

TUGAS AKHIR

PERANAN PUBLIK AREA ATTENDANT DALAM MENANGANI PEMBERSIHAN REST ROOM DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

Oleh :

ALEX'S ROSA PEREIRA

Nim. 12 061 006



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
2015**

ABSTRAK

Pereira, Rosa, Alex's, 2015 **“PERANAN PUBLIC AREA ATTANDANT DALAM MENANGANI PEMBERSIHAN REST ROOM DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO”**

Tugas Akhir, Jurusan Pariwisata, Program studi Perhotelan D3, Politeknik Negeri Manado. Pembimbing Dra. Dianne Rondonuwu, MM dan Dr. Bernadain polii. SPd. MPd.

Peranan Publik Area sangatlah penting di dalam operasional Hotel, Publik area adalah bagian dari housekeeping yang menangani kebersihan dan kerapian area - area umum hotel, kebersihan dan kerapian hotel yang banyak di kunjungi oleh tamu. Segala macam urusan kebersihan yang berada di kawasan umum di kerjakan oleh bagian Publik Area, agar memberikan kesan bersih dan nyaman pada lingkungan hotel dan membuat tamu yang datang memiliki kesan yang baik terhadap hotel tersebut.

Tujuan penulisan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan tamu saat masuk area Rest Room Hotel Sintesa Peninsula.

Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode berupa deskriptif yang mana dipergunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data sebagaimana adanya, yang dilakukan secara sederhana tentang masalah dan keadaan yang ada dengan maksud memberikan gambaran tentang objek penelitian.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ada beberapa prosedur yang tidak dilaksanakan oleh staff *Publik Area Attendant*. Sehingga hasil kerja tidak maksimal karena tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan hasil tersebut maka saran dari penulis dapat sampaikan, Staff Publik Area harus memperhatikan waktu kerja dan waktu istirahat yang sudah di tetapkan, sehingga tugas dan tanggung jawab dapat dilaksanakan sesuai Standart Operasional Procedur (SOP). Peralatan pembersih jangan pernah ketinggalan sehabis kerja, karena mempengaruhi oprasional yang ada di hotel.

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANAN PUBLIK AREA ATTANDANT DALAM MENANGANI
PEMBERSIHAN REST ROOM DI SINTESA PENINSULA
HOTEL MANADO**

Oleh :

ALEX'S ROSA PEREIRA

NIM. 12061006

DEWAN PENGUJI

KETUA

Hendry M. E. Kumaat, SE, M.Si

NIP : 19710423 200312 1 001

PENGUJI,I

PENGUJI, II

Mirjam P. Tenda, SPD, M.Hum

NIP : 19680604 199903 2 002

Jemmi R. Pangemanan, SE, M.Si

NIP: 19650522 200012 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Drs. Robert D. Towoliu, M.Sc

Nip. 19550401 198811 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERANAN PUBLIK AREA ATTANDANT DALAM MENANANI
PEMBERSIHAN REST ROOM DI SINTESA PENINSULA
HOTEL MANADO**

Oleh :

ALEX'S ROSA PEREIRA

NIM. 12061006

Manado, September 2015

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Dianne Rondonuwu, MM
NIP.19590801 1990310 01

Dr. Bernadain Polii, SPd, M.Pd
NIP : 19681208 200501 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang adalah sumber segala ilmu dan pengetahuan, yang telah memberikan hikmat, tuntunan, penyertaan serta lindungan, selama penulis menyelesaikan studi di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir ini. Meskipun dalam penyusunan tugas akhir ini, banyak menghadapi berbagai macam hambatan, rintangan dan tantangan yang harus dilalui, tetapi berkat pertolongan Tuhan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan yang ada sehingga penulisan jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang bertujuan kearah penyempurnaan tugas akhir ini.

Selama proses penyelesaian tugas akhir ini banyak ditunjang dengan bantuan tenaga, pemikiran baik moral maupun material dari banyak pihak.

Oleh karena itu, sepantasnyalah bila pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ir. Jemmi J. Rangan, MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Drs. Robert D. Towoliu, MSc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Ir. Telly H. I. Kondojo, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata.
4. Jimmy R. Pangemanan, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perhotelan.
5. Dra. Dianne Rondonuwu, MM selaku Dosen Pembimbing I
6. Dr. Bernadain Polii, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II
7. Jonathan Mokalau, selaku General Manager Hotel Sintesa Peninsula Manado.
8. Refly Sasambe, selaku Executive Housekeeper di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

9. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan pelatihan dan pengajaran kepada penulis, baik secara praktek dan tertulis untuk penulis gunakan sebagai bekal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab ketika menjalani PKL di industri perhotelan dan dalam penulisan Tugas akhir.
10. Antonio Martins (Bapak), Trintje Adilang (Ibu), Longginus Rosa Pereira (Adik), Matius Jobentura Rosa Pereira (Adik).
11. Teman-teman angkatan 2012 yang telah memotivasi, serta mendoakan penulis.
12. Segenap keluarga dan rekan-rekan yang telah membantu penulis, yang namanya tidak disebutkan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga apa yang tertulis dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Manado, September 2015

ALEX'S ROSA PEREIRA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel	4
2.2 Pengertian Peranan	5
2.3 Pengertian Housekeeping	6
2.4 Pengertian Publik Area	7
2.5 Peralatan yang digunakan saat membersihkan Rest Room	11
2.6 Syarat seorang Publik Area	12
2.7 Hubungan PA dengan Seksi lain Departemen berbeda	13

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu Penelitian	16
3.2 Sumber data	16
3.3 Teknik pengumpulan data	16
3.4 Metode Penulisan	17

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Perusahaan	18
4.1.2 Logo Hotel	19
4.1.3 Lokasi Perusahaan.....	19
4.1.4 Sumber daya Perusahaan	20

4.1.5 Bidang Usaha	21
4.2 Pelaksanaan pembersihan Rest Room di Hotel	22
4.3 Tugas di Publik Area (Rest Room Hotel Sintesa Peninsula)	27

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran	29

DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.2 . Pelaksanaan Pembersihan Rest Room di Hotel.....22

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar. 4.2. Sintesa Peninsula Hotel Manado.....19
2. Gambar 4.3. Peta Lokasi Sintesa Peninsula Manado.....20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya.

Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah Indonesia yang terus meningkat dari tahun ketahun. Sehingga sarana pendukung pariwisata seperti hotel bertambah banyak. Untuk daerah Sulawesi Utara kini sudah banyak di bangun hotel-hotel berbintang maupun hotel-hotel melati.

Hotel dapat di definisikan sebagai sarana untuk tempat menginap wisatawan, menyediakan sarana akomodasi, makanan atau minuman serta fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Hotel biasanya di bagi atas beberapa departmen yang punya fungsi berbeda tapi harus bekerja sama untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *housekeeping* di hotel atau akomodasi lain sangat penting. Bagian *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel. Bagian *housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Housekeeping departmen bertugas untuk memastikan kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area, restaurant, meeting room, laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya, agar tamu yang menginap memperoleh kenyamanan.

Di hotel-hotel besar departemen *Housekeeping* di bagi lagi menjadi beberapa bagian menurut kebutuhan dan fungsinya, hal ini mempermudah pekerjaan para staff housekeeping. Salah satu bagian adalah *public area attendant*, yang bertugas menjaga kebersihan dari *lobby enterence* sampai ke bagian *restroom* hotel. Jadi tugas dari public area adalah menjaga kerapian dan kebersihan untuk kenyamanan area banyak di kunjungi umum.

Selama melakukan *on the job training* Hotel Sintesa Peninsula, penulis mendapati bahwa keadaan *public area* tidak cukup bersih, misalnya *rest room* yang tidak terjaga kebersihan, pembersihan *urinoir bowl* harus dengan penggunaan *chemical* dan diberikan kamper agar ruangan tidak berbau dalam prakteknya hanya pembersihan dengan menekan tombol *flusher*, penggantian tisu *roll* dan *box* harus selalu diperhatikan terlihat dalam pelaksanaan kerja sering terlewatkan. Sesuai dengan pengamatan penulis bahwa peran *public attendant* dalam menjalankan tugas, masih ada pelaksanaan *standar operarating* yang tidak dilakukan. Dengan pengamatan ini maka penulis mengambil judul :

“Peranan *Public Area Attendant* dalam menangani pembersihan rest room di Sintesa Peninsula Hotel manado.”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana peranan *public area attendant* di *restroom* pada Hotel Sintesa Peninsula apakah sudah mengikuti *standard operating prosedur* yang diterapkan oleh Hotel Sintesa Peninsula Manado.

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui apakah *public area attendant* dalam menjalankan tugas sudah mengikuti *standard operating prosedur* Hotel Sintesa Peninsula Manado.
2. Untuk menemukan dan menerapkan solusi terbaik dalam rangka meningkatkan peran *public attendant* dalam memberikan pelayanan pada tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado.
3. Untuk mengidentifikasi factor-factor penyebab timbulnya masalah dimana *public attendant* tidak menjalankan tugas sesuai dengan standar *operating prosedur* di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan / Hotel

Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam teknis pelayanan di perusahaan tersebut. Serta sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam hotel.

3. Bagi Politeknik Negeri Manado

Tugas akhir ini penulis berharap agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli :

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Menurut Prof K. Kraft, hotel adalah sebuah bangunan yang menyediakan makanan dan pelayanan yang bersangkutan mengadakan perjalanan.

Menurut Webster, hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum.

Menurut American Hotel and Association, hotel adalah suatu tempat di mana di sediahkan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lainnya, untuk di sewahkan bagi orang – orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara professional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.

Sedangkan menurut Rumesko (2002:1) dalam Nawar *Housekeeping Departement* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, office* serta toilet.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

2.2 Pengertian Peranan

Peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal ini berarti ia menjalankan suatu peranan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan dan saling bertentangan satu sama lain. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat kepadanya. Peranan lebih banyak menekankan pada fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses (Soerjono Soekanto,2002: 268-269).

peranan yang dikemukakan oleh Komarudin (1994:768) dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan seseorang dalam manajemen.
2. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu usaha.
3. Bagian atau fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata.

4. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang adanya padanya
5. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

2.3 Pengertian *Housekeeping*

Menurut Dimiyati (2002:59). *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya kitchen area.

Pendapat Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Rizal dan Saksono (2006:15) menyatakan bahwa *Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi yaitu, *Housekeeping Office Section, General Linen, Room section, Public Area Section, Gardening And Flower Section, Laundrysection*.

Sedangkan menurut Rumesko (2002:1) dalam Nawar *Housekeeping Departement* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant, office* serta toilet.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

2.4 Pengertian *Public Area*

Public area berasal dari kata *public* dan *area* yang mempunyai arti masing - masing yaitu : *public* adalah umum dan *area* adalah *area*, kawasan, atau daerah. Jadi *public area* itu berarti area umum atau daerah umum, kawasan umum. Jadi area umum itu area yang dapat dilalui oleh siapa pun tanpa terkecuali.

