“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB KINERJA *ROOM ATTENDANT* TERHADAP PEMENUHAN STANDAR WAKTU HOTEL DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO”

SKRIPSI

Oleh :

OKTAFIANI GOGUTA

NIM. 15 064 003

PROGRAM STUDI S-1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MANADO

2019

“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB KINERJA *ROOM ATTENDANT* TERHADAP PEMENUHAN STANDAR WAKTU HOTEL DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO”

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam
menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan
pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Oleh :

OKTAFIANI GOGUTA

NIM. 15 064 003

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI S-1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN

2019

ABSTRAK

Oktafiani Goguta (15064003), "Analisis Kinerja Room Attendant Di Sintesa Peninsula Hotel Manado".
Program Studi Manajemen Perhotelan S1-Terapan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, Pembimbing I : Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Si Pembimbing II: Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si

Kebersihan kamar merupakan hal yang penting bagi suatu hotel, karena kamar memiliki harga jual yang tinggi bagi sebagian hotel. Masalah yang sering terjadi dihotel yaitu tentang kebersihan kamar yang kurang maksimal, sehingga hotel berlomba-lomba untuk mempekerjakan karyawan yang berkinerja baik dalam menyelesaikan pekerjaannya, seperti room attendant dalam melaksanakan pembersihan kamar harus mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang di tentukan hotel, waktu dan hasil kerja merupakan hal penting yang harus dicapai oleh room attendant dalam melakukan pembersihan kamar .
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengamati dan menganalisa kinerja room attendant dalam mempersiapkan kamar.
Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi dan wawancara kepada 11 room attendant, serta studi kepustakaan dan dokumentasi. Dan penelitian ini menggunakan analisa komperatif untuk membandingkan antara standar waktu pembersihan kamar dengan pencapaian waktu room attendant dalam melakukan pembersihan kamar. Dalam penelitian ini, terdapat juga cara menghitung rata-rata waktu room attendant dalam pembersihan kamar yaitu 31,6 atau 31 menit 6 detik sedangkan standar waktu yang ditentukan hotel adalah 30 menit.
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pencapaian waktu room attendant dalam melakukan pembersihan kamar tidak sesuai dengan standar waktu yang ditentukan hotel. Maka dapat dikatakan bahwa kinerja room attendant kurang baik. Ada room attendant yang membersihkan kamar dengan cepat dan tidak membersihkan dengan baik sesuai standar hotel, ada juga yang membersihkan kamar melebihi waktu yang di tentukan oleh hotel tetapi dapat menimbulkan keluhan tamu karena lama ketersediaan kamar untuk dijual, untuk itu room attendant harus mampu mengatur waktu agar semua pekerjaannya dapat selesai tepat waktu dan juga standar kebersihannya tetap terjamin.

Kata Kunci : Kinerja, Room Attendant, Standar Waktu pembersihan Kamar

ABSTRACT

Oktafiani Goguta (15064003), "Analysis of Room Attendant Performance at Sintesa Peninsula Hotel Manado".
S1-Applied Hospitality Management Study Program, Tourism Department, Manado State Polytechnic, Supervisor I: Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Si Supervisor II: Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Sc.

Room cleanliness is important for a hotel, because rooms have a high selling price for some hotels. The problem that often occurs in hotels is about the cleanliness of rooms that are not maximal, so that hotels are competing to hire employees who perform well in completing their work, such as room attendants in carrying out room cleaning must be able to complete the work in accordance with the standards set by the hotel, time and results work is an important thing that must be achieved by room attendants in conducting room cleaning. This study aims to observe and analyze the performance of room attendants in preparing rooms. The type of research used is qualitative . The method of data collection in this study is the method of observation and interviews with 11 room attendants, as well as library research and documentation. And this study uses a comparative analysis to compare the standard cleaning time of the room with the achievement of the time attendant in conducting room cleaning. In this study, there are also ways to calculate the average room attendant time in room cleaning, which is 31.6 or 31 minutes 6 seconds while the standard time determined by the hotel is 30 minutes. The results of this study indicate that the achievement of room attendant time in conducting room cleaning is not in accordance with the standard time determined by the hotel. So it can be said that the performance of room attendants is not good. There are room attendants who clean the room quickly and do not clean properly according to hotel standards, there are also those who clean the room beyond the time determined by the hotel but can cause guest complaints because of the long availability of rooms for sale, for that room attendant must be able to set time so all the work can be completed on time and also the hygiene standards are guaranteed.

Keywords: Performance, Room attendant, Standard of room cleaning time

MOTTO



To get a success, your courage must be greater than your fear.

There is no limit of struggling

Do the best and pray. God will take care of the rest

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Arkipus Goguta (Papa), Yemima Tambaru (Mama),

Yovan Goguta (Kakak), Jovian Goguta (Adik)

dan seluruh Keluarga Goguta Tambaru.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Oktafiani Goguta
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 25 Juli 2019

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,	Dosen Pembimbing 2,
Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Si	**Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si**
NIP. 1958 1117 198811 1 001	NIP. 1965 0522 200012 1001

Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan,

Benny I. Towoliu SE., M.Par

NIP. 1973 0921 200604 1 008

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

"ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB KINERJA *ROOM ATTENDANT* TERHADAP PEMENUHAN STANDAR WAKTU HOTEL DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO"

Oleh:

Oktafiani Goguta

NIM. 15 064 003

Telah dipertimbangkan didepan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan

Pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Ketua Penguji

Hendry M.E. Kumaat,SE.,MSi

NIP. 1971 0423 200312 1001

Penguji 1

Margaretha N. Warokka, SE.,MBA

NIP. 1960 1117 198803 2 002

Penguji 2

Ir. Telly H.I. Kondoj, MSi

NIP. 1970 0517 200312 2001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Oktavianus Lintong. S.Pi.,M.Si

NIP. 19751020 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yanga bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Oktafiani Goguta
NIM	: 15 064 003
Jurusan	: Pariwisata
Program Studi	: Manajemen Perhotelan
Judul Skripsi	: Analisis Faktor – Faktor Penyebab Kinerja *Room Attendant* Terhadap Pemenuhan Standar Waktu Hotel Di Sintesa Peninsula Hotel Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/atau dalam daftar pustaka .

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Oktafiani Goguta

NIM. 15 064 003

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	: Oktafiani Goguta
NIM	: 15 064 003
Tempat, Tanggal Lahir	: Bunaken, 19 Oktober 2019
Alamat	: Bunaken Lingkungan III
Nama Ayah	: Arkipus Goguta
Nama Ibu	: Yemima Tambaru
Alamat Orang Tua	: Bunaken Lingkungan III
Daerah Asal	: Bunaken
Judul Skripsi	: Analisis Faktor – Faktor Penyebab Kinerja *Room Attendant* Terhadap Pemenuhan Standar Waktu Hotel Di Sintesa Peninsula Hotel Manado
Dosen Pembimbing	1. Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Si 2. Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si
Dosen Penguji	1. Hendry M.E, Kumaat, SE.,MSi 2. Margaretha N. Warokka, SE.,MBA 3. Ir. Telly H.I. Kondoj, MSi
Waktu Pelaksanaan Ujian Skripsi	: Kamis 25 Juli 2019 Jam 15.00-16.30 Wita



Manado, 25 Juli 2019

Mahasiswa

Oktafiani Goguta

NIM 15 064 003

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunianya sehingga Skripsi Penelitian dengan judul "ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB KINERJA *ROOM ATTENDANT* TERHADAP PEMENUHAN STANDAR WAKTU HOTEL DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO"
boleh terselesaikan dengan baik guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi S-1 terapan manajemen perhotelan di Politeknik Negeri Manado.

Dalam penyusunan Skripsi ini Peneliti menyadari tidak lepas dari dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak yang tidak dapat di sebut satu-persatu baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu peneliti, diantaranya:

1. Ir. Ever Notje Slat, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Oktavianus Lintong, S.Pi, M.Si selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
3. Benny Towoliu, SE, M.Par selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Perhotelan.
4. Prof. Dr. Bet. E. S. Lagarense, MMTour selaku ketua panitia PKL.
5. Silvana Wewengkang, SE, MSi selaku sekretaris panitia PKL.
6. Rudy A.J. Wowiling, SE., M.Si selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing I
7. Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II sekaligus sekretaris panitia skripsi.
8. Pearl L. Wenas, SE.,Msi selaku Ketua panitia skripsi.
9. Margaretha N. Warokka, SE., MBA selaku dosen pembimbing PKL.
10. Seluruh dosen dan staf di jurusan pariwisata.
11. Orang tua tercinta. Mama dan papa yang sudah membimbing, mendoakan, mendidik dan memberikan dukungan kepada peneliti.

