuk *duplex* yang terdiri dari dua lantai dan berupa satu lantai. Kamar ini memiliki dua kali fasilitas *Executive Suite room* atau dapat juga penggabungan dua buah kamar antara *Junior Suite room* dan *Executive Suite room* dengan dua *double bed*. Bahkan dalam keadaan darurat *living room* dari *President Suite room* dapat dimodifikasi menjadi ruang pertemuan dengan kapasitas antara 30 sampai 50 orang. *President Suite room* dapat berbentuk *duplex*, yaitu kamar yang letaknya di atas dan bawah, dihubungkan dengan tangga penghubung yang sering dipakai tamu yang membawa keluarga. Jika yang menggunakan tamu *VIP* yang disertai ajudan, maka para ajudan akan menempati kamar bawah, sementara tamu *VIP*-nya berada di kamar atas.

2.2.7 *Twin Bed Room*

Twin bed room adalah salah satu jenis kamar yang cukup banyak terdapat dalam sebuah hotel. Biasanya yang menempati kamar ini adalah tamu yang memiliki kegiatan dari perusahaan/kantor atau kerabat dekat dari tamu tersebut, Rumekso (2002: 30) mengatakan: “...*Twin Bed room* adalah kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur tunggal yang penempatannya bisa dipisahkan atau dihimpitkan menjadi satu.”

Kamar *twin bed* biasanya berisi dua buah tempat tidur *single* yang biasanya ditempati oleh dua orang. Kamar ini juga dapat ditempati satu orang, dan biasanya seorang tersebut menggunakan salah satu dari tempat tidur yang ada, Agusnawar

(2000: 64) mengatakan: “ ...*Twin Bed room* adalah suatu kamar yang memiliki dua buah tempat tidur yang berukuran tunggal, masing-masing untuk satu orang.”

2.2.8 Double Bed Room

Double Bed room adalah salah satu kamar yang berisi satu *bed* besar. Dimana *bed* besar tersebut ada dua jenis, yaitu *king size bed* dan *queen size bed*, Agusnawar (2000: 64) mengatakan: “ ...*Double Bed room* adalah suatu kamar yang dilengkapi dengan sebuah tempat tidur besar atau *double bed* untuk dua orang.”

Double Bed room merupakan salah satu jenis kamar yang banyak terdapat dalam sebuah hotel. Kamar ini memiliki fasilitas yang sama dengan yang lain, hanya saja kamar ini dilengkapi dengan satu tempat tidur besar yang cukup digunakan untuk dua orang, Rumecko (2002: 30) mengatakan: “ ...*Double Bed room* adalah kamar untuk dua orang dengan satu tempat tidur besar.”

2.2.9 Connecting Room

Connecting room merupakan dua kamar yang bersebelahan satu sama lain yang dihubungkan dengan pintu penghubung. Kamar ini biasanya dipergunakan oleh tamu yang datang bersama dengan keluarganya. Pintu penghubung ini dapat dibuka untuk mempermudah komunikasi antaranggota keluarga, tanpa harus keluar dari kamar, Agusnawar (2000: 65) mengatakan: “ ...*Connecting room* adalah dua buah kamar yang berdekatan di mana antara kamar yang satu dengan yang lainnya dihubungkan dengan *connecting door* yang dipergunakan untuk tamu yang sudah berkeluarga atau tamu yang membawa anak.”

2.2.10 *Adjoining Room*

Jenis kamar yang berdasarkan letaknya pasti ada dalam sebuah hotel. Salah satu jenis kamar tersebut adalah *Adjoining room*. Dimana letak kamar ini bersebelahan dengan kamar yang lain, Rumekso (2002: 42) mengatakan: “...*Adjoining room* adalah kamar yang bersebelahan/berdekatan satu sama lain tanpa ada pintu penghubung.”

Adjoining room merupakan kamar yang saling berdekatan sama lain tetapi tidak menggunakan pintu penghubung, Agusnawar (2000: 66) mengatakan: “...*Adjoining room* adalah sejumlah kamar yang terletak pada satu lantai, antara kamar yang satu dengan kamar yang lainnya berdekatan tetapi tidak ada pintu penghubung atau kamar itu sebelah-menyebelah.”

2.2.11 *Duplex*

Kamar yang memiliki lebih dari satu tempat tidur, dimana antara satu tempat tidur dengan tempat tidur lain dihubungkan dengan tangga penghubung, Perwani (1993: 20) mengatakan: “...*Duplex* adalah kamar yang mempunyai satu, dua, atau tiga kamar tidur yang terpisah, satu dengan yang lainnya berbeda tingkat dan dihubungkan dengan tangga. Dan dapat dijual secara terpisah. “

Kamar jenis *duplex* ini tidak hanya terdapat pada hotel tapi dapat juga ditemukan pada *cottage*. *Cottage* merupakan sejenis penginapan berbentuk villa dan lokasinya di daerah dekat pantai atau danau. Harga *cottage* ini disesuaikan dengan lokasi dan fasilitas yang disediakan, Agusnawar (2000: 66) mengatakan: “...*Duplex* adalah dua kamar yang terletak di atas dan di bawah, dihubungkan dengan tangga

penghubung (*stair case*). Biasanya jenis kamar seperti ini terdapat pada hotel berbentuk *cottage*.”

2.2.12 Cabana

Tidak semua hotel yang lokasinya berada dekat pantai. Oleh karena itu, jenis kamar *cabana* merupakan salah satu jenis kamar yang jarang ada. Karena pada umumnya, *cabana* merupakan kamar yang pemandangannya langsung menghadap ke pantai, Indratno (1991: 21) mengatakan: “ ...*Cabana* adalah kamar yang menghadap ke pantai atau ke kolam renang. Lokasinya biasanya terpisah dengan gedung utama.”

2.3 Prosedur Pembersihan Kamar

Kamar merupakan aset terpenting dari sebuah hotel, dan merupakan sumber utama penghasilan hotel karena kebersihan kamar tamu dapat memberikan suatu pesan khusus kepada para tamu yang menginap di hotel tersebut. Maka diperlukan persiapan yang serapi mungkin untuk memberikan kesan yang baik untuk tamu saat tamu memasuki kamar yang akan ditematinya. Pandangan tamu yang pertama kali ditujukan adalah pada kerapian tempat tidur.

Pada umumnya suatu hotel telah menetapkan kamar-kamar yang seharusnya dibersihkan terlebih dahulu dan kamar-kamar yang dapat dibersihkan setelah kamar prioritas, Rumecko (2005: 91) mengatakan:

1. Kamar yang pertama sekali yang harus dibersihkan adalah kamar *direct order*, dimana tamu meminta langsung kepada *Room attendant* untuk membersihkan kamarnya atau tamu dapat juga menelepon dari dalam kamar kepada *Housekeeping Office* dan meminta agar kamarnya dibersihkan. Kemudian *order taker* akan memberitahu *Room attendant* untuk segera membersihkan kamar tamu tersebut.

2. Kamar *check out* tetapi *expected arrival* (CO-EA), yaitu kamar yang sudah ditinggalkan oleh tamu yang menempati dan akan segera ditempati oleh tamu yang sudah memesan kamar tersebut. Kamar ini harus segera dipersiapkan kembali agar saat tamu yang akan menempati datang, kamar tersebut sudah siap pakai, bersih, rapi, lengkap, tidak ada kerusakan, harum sehingga memberikan kesan menyenangkan dan kenyamanan bagi tamu tersebut.
3. Kamar yang memasang tanda *Please make up room now* harus sudah selesai dibersihkan sebelum tamu tersebut datang.
4. Kamar VIP, kamar yang dihuni oleh tamu-tamu penting. Bila tamu membawa ajudan, biasanya ajudan tersebut akan menempati kamar lain yang berdekatan. Untuk menanyakan apakah kamar tersebut dapat dibersihkan atau tidak maupun menanyakan cucian harus melalui ajudan tersebut. Untuk pembersihan kamar tersebut harus disaat tamu tersebut keluar kamar. Bila di dalam kamar ada cucian, segera beritahu *laundry* (valet) untuk mengambilnya.
5. Kamar *occupied*, kamar yang dihuni oleh tamu. Walaupun tamu tersebut tidak memasang tanda *Please make up room now*, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab *Room attendant* untuk membersihkannya.
6. Kamar yang *check out* pada siang hari. Ada kemungkinan selama *Room attendant* mengerjakan pembersihan kamar *check out*, yang harus dibersihkan oleh *Room boy morning shift*, atau kamar yang memasang tanda *Do not disturb*, pada siang hari tamu tersebut *check out*. Ada juga *Room attendant* yang mau membersihkan kamar *occupied* tapi tamu tidak mau dibersihkan karena akan *check out* pada siang hari, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab *Room Attendant morning shift* untuk membersihkannya, kecuali saat tamu *check out* bertepatan dengan berakhirnya jadwal *Room attendant morning shift* maka kamar itu menjadi tanggung jawab *Room attendant evening shift* untuk membersihkannya.
7. Kamar *vacant*, meskipun kamar tersebut kosong harus tetap dijaga kebersihannya. Perlengkapannya dilap kembali, *guest supplies* harus dilengkapi, dan jika ada penempatan barang tidak sesuai dengan prosedur harus dibetulkan kembali.
8. Kamar *out of order*, kamar yang mengalami kerusakan. Kamar yang ada kerusakan ataupun masih dalam proses perbaikan oleh *Engineering*, kondisi kamar harus tetap dijaga kerapian dan kebersihannya. Agar setelah kamar tersebut selesai diperbaiki, kamar dapat dijual lagi.