Public area section adalah salah satu bagian yang berada dalam *Housekeeping department* yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan, semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel. *Public area section* sangat berpengaruh besar terhadap pemasukan dan operasional kerja di dalam hotel, karena dengan adanya *section* ini kebersihan area yang dilalui oleh tamu tetap terjaga, dan tetap membuat tamu yang datang menjadi senang dan dapat beristirahat dengan tenang.

Pengertian dari *Public area* adalah bagian dari *housekeeping* yang menangani kebersihan dan kerapian area-area umum hotel, kebersihan dan kerapian hotel yang banyak dikunjungi oleh tamu. Segala macam urusan kebersihan yang berada di kawasan umum di kerjakan oleh bagian *Public Area*, agar memberikan kesan bersih dan nyaman pada lingkungan hotel dan membuat tamu yang datang memiliki kesan yang baik terhadap hotel tersebut. *Public Area Attendant* menurut Wishnu (2005:76) adalah “adalah pelayanan yang menangani kebersihan dan pemeliharaan *public Area*”.

❖ Tugas dan tanggung jawab *Houseman Section* atau *Public Area*

1. Melaksanakan Kebersihan

- Setiap *Office* yang ada di Gedung *Utility*.
- Koridor dari samping *Kitchen* sampai depan *Office Engineering*.
- Ruang Makan Karyawan (EDR).
- *Locker* karyawan (putra dan putri).
- Area parkir kendaraan karyawan dan area parkir *supplier* yang datang.

- *Pool Deck* tempat penyimpanan kardus, koran dan barang bekas lainnya.
2. Menyiapkan air aqua galon untuk karyawan di *Office* lainnya dan *Department Head* di *officinya* masing-masing (*utility*).
 3. Mendistribusikan setiap surat yang masuk ke *department* yang bersangkutan dan mengirim surat-surat keluar.
- ❖ Uraian Tugas *Houseman Section*
- a) Tugas Pokok
 1. Membersihkan seluruh area *utility*.
 2. Membersihkan *furniture*, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, *astray* di setiap meja dan *standing astray* yang ada di *utiliti*.
 3. Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakannya untuk bekerja.
 4. Membuang sampah-sampah yang ada di setiap *astray* dan *standing astray* pada tempatnya.
 5. Merawat tanaman yang ditempatkan di *utility* dan membersihkannya.
 6. Membersihkan area parkir baik kendaraan karyawan di depan maupun kendaraan atau mobil *supplier* di belakang *utility*.
 7. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian yang tidak semestinya kepada HK *Supervisor* atau atasannya.
 8. Pada periode tertentu melaksanakan *General Cleaning*.
 9. Merencanakan dan melaksanakan *Post Control* (supaya bersih dari nyamuk, lalat, tikus dan jenis serangga lainnya).
 10. Menyiapkan dan menyediakan minum untuk *Departement Head* dan karyawan (*Personnel Office* dan EDR).
 11. Mendistribusikan surat masuk ke *department* yang bersangkutan, dan mengirim surat keluar.
 12. Menerima atau melaksanakan perintah atasan lainnya.
 13. Bekerjasama yang baik dengan rekan kerja di *department* HK dan *department* lainnya.

b) Tugas Tambahan Houseman Section

1. Membina kekompakan kerja yang harmonis dan menjalin kerjasama yang baik dengan department lainnya.
2. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
3. Membantu *Set-up* dan *clear-up* meja dan kursi bila ada *event*.
4. Melaksanakan semua perintah atasan.
5. Menghadiri *meeting* atau *briefing* yang diselenggarakan atasan-nya.

Peranan *Public Area Attendant*

Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan *public area* dan pelaksanaan kerja, menjalankan pelayanan *Housekeeping* yang nyaman dan menyenangkan terhadap tamu, sesuai dengan standard dan prosedur yang ditentukan. Uraian tugas *Public Area Attendant* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan *handing over* dengan *night cleaner* pada saat memulai kerja, dan *handing over* dengan *public area attendant shift* sebelumnya pada saat akan menyelesaikan tugas.
2. Membersihkan *standing ashtray* di area *lobby* dan area umum lainnya.
3. Melakukan *dusting* di tangga-tangga, *furniture*, pigura, perhiasan area umum.
4. Membersihkan lantai dengan *sweeping* dan *mopping*.
5. Membersihkan restaurant atau *F&B outlet* lain selepas waktu makan pagi dan siang sehingga tidak mengganggu tamu yang berkunjung.
6. Membersihkan kaca dan jendela di *lobby*, *F&B outlet*, pintu-pintu ruangan dan area lain.
7. Membantu mengosongkan sampah dan *linen* kotor dari *Room Attendant Trolley*.
8. Mengosongkan tempat sampah di area umum.
9. Menjaga kondisi *meeting room* atau ruang *banquet* dalam keadaan bersih dan rapi, baik saat tidak digunakan, akan digunakan atau usai digunakan.
10. Menjaga kondisi seluruh area umumn bersih dan rapi.
11. Melapor pada *Public area Supervisor* apabila adan kerusakan yang terjadi

di area.

12. Memeriksa kebersihan, kerapian dan kelengkapan peralatan keperluan
13. *Public area section*, seperti *trolley*, *cleaning supplies*, *cleaning agents* dan *cleaning equipment*.
14. Menghadiri program pelatihan (*training program*) yang diadakan secara rutin.
15. Menghadiri *brlefing* rutin setiap hari, baik pagi hari atau *handing over* sore hari, dan pertemuan berkala, baik mingguan atau bulanan yang diadakan *Supervisor* atau *Housekeeper*.
16. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
17. Menjalankan tugas khusus yang diberikan sesuai kebutuhan.