12. Kakak Yovan yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam hal material kepada peneliti dan adik vito yang selalu membantu dalam penulisan skripsi ini serta seluruh keluarga yang terus mendukung peneliti selama melakukan penelitian.
13. Ma Nina, ka Emu, Cindy dan Oliver yang sudah membantu peneliti selama perkuliahan.
14. Seluruh keluarga Goguta yang selalu memberikan dukungan.
15. Seluruh keluarga Tambaru yang sudah membantu peneliti selama perkuliahan.
16. Seluruh pimpinan, staf dan *daily worker* Sintesa Peninsula Hotel Manado khususnya *Housekeeping Department* yang sudah membantu peneliti selama pembuatan skripsi ini.
17. Teman - teman seperjuangan *training* di Sintesa Peninsula Hotel Manado yang sudah berjuang bersama dan saling membantu dalam penulisan skripsi.
18. Seluruh teman-teman angkatan 2015 yang saling *support*
19. Jeinnancy Kakomole my roommate selama training sampai pembuatan skripsi.
20. The ulfa's kost (Eirene, Aline, Grace, Betzy, Miranda) yang saling membantu serta memberi dukungan selama pembuatan skripsi ini.
21. Irene, Jecqlin, Yustira, Astriani dan Juanly yang saling membantu dalam penyusunan skripsi ini.
22. Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan dan peyusunan skripsi penelitian ini.

Diharapkan, Skripsi ini bisa bermanfaat untuk semua pihak, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan agar skripsi ini bisa lebih baik lagi.

Juli 2019

Oktafiani Goguta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
MOTTO iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI vii
BIODATA MAHASISWA viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 3
1.3 Rumusan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 3

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Landasan Teori 5
2.1.1 Hotel 5
2.1.2 Housekeeping Department 5
2.1.3 Analisis 7
2.1.4 Kinerja 7
2.1.5 Room Attendant 9
2.2 Penelitian Sebelumnya 14

2.3 Kerangka Berpikir 15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 16
3.2 Jenis Penelitian 16
3.3 Jenis dan Sumber Data 16
3.4 Metode Pengumpulan Data 17
3.5 Populasi 17
3.6 Metode Analisa 17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 19
4.1.1 Sejarah Hotel 19
4.1.2 Visi, Misi Dan Motto Hotel 25
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel 25
4.1.4 Struktur Organisasi Housekeeping Department 26
4.1.5 Job Description Housekeeping Department 27
4.1.6 SOP Dalam Pembersihan Kamar 29
4.1.7 Peralatan Kerja Room Attendant 36
4.2 Hasil Penelitian 38
4.2.1 Karakteristik Responden 38
4.2.2 Standar Waktu Pembersihan Kamar 40
4.3 Analisis Data 40
4.3.1 Waktu Pembersihan Kamar Room Attendant 41
4.4 Pembahasan 42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 46
5.2 Saran 47
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Penelitian Sebelumnya	14
4.2	Harga Kamar Sintesa Peninsula Hotel Manado	23
4.3	Jumlah Kamar Sintesa Peninsula Hotel Manado	24
4.4	Tingkat Pendidikan Room Attendant	38
4.5	Lama Kerja Room Attendant	39
4.6	Standar Waktu Pembersihan Kamar.....	40
4.7	Waktu Pembersihan Kamar oleh Room Attendant	41

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	15
4.2	Sintesa Peninsula Hotel Manado.....	19
4.3	Peta Lokasi Hotel	20
4.4	Superior Room	21
4.5	Struktur Organisasi Hotel.....	25

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata saat ini sangat pesat yang ditunjukan dengan kunjungan wisatawan dari satu negara ke negara lain termasuk di Indonesia. Wisatawan ini menghabiskan beberapa waktu untuk menikmati berbagai objek wisata yang ada di Indonesia.

Sulawesi Utara menjadi salah satu daerah kunjungan wisatawan di dunia, akibat hal ini, kesiapan akomodasi sebagai bentuk pelayanan jasa terus di tingkatkan lewat pemberdayaan tenaga kerja yang ada.

Hotel salah satu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman bagi seluruh wisatawan, sehingga berbagai upaya dilakukan dalam rangka peningkatan kenyamanan dari tamu.

Kota Manado memiliki banyak hotel dari bintang 3 seperti: Aston Manado Hotel, Ibis Manado City Center Boulevard, Travello Hotel, Hotel Genio Manado, Whiz Prime Hotel Megamas Manado, Hotel Biz Boulevard, Hotel Gran Central, Big Fish Hotel, Manado Inn Hotel. Hotel bintang 4 seperti: Aryaduta Manado, Swiss Bellhotel Maleosan Manado, Hotel Gran Puri Manado, Manado Quality Hotel, Lion Hotel Dan Plaza Manado, Fourpoints By Sheraton Manado, Novotel Manado Golf Resort Dan Convention Center Manado dan juga hotel bintang 5 yaitu Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Sintesa Peninsula Hotel Manado merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di pusat kota Manado, hotel Sintesa Peninsula Manado memiliki beberapa departemen, salah satunya departemen housekeeping yang mempunyai peranan penting dan bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan semua area yang ada dihotel baik yang dipakai tamu maupun karyawan. Pada bagian departemen housekeeping di Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki beberapa *section* seperti *Room section, public area, linen* dan *laundry section* serta *florist section*, dan yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar adalah *Room attendant.*

Room attendant adalah karyawan di sebuah hotel yang bertugas membersihkan, menata dan merapikan kamar tamu sesuai standar yang ditentukan oleh masing-masing hotel. Di samping itu, Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu hotel adalah kinerja karyawannya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya.

Ketika peneliti melakukan penelitian, masalah yang sering terjadi yaitu dalam meningkatkan dan menjaga standar kebersihan kurang maksimal, pencapaian waktu kerja *room attendant* dalam melakukan pembersihan kamar tidak sesuai dengan standar waktu yang di tentukan hotel dan hasil kerja yang kurang maksimal, ada beberapa *room attendant* yang membersihkan kamar dengan cepat dan tidak membersihkan dengan baik dan benar untuk menghemat waktu kerjanya, ada juga *room attendant* yang membersihkan kamar dengan sangat lambat sehingga kamar lama di siapkan untuk di jual, dan hal ini membuat kinerja *room attendant* menjadi kurang baik, seharusnya setiap *room attendant* harus memperhatikan kerapian, kebersihan, ketelitian juga kecepatan dalam melakukan pembersihan kamar. Mereka harus pandai mengatur waktu agar semua pekerjaan selesai tepat waktu sesuai yang di tentukan hotel bahkan lebih cepat dari waktu tersebut tetapi tetap menjamin kebersihannya. *Room attendant* diharuskan menyiapkan kamar dengan waktu yang seminim mungkin dan dengan hasil semaksimal mungkin. Jika kebersihan kamar kurang maksimal maka akan berpengaruh pada kinerja *room attendant* itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Faktor – Faktor Penyebab Kinerja *Room Attendant* Terhadap Pemenuhan Standar Waktu Hotel Di Sintesa Peninsula Hotel Manado ".**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis ajukan masalah yang akan di identifikasi sebagai berikut ini:

1. Pembersihan kamar yang di lakukan *room attendant* kurang maksimal.
2. Pencapaian waktu kerja *room attendant* tidak sesuai standar waktu yang ditentukan oleh hotel.
3. *Room attendant* bekerja dengan cepat dan tidak memperhatikan standar kebersihan.
4. *Room attendant* yang bekerja dengan lambat dan standar kebersihan terjamin dapat memperlambat ketersediaan kamar untuk dijual.

1.3. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang diatas maka peneliti mengangkat perumusan masalah yaitu :

Bagaimana kinerja *room attendant* dalam mempersiapkan kamar di Sintesa Peninsula Hotel Manado ?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

Mengamati dan menganalisa kinerja *room attendant* dalam mempersiapkan kamar.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

a. Bagi Penulis

1. Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program S-1 Terapan, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen Perhotelan.
2. Sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan berpikir dan menganalisa suatu permasalahan dan mengetahui akan bagaimana solusi yang tepat dalam penyelesaiannya.

b. Bagi Politeknik Negeri Manado

Skripsi ini peneliti harapkan 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.

c. Bagi Industri

1. Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Manajemen Perhotelan pada Sintesa Peninsula Hotel Manado.
2. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

BAB II
KAJIAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel adalah Bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso 2002:2).