Maka untuk selalu dapat menjaga kebersihan dan kerapian kamar hotel, *room attendant* harus menerapkan sejumlah prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel atau SOP (*Standard Operating Procedures*). Dengan mengikuti SOP, petugas dapat menghemat waktu dan energi yang meningkatkan efektifitas dan produktivitas kerja.

Sebelum memulai kegiatan pembersihan kamar, *room attendant* harus mempersiapkan semua perlengkapan pembersihan. Persiapan ini biasanya dilakukan di *pantry* setiap lantai hotel. *Room attendant* mengisi segala isi *trolley* berdasarkan tingkat hunian kamar hotel (*hotel occupancy*). Selain persiapan perlengkapan kamar, *room attendant* juga harus mempersiapkan fisik dan mental. Persiapan fisik meliputi penampilan dari *room attendant* tersebut. Dimana *room attendant* harus berpenampilan bersih dan rapi sesuai standar penampilan yang ditetapkan oleh hotel. Penampilan yang tidak memenuhi standar dapat mengganggu pelayanan terhadap tamu selama membersihkan kamar. Sedangkan persiapan mental meliputi kondisi batin yang terbebas dari beban atau tidak tertekan, hal ini untuk mendukungnya kegiatan pembersihan kamar yang baik.

Saat pembersihan kamar *room attendant* harus bersikap sopan, hormat, dan ramah untuk menjaga kenyamanan tamu. *Room attendant* harus mematuhi langkah-langkah pembersihan kamar secara konsisten untuk mengemat waktu dan menghindari pengulangan kerja. Pembersihan yang efektif dan efisien dimulai dari memasuki kamar tamu dan berakhir dengan kegiatan *final check*. Perhatikan tanda “*Do Not Disturb*” pada gagang pintu atau tanda sinyal merah pada tombol di samping pintu, maka dari itu anda tidak boleh mengetuk pintu sampai waktu tertentu, Bagyono (2006: 151) mengatakan:

Ketuk pintu pelan-pelan menggunakan jari tengah atau tekan *bell* di samping pintu, kemudian ucapkan identitas departemen. Tunggu 10 sampai 15 detik, jika belum ada jawaban ulangi mengetuk pintu atau menekan *bell* dengan disusul pengucapan identitas. Setelah tiga kali tidak mendapat jawaban, masukkan kunci dan buka pintu pelan-pelan sambil mengucapkan “*Housekeeping, please?*” Apabila ternyata di dalam kamar tersebut ada tamunya namun tidak mendengar anda, maka katakan “ *I am sorry to disturb you.* Sebelum

meninggalkan kamar, tanyakan kepada tamu kapan kamar tersebut dapat dibersihkan.

1. *Entering the Guest Room*

May I clean your room? I will glad to come back at a later time if you wish.

Dari jawaban tamu tersebut *room attendant* akan mengetahui apakah harus kembali lagi atau boleh masuk dan membersihkan kamar pada saat itu juga. Untuk mengetahui langkah selanjutnya petugas juga dapat membuka percakapan pendek dengan tamu “*Will you be staying another night with us?*” jika jawaban tamu “tidak” maka petugas cukup menata dan merapikan tempat tidur saja namun jika jawaban “iya” petugas harus membersihkan kamar sesuai dengan standar pembersihan kamar *occupied*, Rumecko (2001: 152) mengatakan:

1. Apabila tamu masih tertidur, tinggalkan kamar dengan menutup pintu secara perlahan. Jika sebelumnya telah menyalakan lampu, matikan kembali.
2. Apabila mendengar suara yang menunjukkan tamu sedang di dalam kamar mandi, tinggalkan kamar tersebut dengan menutup pintu secara perlahan dan jika tamu mendengar anda masuk sementara ia masih di kamar mandi, “minta maaf kepada tamu dan katakan bahwa nanti anda akan kembali.”
3. Apabila kamar tamu masih dalam tanda “*Do Not Disturb*” hingga siang hari, maka laporkan pada pengawas.
4. Begitu juga dengan kamar yang dikunci ganda dan tidak merespon panggilan anda, segera juga laporkan kepada pengawas.

2. *Beginning Tasks*

Setelah tamu mengizinkan, masukilah kamar tamu tersebut dengan tenang.

Kemudian *room attendant* mengerjakan langkah selanjutnya sesuai standar *service professional* dan efisien, Bagyono (2006: 153) mengatakan:

Menyalakan semua lampu yang ada dengan tujuan dapat mengetahui bola lampu mana yang mati dan perlu untuk diganti. Selanjutnya buka tirai kamar dan periksa keadaannya. Setelah itu, periksa pengatur pendingin udara (AC)

dan pemanas (*heater*) untuk memastikan peralatan tersebut diatur sesuai dengan standar hotel. Periksa kamar secara keseluruhan. Catat jika ada barang rusak dan hilang, jika ada segera laporkan kepada pengawas. Angkat semua linen kotor dari kamar mandi, seperti *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, dan *bathmat* masukkan ke dalam kantong khusus linen kotor pada trolley. Untuk kamar *occupied*, linen yang tidak dipakai tidak perlu diganti cukup dilengkapi kekurangannya. Namun, untuk kamar *check out* semua linen harus diganti. Hal ini bertujuan untuk menjaga hygiene dan sanitasi hotel. Angkat asbak dan gelas kotor. Buang abu rokok ke tempat sampah. Bawa ke kamar mandi dan rendam di *washbasin*. Kemudian pungut semua sampah baik di kamar mandi maupun di kamar tidur. Tampung sampah tersebut di kantong plastik dan buang di kantong sampah di *trolley*. Keluarkan nampan, gelas, botol, dan peralatan *room service* lainnya lalu tempatkan di pinggir koridor. Untuk kamar *occupied*, rapikan majalah, koran atau kertas lainnya dan jangan pernah membuang kertas atau barang yang dianggap kurang penting dari kamar *occupied*. Tidak diperkenankan memindahkan barang tamu karena dapat membingungkan tamu ketika membutuhkannya. Jika membersihkan kamar *check-out*, periksa tempat seperti *drawer*, laci meja, dan lain-lain untuk memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal. Jika menemukan barang yang tertinggal, masukkan ke dalam plastik *lost and found* dan segera laporkan ke *housekeeping office* untuk mengambil *lost and found items* yang ditemukan.

3. *Making the Bed*

Making the bed merupakan kegiatan utama dalam pembersihan kamar. Kerapian kamar dinilai dari rapi atau tidaknya penataan tempat tidur. Ketepatan penataan sesuai dengan standar hotel juga menjadi pertimbangan. Untuk kamar *occupied*, dimulai dari penataan tempat tidur karena akan mempengaruhi penilaian tamu terhadap keseluruhan kamar. Sedangkan untuk kamar *check out* dimulai dari *stripping bed*. *Stripping bed* dilakukan satu per satu untuk memeriksa apakah ada barang tamu yang tertinggal di tempat tidur. Setelah semua linen kotor terlepas, periksa keadaan *bed protector* dan *mattress*. Pada waktu tertentu *room attendant* perlu membalik tempat tidur (*mattress turning*).

Menata tempat tidur dapat dilakukan dari bagian kepala tempat tidur dan dari bagian samping tempat tidur. Penataan tempat tidur ini telah ditentukan oleh SOP hotel itu sendiri. Model dan bentuk penataan yang diterapkan di suatu hotel akan tetap mengacu pada prinsip-prinsip yang berlaku, Bagyono (2006: 156) mengatakan:

1. Penataan tempat tidur harus menonjolkan unsur kerapian.
2. Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.
3. Memungkinkan *room attendant* bekerja lebih cepat dan tepat.
4. Penataan dapat dilaksanakan dengan waktu yang se-efektif dan se-efisien mungkin.
5. Menjamin kenyamanan tamu.
6. Menampilkan penataan yang artistik.

Dalam hal ini, *room attendant* berperan sangat penting untuk meningkatkan image hotel terhadap tamu hotel dengan cara mempersiapkan, menyediakan dan menjaga kebersihan setiap kamar. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu kesan terhadap *room attendant* dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu. Selain kebersihan, kecepatan untuk mempersiapkan dan menyediakan kamar bersih menambah nilai tambah bagi *housekeeping*.

Prosedur pembersihan kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian di dalam kamar tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan fasilitas, dan kebersihan, Rumecko (2001: 63) mengatakan:

1. Tariklah *bed* terlebih dahulu untuk memudahkan pengerjaannya.
2. Ambillah kertas-kertas bekas atau hanger yang bekas dipakai tamu dan letakkan di tempat semula agar tidak mengganggu.
3. Lepaslah linen/*sheet* yang kotor mulai dari *pillow case*, *top sheet*, *blanket* dan *sheet* yang lain dan letakkan secara terpisah.
4. Periksa apakah ada linen yang terkena noda atau rusak. Linen ini harus dipisahkan dan langsung diserahkan kepada petugas linen.