Berikut peranan *Toilet Attendant* :

Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan ruang-ruang toilet umum maupun di *back Office* dan *locker room*, menjalankan pelayanan *Housekeeping* yang nyaman dan menyenangkan, sesuai dengan standard dan prosedur yang ditentukan. Uraian tugas *toilet attendant* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan *handing over* dengan *Shift* sebelumnya pada saat akan memulai kerja, dan *handing over* dengan *Shift* berikutnya pada saat akan menyelesaikan tugas.
2. Membersihkan *toilet room* di *lobby*, *banquet room*, *back office*, *executive office*, *locker room* dan ruang lainnya di *public area*.
3. Membersihkan *urinoir*, *wash basin*, *wah basin counter*, *cermin*, *toilet bowl*, lantai dan lain-lain.
4. Mengganti *toilet tissue* dan mengisi *paper towel* (bila tersedia) atau mengganti *hand towel*.
5. Memeriksa dan mengosongkan serta membersihkan tempat sampah di *toilet room*.
6. Melapor kepada Supervisor apabila ada kerusakan atau masalah yang terjadi di *toilet room*.
7. Memeriksa kebersihan, kerapian peralatan keperluan kerja, seperti *trolley*,

cleaning supplies/agents dan *cleaning equipment*.

8. Membantu pelaksanaan tugas *Staff Public area* lain sesuai yang diinstruksikan.
9. Menghadiri program pelatihan (*training program*) yang diadakan secara rutin.
10. Melaksanakan program pemeliharaan atau pembersihan secara berkala, seperti kristalisasi atau *re-coating* lantai marmer, pembersihan kaca jendela, *general cleaning* dan sebagainya.
11. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh *Assistant Executive Housekeeper* atau *Floor Housekeeper* serta melaporkan hasilnya.
12. Menghadiri *briefing* rutin setiap hari atau *handing over*, dan pertemuan berkala, baik mingguan atau bulanan.
13. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
14. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *Executive Housekeeper/ Assisitant* atau *Floor Housekeeper*.

2.5 Peralatan yang digunakan saat membersihkan Rest Room

- Kain pembersih kaca (*window washer*) membersihkan kotoran yang melekat pada permukaan kaca.
- Kain pel (*mop*) terbuat dari gumpalan benang atau sumbu, digunakan untuk membersihkan permukaan lantai dari noda / kotoran yang sudah melekat.
- Lap debu (*dust cloth*) untuk membersihkan perabot yang terbuat dari kayu, bambu, formika, marmer dan rotan.
- Ember pel ganda (*double bucket*) untuk menampung cairan pembersih lantai dan air.
- Sikat jamban (*toilet bowl brush*) membersihkan *toilet bowl*.
- Sikat baja (*steel brush*) untuk menghilangkan noda keras dan sulit.

Chemical yang digunakan

- *Bowl side*
- *Vision*
- *Care*

2.6 Syarat Seorang *Publik Area*

Perilaku Dasar

1. Tepat waktu
2. Memiliki rasa hormat terhadap diri, teman dan pimpinan
3. Memiliki loyalitas
4. Menjalankan tugas dengan baik
5. Dapat dipercaya
6. Mengikuti jalur komunikasi
7. Keamanan untuk bekerja sama
8. Motivasi atau *self motivation*

Sikap Dasar

1. Hubungan kerja yang lebih baik
2. Kepercayaan diri yang lebih besar dengan diri sendiri dan orang lain
3. Meningkatnya tanggung jawab pribadi
4. Meningkatnya pengendalian diri
5. Menghemat waktu dan tenaga
6. Memenuhi kebutuhan masing-masing.

Syarat Khusus

1. Bersih dan Rapi

Seorang *Publik Area* harus berpenampilan bersih dan rapi baik dari pakaian maupun dari dirinya untuk memberikan citra yang baik terhadap tamu yang dimana PA berhadapan langsung dengan tamu.

2. Harum

Seorang *Publik Area* harus harum karena PA akan bertugas di seluruh area tamu sehingga tidak mengganggu tamu dengan bau yang tidak menyenangkan.

3. Cepat dan tanggap

Seorang *Publik Area* harus dapat bekerja cepat agar tidak mengganggu tamu terlalu lama dan tanggap terhadap kotoran sehingga tidak ada daerah yang telah dibersihkan ternyata masih ada kotoran tersisa serta tanggap saat melakukan pembersihan dengan menggunakan benda berat dan pemasangan tanda-tanda tertentu seperti “*wet floor*” agar tidak membahayakan tamu.

4. Memiliki pengetahuan cukup tentang hotel

Seorang *Publik Area* harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai hotel terutama fasilitas-fasilitasnya agar apabila saat ditanya oleh tamu dapat memberikan informasi.

5. Ramah dan sopan

Seorang *Publik Area* harus bersikap sopan dan ramah setiap waktu apalagi saat ditanya ataupun ingin mengganggu sejenak tamu dan ramah terhadap seluruh karyawan agar membina hubungan baik karena PA selalu akan bekerja berdampingan dengan departemen lain.

6. Murah senyum

Seorang *Publik Area* harus murah senyum agar tamu senang melihat.

7. Rajin memberikan salam

Seorang *Publik Area* harus rajin memberikan salam seperti “*good morning*” agar tamu merasa diperhatikan.