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel (Agus Sulastiyono 2006:5).

Departemen dalam hotel terbagi menjadi 8 departemen yaitu:

1. *Front Office Department*
2. *Food and Beverage Department*
3. *Housekeeping Department*
4. *Accounting Department*
5. *Human Resource Department*
6. *Engineering Department*
7. *Sales and Marketing Department*
8. *Security Department.*

2.1.2 Housekeeping Department

Housekeeping atau Tata Graha adalah salah satu bagian atau departemen yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan serta kenyamanan di seluruh kamar tamu dan *public area*, serta penanganan dan perawatan *guest laundry dan house laundry* (Wisnu Hs Al Bataafi 2006:25).

Selain itu, *Housekeeping* juga merupakan departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi

dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya (Agusnawar 2000:20).

Jadi *housekeeping department* harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu selama berada di hotel dengan memperhatikan kebersihan, kerapian dan perawatan kamar tamu serta seluruh area yang ada di hotel. Perlu diingat bahwa maju tidaknya suatu hotel di pengaruhi oleh banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel tersebut. Dengan kata lain, hidup matinya suatu hotel sangat tergantung dari kehadiran tamu. Apabila tamu yang menginap tidak menerima pelayanan dengan baik maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga akan memperkecil jumlah tamu yang datang ke hotel dan berpengaruh juga terhadap pendapatan hotel.

Namun sebaliknya bila tamu yang menginap dihotel mendapatkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, fasilitas lengkap serta pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu akan merasa puas dan mmbawa kesan yang baik ketika meninggalkan hotel tersebut. Dan tamu-tamu tersebut akan menceritakan kepuasannya kepada orang lain, dengan begitu tamu yang datang semakin banyak dan lama tinggal tamu tersebut akan semakin meningkat. Untuk itu segala keperluan tamu serta fasilitas lain sebagai penunjangnya harus tersedia, bukan hanya sekedar ada tetapi harus siap pakai dan di pergunakan oleh tamu sesuai keperluannya.

Tugas dan tanggung jawab *housekeeping department* menurut Agusnawar, pada umumnya tugas dan tanggung jawab bagian tata graha adalah memelihara hotel, dengan arti yang sangat luas antara lain:

1. Memelihara kebersihan hotel, yang meliputi menyiapkan, membersihkan kamar tamu, dan sarana lainnya, serta memelihara kebersihan ruangan umum (*public area*) seperti: *corridor, lobby, public rest room, pool area, management office, storage areas, meeting room, dining rooms, banquet room dan conventional hall.*
2. Pengadaan dan penyediaan linen, yang meliputi pembersihan linen yang dipakai oleh hotel, memelihara dan merawat keadaan linen.

3. Memberikan layanan tambahan yang meliputi: perbaikan peralatan yang rusak, pelayanan binatu, pelayananan persiapan ruangan hotel, dekorasi serta melayani bagian kehilangan dan penemuan barang tamu (*lost and found*).

2.1.3 Analisis

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda - tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing – masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Komaruddin 2001:53).

2.1.4 Kinerja

a. Definisi Kinerja

Berikut ini pengertian kinerja menurut para ahli:

1. Menurut Hadari Namawi (2006: 63) Kinerja di katakan tinggi apabila suatu target kerja dapat di selesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan.
2. Menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005: 9) kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam).
3. Menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan.
4. Menurut Barry Cushway (2002: 1998) Kinerja adalah menilai bagaimanan seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang di tentukan.
5. Maluyu S.P. Hasibuan (2001: 34) Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan kinerja merupakan hasil pekerjaan dari seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas dan ketepatan waktu. Namun

perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Menurut Wirawan (2009: 6) antara lain:

1. Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Seperti pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja dan motivasi kerja.
2. Faktor lingkungan internal organisasi, yaitu dukungan dari organisasi dimana ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Seperti visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kepemimpinan dan teman sekerja.
3. Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai. Seperti kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat.

b. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini melakukan pekerjaannya. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson dalam Fahmi Irham Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan mereka ketika di bandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Penilaian yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau juga biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.

c. Manfaat Penilaian Kinerja

Manfaat yang di perlukan dari penilaian kinerja ini terutama menjadi pedoman dalam melakukan tindakan evaluasi bagi pembentukkan organisasi sesuai dengan harapan dari perusahaan.

2.1.5 Room Attendant

a. Definisi Room Attendant

Ada beberapa definisi mengenai *room attendant*, antara lain:

1. *Room Boy* (Pramukamar) adalah petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu (Rumekso, 2002: 7).
2. Pramukamar adalah orang yang bertanggung jawab atas pelayanan kamar tamu, ruang tamu, kamar mandi dan selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan perintah dan permintaan. (Agusnawar 2000:134).

Definisi-definisi di atas menunjukkan bahwa *room boy/room attendant* sangat berjasa di dalam operasional hotel. Penghasilan hotel pada umumnya yang paling besar adalah penjualan kamar. Walau ada beberapa di antaranya yang mendapatkannya dari penjualan makanan dan minuman.

Peran *Room Attendant* begitu penting sehingga *room attendant* di tuntut harus profesional. Banyak sedikitnya tamu yang menginap sangat di pengaruhi oleh kondisi kamar, yang pengelolaannya dilakukan oleh *room attendant.*

b. Tugas-Tugas Room Attendant

Tugas dan tanggung jawab room attendant menurut Richard Komar (2014: 29) adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa semua kamar pada permulaan *shift*nya dan membuat *room boy sheet* mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah ditentukan.
2. Menyiapkan perlengkapan tamu, linen dan perlengkapan kerja, kemudian diatur di trolley.
3. Melaporkan kehilangan atau penemuan barang milik tamu yang hilang atau tertinggal sebagai *lost and found.*
4. Melaporkan peralatan atau perlengkapan kamar yang rusak
5. Melaksanakan kebersihan setiap kamar.
6. Menolong *valet* (*laundry*) untuk mengumpulkan cucian tamu yang akan di cucikan.

7. Mengembalikan *linen/towel,* perlengkapan sisa *guest supplies, cleaning supplies, cleaning equipment* ke *linen room floor* masing-masing pada tempatnya.
8. Melaksanakan kebersihan *Roomboy Station* dan *Roomboy Trolley*
9. Melaksanakan kebersihan setiap koridor.
10. Menerima / melaksanakan perintah atasan.

c. Aktivitas Room Attendant

Aktivitas yang biasa di lakukan *room attendant* setiap hari kerja di Sintesa Peninsula Hotel Manado sebagai berikut:

1. Mengikuti *morning briefing* sebelum melakukan pekerjaan, biasanya dilakukan oleh *assistant executive housekeeper* dan *supervisor.*
2. Mengambil *assignment sheet* beserta *master key* dan juga orderan (pemesanan *guests amenities* yang akan di lengkapi di kamar).
3. Mempersiapkan trolley dengan melengkapi *linen, towels, bathmats, amenities, chemicals,* dan melengkapi peralatan seperti: *mop, broom, dushpan, brush, sponge, squeezer, dustcloths* dan juga plastik sampah.
4. Melakukan pembersihan dan perapian kamar sesuai dengan *room assignment sheet.*
5. Mengisi *room attendant report* setiap selesai membersihkan suatu kamar.
6. Istirahat untuk makan siang selama 1 jam
7. Lakukan pembersihan kamar lagi jika masih ada atau mengerjakan *project* kamar ataupun melakukan *re-cleaning.*
8. Membersihkan *corridor.*
9. Membersihkan *trolley* yang selesai terpakai dan melengkapi *amenities* untuk shift selanjutnya maupun pada esok hari.
10. Mengembalikan *room attendant report, assignment sheet* dan *master key.*

d. Tata Tertib Room Attendant

Beberapa tata tertib yang harus ditaati oleh *room attendant* menurut Rumekso (2002) adalah sebagai berikut:

a) Sebelum mulai bekerja

1. Tidak boleh dating terlambat ke tempat tugas.

2. Masuk ke hotel melalui pintu dan jaln yang khusus disediakan untuk karyawan.
3. Mencatat jam kedatangan pada *time card present pada start machine/finger print.*
4. Menuju kamar ganti pakaian (locker) untuk memakai uniform.
5. Mencuci tangan, menggosok gigi, merapikan rambut, pakaian dan membersihkan sepatu.
6. Rambut harus dipotong rapi, tidak boleh berkumis, berjenggot dan berjambang.
7. Tidak boleh memakai perhiasan dan parfum seecara berlebihan.