5. Angkatlah linen yang kotor dan masukkan ke dalam kantong linen kotor pada *trolley*. Kemudian ambil linen yang bersih sesuai dengan kebutuhan kamar tersebut.
6. Periksa roda *bed*. Rapihan *bed pad*, *bed skirt* serta lihatlah kalau ada barang tamu yang tertinggal.
7. Tebarkan *sheet* pertama sampai seluruhnya membungkus *mattress*. Lipatan tengah *sheet* pada bagian tengah *bed*. Posisi berdiri di sebelah atas *bed*.
8. Tebarkanlah *sheet* kedua dengan posisi jahitan menghadap ke atas. Lipatan tengah pas di tengah-tengah *bed/mattress*, tepian *sheet* bagian atas tepat di pinggir *mattress*.
9. Tebarkan *blanket* dengan tepian atas turun kurang lebih 40 cm atau selebar *pillow*.
10. Tebarkan *top sheet* hingga menutup *blanket* dengan tepian atas kurang lebih 15 cm di atas *blanket* dan kemudian lipatlah masuk ke dalam *blanket*.
11. Selanjutnya lipatlah sisa *sheet* kedua ke bawah hingga menutup *blanket* dan *sheet* ketiga. Rapihan dan kencangkan *sheet* tersebut.
12. Masukkan *sheet*, sisa kanan dan kiri *bed* dan kemudian bagian bawah ke bawah *mattress*. Ujung kanan-kiri bagian bawah dibuat sudut 45 atau 90 derajat.
13. Pasanglah *pillow case* dan letakkan *pillow case* di bagian atas dengan lubang *pillow case* berada di tengah bila jumlahnya dua hingga kelihatan rapi.
14. Tutup dengan *bed cover* dan rapihan.
15. Dorong dan kembalikan *bed* ke posisi semula. Atur posisi *bed* agar harmonis dengan sekitarnya.

4. *Dusting*

Sama halnya dengan *making bed*, kegiatan *dusting* juga memerlukan pendekatan sistematis sehingga langkah menjadi efisien. *Dusting* biasanya dilaksanakan secara berurutan sehingga akan berakhir di tempat semula. Alat yang digunakan untuk *dusting* ada dua, yaitu:

1. *Dust cloth* yang digunakan untuk membersihkan debu-debu pada meja dan kursi (*all wooden*).
2. *Dust cloth* untuk membersihkan kaca dan cermin.

Saat *dusting* perlengkapan kamar tamu, *room attendant* tidak boleh menyemprotkan bahan pembersih langsung ke objek karena dapat meninggalkan noda. Adapun objek yang perlu di *dusting* di dalam kamar, yaitu pintu masuk kamar, *long mirror*, *headboard*, *luggage rack*, *refrigerator*, *dressing mirror*, *dressing lamp*, *shade lamp*, *dressing table*, laci-laci, *dressing chair*, *TV* dan mejanya, *windowsill*, *coffe chair and coffe table*, *standing lamp*, *nite table*, *telephone*, pintu kamar mandi, dan sebagainya. Demi keamanan, jangan pernah *dusting* peralatan elektronik menggunakan bahan pembersih. Hal ini dapat menyebabkan *malfunction*. Saat melakukan *dusting*, *room attendant* dapat mengamati *amenities* yang kurang sehingga ketika akan melengkapi tidak perlu berputar lagi untuk mengamati.

5. *Cleaning the Bathroom*

Cleaning bathroom, termasuk kegiatan penting yang kedua setelah *making bed*. Kriteria pembersihan kamar mandi yang ditentukan oleh hotel berdasarkan prinsip-prinsip keamanan, kebersihan, kenyamanan, ketepatan dan efisiensi. Dalam hal keamanan, *chemical* yang digunakan harus benar-benar dapat membebaskan objek-objek kamar mandi dari bakteri dan hasil pembersihan kamar mandi tidak membahayakan tamu. Kaitannya dengan efisiensi, kegiatan ini tidak memakan waktu yang terlalu lama, Bagyono (2006: 159) mengatakan:

Pembersihan kamar mandi dimulai dari *shower area*, *mirror*, *washbasin*, *toilet bowl*, *wall and fixture*, dan lantai. Mulailah membersihkan dari bagian atas ke bagian bawah. Sebaiknya *cleaning box* yang tersedia dibawa ke kamar mandi agar tidak kembali lagi keluar untuk mengambil peralatan kebersihan yang lain. Peralatan yang terdapat pada *cleaning box* adalah *all purpose cleaner*, *Out of Order towel*, *sponge*, pembersih kaca, sarung tangan karet, *disinfectant*, pewangi, *polisher*, *brasso*, *toilet bowl brush*. Pada saat

membersihkan *water tap* dan *shower* jangan lupa untuk mencoba *shower* dan keran untuk mengetahui kerusakan. Bersihkan kotoran-kotoran yang terdapat pada *drain* (saluran air). Pastikan posisi *shower* sudah terpasang sesuai standar. Air yang terdapat pada *stainless steel* yang tidak segera dibersihkan akan menimbulkan noda karat, maka keringkan dengan kain katun. Tuangkan bahan pembersih pada *bathub*, kemudian bersihkan menggunakan *sponge* yang telah dibasahi air. Cuci *shower curtain*, keringkan menggunakan lap pengering. Bersihkan area cermin *washbasin* dan sekitarnya. Pastikan bahwa asbak dan gelas yang terdapat di kamar sudah dicuci seluruhnya agar tidak terjadi pengeringan kembali *washbasin* yang telah dibersihkan. *Spot* pada *washbasin* biasanya sisa-sisa pasta gigi, rambut, atau sabun. Bersihkan kotoran-kotoran tersebut segera. Langkah selanjutnya adalah membersihkan *toilet bowl*. *Toilet bowl* sebaiknya diberi *disinfectant* pada awal masuk kamar mandi. Hal ini bertujuan agar pembersih bekerja dan berfungsi lebih efektif. Gunakan sarung tangan saat anda bekerja karena *chemical* tertentu dapat merusak kulit. Bersihkan toilet menggunakan *toilet bowl brush* dan jangan lewatkan untuk membersihkan bagian kiri-kanan dan bawah. Kamar mandi yang bersih adalah kamar mandi yang bebas dari *fingerprint*, bebas bau, bebas dari debu, peralatan mengkilap, lantai bersih tapi tidak licin. Melengkapi *amenities* dapat dilakukan setelah selesai membersihkan kamar mandi. Mengenai cara penataan dan letak penataan *amenities* dikamar mandi, pihak *housekeeping* telah memiliki standar penataan yang mempertimbangkan nilai-nilai seni, ketersediaan tempat, dan kelengkapan fasilitas.

6. *Restocking Bedroom and Bathroom Amenities*

Kamar yang sudah dibersihkan perlu dicek lagi kelengkapan fasilitasnya. Letak perlengkapan harus sesuai dengan standar. Apabila ada kekurangan *amenities* harus segera dilengkapi. Adapun *amenities* yang dilengkapi pada *bedroom* adalah *laddies hanger*, *gent's hanger*, *laundry bag*, *laundry list*, *dry cleaning list*, *shoe shine*, *stationary holder*, *room service menu*, *tray* dengan *water jug* dan *drinking glasses*, *service directory book*, *memo pad*, *ball point*, dan *telephone*. Sedangkan untuk *amenities bathroom* adalah *tissue*, *toilet paper*, *candle*, *soap*, *bath foam*, *shampoo*, *shower cap*, *denta set*, *comb*, *cotton buds*, dan *disposal bag*.

7. *Vacuuming*

Vacuuming adalah pekerjaan pembersihan lantai kamar berkarpet agar bebas dari debu dan benda-benda tajam yang menggunakan alat penghisap debu (*vacuum cleaner*), Bagyono (2006: 161) mengatakan:

1. Siapkan *vacuum cleaner*.
2. Pasang kabel *vacuum cleaner* pada saklar yang terdapat dalam kamar tamu.
3. Hidupkan mesin *vacuum cleaner*.
4. Mulailah membersihkan debu pada papan kayu seperti *wardrobes*.
5. Lanjutkan *vacuuming* pada karpet.
6. Dimulai dari ujung kamar hingga pintu kamar dengan gerakan mundur.
7. Jangan lewatkan tempat tersembunyi dan area yang sulit dijangkau.
8. Lepas kabel kemudian gulung dengan rapi pada *vacuum cleaner* jika pekerjaan sudah selesai.

8. *Final Check*

Langkah terakhir dari pembersihan kamar adalah *final checking*. Langkah ini harus diterapkan oleh setiap *room attendant* untuk memastikan bahwa kamar benar-benar sudah siap untuk ditempati oleh tamu.

2.4 Pelayanan Permintaan Tamu

Guest request items atau *guest loan items* adalah permintaan tamu atau tamu meminjam suatu barang dari *housekeeping* karena tidak membawa barang yang dibutuhkan tersebut. Jenis pelayanan ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu yang dikenai biaya tambahan dan bebas biaya tambahan .

1. Barang yang dikenai biaya tambahan, yaitu *Extra Bed*
2. Barang yang bebas biaya tambahan, yaitu *iron and iron board, plug adaptor, stop kontak, kursi roda, pillow and blanket, perlengkapan sholat, kitab suci, hair dryer, gunting, isolasi, pisau cutter, baby cot.*

Peminjaman barang tersebut harus ditulis dengan formulir rangkap dua. Dimana satu formulir tersebut untuk tamu dan satunya untuk arsip *housekeeping*. Setiap saat *order taker* dan *supervisor* selalu memonitor keberadaan barang tersebut dan mengingatkan pada *room attendant* yang bekerja pada seksi tersebut untuk melakukan pengecekan barang tersebut, karena dikhawatirkan akan terbawa oleh tamu yang akan *check out*.