2.7 Hubungan PA Dengan Seksi Lain Departemen Berbeda

1. Kerjasama dengan waiter

- Mengambil alat makanan dan minuman yang dipakai tamu di area tamu seperti meja di *lobby* dan *restaurant*
- Meminta bantuan PA menambah meja dan kursi di *restaurant*, serta

mengurangnya jika tidak perlu lagi.

- Melaporkan kepada *waiter* bila ada barang-barang (sendok, piring, gelas dan lain-lain) yang dipakai oleh tamu agar segera diambil.
- Menyampaikan kepada *waiter*, bila ada pemesanan makanan dan minuman dari tamu.

2. Kerjasama dengan banquet

- Mengirim "*Banquet Even Order*" kepada PA untuk membuat *lay out* di dalam *Banquet Hall* atau *Meeting Room*.
- Meminta bantuan PA menambah meja dan kursi di *Ballroom* atau *Banquet Hall* atau *Meeting Room*, serta mengurangnya jika tidak perlu lagi.
- Memberitahukan PA agar membuka *lay out* membersihkan ruangan jika *event* sudah selesai.
- Menyediakan, merawat dan menyimpan *linen supplies* yang digunakan *Food and Beverage Department* seperti :
 - Taplak meja (*table cloth*)
 - Serbet makan (*napkin*)
 - Alas meja di bawah taplak (*multon*)
- Membantu banquet membuat *lay out* di *Banquet Hall*.

3. Kerjasama dengan sales marketing

- Memberitahukan kepada PA, bila akan diadakan confrensi, seminar, lokakarya, rakor dan lain-lainnya di *Conference Hall*, *Function Room* atau *Marketing Room*.
- Memberitahukan kepada PA jika ada perubahan jumlah peserta maupun *lay out*, menentukan jumlah penataan meja/kursi dalam ruangan.
- Membersihkan *office marketing* dan ruangan/*function room* yang akan digunakan untuk acara-acara pertemuan.
- Melakukan perubahan *lay out* seperti yang dikehendaki oleh tamu yang memesan.
- Kerjasama dengan *Enginnering*
- Perbaikan terhadap mesin-mesin yang digunakan oleh PA.

- Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang di kehendaki oleh PA berdasarkan WO (*work order*) yang diterima.
- Memasang alat-alat mesin sebagai sarana kerja *Housekeeping Department*.
- Memberitahukan cara-cara pengoperasian alat-alat tersebut serta cara perawatannya.
- Memasang perlengkapan untuk acara-acara rapat pertemuan dan lain-lain.
- Melaporkan kerusakan-kerusakan yang terjadi di lingkungan kerja seperti kerusakan alat-alat kerja, mesin-mesin, dan lain-lain.
- Membuat dan mengirimkan WO (*work order*) kepada *Engineering Department* untuk perbaikan kerusakan, membuat sarana kerja yang diperlukan oleh *Housekeeping Dept.*

4. Kerjasama dengan *Security*

- Melakukan pengamanan kepada seluruh area kerja PA dan ikut memantau agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan serta memantau keluar masuknya tamu dari maupun ke hotel dan mengawasi tamu-tamu yang mencurigakan.
- Melakukan "*body checking*" karyawan-karyawan yang pulang setelah selesai bertugas dan menangani barang-barang yang hilang.
- Melaporkan kepada *security* apabila ada tamu yang mencurigakan, memberitahukan kepada *security* bila ada tamu *VIP check in*, serta kamar-kamar berapa yang akan ditempati.
- Memberitahukan *security* dan melaporkan jika bawaan barang-barang keluar hotel (khususnya milik *housekeeping*) untuk keperluan *out side carteting*, rapat-rapat dan lain-lain.

BAB III

METODOLOGI PENULISAN

3.1 Waktu dan Tempat

Penelitian dilakukan di Sintesa Peninsula Hotel Manado terletak di Jantung Kota Manado, yakni di Jalan Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.. Penelitian berlangsung hampir 4 bulan (02 Maret sampai 02 Juli 2015). Selama melakukan praktek kerja lapangan, penulis ditempatkan di *Housekeeping Department* pada *Room Attendant, Public Area Attendant*. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menjalankan tugas sebagai *trainee* yang membantu staff sesuai dengan jadwal yang telah diberikan. Dan diteruskan dengan analisa dan pengembangan yang dilakukan di kampus politeknik Politeknik Negeri Manado.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang di peroleh penulis adalah :

1. Data primer

Data primer yaitu data yang di ambil secara langsung dari objek yang di teliti berupa hasil observasi yang penulis lakukan pada department *publik area* di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang di peroleh secara langsung dari penulis dan pihak lain, yaitu dari buku-buku dan internet penunjang yang membahas tentang topik relevan pembahasan yang di angkat penulis.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik observasi

Penulis mengamati dan meninjau langsung objek penulisan serta memperhatikan dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penulisan dan kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Dokumentasi

Berupa foto-foto yang di ambil langsung sesuai dengan kebutuhan.

3.4 Metode Penulisan

Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode berupa deskriptif yang mana dipergunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data sebagaimana adanya, yang dilakukan secara sederhana tentang masalah dan keadaan yang ada dengan maksud memberikan gambaran tentang objek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Perusahaan

Sintesa Peninsula Hotel berada di bawah naungan Sintesa Group yang berkantor pusat di Jakarta. Sintesa Group berdiri pada tahun 1999 dengan pemilik tunggal yaitu Bapak Jhonny Widjaja dan Ibu Martina Widjaja. Sintesa Group memiliki cabang di Manado yaitu Hotel Sintesa Peninsula yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman, Gunung Wenang Manado.