b) Pada saat make up room

1. Terlebih dahulu memeriksa *room boy trolley*, apakah persiapan untuk kerja sudah lengkap.
2. Sebelum masuk ke kamar tamu harus selalu mengetuk pintu atau menekan *door bell* tiga kali sambil menyebut identitas/jati diri.
3. Tidak boleh mengetuk/membuka pintu kamar apabila pada pintu dipasang *do not disturb sign.*
4. Tidak boleh mengintip atau mendengarkan pembicaraan tamu didalam kamar.
5. Tidak boleh mencoba mengenakan pakaian atau barang milik tamu yang didalam kamar.
6. Tidak boleh makan atau minum makanan dan minuman yang disediakan khusus untuk tamu, apalagi didalam kamar.
7. Tidak dibenarkan beristirahat didalam kamar, sekalipun kamar tersebut dalam keadaan *vacant, check out* atau *out of order*.
8. Tidak boleh melihat TV didalam kamar, apalagi kamar yang *occupied*
9. Tidak boleh menyelingi pekerjaan dengan mengobrol atau bersendagurau yang tidak berarti.
10. Dilarang beristirahat/bermalas – malasan di tempat umum, misalnya ditempat penerimaan tamu, *lobby area, corridor, stair cases.*
11. Tidak boleh merokok di tempat tugas.

12. Tidak boleh meletakan *pass key*/*master key* di sembarang tempat, tetapi harus menjaganya baik – baik untuk menghindari hal-hal yang tidak di inginkan.
13. Jangan membuka kamar untuk seseorang apabila tidak yakin benar bahwa tamu tersebut tinggal dikamar yang dimaksud.
14. Peralatan dan kondisi perabot kamar tamu tidak rusak.
15. Setelah selesai bekerja, peralatan dan perlengkapan kerja disimpan dalam keadaan bersih , kering dan rapi.

2.1.6 Faktor – Faktor Penyebab Kinerja Room Attendant

Adapun yang menjadi faktor-faktor penyebab kinerja *room attendant* menurut Wirawan (2009) pada suatu hotel akan diuraikan secara detail;

a. Peralatan Kerja

Dalam melaksanakan tugas, *room attendant* memerlukan peralatan-peralatan sesuai dengan tugasnya. Semakin baik peralatan yang digunakan, kinerja yang dicapai akan semakin tinggi karena *room attendant* dapat bekerja dengan baik dan cepat.

b. Keterampilan dan Pendidikan dari Room Attendant

Keterampilan merupakan kemampuan seorang *room attendant* untuk dapat melaksanakan tugas yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen, sehingga mencapai hasil yang diinginkan. Kemampuan *room attendant* adalah kecakapan yang dimiliki oleh seorang *room attendant* yang diperoleh dari bakat, pengetahuan dan pengalaman.

c. Beban Kerja Room Attendant

Beban kerja *room attendant* adalah jumlah beban suatu jabatan ditambah dengan waktu istirahat dan waktu untuk melaksanakan tugas-tugas tambahan yang tidak terduga. Semakin banyak beban kerja yang diberikan kepada seorang *room attendant*, kinerja *room attendant* akan semakin rendah.

d. Bentuk Bangunan Hotel

Bentuk bangunan hotel mempengaruhi kinerja *room attendant*. Kinerja *room attendant* dalam hotel yang mempunyai bentuk bangunan bertingkat akan lebih

tinggi, apabila dibandingkan dengan kinerja *room attendant* di hotel yang berbentuk *cottage* atau *bungalow*. Perbedaan ini disebabkan karena letak antara kamar satu dan kamar lainnya di hotel yang berbentuk bangunan bertingkat bersambungan, sehingga waktu yang diperlukan untuk perpindaha suatu kamar lebih cepat. Di bandingkan dengan *cottage* yang letak kamar satu dengan kamar lainnya berjauhan, sehingga memiliki waktu yang lebih lama.

e. Fasilitas kamar hotel

Semakin lengkap fasilitas sebuah kamar, waktu yang diperlukan unuk menyelesaikan kamar tamu tersebut akan semakin lama.

f. Teknik Pembersihan

Semakin banyak teknik pembersihan yang diterapkan terhadap perlengkapan kamar tamu, waktu yang diperlukan untuk mengerjakan kamar tamu akan semakin banyak.

g. Pengawasan

Pengawasan adalah memilih orang yang tepat untuk setiap pekerjaan untuk menimbulkan minat terhadap pekerjaannya, mendidik dan melatih bagaimana melakukan pekerjaannya, mengukur dan menilai hasil kerjanya, mengadakan koreksi-koreksi atas hasilkerja yang kurang tepat, memindahkan dan kalau perlu memberhentikan mereka yang ternyata tidak dapat bekerja dengan baik,memberikan pujian yang selayaknya, dan memeberikan penghargaan atas hasil kerja yang baik dan menyelaraskan setiap orang ke dalam suasana kerja sama yang erat dengan teman-teman sekerjanya.

2.2 Penelitian sebelumnya

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

Nama peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Kesamaan	Kesimpulan
Deborah C. Widjaja, 2016	Analisis Beban Kerja (Workload) Dan Kinerja Karyawan Housekeeping Di Hotel X, Surabaya	Metode penelitian work sampling Teknik analisa regresi linear sederhana	Sama-sama menghitung waktu rata	Pengaruh negatif adalah jika beban kerja semakin tinggi, maka kinerja karyawan Room Attendant akan menurun, dan berlaku juga sebaliknya, jika beban kerja semakin rendah, maka kinerja karyawan akan meningkat. Di dalam penelitian ini, peneliti juga berhasil mendapatkan rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh seorang Room Attendant untuk menyelesaikan 1 kamar hotel, yaitu 18,02 menit atau 18 menit 01 detik.
Moch. Fahmirudin, 2013	Optimalisasi Kinerja Room Boy Di Hotel Bumi Surabaya Saat Tingkat Hunian Di Atas 50 %	Menggunakan analisis non statistic	Sama-sama membahas tentang kinerja room attendant dan kendala yang membuat kinerja room attendant menurun	Kurangnya peralatan dan amenities membuat kinerja room boy menjadi tidak optimal, waktu pelatihan, dan mengenai sumber daya manusianya, dalam hal ini kondisi dari room boy yang mempunyai masalah pribadi sehingga berdampak pada motivasi kerja, kemudian dari room boy yang sengaja tidak menerapkan standar kerja yang ditetapkan walaupun tersedia peralatan kerja yang diperlukan sehingga mengganggu kinerja pengawasan dari room supervisor itu sendiri.