2.4.1 Prosedur Penanganan Pelayanan Housekeeping

Penanganan pelayanan *Housekeeping* yaitu segala aspek pelayanan yang dibutuhkan tamu sesuai prosedur yang berlaku dengan batas yang telah ditentukan. Dengan beragamnya karakter dari tamu yang menginap di hotel, maka diperlukan penanganan yang serius agar tamu tidak kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh hotel. Adapun langkah-langkah menangani permintaan tamu tersebut adalah sebagai berikut:

1. Selalu ucapkan *greeting* dan tawarkan bantuan
2. Dengarkan baik-baik dan konfirmasikan permintaan tamu, bila perlu catat untuk menghindari kesalahan.
3. Beritahukan kepada tamu mengenai jangka waktu peminjaman peralatan.
4. Segera *follow up* atau laksanakan permintaan tamu sesuai jangka waktu yang disepakati.
5. Laporkan peminjaman peralatan ke *housekeeping*, masukkan kedalam formulir (*guest loan items*). Kemudian identifikasi barang yang diminta.
6. Melakukan pemilihan barang. Kemudian mengantarkan barang ke kamar tamu.

7. Meletakkan dan menata barang sesuai dengan fungsinya.
8. Menjelaskan mengenai cara menggunakan pemakaian alat sesuai keamanan dan keselamatan kerja.
9. Memberitahu batas waktu maksimal pemakaian peralatan sesuai kesepakatan.
10. Menawarkan bantuan lain jika diperlukan.
11. Minta izinlah pada tamu untuk mohon diri jika sudah melayani permintaan tamu dengan ramah dan sopan.

Selain menangani permintaan tamu, *housekeeping* juga harus memperhatikan segala hal yang berkaitan dengan layanan *housekeeping*. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan *housekeeping*, diantaranya:

1. Apabila barang yang dipinjam tamu tidak ada atau tidak diperbolehkan untuk dipinjamkan, maka berikan penjelasan dengan baik agar tamu dapat mengerti dan menerima alasan tersebut.
2. Jangan membuat tamu menunggu terlalu lama
3. Berikan layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2.4.2 Menangani Keperluan *Housekeeping*

Dalam menangani keperluan tambahan kepada tamu petugas dituntut mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, sehingga petugas *housekeeping* harus memiliki sikap *professional* dalam mengangani tamu. Berikut ada beberapa hal yang harus diketahui dan dipahami oleh petugas:

1. Ketentuan Peminjaman Barang. Dalam peminjaman barang oleh tamu, ada ketentuan yang berlaku yang ditetapkan *housekeeping*. Tidak semua barang dapat dipinjam oleh tamu, hal ini berkaitan dengan resiko yang akan ditanggung oleh *housekeeping office*. Oleh karena itu, ada beberapa yang diperhatikan dalam ketentuan peminjaman barang, yaitu permintaan peminjaman barang dicatat dalam *order taker log book*, kemudian permintaan peminjaman barang harus segera disampaikan petugas kepada *housekeeping* melalui telepon, *room attendant* segera mengantar barang ke kamar tamu, peminjaman barang harus disertai formulir yang ditanda tangani oleh tamu yang bersangkutan, barang yang beresiko hilang atau terbawa tamu peminjaman harus disertai dengan besaran jumlah yang ditentukan manajemen, dan barang yang dipinjam oleh tamu dikembalikan, maka uang jaminan akan dikembalikan kepada tamu, sebaliknya maka uang jaminan akan dimasukkan ke dalam pendapatan hotel.
2. Merinci, Mendokumentasikan dan Mengkonfirmasi Permintaan Tamu. Saat tamu melakukan peminjaman barang, maka petugas *housekeeping* harus segera mencatat permintaan peminjaman barang tersebut ke dalam sebuah dokumen. Hal ini, bertujuan untuk menghindari kesalahan pemberian barang yang akan dipinjam oleh tamu. Dalam merinci dan mendokumentasikan permintaan tamu, ada beberapa dokumen yang digunakan untuk mencatat peminjaman barang hotel oleh tamu:
 1. *Log Book*, yaitu buku yang berisi laporan singkat dari tamu atau *room attendant* yang mendapat informasi langsung dari tamu tentang barang

atau perlengkapan kamar yang akan dipinjam. Buku ini diisi oleh *order taker* dan disimpan di *housekeeping office*.

2. Formulir permintaan tamu, yaitu formulir yang diisi langsung oleh *room attendant* yang mengantar permintaan tamu serta keterangan atau kondisi barang pada saat dikembalikan. Formulir ini biasanya disimpan di *housekeeping office*.

3. Formulir peminjaman barang, yaitu formulir yang diisi oleh tamu yang meminjam dan petugas yang mengantar barang ke kamar tamu dan formulir ini harus ditanda tangani oleh kedua pihak.

3. Prosedur Pengiriman Barang Yang Dipinjam Tamu. Setelah merinci dan mendokumentasikan permintaan tamu, *housekeeping* harus mengikuti prosedur yang berlaku sebelum melakukan pengiriman barang yang dipinjam tamu. Hal ini bertujuan untuk menghindari tamu *complain* karena barang yang diberikan tidak berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, ada hal-hal yang harus diperhatikan dalam pengiriman barang kepada tamu, yaitu memilih dan memeriksa barang dalam keadaan bersih dan berfungsi dengan baik, memberitahu kepada tamu dengan sopan kondisi barang yang akan dipinjamkan kepada tamu, mencatat barang yang diminta dan kepada siapa barang tersebut dikirimkan, segera barang dikirimkan dan di *set-up* sesuai letak dan fungsinya, kemudian kumpulkan formulir pinjaman setelah ditandatangani tamu dan tinggalkan salinannya untuk tamu, arsipkan formulir peminjaman tersebut ke kantor *housekeeping*, dan catat barang yang dipinjam tamu ke dalam *log book*.

4. Prosedur Pengembalian Barang yang Dipinjam. Saat melakukan pengembalian barang yang dipinjam oleh tamu, perlu diingat waktu yang disepakati agar tamu tidak tersinggung atau *complain*. Setelah itu, *housekeeping* melakukan konfirmasi mengenai batas waktu penggunaan barang kepada tamu melalui telepon. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengembalian peminjaman barang tersebut, yaitu:

1. Konfirmasikan melalui telepon dan dapatkan informasi apakah tamu tersebut sudah selesai menggunakannya.
2. Jika tidak dipergunakan lagi, ambil barang tersebut dan salinan formulirnya dari tamu.
3. Simpan kembali barang di gudang. Pastikan terlebih dahulu jika barang dalam kondisi baik.
4. Catat pengembalian barang pada *log book*.
5. Jika tamu telah *check out*, ambil barang dari kamar tamu.

BAB III
GAMBARAN UMUM
EMERALD GARDEN INTERNATIONAL HOTEL

3.1 Sejarah Hotel Emerald Garden International Medan

Melihat perkembangan pariwisata khususnya dibidang jasa akomodasi semakin berkembang maka Bapak Arsyad Lis mempunyai gagasan yang mantap untuk mendirikan sebuah hotel yang bertaraf *international* menampung arus wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Hotel tersebut merupakan hotel bintang **** yang berada di JL.K.L. Yos Sudarso No. 1 Medan dekat dengan perbelanjaan, Pelabuhan Belawan, dan Stasiun Kereta Api. Dari hotel Emerald ke bandara KNO hanya menggunakan waktu kurang lebih satu jam.

Adapun lokasi tempat berdirinya Hotel Emerald Garden International Medan ini adalah Eks PTP IX seluas 1,8 Ha. Pelaksanaan pembangunan Hotel Emerald Garden International Medan adalah tahun 1994, resmi dibuka untuk umum pada tanggal 15 desember 1995. Dengan ini *General Manager* pertama adalah Mr. Doug King. Hotel Emerald Garden International Medan mulai beroperasi dengan 163 kamar. *Outlet* pendukung yang sudah ada antara lain :

1. *Restaurant*

Restaurant yang terdapat di Hotel Emerald Garden International Medan ada 2, yaitu *Meranti Coffe House* dan *The Palace Restaurant*.

2. *Swimming Pool*

3. *Fitness Center*

4. *Karaoke*

5. *Business Center*

3.2 Profil Hotel Emerald Garden International Medan

Hotel Emerald Garden International merupakan salah satu hotel yang paling laris di Medan. Hotel Emerald Garden International memiliki lokasi strategis di pusat bisnis kota Medan. Hotel ini menawarkan kolam renang *outdoor* dan ruang rapat yang besar. Hotel ini juga memiliki 2 restoran dan menyediakan *Wi-Fi* gratis di seluruh areanya. Dari hotel hanya dibutuhkan 5 menit perjalanan dengan mobil untuk mencapai Jalan Merdeka, Istana Maimun dan Plaza Medan Fair dapat dicapai dengan berkendara dalam 10 menit.

Kamar-kamar di Hotel Emerald Garden International berukuran luas dan didekorasi secara elegan. Masing-masing kamar menyediakan AC, TV satelit, kamar mandi dalam, dan minibar. Beberapa kamar dilengkapi dengan brankas dalam kamar.