Sintesa Peninsula Hotel Manado dahulunya adalah rumah sakit Gunung Wenang yang kemudian dibeli oleh pengusaha dari Jakarta yang adalah pemilik dari Sintesa Group yaitu Bapak Jhonny Widjaja dan Ibu Martina Widjaja.

Lahan bekas rumah sakit ini pun kemudian dimanfaatkan oleh Bapak dan Ibu Widjaja untuk dijadikan sebuah hotel dan pada akhirnya berdirilah sebuah hotel berbintang lima yang diberi nama Sintesa Peninsula Hotel Manado. *Soft opening* Sintesa Peninsula Hotel adalah pada bulan Agustus 2008 sedangkan *Grand opening* hotel ini pada tanggal 31 Desember 2008 diresmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono.

Sintesa Peninsula Hotel adalah hotel bintang lima dimana Jonathan Moku yang bertanggung jawab sebagai *Resident Manager* dan keponakan dari Bapak Jhonny Widjaja yaitu Rania Djamaludin adalah sebagai *Owner Representative*.

Sintesa Peninsula Hotel Manado dahulunya dipimpin oleh James Costa yang adalah *General Manager* berkebangsaan Perancis, tapi kemudian pada tahun 2009 James Costa mengundurkan diri dan digantikan oleh Jonathan Moku sebagai *Resident Manager* yang baru sampai sekarang.

Sintesa Peninsula Hotel Manado dirancang oleh arsitektur yang modern dan trendi sehingga bangunan hotel ini terlihat sangat indah tidak hanya dari luar hotel tapi juga dari dalam hotel mulai dari restoran, lobby, tempat fitness, ruangan meeting sampai kepada ruangan kamar dan keindahannya tetap dijaga sampai sekarang.

4.1.2 Logo Hotel



Gambar 4.1 Logo Hotel

(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado)

Maksud dari logo Sintesa Peninsula Hotel Manado adalah Bentuk logo yang bertuliskan (sTs) adalah SinTeSa dengan pengertian sebagai berikut: logo tersebut berbentuk pundi, pundi ini akan terus penuh dan tidak akan berkekurangan karena ada huruf T yang diartikan sebagai payung yang akan melindungi pundi-pundi tersebut sehingga perusahaan akan terus mengalami keuntungan.



Gambar 4.2 Sintesa Peninsula Hotel Manado

(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado)

4.1.3 Lokasi perusahaan

Hotel Sintesa Peninsula Manado terletak di Jantung Kota Manado, yakni di Jl. Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.

Telp.62-(0) 431-855 008, Fax No. 62-(0) 431 - 855 101.

www.sintesapeninsulahotel.com



Gambar 4.3 Peta Lokasi Sintesa Peninsula Manado
(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado)

4.1.4 Sumber Daya Perusahaan

Adapun departemen yang menjadi sumber daya perusahaan untuk menunjang kelancaran adalah :

1. *Food and Beverage*

Food and Beverage departemen yang ada di hotel yang mencakup *food and beverage service* maupun *product* dimana departemen tersebut berfungsi untuk menjual jasa pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu yang menginap di hotel atau tamu yang tidak menginap.

2. *Front office*

Front office merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. Departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel, yang berhubungan secara langsung dengan tamu pada saat tamu ingin menginap dan memberikan informasi tentang fasilitas yang ada di hotel tersebut.

3. *Housekeeping*

Housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab atas menjaga, merawat, memelihara, kebersihan dan keindahan yang ada di dalam hotel dan di luar hotel yang terdiri dari *room section*, *public area*, *laundry/linen*, dan *florist* untuk menunjang kelancaran di hotel.

4. *HRD (Human Resources Development)*

Departemen yang menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan untuk melakukan persiapan jumlah kebutuhan karyawan baru dan mencari calon karyawan yang dapat memenuhi kebutuhan sumber daya perusahaan, perubahan status karyawan, kenaikan gaji serta memberikan pelatihan baik karyawan hotel maupun siswa/mahasiswa training.

5. *Accounting*

Bagian *accounting* dalam hotel bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan dan anggaran yang ada di dalam hotel, yang di dalamnya terdapat berbagai kegiatan yaitu pengumpulan, pengidentifikasian, pencatatan, serta pengikhtisaran dari data keuangan.

6. *IT Department*

IT departemen bertanggung jawab pada seluruh kelancaran komputerisasi di hotel, termasuk *system computer* untuk transaksi keuangan dan pembayaran manual. Juga bertanggung jawab pada kelancaran media online dan fasilitas internet yang ada di hotel.

7. *Sales*

Sales departemen yang bertanggung jawab untuk memasarkan dan mempromosikan semua produk yang di hasilkan oleh hotel seperti kamar, fasilitas dan produk hotel lainnya.