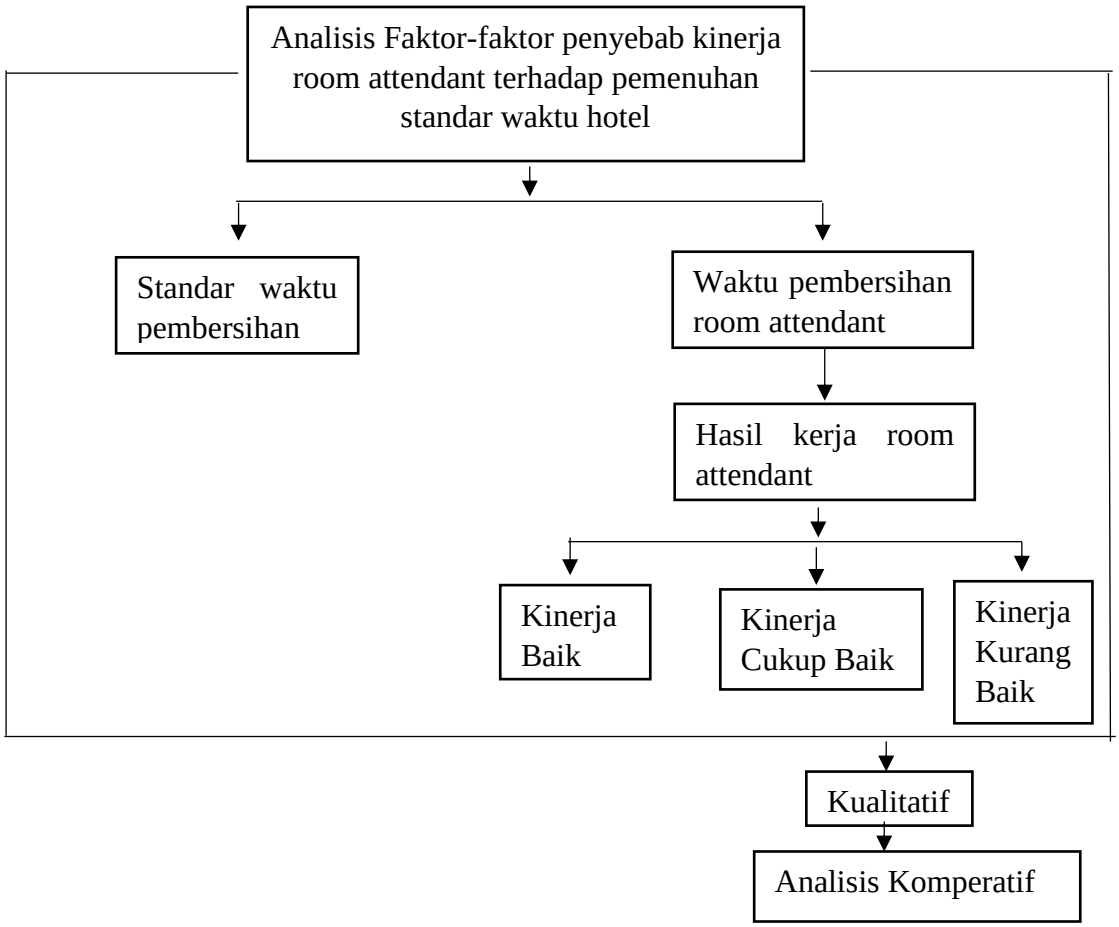
Sumber: Deborah C. Widjaja, 2016 dan Moch. Fahmirudin, 2013

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas, peneliti membuat kerangka berpikir sebagai berikut:

Menganalisa kinerja room attendant dalam melakukan pembersihan kamar dengan membandingkan standar waktu pembersihan kamar yang di tentukan oleh hotel dengan waktu pembersihan kamar oleh *room attendant* dengan memperhatikan hasil kerja *room attendant*. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Peniliti menggunakan analisa komperatif untuk membandingkan standar waktu pembersihan kamar yang ditentukan dengan pencapaian waktu room attendant dalam pembersihan kamar.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di Sintesa Peninsula Hotel Manado yang beralamat Jl. Jend Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.

Waktu pelaksanaan penelitian ini di mulai pada tanggal 05 November 2018 sampai 03 Mei 2019.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1992) dalam Wiratna Sujarweni menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan peilaku orang-orang yang diamati.

3.3 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah Sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung di lokasi penelitian dengan melakukan observasi atau pengamatan langsung yang di lakukan di *room section* Sintesa Peninsula Hotel Manado.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada seperti catatan dari pihak hotel berupa informasi tentang perusahaannya dan lain-lain., buku referensi dan hasil wawancara.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

   Dalam metode ini Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian melalui praktek kerja lapangan dan mengamati permasalahan yang terjadi dilapangan.

b. Wawancara

   Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara langsung dari informan. Peneliti menggunakan metode ini kepada *room attendant* dengan menggunakan panduan wawancara.

c. Studi Kepustakaan

   Yaitu dengan mendapatkan informasi dan data-data tambahan melalui bahan-bahan tertulis seperti buku-buku, internet, jurnal dan literatur lainnya.

d. Dokumentasi

   Peneliti melakukan kegiatan dokumentasi yang di maksudkan untuk memperoleh berbagai data tertulis dan gambar yang relevan dengan penelitian yang dilakukan berupa foto-foto, *form*, SOP, struktur organisasi, sejarah perusahaan, *job description* dan sebagainya.

3.5 Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau hal-hal yang menarik untuk diteliti yang telah dibatasi oleh peneliti itu sendiri. Dan yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan room attendant yang berjumlah 11 orang.

3.6 Metode Analisa

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisa komperatif, yaitu penelitian yang bersifat membandingkan.

Menurut Nazir (2005: 58) penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat,

dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu. Dan analisis komperatif dalam penelitian ini yaitu: membandingkan standar waktu pembersihan kamar yang di tentukan di Sintesa Peninsula Hotel Manado dengan waktu pencapaian *room attendant* dalam melakukan pembersihan kamar.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.2 Sintesa Peninsula Hotel Manado



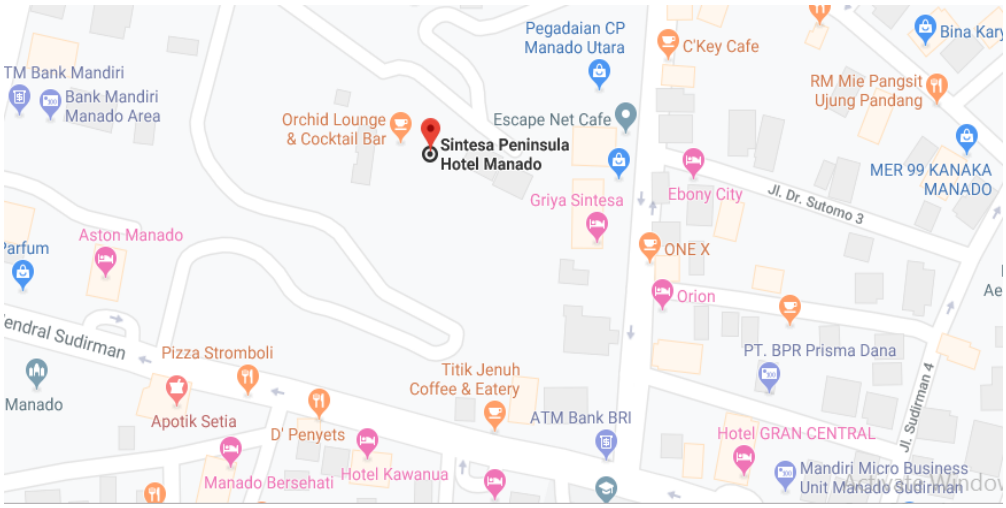
Sumber: www.sintesapeninsulahotels.com

Sintesa Peninsula hotel berada di bawah PT. Puncak Mustika Bersama, yang tergabung dalam sintesa group. Pemilik hotel Sintesa Peninsula yaitu bpk. Johnny Widjaja dan ibu Martina Widjaja, sekaligus pemilik Sintesa group. Nama Sintesa di ambil dari nama Sintesa group, sedangkan Peninsula di ambil dari nama hotel Menara Peninsula yang ada di Jakarta. Hotel Sintesa Peninsula berdiri di atas bukit gunung Wenang Manado, yang dulunya adalah lokasi rumah sakit gunung wenang, yang kemudian di beli oleh bapak Johnny Widjaja dan Ibu Martina Widjaja, sebagai lokasi untuk di dirikannya hotel Sintesa Peninsula. Setelah resmi di beli, barulah hotel Sintesa Peninsula berdiri, dan di resmikan pada tanggal 31 Desember 2008, yang di resmikan langsung oleh presiden ke-6 Bapak Susilo Bambang Yudhoyono. Setelah di resmikan, barulah hotel Sintesa Peninsula di operasikan sampai saat ini. Hotel Sintesa Peninsula terletak di kawasan jantung kota Manado,

yakni di jalan Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.

4.1.1.1 Lokasi Hotel

Gambar 4.3 Peta lokasi hotel



Sumber: www.sintesahotels.com

Hotel Sintesa Peninsula Manado terletak di Jantung Kota Manado

Alamat : Jl. Jend.Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.