Tamu dapat berolahraga di pusat kebugaran dan bersantai di sauna. Fasilitas karaoke juga tersedia di hotel. Fasilitas lainnya mencakup pusat bisnis dan apotik. *Meranti restaurant* menyajikan makanan khas Indonesia dan Barat, sementara *The Palace Restaurant* menyediakan masakan khas Cina. Hotel Emerald Garden International telah menyambut tamu *Booking.com* sejak 22 Mei 2012. Jumlah kamar Hotel: 158

3.3 Klasifikasi Hotel Emerald Garden International Medan

Industri perhotelan jika dipandang dari beberapa aspek dapat dibagi dalam beberapa klasifikasi. Pengklasifikasian tersebut ditinjau dari jenis fasilitas yang

dimiliki hotel tersebut, jenis tamu yang menginap, lamanya tamu tinggal, lokasi hotel, bintang dan penetapan harga kamar hotel. Berikut ini untuk lebih jelasnya Hotel Emerald Garden International Medan dapat ditinjau dari berbagai aspek klasifikasi ilmu perhotelan antara lain :

1. Ditinjau menurut *plan* (penerapan harga kamar hotel)

Continental plan. Dimana harga kamar sudah termasuk makan pagi dengan menu *continental breakfast* dan *cocktail* (untuk kamar *executive room fansintes room*).

2. Ditinjau menurut ukuran/jumlah kamar

Menurut jumlah kamar, Hotel Emerald Garden International Medan disebut sebagai hotel menengah (*Above Average Hotel*). Hal ini dilihat dari jumlah kamar yang dimiliki Hotel Emerald Garden International Medan sejumlah 158 kamar yang semula 163 kamar.

3. Ditinjau menurut tipe tamu

Hotel Emerald Garden International Medan dikategorikan sebagai *Bussines Hotel* ditinjau dari jenis tamu yang menginap mayoritas adalah pengusaha.

4. Ditinjau menurut lamanya tamu menginap (*length of guest stay*)

Semi Residential Hotel, dimana tamu tinggal tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat menginap.

5. Ditinjau menurut lokasi

City Hotel, karena Hotel Emerald Garden International Medan berlokasi di kota Medan.

Penggolongan hotel yang ditinjau menurut *under the government regulation* (pembagian sesuai dengan peraturan pemerintah). Maka Hotel Emerald Garden International Medan termasuk dalam hotel berbintang empat bertaraf international didukung dengan beroperasi aktif sepanjang tahun (*year round hotel*). Ditinjau dari *Grade System* sesuai dengan pemerintah yang disahkan mengenai tarif kamar.

3.4 Fasilitas di Hotel Emerald Garden International Medan

Untuk menarik perhatian para tamu dan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka yang menginap dihotel, maka Hotel Emerald Garden International Medan sebagai hotel yang menyandang predikat bintang **** bertaraf international berupaya untuk memberikan kepuasan dan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu melalui fasilitas yang sesuai dan standar yang sudah dimiliki. Ada pun fasilitas yang dimiliki Hotel Emerald Garden International Medan adalah :

1. Kamar

Saat ini Hotel Emerald Garden International Medan memiliki 158 kamar berlantai karpet dengan fasilitas antara lain:

1. Kamar Mandi dengan *shower* dan *bathtub*
2. *Air conditioner*
3. *Telephone*
4. *Tv*
5. *Mini bar*
6. Dan fasilitas lainnya

NO	Tipe kamar	Jumlah kamar	Harga Kamar(us \$)
1	<i>PENTHOUSE</i>	2	350
2	<i>EXECUTIVE SUITE</i>	11	210
3	<i>EXECUTIVE DELUXE KING</i>	11	135
4	<i>EXECUTIVE DELUXE TWIN</i>	10	135
5	<i>SUPERIOR KING</i>	64	95
6	<i>SUPERIOR TWIN</i>	60	95
7	<i>EXTRA BED</i>	15	

Harga kamar belum termasuk 10 % pajak dan 11 % *service* dan ada satu jenis ruangan yang khusus dipakai untuk kepentingan *operational* hotel sebanyak 6 ruangan. Adapun jenis kamar yang terdapat di hotel Emerald Garden International Medan adalah:

1) *Superior Room*

Kamar ini dimulai dari lantai 3 sampai 6. *Superior room* memiliki luas 28 SQM dengan ukuran tempat tidur *King Size* 64 kamar dan *Twin* 60 kamar.

2) *Executive Deluxe Room*

Kamar ini dimulai dari lantai 3 sampai 7. *Deluxe room* memiliki luas 28 SQM dengan ukuran tempat tidur *King Size* 11 dan *Twin* 10 kamar. Dilengkapi dengan fasilitas *bath tub*, *complementary fruit basket*, *bath robes*, dan *safety box*.

3) *Executive Junior Suite Room*

Kamar ini terletak di lantai 7. Kamar ini memiliki luas 56 SQM dengan ukuran tempat tidur *King Size*. Fasilitas yang terdapat dalam kamar ini sama

dengan *deluxe room*, hanya saja kamar ini memiliki *separate living area*.

Kamar ini hanya tersedia 3 kamar.

4) *Executive Suite Room*

Kamar ini dimulai dari lantai 7 sampai 8. Kamar ini memiliki luas 56 SQM dengan ukuran tempat tidur *King Size*. Fasilitas yang terdapat dalam kamar ini sama dengan *Executive Junior Suite Room*. Kamar ini hanya tersedia 11 kamar.

5) *Penthouse Room*

Kamar ini terletak di lantai 9. Kamar ini merupakan kamar yang paling mahal di Hotel Emerald Garden International Medan. Kamar ini berukuran 192 SQM dengan tempat tidur *King Size* dan *Twin Bed*. Kamar ini hanya ada 2 kamar. Fasilitas yang terdapat di kamar ini sama dengan *Executive Suite Room*, tetapi ada beberapa fasilitas tambahan, seperti *patio*, *separate living area with LCV TV 42*, *free laundry and pressing*, *dining room*, *kitchenett*, dan *jacuzzi*.

2. *Dining and Entertainment*

1) *Meranti coffe house*

Restaurant ini dibuka 24 jam dan menyajikan berbagai jenis makanan eropa.

Coffe house ini menghadap *swimming pool* dengan kapasitas 120-140 kursi.

2) *The Palace Restaurant*

Restaurant ini khususnya menyediakan makanan china seperti dimsum dan makanan jenis lainnya yang diiringi dengan *chinese tea* sebagai minuman mayoritasnya makanan yang ditawarkan adalah *fresh sea food*. Tamu dapat

langsung memilih ikan yang ada di aquarium untuk dimasak sesuai dengan selera tamu. Tatanan ruangnya menggambarkan suasana khas chinese, demikian juga dengan peralatan dan perlengkapan makanan dan minumannya. Untuk lebih menampilkan nuansa cina, maka bagi pramusaji wanita menggunakan baju model Shanghai Chinese. *Restaurant* ini berkapasitas 150 kursi dimana terdapat 7 ruang VIP.

3) *Lobby Lounge*

Merupakan tempat rileks bagi para tamu dimana para tamu dapat memesan minuman *alcohol* dan *non alcohol* sambil menikmati suguhan musik yang mengalun dengan lembut. *Lobby lounge* ini berkapasitas 40-45 kursi dan dibuka setiap hari.

4) *Room Service*

Beroperasi selama 24 jam, melayani pesanan makanan dan minuman dari tamu yang menginap dihotel.

5) *Banquet Service*

Grand ball room berkapasitas 800-1000 kursi. Tempat ini dipergunakan untuk keperluan pesta perkawinan, acara ulang tahun, seminar dan lain-lain.

3. Fasilitas *Sporting and Recreation*

1. *Swimming Pool*

Berhadapan dengan *Meranti Coffee House* dan disampingnya terdapat *open stage* yang biasanya dipergunakan untuk acara-acara tertentu misalnya konser musik yang memeriahkan dengan penyanyi-penyanyi terkenal.

2. *Fitness Center and Gimnasium*

Untuk kebutuhan tamu yang berkaitan dengan olahraga dan kesehatan maka hotel menyediakan fasilitas seperti *tennis court*, *fitness center* dengan instruktur yang berpengalaman.

4. Fasilitas *Meeting*

Untuk kebutuhan rapat, pertemuan dan kegiatan lain. Hotel ini mempunyai ruangan yang khusus dapat disewakan kepada tamu yaitu *merbau room* dengan kapasitas 300-400 kursi. Dilengkapi dengan audio visual dan *suppor equipment* yang lengkap untuk memberikan kemudahan kepada tamu. Bentuk ruangan ini dapat ditata sesuai dengan jenis kegiatan dan disesuaikan permintaan tamu.

5. *Store and Rental*

Penyewaan ruangan-ruangan hotel untuk salon, travel agent dll.