4.1.5 Bidang Usaha

Fasilitas hotel yang mendatangkan keuntungan dan pemasukkan bagi hotel atau bidang usaha hotel

1. Fasilitas akomodasi

Total kamar yang ada di Hotel Sintesa Peninsula adalah 150 kamar dengan jenis kamar antara lain :

- Superior Rooms : 65 Tween bad, and 41 king size
- Studios Rooms : 8 Rooms
- Corner Rooms : 26 Rooms
- Deluxe Suites : 7 Rooms
- Sintesa Suites : 2 Rooms
- Presidential Suites : 1 Room

2. Fasilitas Makanan dan Minuman

- *Gardenia coffee shop*
- *Panoramic Lounge*
- *Orchid Lounge & Cocktail Bar*
- *Club Deluxe*

3. Fasilitas Meeting room

- *Lotus Grand Ballroom*
- Tulip
- Frangipani
- Heliconia
- Allamanda
- Jasmine

4. Fasilitas yang lain

- Fuji Spa
- Kolam Renang
- Fitnes

Tabel 4.2 Pelaksanaan Pembersihan Rest Room di Hotel

No	SOP Rest Room	Dilakukan	Tidak Dilakukan
1.	Pintu masuk - Mulai memeriksa dari pintu masuk ke arah berlawanan jarum jam. (Untuk menjaga standar tinggi		✓

	<p>kebersihan dan memastikan fasilitas berfungsi dengan baik).</p> <p>2. Pengering tangan / handuk kertas dekat pintu masuk - Periksa pengering tangan untuk memastikan bahwa itu bekerja dan bebas dari debu, Pastikan handuk kertas diisi kembali dan diatur sesuai dengan standar. (Pastikan pasokan yang memadai disediakan untuk para tamu demi kenyamanan), Periksa tempat sampah untuk memastikan sampah telah dibersihkan, Periksa pewangi untuk memastikan itu bekerja dan bebas debu.</p> <p>3. Vanity area - Pastikan cermin bersih dan bebas dari tanda air dan noda. (Untuk membersihkan kawasan secara menyeluruh dan mencegah bekas air atau noda yang sangat sulit untuk menghapus), Periksa hand basin dan mejanya untuk memastikan bebas dari rambut, kotoran dan noda, Pastikan keran yang bersih mengkilap dan bekerja dengan baik, Periksa dan pastikan tempat sabun bersih dan diisi ulang, periksa stop kontak lampu yang ada di dinding agar tetap</p>	✓	✓
--	--	---	---

	<p>menyala untuk memastikan bekerja dengan baik dan bersih, Periksa meja vanity tepi dan di bawahnya untuk memastikan itu bersih, Periksa drainase untuk memastikan itu tertutup dan bersih.</p> <p>4. Bilik toilet : Periksa pintu dan partisi untuk memastikan sisi dan puncak yang bersih dan bebas dari debu. Pastikan pintu dapat membuka dan menutup dengan benar.</p> <p>5. Cara membersihkan <i>urinal bowl</i> :</p> <p>Persiapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siapkan semua alat pembersih dan kimia yang diperlukan. • Sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan cara yang sistematis dan efisien. <p>Pembersihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertama menyiram urinoir, taburkan pembersih toilet didalam inner bowl dan biarkan selama 5 menit. • Periksa apakah flush bekerja dengan baik, Memungkinkan <i>chemical</i> bekerja di permukaan. • Mengenakan sarung tangan, menggosok bagian dalam 	✓	
--	---	---	--

	<p>urinoir dengan sikat toilet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memakai sarung tangan untuk melindungi tangan dan menjaga kebersihan. • Bersihkan urinoir secara menyeluruh untuk mencegah penumpukan. • Perhatian secara detail karena penting untuk memastikan kenyamanan tamu. • Siram urinoir untuk bilas dan bersihkan sikat toilet juga. • Bersihkan bagian luar urinoir dan pipa dengan tujuan bersih menyeluruh dan menggosok noda-noda yang menempel. • Bilas bagian luar dengan spons dan air. Keringkan dengan kain pembersih. • Bilas sampai bersih, pastikan fasilitas toilet bersih dan higienis untuk kenyamanan tamu. • Bersihkan dinding di sekitar atau di bawah urinoir dengan tujuan menyeluruh, bersihkan dan menggosok noda. <p>Laporan cacat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporkan atasan anda dengan segera jika ada cacat apapun yang ditemukan saat membersihkan. 		
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Pastikan bahwa atasan Anda menyadari sehingga dia bisa langsung memperbaiki. 		
--	--	--	--

Cara memeriksa Rest Room (Kamar Kecil) :

1. Pintu masuk : Mulai memeriksa dari pintu masuk ke arah berlawanan jarum jam. (Untuk menjaga standar tinggi kebersihan dan memastikan fasilitas berfungsi dengan baik).
2. Pengering tangan / handuk kertas dekat pintu masuk : Periksa pengering tangan untuk memastikan bahwa itu bekerja dan bebas dari debu, Pastikan handuk kertas diisi kembali dan diatur sesuai dengan standar. (Pastikan pasokan yang memadai disediakan untuk para tamu demi kenyamanan), Periksa tempat sampah untuk memastikan sampah telah dibersihkan, Periksa pewangi untuk memastikan itu bekerja dan bebas debu.
3. *Vanity area* : Pastikan cermin bersih dan bebas dari tanda air dan noda. (Untuk membersihkan kawasan secara menyeluruh dan mencegah bekas air atau noda yang sangat sulit untuk menghapus), Periksa *hand basin* dan dan mejanya untuk memastikan bebas dari rambut, kotoran dan noda, Pastikan keran yang bersih mengkilap dan bekerja dengan baik, Periksa dan pastikan tempat sabun bersih dan diisi ulang, periksa stop kontak lampu yang ada di dinding agar tetap menyala untuk memastikan bekerja dengan baik dan bersih, Periksa meja *vanity* tepi dan di bawahnya untuk memastikan itu bersih, Periksa drainase untuk memastikan itu tertutup dan bersih.
4. Bilik toilet : Periksa pintu dan partisi untuk memastikan sisi dan puncak yang bersih dan bebas dari debu. Pastikan pintu dapat membuka dan menutup dengan benar.
5. Cara membersihkan *urinal bowl* :
 Persiapan :
 - Siapkan semua alat pembersih dan kimia yang diperlukan.
 - Sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan cara yang sistematis dan efisien.