Phone : 0431 855 008

Fax : 0431 855 101

Website : www.sintesapeninsulahotel.com

4.1.1.2 Fasilitas Hotel

a. Accomodation

1. Room

   Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki kamar berjumlah 150 kamar yang luas, modern dan indah yang dirancang khusus demi kenyamanan para tamu. Berikut ini merupakan tipe - tipe kamar yang ada di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

a) *Superior Room*

Gambar 4.4 Superior room



Sumber: Peninsula Hotel Manado,2019

Tipe kamar ini pada umumnya adalah tipe standar yang ada di hotel atau bisa paling murah dari semua kamar yang dipunyai hotel tersebut. Fasilitas yang tersedia juga standar seperti tempat tidur, televisi dan kamar mandi, *wardrobe, luggage rack, safe deposite box, minibar, air conditioner, cattle jug, hair dryer, wifi, writing set (table, chair, lamp), bedside table, telephone.*

b) *Studio Room*

Tipe kamar ini berada satu level diatas superior room dan standar rom. Berbandingannya pun tidak jauh beda mulai dari fasilitas yang ditambah sedikit dari tipe superior room dengan adanya *bath tub, dinning table, sofa.*

c) *Corner Room*

Tipe kamar ini lebih besar dari studio room dan juga lebih lengkap dengan fasilitas tambahan seperti: 2 TV dan 2 toilet.

d) *Deluxe Room*

Tipe kamar ini adalah tipe kamar yang sama besar dengan corner room dan juga fasilitas yang sama. Tetapi yang membedakannya tata letaknya dan view.

e) *Sintesa Suite*

Suite room memiliki fasilitas yang lebih lengkap, Fasilitias yang ada seperti kamar tidur, ruang tamu dan furniture dengan tampilan yang terbaik.

Selain itu ukuran kamar ini tergolong cukup besar dengan melihat fasilitas yang diberikan maka butuh ruang yang lebih besar.

f) *President suite*

Presidential bisa dikatakan sebagai jenis kamar hotel *suite room* yang lebih luas lagi. Jenis kamar hotel ini adalah jenis kamar yang terbaik dan termahal dari sebuah hotel. Tidak semua hotel memiliki *presidential suite*. Fasilitas yang diberikan kamar inipun merupakan fasilitas yang terbaik yang ditawarkan oleh hotel. Hotel juga biasanya akan memberikan pemandangan yang paling bagus untuk jenis kamar hotel ini. Kamar seperti ini biasanya digunakan oleh orang-orang penting, seperti pejabat, miliarder, hingga seorang presiden. Dengan fasilitas yang terdiri dari kamar tidur, ruang makan, *kitchen net*, bar bahkan *private meeting room* didalam kamar.

b. Dining and entertainment

1) Gardenia Restaurant
2) Orchid Lounge
3) Club Deluxe Karoke

c. Recreation

1) Swimming Pool
2) Fitness Centre
3) Fuji SPA
4) Steiner Salon

d. Meeting Room

1) Lotus grand ballroom
2) Jasmine
3) Alamanda
4) Frangipani
5) Heliconia
6) Tulip
7) Hibiscus
8) Bougeainvillea

Berikut ini tabel harga kamar di Sintesa Peninsula Hotel Manado

Tabel 4.2

Harga Kamar Sintesa Peninsula Hotel Manado

Tipe Kamar	Ukuran Kamar	Ukuran Bed	Room Rate
Superior King Superior Twin	45 m^2	200 x 200 cm 120 x 200 cm	Rp. 2.000.000/nett/room/night
Studio	65 m^2	200 x 200 cm	Rp. 2.600.000/nett/room/night
Corner Suite	70 m^2	200 x 200 cm	Rp. 3.200.000/nett/room/night
Deluxe Suite	70 m^2	200 x 200 cm	Rp. 3.950.000/nett/room/night
Sintesa Suite	115 m^2	200 x 200 cm	Rp. 6.700.000/nett/room/night
President Suite	150 m^2	120 x 200 cm	Rp.13.500.000/nett/room/night
- Extra Bed			Rp. 415.000/net

Sumber: Front Office Sintesa Peninsula Hotel Manado

Berikut ini tabel jumlah kamar di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Tabel 4.3

Jumlah Kamar Sintesa Peninsula Hotel Manado

No	Room Type	Floor	Jumlah Kamar
1.	Superior	301, 303, 304, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 320. 501, 503, 504, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 520. 601, 603, 604, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 620. 701, 703, 704, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 720. 801, 803, 804, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 820. 901, 903, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 920. 1001, 1003, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012, 1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1020. 1116, 1117, 1120.	106
2.	Studio	321, 521, 621, 721, 821, 921, 1021, 1121.	8
3.	Corner	305, 306, 318, 319. 505, 506, 518, 519. 605, 606, 618, 619. 705, 706, 718, 719. 818, 819. 906, 918, 919. 1006, 1018, 1019. 1118, 1119.	26
4.	Deluxe	302, 502, 602, 702, 802, 902, 1002, 1102.	7
5.	Suite	905, 1005.	2
6.	President	805.	1
TOTAL			150

Sumber: Housekeeping Department

4.1.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan

Visi:

A hospitality brand that people preferred and trust

Misi:

1. *No compromise on product and service quality that we provide.*
2. *Maintain cultural diversity in each and every one of our hotels, resorts and residences.*
3. *Constantly being responsible towards the earth.*
4. *Recognizing the value of all stakeholders by maintaining comfortable and profitable environment.*

Motto:

Always in harmony with you

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

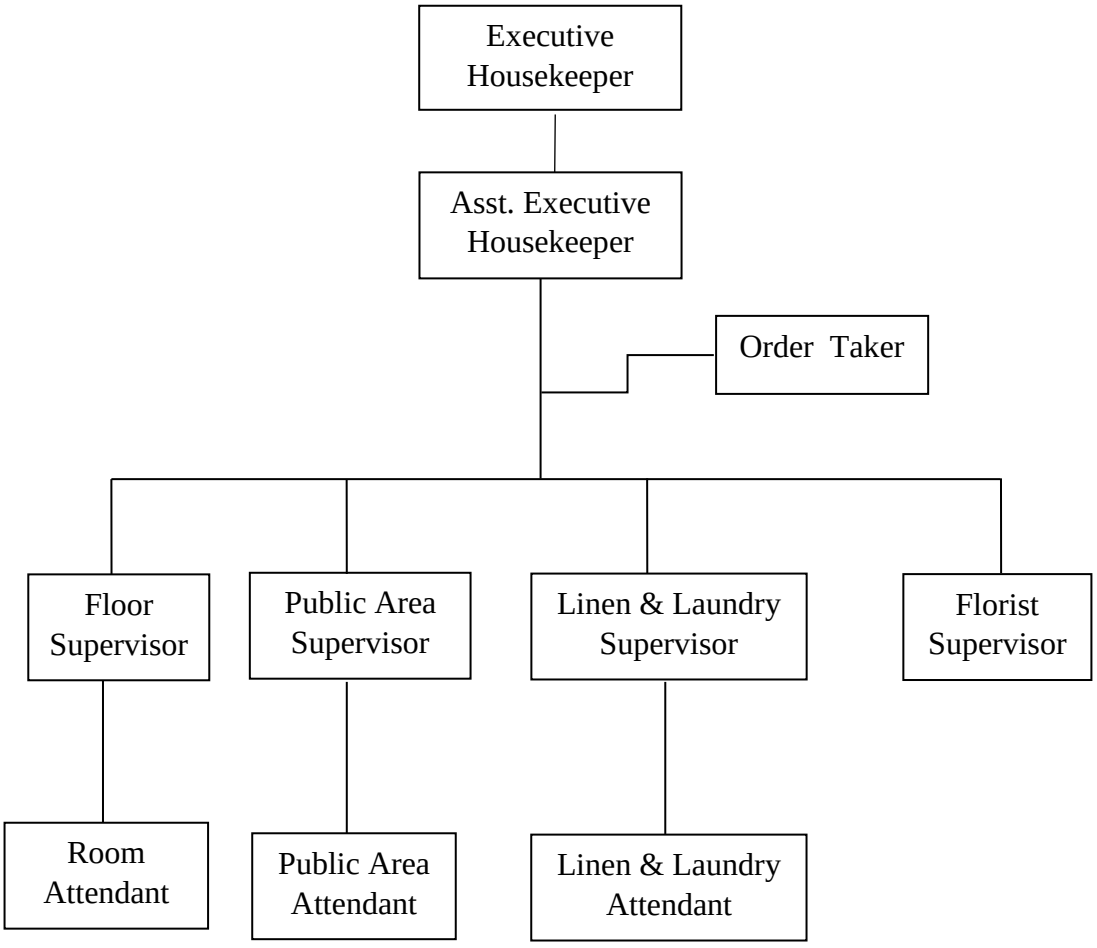
Gambar 4.5 Struktur Organisasi



Sumber: HRD Sintesa Peninsula Hotel

General Manager	: I Putu Anom Dharmaya
HRD Manager	:Lanny Kaseke
Financial Controler	: Novry Manoppo
Director of Sales	: Julita Manoppo
Griya Manager	: Lili Firlanti
Front Office Manager	: Nonie Emor
Executive Manager	: Maikel Manossoh
Asst. Executive Hk	: Hendry Sumendap
Chief Engineering	: Andreas Bungin
Asst. F & B Manager	: Steven Harimisa