6. Fasilitas lain

Ada beberapa fasilitas lainnya yang dimiliki hotel Emerald Garden International Medan, antara lain *drug-store*, *massage*, *save deposit box*, *laundry and dry cleaning*, *business center*, *telephone*, *telex*, and *faximile*

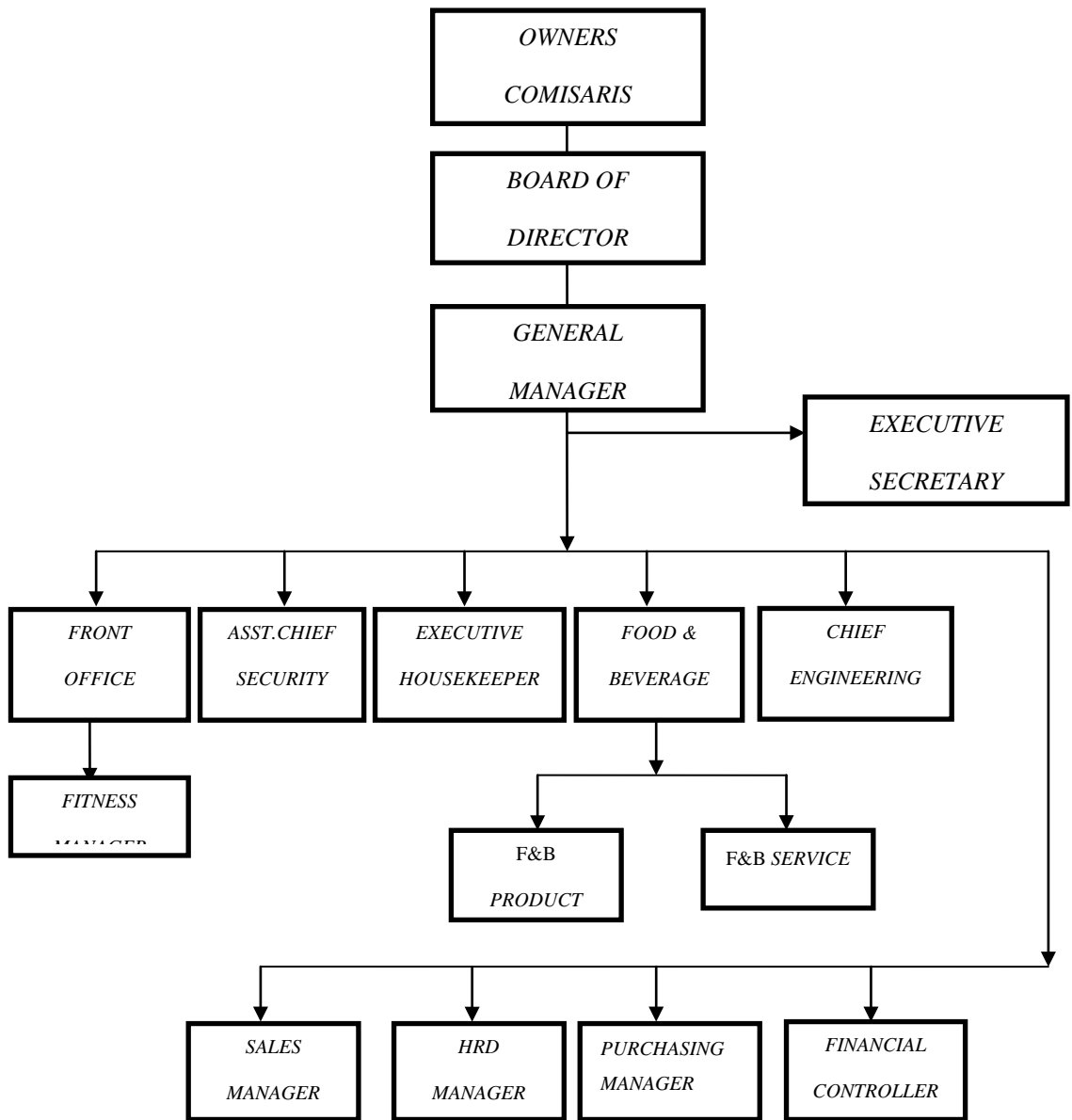
3.5 Struktur Organisasi di Hotel Emerald Garden International Medan

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian maupun posisi yang terdapat pada sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Begitu juga dengan keberadaan struktur organisasi pada suatu hotel sangat penting. Hal ini dikarenakan, dengan adanya

struktur organisasi pihak manajemen dan karyawan dapat mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab serta mengetahui siapa yang menjadi pimpinan, siapa yang menjadi bawahan dan siapa yang menjadi rekan kerjanya.

Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana kegiatan manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan diimplementasikan dan dikoordinasikan untuk mengetahui bagaimana bisnis tersebut dijalankan. Pembagian kerja juga merupakan salah satu cara untuk membuat seseorang semakin terampil dalam melaksanakan tugasnya.

Pentingnya suatu struktur organisasi dalam sebuah hotel membuat Hotel Emerald Garden International Medan membentuk suatu organisasi untuk mengetahui susunan setiap bagian atau posisi dalam hotel tersebut. Struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:



Berikut penjelasan mengenai *job description* yang terdapat pada Hotel Emerald Garden International Medan.:

1. *Owner*

Merupakan seseorang yang memiliki kedudukan tertinggi dalam struktur organisasi di Hotel Emerald Garden International Medan. Secara keseluruhan operasional dalam pengoperasian sebuah hotel, seluruh *department* bertanggung jawab memberikan pelaporannya kepada *owner*.

2. *General Manager*

General Manager bertugas sebagai pemantau, penanggung jawab utama, dan turut sebagai konseptor dalam manajemen berlangsungnya operasional sehari-hari di hotel. *General Manager* tidak hanya memantau kinerja pegawai, namun seorang *General Manager* juga turut serta dalam kegiatan memberikan pelayanan kepada tamu di saat hotel sedang membutuhkan bantuan.

3. *Executive Secretary*

Sekretaris yang berfungsi sebagai manajer karena secara formal menjalankan fungsi manajer di hotel.

4. *Front Office Manager*

Front Office Manager berfungsi dan bertanggung jawab penuh atas berlangsungnya seluruh kegiatan operasional di *front office department*. Di mulai dari mengawasi kegiatan reservasi, kinerja karyawan, jumlah tamu *check in* dan *check out*, tamu *VIP*, serta informasi dan hal-hal yang berkembang.

5. *Executive Housekeeper*

Executive Housekeeper bertanggung jawab dalam segala kelancaran kegiatan yang dilakukan pada *housekeeping department*. Tugas *Executive Housekeeper* adalah melakukan *requisition* karyawan, mewawancara, melatih, mengawasi serta melakukan penilaian, evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala. Menyiapkan *job description* dan *standard operating procedure*. Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan karyawan di bagian *housekeeping*. Membuat program pelatihan terhadap seluruh karyawan.

6. *Food & Beverage Manager*

Tugas dari *Food And Beverage Manager* adalah memimpin *breafing* saat akan memulai operasional, membuat program kerja selama setahun, mengawasi pelaksanaan program, menerapkan kerja secara konseptual ke dalam bentuk operasional.

7. *Sales Manager*

Tugas *Sales Manager* adalah mendatangkan keuntungan bagi hotel, merencanakan program kerja dan langkah-langkah untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh hotel.

8. *HRD Manager*

Tugas divisi ini adalah mengatur proses penerimaan karyawan pegawai baru, membuat kontrak kerja, dan semua yang berhubungan dengan pegawai di hotel.

9. *Purchasing Manager*

Purchasing Manager mempunyai tugas dan wewenang untuk menyediakan barang untuk keperluan hotel. Tugas-tugas tersebut adalah mencari dan menganalisa calon *supplies* sesuai dengan barang yang dibutuhkan hotel, melakukan negoisasi harga sesuai standar kualitas barang yang dibutuhkan hotel, membuat laporan pembelian dan pengeluaran barang, bekerjasama dengan departemen terkait untuk memastikan kelancaran operasional hotel.

10. *Financial Controller*

Financial Controller berperan langsung terhadap urusan keuangan dan persiapan operasional hotel termasuk laporan keuangan. Adapun tugas *Financial Controller* adalah membentuk, menganalisa dan menginterpretasikan data statistik maupun informasi keuangan di hotel. Bertanggung jawab secara langsung untuk mengevaluasi kinerja *staff* maupun manajer bagian *accounting* di hotel. Menjaga sistem akuntansi dan pencatatan transaksi maupun *asset* hotel.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Emerald Garden International Medan

Pada saat melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di Hotel Emerald Garden International Medan, penulis ditempatkan di *Housekeeping Department* khususnya di bagian *Room Section*. Penulis mengamati bahwa proses pelaksanaan pembersihan kamar yang benar sangat penting karena menyangkut kenyamanan dan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah dijalankannya *Standard Operating Procedure* yang ditentukan oleh masing-masing hotel. *Standard operating procedure* merupakan aturan khusus, prinsip, atau tindakan yang ditetapkan sebagai acuan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan dan kenyamanan tamu *room attendant* di Hotel Emerald Garden International Medan menerapkan dan menjalankan SOP yang telah ditentukan hotel sehingga akan memperoleh hasil kamar yang bersih, rapi, dan nyaman.

Room attendant di Hotel Emerald Garden International Medan dituntut harus teliti dan cepat dalam melaksanakan prosedur pembersihan kamar agar kamar tersebut memberikan kesan yang baik untuk tamu. Seorang *trainee* di Hotel Emerald Garden International Medan tidak dapat bekerja sendiri, harus bersama dengan karyawan tetap disana.