Pembersihan :

- a. Pertama menyiram *urinoir*, taburkan pembersih toilet didalam *inner bowl* dan biarkan selama 5 menit.
- b. Periksa apakah *flush* bekerja dengan baik, memungkinkan *chemical* bekerja di permukaan.
- c. Mengenakan sarung tangan, menggosok bagian dalam *urinoir* dengan sikat toilet.
- d. Memakai sarung tangan untuk melindungi tangan dan menjaga kebersihan.
- e. Bersihkan *urinoir* secara menyeluruh untuk mencegah penumpukan.
- f. Perhatian secara detail karena penting untuk memastikan kenyamanan tamu.
- g. Siram *urinoir* untuk bilas dan bersihkan sikat toilet juga.
- h. Bersihkan bagian luar urinoir dan pipa dengan tujuan bersih menyeluruh dan menggosok noda-noda yang menempel.
- i. Bilas bagian luar dengan spons dan air. Keringkan dengan kain pembersih.
- j. Bilas sampai bersih, pastikan fasilitas toilet bersih dan higienis untuk kenyamanan tamu.
- k. Bersihkan dinding di sekitar atau di bawah *urinoir* dengan tujuan menyeluruh, bersihkan dan menggosok noda.

Laporan cacat : Laporkan atasan anda dengan segera jika ada cacat apapun yang ditemukan saat membersihkan. Pastikan bahwa atasan Anda menyadari sehingga dia bisa langsung memperbaiki.

4.3 Tugas Di Publik Area (Rest Room Hotel Sintesa Peninsula)

1. Pertama menyediakan alat – alat dan chemical untuk disiapkan dalam kadi.
2. Ketika masuk interence *Rest Room* untuk membersihkan, pertama yang dilakukan adalah Striping sampah – sampah yang ada di *Rest Room* tersebut.
3. Setelah striping sampah –sampah, membersihkan secara *Wash Clock* atau membersihkan searah jarum jam, agar tidak ada bagian yang tertinggal.

4. Membersihkan kaca (*mirror*), dengan menggunakan *squish* dan *sprayer* kemudian membersihkan wash tovel dengan cara menggunakan *sponge* dan *Chemical (care)* lalu lap dengan canebo agar wash tovel dan counternya cepat kering.
5. Setelah itu taburkan *chemical* di dalam *urinoir bowl* dan *toilet bowl* lalu gosok menggunakan sikat di dalam *urinoir bowl* dan juga luarnya terus lap dengan canebo agar cepat mengering, dan membersihkan toilet *bowl* gosok di dalamnya dengan menggunakan sikat terus di siram dengan air kemudian lap dengan canebo lalu *check* apakah tisu *rollnya* sudah habis kalau sudah habis kita harus menggantinya dengan baru.
6. *Check* tisu *boxnya* apakah sudah habis atau belum kalau sudah habis kita ganti dengan yang baru, kemudian *check hand drayer*, kalau ada debunya kita gosok dengan *dust cloth*.
7. Setelah itu kita *mop* di dalam *rest room*.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang dikemukakan diatas maka penulis bisa menyimpulkan bahwa:

1. Publik area adalah salah satu bagian yang memegang peranan penting karena bertanggung jawab atas segala kebersihan di area umum yang sering di lewati tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado.
2. Setiap staff yang ada di Publik Area bertanggung jawab pada tugas dan kewajibannya, untuk memberikan rasa aman, nyaman kepada tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan akan kesimpulan di atas maka penulis biasa memberikan saran – saran sebagai berikut:

1. Staff Publik Area harus memperhatikan waktu kerja dan waktu istirahat yang sudah di tetapkan, sehingga tugas dan tanggung jawab dapat dilaksanakan sesuai *Standart Operasional Procedur* (SOP).
2. Peralatan pembersih jangan pernah ketinggalan sehabis kerja, karena mempengaruhi oprasional yang ada di hotel

DAFTAR PUSTAKA

- Dienjohanis, 1996 **Pendidikan Pariwisata dan Akomodasi Perhotelan**, PT.Gramedia Pustaka Jakarta
- Makasar Air Traffic Service Center Matsc PT(Persero) Angkasa Pura 1 Makasar
- Rumekso, 2004, **Housekeeping hotel**, Penerbit Andi Yokyakarta
- Sahib Ichsan M, **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan konsumen**
- Sulastiyono 2011 **definisi hotel** , penerbit PT. Gramedia pustaka Jakarta 2011
- Saragih, R, 2008 **Housekeeping Procedure**, Hotel sintesa Peninsula Manado
- Sulastiyono, Agus, 2008, **Manajemen Penyelenggara Hotel**, penerbit, Alfabeta, cv Bandung.
- <http://supariasagede.blogspot.com/2013/12/public-area.html> [26 september 2015]
- <http://privateselv.blogspot.com/2012/01/peralatan-pembersih-dan-produk-kimia.html> 29 september 2012 Yuliana Selvi.
- <http://paulussoetrisno.blogspot.com/2014/07/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html> 28 september 2015 Soetrisno .W.R. Paulus.
- <http://lulusrachmanhakim.blogspot.com/2010/10/v-behaviorurldefaultvml-o.html>
- Hakim Rachman lulus, Public area