4.1.4 Struktur Organisasi Housekeeping Department



4.1.5 Job Description Housekeeping Department

1. *Executive Housekeeper*

   Secara struktur organisasi, *Executive Housekeeper* adalah orang nomor satu dalam organisasi housekeeping, wilayah pekerjaannya tentu sangat luas meliputi aspek operational dan administrasi. Tugas itu diantaranya ;

   a) Membantu kelancaran operasional dari berbagai kegiatan yang ada kaitannya dengan housekeeping.
   b) Melakukan penilaian dan monitoring penampilan kerja assistant dan semua karyawan
   c) Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
   d) Negosiasi dengan supplier.

2. *Assistant Executive Housekeeper*

   Pada umumnya tugas dan jabatan *assistant executive housekeeper* yaitu membantu tugas yang di berikan kepada *executive housekeeper*, membantu mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan *room attendant, public area* dan *supervisor*. Kontrol semua pengeluaran yang berkaitan dengan *Housekeeping*, termasuk tenaga kerja, persediaan kamar tamu, dan semua persediaan dan peralatan kebersihan.

3. *Order Taker*

   Bertanggung jawab untuk membantu dalam pekerjaan administrasi, termasuk penugasan pekerjaan untuk *room attendant* dan *public area attendant*. Untuk menerima dan mencatat semua panggilan telepon masuk dan memperbarui semua buku catatan. Memastikan bahwa semua permintaan tamu segera ditindaklanjuti.

4. *Floor Supervisor*

   Mengawasi dan memelihara kebersihan semua kamar tamu dan kelengkapan semua kamar-kamar, koridor dan *roomboy station*. Membantu dalam menjaga dan meningkatkan kinerja departemen dan memastikan staf melaksanakan tugas yang ditugaskan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

5. *Public Area Supervisor*

   Bertanggung jawab dan mengawasi kegiatan pembersihan area termasuk lobby, restaurants, lounges, SPA, *executive offices, pool area, public wash rooms, garden areas, corridors, pathway, banquets, locker,* tangga dan lain-lain.

6. *Linen dan laundry Supervisor*

   Supervisor Linen Room / Laundry bertanggung jawab untuk mengawasi tim Linen dan petugas yang seragam untuk mencapai tujuan operasional sambil memastikan bahwa standar operasional hotel dipenuhi. Selain itu, bertanggung jawab untuk mengelola keseluruhan operasi harian Linen dan ruang binatu. Juga memastikan adanya kontrol kualitas dan mengelola pertanyaan layanan pelanggan.

7. *Florist Supervisor*

   Tanggung jawab utama adalah untuk menciptakan dekorasi bunga yang inovatif dan memasang hiasan bunga untuk lobi hotel, Kamar Tamu, Restoran, Spa dan area publik lainnya. Memiliki koordinasi yang baik dengan rumah tangga dan juga departemen lain seperti *Front office, F&B Service* untuk memenuhi kebutuhan bunga mereka.

8. *Room Attendant*

   Melakukan tugas rutin dalam pembersihan dan layanan kamar dan kamar mandi di bawah pengawasan supervisor floor. Room attendant mempromosikan citra positif properti kepada tamu dan harus menyenangkan, jujur, ramah, dan juga harus dapat mengatasi permintaan dan masalah tamu., mengantisipasi kebutuhan tamu, merespons dengan cepat, dan mengakui semua tamu, betapapun sibuknya dan kapan pun waktunya, Pertahankan hubungan tamu yang positif setiap saat, atasi keluhan tamu, memastikan kepuasan tamu, memantau dan pertahankan kebersihan, sanitasi, dan pengaturan area kerja yang ditugaskan.

9. *Public Area Attendant*

   Staff atau karyawan yang bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan, kenyamanan semua lobi dan fasilitas umum (seperti toilet di lobi, area telepon, meja depan, dan kantor) dalam kondisi yang rapi dan bersih.

10. *Linen & Laundry Attendant*

Linen Attendant Bertanggung jawab mengeluarkan seragam dan linen kepada staf sesuai dengan sistem dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen hotel. Juga mengambil inventaris dan mengendalikan pergerakan linen dan seragam yang rusak, baru dan rusak.

Laundry Attendant bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua layanan binatu untuk tamu hotel dilakukan sesuai kebijakan standar dan dipenuhi tepat waktu. Juga bertanggung jawab atas pengumpulan cucian dari kamar tamu, *dry-cleaning*, mencuci, mengeringkan, menekan dan melipat cucian tamu bersama dengan linen hotel lainnya.

4.1.6 SOP (Standard Operational Procedure) Pembersihan Kamar

Proses membersihkan kamar tamu terdiri dari: persiapan (*preparation*), pembersihan (*process*) dan pengecekan (*finishing*).

4.1.6.1 Persiapan

a. Menyiapkan Trolley Room Attendant

Menyiapkan *trolley room attendant* adalah Menyiapkan isi perlengkapan kamar di *trolley* untuk *room attendnt* yang terdiri dari kebutuhan *linen* dan *guest supplies* yang bertujuan untuk kelancaran kegiatan pekerjaan *room attendant*.

Prosedur:

1. Perhatikan kondisi dari *trolley Room Attendant* harus baik dan bersih.
2. Laporkan kepada *Supervisor*, bila terdapat kerusakan pada *Trolley Room Attendant.*
3. Mempersiapkan sarana pendukung lainnya seperti: mesin vacuum dan beberapa botol *sprayer* dalam ember lengkap dengan sikat *toilet bowl* beserta kain lap.
4. Mempersiapkan perlengkapan untuk membersihkan kamar tidur, sesuaikan dengan tipe kamar dan juga linennya .
5. Menyiapkan, Merapihkan dan meletakkan perlengkapan kamar mandi sesuai dengan tipe kamar yang telah berdasarkan *room control sheet.*

5. Semua perlengkapan Harus tertata rapih setiap harinya dan juga disesuaikan dengan tempat / label yang sudah tertera pada *trolley*
6. Setalah akhir pekerjaan, trolly diturunkan kembali ke Housekeeping dan diatur dengan rapi.

Catatan:

Parkirlah *trolley* saat membersihkan kamar, pintu kamar berhadapan dengan *trolley*, saat selesai bekerja semua *trolley* di parkir rapi di *pantry*.

4.1.6.2 Pembersihan

a. Memasuki Kamar Tamu

Memasuki kamar tamu adalah kegiatan yang bermaksud ingin masuk ke kamar tamu dan setiap akan masuk kamar

Prosedur:

1. Ketuk pintu sampai tiga kali dengan cukup (tidak keras/ lembut) serta menyebutkan department " *Housekeeping* " jangan diketuk bila terdapat tanda atau signal lampu " *Don't Disturb*" tergantung dipegangan pintu/menyala.
2. Tunggu sampai 7 detik dan dengarkan jawaban dari tamu, bila tidak ada jawaban ketuk kembali sampai yakin tamu berada didalam kamar.
3. Apabila mendapat jawaban dari tamu tunggu sampai pintu dibuka oleh tamu dan setelah pintu terbuka sampaikan salam (selamat Pagi/Siang/Malam) kemudian sampaikan keperluan dengan bahasa yang sopan dengan menyebut nama tamu.
4. Apabila karyawan yakin tamu tidak berada didalam kamar,
   buka secara perlahan.
5. Pastikan pula bahwa tamu mengetahui ada seseorang yang akan masuk kedalam kamar, sambil menyebutkan identitas karyawan tersebut.
6. Buka posisi pintu kamar secara benar.
7. Laporkan kepada *Supervisor Floor* apabila terdapat kamar yang masih menggantung tanda *"don't disturb"* didepan kamar hingga pukul 14.00 (14.30), yang mana untuk meyakinkan tamu tersebut dengan kondisi baik atau sama sekali tidak mau diganggu.