4.1.1 Pembersihan Kamar *Occupied* di Hotel Emerald Garden International Medan

Hotel Emerald Garden International Medan merupakan salah satu hotel yang cukup banyak tamunya. Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan kepada tamu, Hotel Emerald Garden International Medan sangat memperhatikan setiap kebutuhan tamu, salah satunya adalah dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar tamu. Dalam membersihkan kamar *occupied* diperlukan ketelitian dan perhatian lebih karena di dalam kamar *occupied* terdapat barang-barang milik tamu. Pembersihan kamar *occupied* sebaiknya dilakukan disaat tamu tersebut sedang keluar sehingga *room attendant* dapat bekerja dengan baik. *Room attendant* harus berusaha untuk membersihkan kamar dengan cepat, teliti dan bersih sehingga disaat tamu kembali kamarnya sudah bersih. Dalam pembersihan kamar *room attendant* tidak boleh terlalu banyak menyentuh atau memindahkan barang milik tamu. Hal ini untuk menghindari tamu tidak kebingungan untuk mencari barang yang dibutuhkannya. Prosedur pembersihan kamar *occupied* di Hotel Emerald Garden adalah sebagai berikut:

1. *Trolley* di dorong ke depan pintu kamar yang akan dibersihkan.
2. *Trolley* diletakkan sejajar dengan *corridor*.
3. *Trolley* tidak boleh menyentuh tembok atau dinding kamar tamu. *Trolley* yang bagian terbuka menghadap ke pintu kamar agar dapat mempermudah pekerjaan.
4. *Room attendant* menekan bell kemudian mengucapkan “*housekeeping*”
5. Apabila tamu menjawab, tunggu sampai tamu membuka pintu kemudian ucapkan *greeting* dan tanyakan apakah kamarnya boleh dibersihkan.

6. Bila ada peralatan milik *room service*, keluarkan dan letakkan di pinggir *corridor*.
7. Kemudian segera kerjakan dengan membuang sampah terlebih dahulu baik di dalam kamar tidur maupun kamar mandi.
8. Linen kotor dibuka satu per satu dari atas *bed* dengan memindahkan barang tamu ke kursi atau meja dekat dengan tempat tidur terlebih dahulu. Maupun linen yang berada di kamar mandi.
9. Bawa masuk linen bersih yang akan dipasang kemudian tata dan rapikan tempat tidur.
10. Rapikan atau kembalikan pakaian tamu atau barang tamu ke tempat semula.
11. Membersihkan kamar mandi dengan terlebih dahulu mencuci gelas dan asbak.
12. Handuk yang kotor atau basah diganti dengan yang bersih. Linen yang belum digunakan oleh tamu tidak perlu diganti, hanya dilengkapi kekurangannya.
13. Melengkapi *guest supplies* baik di *bed room* maupun *bath room*.
14. Membersihkan debu pada seluruh perlengkapan tamu dengan menggunakan kain *out of order*. Terlebih dahulu perlengkapan yang akan dibersihkan dipindahkan. Setelah selesai, rapikan dan tata kembali perlengkapan tersebut ke tempat semula.
15. Membersihkan debu pada karpet menggunakan *vacuum cleaner*.
16. Memeriksa kembali seluruh bagian kamar tersebut.

17. Apabila tamu berada di kamar, *room attendant* mengatakan kepada tamu bahwa pembersihan kamar telah selesai dan mohon diri dengan sopan.
18. Tinggalkan kamar dengan menutup pintu secara perlahan.
19. Semua pergantian linen maupun *guest supplies* dicatat ke dalam *room attendant report*.

4.1.2 Pembersihan Kamar *Check Out* di Hotel Emerald Garden International Medan

Reservasi kamar juga banyak dilakukan di Hotel Emerald Garden International Medan. Hal ini membuat *room attendant* harus cepat dalam persiapan kamar. Oleh karena itu, setelah tamu *check out* *room attendant* harus cekatan dalam pembersihan kamar. Pembersihan kamar ini pun diperlukan ketelitian dan perhatian khusus karena hal ini dapat memberikan kesan pertama terhadap tamu yang akan menempati kamar tersebut. Prosedur pembersihan kamar *check out* pada Hotel Emerald Garden adalah:

1. *Trolley* di dorong ke depan pintu kamar yang akan dibersihkan.
2. *trolley* diletakkan sejajar dengan *corridor*.
3. *Trolley* tidak boleh menyentuh tembok atau dinding kamar tamu. Pastikan *trolley* yang bagian terbuka menghadap ke pintu kamar agar dapat mempermudah pekerjaan.
4. Walaupun tamu sudah *check out*, petugas harus tetap menekan *bell* kamar tersebut. Hal ini sesuai prosedur yang berlaku.
5. *Curtain* dibuka agar kamar terang sehingga tidak mengganggu proses pembersihan kamar.

6. Bila ada peralatan milik *room service*, keluarkan dan letakkan di pinggir *corridor*.
7. Memeriksa seluruh laci di dalam kamar. Jika ada sampah dalam laci, sampah tersebut diambil dan buang ke plastik sampah pada *trolley*. Jika ada barang tamu yang tertinggal segera dilaporkan ke bagian *housekeeping office*.
8. Pembersihan kamar dimulai dengan mengangkat gelas kotor dan asbak kemudian merendamnya di *wash basin*.
9. Buang sampah baik dari kamar tidur maupun dari kamar mandi.
10. Linen kotor dibuka satu per satu. Hal ini untuk memeriksa kembali apakah ada barang yang tertinggal. Pembukaan linen tersebut dimulai dari *pillow case* kemudian dilanjutkan dengan *sheet*. Setelah itu, letakkan *pillow* di kursi terdekat.
11. Linen kotor diangkat dan masukkan ke dalam kantong linen kotor pada *trolley*. Ambil linen bersih kemudian tata dan rapikan tempat tidur.
12. Setelah itu, membersihkan kamar mandi dimulai dari mencuci gelas dan asbak dilanjutkan membersihkan *wash basin*, *toilet bowl*, dinding kamar mandi, dan lantai kamar mandi. Kemudian keringkan dengan kain *out of order*.
13. Melengkapi *guest supplies* baik di *bed room* maupun di *bath room*.
14. Membersihkan debu pada seluruh perlengkapan tamu dengan menggunakan kain *out of order*. Terlebih dahulu perlengkapan yang akan dibersihkan dipindahkan. Setelah selesai, rapikan dan tata kembali perlengkapan tersebut ke tempat semula.

15. Membersihkan debu atau kotoran pada karpet dengan *vacuum cleaner*.
16. Memeriksa kembali seluruh bagian kamar. Setelah semua sudah selesai, tutup *curtain* dan semprotkan *air freshner* agar kamar harum dan segar.
17. Pintu ditutup secara perlahan. Kemudian catat pergantian linen dan semua *guest supplies* ke dalam *room attendant sheet*.

4.1.3 Alat dan Bahan Pembersih

Dalam melaksanakan tugasnya, *room attendant* memerlukan peralatan sesuai dengan tugasnya. Semakin baik peralatan yang digunakan, produktivitas kerja yang dicapai akan semakin tinggi karena *room attendant* dapat bekerja dengan baik, cepat dan efektif. Peralatan yang digunakan mempengaruhi produktivitas kerja *Room attendant*. Di Hotel Emerald Garden International Medan hanya terdapat beberapa jenis peralatan yang digunakan dalam melakukan pembersihan kamar, yaitu:

1. *Vacuum cleaner*, yaitu mesin yang berfungsi untuk menghisap debu yang melekat di permukaan lantai, karpet, furniture, sofa, dinding, dan lain-lain.
2. *Hand brush*, yaitu pegangannya terbuat dari plastik, sedangkan sikatnya terbuat dari plastik atau nylon. Brush ini untuk membersihkan dinding kamar mandi dan lantai kamar mandi.
3. *Toilet bowl brush*, yaitu alat yang digunakan untuk membersihkan cekungan jamban. Bahan yang digunakan lebih sering terbuat dari plastik dan sikatnya terbuat dari nylon. Alat ini berbentuk bulat lonjong.
4. *Sponge*, yaitu karet busa yang berfungsi untuk menggosok dinding kamar mandi, *bath up*, *wash basin*, dan *toilet bowl*.

5. *Squeegee*, yaitu alat yang berfungsi untuk membersihkan kaca jendela dan cermin sehabis disemprot oleh obat pembersih. Setelah itu dilap dengan kain kering dan bersih. Alat ini terbuat dari karet pipih, dijepit dengan plat dan diberi gagang.
6. *Dust cloth*, yaitu kain lap yang digunakan untuk membersihkan debu/kotoran yang menempel pada permukaan perlengkapan yang ada di dalam kamar, baik yang terbuat dari kayu, logam, dan lainnya.

Selain dari peralatan, seorang *room attendant* juga memerlukan berbagai macam bahan pembersih. Bahan pembersih ini merupakan salah satu perlengkapan yang digunakan dalam pembersihan kamar. Bahan pembersih ini ada yang berbentuk padat, cair, atau bubuk. Di Hotel Emerald Garden International Medan terdapat beberapa obat pembersih yang digunakan dalam mendukung proses pelaksanaan pembersihan kamar, yaitu:

1. *Shine Up*, yaitu *cream* berwarna putih bersih dan kental, lembut, dan berbau harum yang berfungsi sebagai bahan pembersih furniture. Penggunaannya dilakukan dengan cara *shine up* tersebut dioleskan kepada kain lap yang bersih dan kering kemudian dibersihkan kepada objek yang akan dibersihkan.
2. *Air freshner*, pengharum ruangan. Ada berbagai macam warna *air freshner*, sesuai dengan aroma yang terkandung didalamnya. Penggunaannya dengan cara menyemprotkan ke dalam kamar sehingga kamar akan menjadi harum dan segar.
3. *Vixal*, berfungsi untuk membersihkan kamar mandi, maupun toilet. Berbau keras dan agak harum. Tetapi obat pembersih ini dapat dipakai setiap hari

karena tidak meninggalkan endapan yang dapat membuat saluran air tersumbat.

4. *Glass cleaner*, yaitu obat yang digunakan untuk membersihkan permukaan benda-benda yang terbuat dari kaca, seperti jendela kaca, cermin, dan meja kaca. Obat ini berwarna biru muda yang penggunaannya disemprotkan kepada objek kaca yang akan dibersihkan kemudian dilap dengan *glass cloth* yang kering dan bersih.
5. *Disinfectant*, yaitu obat yang berfungsi untuk menghilangkan bau tidak sedap di kamar mandi sekaligus sebagai obat pembasmi kuman. Berwarna cokelat, cair, dan baunya agak wangi. Penggunaan obat ini dengan cara disemprotkan ke lantai sekitar *toilet bowl* sikat secara merata, bilas kemudian dikeringkan.

4.1.4 Kerjasama *Housekeeping* dengan Departmen Lain

Housekeeping Department merupakan departemen yang tidak dapat berdiri sendiri dalam operasional hotel setiap hari. Hal ini dikarenakan, seluruh departemen yang ada di hotel saling berhubungan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun hubungan petugas *housekeeping department* dengan *department* lainnya adalah sebagai berikut:

1. *Laundry Section*. Kerjasama petugas *housekeeping* dengan *laundry section* adalah dalam penyediaan segala linen yang dibutuhkan *room attendant* dalam membersihkan kamar.
2. *Front Office*. Kerjasama petugas *housekeeping* dengan *front office* yakni dalam memberikan status kamar, informasi *check in* dan *check out* dari tamu.

3. *Engineering*. Kerjasama petugas *housekeeping* dengan *engineering* adalah dalam hal memperbaiki segala kerusakan fasilitas yang ada di dalam kamar agar dapat difungsikan dengan baik oleh tamu
4. *Room Service*. Kerjasama petugas *housekeeping* dengan *room service* yakni untuk mengangkat seluruh peralatan makan yang berasal dari kamar tamu agar tidak menghambat pekerjaan petugas *room attendant*.
5. *Store room*. Kerjasama petugas *housekeeping* dengan *store room* yakni untuk membeli segala keperluan *amenities* yang dibutuhkan dalam pembersihan kamar.

4.2 Kendala dan Upaya dalam Pembersihan Kamar

Pada dasarnya setiap hotel pasti memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada setiap tamu. Hal yang paling dasar dilakukan adalah menciptakan suatu prosedur untuk diterapkan dan dilaksanakan seluruh petugas hotel dengan tujuan agar mempermudah setiap kinerja petugas dalam mendukung operasional hotel. Akan tetapi, saat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Emerald Garden International Medan, penulis mengamati masih ada kendala yang dihadapi penulis selama bekerja sebagai *room attendant* yang berkaitan dengan pembersihan kamar. Adapun kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tamu yang *check out* melebihi batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak hotel membuat *room attendant* kewalahan dalam melakukan pembersihan kamar karena menyangkut waktu *room attendant* dalam pembersihan kamar jadi berkurang.

2. Tamu yang memiliki banyak permintaan juga merupakan kendala *room attendant* dalam pembersihan kamar. Ini terjadi karena tamu tersebut menginginkan kamar lain yang ingin ditempatinya. *Room attendant* harus memprioritaskan kamar tamu yang ingin pindah tersebut sehingga mengakibatkan pekerjaan *room attendant* tersebut jadi tertunda.
3. Penyediaan linen yang sedikit. Hal ini mengganggu proses pembersihan kamar terkhusus kamar-kamar *occupied*.
4. Linen yang disediakan pada setiap lantai ada dalam keadaan *out of order* sehingga menambah pekerjaan *room attendant*. Oleh karena itu, *room attendant* harus terlebih dahulu memilah linen yang layak digunakan untuk menghindari *complain* dari tamu.
5. Waktu yang digunakan *laundry section* dalam mengantar linen yang dibutuhkan *room attendant* sangat lama. Akibatnya, pekerjaan *room attendant* lainnya menjadi terhambat. Hal ini juga disebabkan karyawan di *laundry section* sedikit.
6. Jika *Amenities* yang tersedia di *housekeeping office* habis, maka kamar yang sudah dibersihkan tidak dapat dijadikan *Vacant Clean*. Hal ini dikarenakan tidak lengkapnya ketersediaan *amenities* di kamar tersebut.

Dalam menjalankan tugasnya *Housekeeping department* di Hotel Emerald Garden International Medan mengalami kendala seperti yang disebutkan diatas. Akan tetapi, *Housekeeping department* selalu mengupayakan solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala tersebut adalah:

1. Proses *check out* yang lama oleh tamu tersebut membuat proses *check in* tamu yang lain jadi tertunda diakibatkan kamar yang diinginkan belum *ready*. Oleh karena itu, diperlukan tindakan tegas dari pihak hotel agar proses mempersiapkan kamar dapat dikerjakan dengan cepat dan baik.
2. Hal yang pertama dilakukan adalah memberi penjelasan kepada tamu mengenai proses perpindahan kamar agar tamu tersebut mengerti akan pekerjaan *room attendant* yang harus membersihkan seluruh kamar sebelum jadwal *shift* berakhir. Akan tetapi, jika tamu tetap tidak mengerti hal tersebut diperlukan tindakan tegas dari pihak hotel.
3. Pihak hotel perlu menambahkan *stock* linen yang baru agar proses pembersihan kamar dapat berjalan dengan lancar.
4. *Laundry section* harus lebih teliti lagi dalam menyediakan linen untuk digunakan dalam pembersihan kamar agar tidak menambah pekerjaan *room attendant* dalam mengganti linen pada kamar-kamar tamu.
5. Perlunya penambahan peralatan pembersihan linen untuk digunakan mencuci linen kotor sehingga linen bersih dapat tersedia dengan cepat. Selain itu, pihak hotel juga perlu menambah sumber daya manusia untuk bekerja di bagian *laundry section*.
6. Petugas di *housekeeping* perlu memeriksa segala *amenities* yang tersedia. Sebelum *amenities* tersebut habis, ada baiknya jika dilakukan pembelian *amenities* ke *store room* untuk menghindari kekurangan *amenities* di dalam kamar.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hotel Emerald Garden International Medan adalah salah satu hotel berbintang **** yang memiliki jumlah tamu yang cukup banyak. Oleh karena itu, *room attendant* dituntut untuk memberikan pelayanan terbaiknya khususnya dalam pembersihan kamar-kamar tamu bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan tamu yang menginap di Hotel Emerald Garden International Medan. Adapun kesimpulan yang akan penulis uraikan berdasarkan bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pembersihan kamar di Hotel Emerald Garden International Medan dimulai dari membuang sampah, *stripping the bed, making the bed*, memasang *pillow case*, dan *pembersihan bathroom*. Peralatan dan bahan pembersih yang digunakan *room attendant*, yaitu *vacuum cleaner, hand brush, toilet bowl brush, squeegee, sponge, dust cloth, shine up, disinfectant, vixal, glass cleaner*, dan *air freshner*. Kerjasama *housekeeping* dengan departemen lain saling berhubungan terutama dalam penyediaan linen dari *laundry section*, informasi kamar dari *front office*, perbaikan kerusakan fasilitas kamar oleh *engineering*, penyediaan *amenities* dari *store room*.
2. Kendala yang dihadapi *room attendant* di Hotel Emerald Garden Intenational Medan berasal dari hotel itu sendiri yang mengakibatkan terhambatnya kinerja *room attendant* dalam pelaksanaan pembersihan kamar. Upaya yang dilakukan *housekeeping* di Hotel Emerald Garden International Medan dalam

mengatasi setiap kendala dalam melaksanakan pembersihan kamar adalah menjalin komunikasi yang baik antara *housekeeping department* dan departemen lain agar proses pembersihan kamar dapat berjalan dengan baik dan mencegah terjadinya *complain* dari tamu.

5.2 Saran

Dari uraian yang penulis paparkan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan dalam pelaksanaan proses pembersihan kamar di Hotel Emerald Garden International Medan, yaitu:

1. Komunikasi yang lancar antara *housekeeping* atau *room attendant* dengan departemen lainnya sangat diperlukan terkhusus *laundry section* demi kelancaran proses pembersihan kamar-kamar tamu.
2. Ketegasan dari pihak Hotel Emerald Garden International Medan sangat diperlukan untuk berhadapan dengan tamu yang tidak menaati peraturan dan prosedur yang berlaku. Hal ini bertujuan agar pekerjaan *room attendant* dalam pembersihan kamar tidak terhambat.
3. Menambah jumlah linen juga sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran kerja *room attendant* dan operasional hotel.
4. Ketelitian dalam membersihkan kamar sangat dibutuhkan untuk mencegah *complain* tamu yang berdampak buruk bagi hotel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, 2000. *Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operational)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Bagyono, 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*, Bandung: Alfabeta.

Indratno, A ferry T, 1999. *Prinsip-Prinsip Tata Graha*, Jakarta: Kanisius.

Rumekso, 2001. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.

-----2005. *Housekeeping Hotel-Floor Section*, Yogyakarta: Andi.

Sri Perwani, Yayuk, 1993. *Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan, Make Up Room*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

<http://iswantosmk4.blogspot.co.id/2010/09/menyediakan-layanan-housekeeping-untuk.html>

<https://www.slideshare.net/chosaelf/menyediakan-layanan-housekeeping-untuk-tamu>