Kemudian, *Supervisor Floor* melaporkan ke *Duty Manager* untuk ditindaklanjutkan pengecekan bersama *Supervisor Floor* dan *Security* yang mana untuk meyakinkan tamu tersebut dalam keadaan baik.

b. Menyiapkan Kamar Tamu

Menyiapkan kamar tamu adalah langkah pelaksanaan supaya kamar siap untuk dijual. kamar yang sudah siap dijual harus selalu dalam keadaan bersih, terawat dan semua alat / system berfungsi dengan baik, sehingga tamu yang tinggal merasa nyaman. Pembersihan kamar dimulai dengan urutan prioritasnya: Kamar yang sudah *Check Out* atau kamar yang sudah di blok EA, akan tetapi jika ada tamu yang meminta, dahulukanlah. Kamar VIP / *Occupied* (Terisi)

Prosedur:

1. Tempatkan / Dorong trolly dan peralatan kerja yang lain ke depan pintu kamar yang akan dibersihkan
2. Ketuk pintu tiga kali (menggunakan jari tangan) dengan menyebutkan " Housekeeping " tunggu sampai 10 detik, jika tidak ada jawaban ulangi sampai tiga kali.
3. Jika sampai tiga kali ketukan tidak ada jawaban, bukalah pintu secara perlahan, apabila tamu sedang tidur tutuplah pintu kembali.
4. Apabila mendapat jawaban dari tamu, tunggu sampai pintu dibuka oleh tamu dan setelah pintu terbuka, sampaikan salam (selamat Pagi/Siang/Malam) kemudian tanyakan " apakah kamar Bapak/Ibu sudah bisa kami bersihkan ? jika menyutujui lanjutkan dengan proses pembersihan.
5. Jika tamu menolak untuk dibersihkan tanyakan Jam berapa kami bisa kembali? Jika tamu tetap menolak katakan kepada tamu tersebut " Jika bapak/ibu, membutuhkan layanan pembersihan kamar, silahkan telephone/ hubungi Housekeeping di Nomer 5.
6. Jika tamu menyutujui atau kamar dalam keadaan kosong, gantungkan sign cleaning on progress kemudian lanjutkan dengan proses pembersihan, buka semua *curtain, clear up* perlengkapan makan *room service* dan cek semua lampu apakah semua berfungsi.

c. Penanganan Sampah

Suatu tindakan untuk mengangkat sampah yang berada dalam tempat sampah atau yang berserakan disekitarnya secara cermat, sedang barang – barang milik tamu dipisahkan. Tempat sampah harus dalam keadaan bersih dan bebas dari bau tak sedap.

Prosedur:

1. Perhatikan peletakan barang milik tamu.
2. Ambil / angkat semua sampah yang ada di dalam kamar tidur dan kamar mandi.
3. Hati – hati pula terhadap sampah basah, karena disamping akan membuat karpet basah, juga membuat noda yang akan tertinggal di karpet.
4. Dipisahkan dari barang – barang milik tamu yang berada dekat tempat sampah, untuk menghindari terbuang atau terbawa barang tamu.
5. Setelah tempat sampah dikosongkan dari sampah lalu dipindahkan kedalam *Trolley Bag* dan pastikan sampah plastik dalam keadaan baik.
6. Sebelumnya perhatikan pula tempat sampah bagian luar (kayu), bila terdapat noda / spot (bekas sepatu) pastikan dibersihkan / dicuci terlebih dahulu.
7. Bila tempat sampah dalam keadaan rusak, laporkan ke *Supervisor* dan ganti dengan yang baru.

d. Merapikan Tempat Tidur

Memastikan pada saat merapikan tempat tidur sheet / sprei terbebas dari noda, bercak kotoran, tidak berbau, tidak sobek / berlubang dan terlihat rapi/kencang sehingga tempat tidur nyaman untuk digunakan oleh tamu.

Prosedur:

1. Sebelum mengangkat linen yang kotor, periksa terlebih dahulu kemungkinan ada barang milik tamu yang tertinggal diatas tempat tidur seperti misalnya: piyama, pakaian dalam atau lainnya, untuk menghindari barang milik tamu terbawa diantara linen kotor.
2. Lepaskan sarung bantal beserta seprai yang kotor dan masukkan ke kantong *trolley* untuk *linen* yang kotor serta ambil seprai yang bersihnya.

3. Pisahkan selimut/*Bed Cover* dan letakkan dimeja/sofa, dalam keadaan dilipat.
4. Periksa dahulu keadaan spring box-nya, terutama perhatikan roda tempat tidur dalam keadaan baik dan berfungsi.
5. Periksa pula *Bed Skirting*, *Bed Pad* tidak ada noda dan dalam kondisi baik dalam arti tidak ada yang sobek maupun tali daripada *Bed Pad*-nya tidak ada yang putus.
6. Letakkan sheet pertama di tengah bed, kemudian kunci masing-masing sudutnya dengan membentuk sudut 45 derajat.
7. Letakkan *duvet cover* seperti sheet pertama, ujung atas duvet sejajar dengan tepi bed, kemudian rapikan hingga terlihat kencang.
8. Letakkan bantal yang sudah dipasang sarung bantal pada ujung bed dekat *head board*.
9. Letakkan *bed runner* sebelah bawah dari bed.
10. Setelah dipasang semua, periksa kembali sisi – sisi dan pada pangkal bawah kita lipat masuk untuk terlihat lebih rapih.

e. Membersihkan Kamar Mandi

Suatu tindakan untuk membuat ruang kamar mandi agar lebih bersih dan bebas dari noda air, bekas sabun, lantai yang bersih dan bingkai dari kaca shower terlihat bersih / mengkilap.

Prosedur:

1. Bersihkan *Washbasin* sebagai berikut:
    a) Cuci gelas kotor, sendok, cangkir dan piring, dengan air panas. Bilas dan keringkan dengan kain basah.
    b) Semprotkan cairan *Bathroom Cleaner* pada wastafel kurang lebih 3 kali, kemudian sikat dengan sponge secara merata serta kran air dengan sponge bagian kuning.
    c) Bilas *wastafel* dengan air hangat untuk mendapatkan hasil yang bersih serta kran yang terdapat diatas wastafel.
    d) Pada bagian sekitar *wastafel (Vanity Counter)* cukup dengan kain lap basah.
    e) Bila kran air masih terdapat noda air, bersihkan dengan metal polish

untuk membuat kran dari kerak air.

f) Keringkan wastafel bagian dalam dan kran yang sudah di polish dengan kain bersih dan kering.

2. Bersihkan cermin sebagai berikut:
   a) Semprotkan cermin dengan *chemical vision* diamkan beberapa menit.
   b) Gosok dengan spons.
   c) Lalu dengan *glass wiper*
   d) Keringkan dengan lap kering dan bersih.
3. Membersihkan *toilet bowl*
   a) Flush terlebih dahulu *toilet bowl*, kemudian dorong air dengan *toilet bowl brush* pada permukaan rim sampai air berkurang, gunanya memaksimalkan pemakaian cairan pembersih *toilet bowl.*
   b) Semprotkan cairan pembersih dalam botol sprayer tersebut yang mana telah dicampur dengan air, dengan perbandingan 1 : 20 secara merata kebagian dalam dan *seater toilet bowl*.
   c) Diamkan sejenak sekitar 5 menit, biar cairan pembersih tersebut bekerja dengan sendirinya, kemudian sikat untuk membantu menghilangkan kotoran dengan *toilet bowl brush* dan *sponge* untuk permukaan yang luar, hindari menggunakan sponge kasar agar lapisan tidak rusak.
   d) Kemudian flush kedua kali dan bilas toilet bowl keseluruhan, untuk menghindari cairan pembersih tertinggal.
   e) Keringkan seluruh permukaan luar *toilet bowl* dengan lap bersih.
   f) Kemudian keringkan juga *cover seat* dari *toilet bowl*, hingga bagian dasar.
4. Membersihkan *shower box*
   a) Bersihkan pula *shower head*, kran shower dan tutup shower drain, dengan diangkat keseluruhannya dan disikat dengan sikat lembut dan kembalikan ke tempat semula.
   b) Keringkan dinding marmer dan kaca shower dengan kain handuk

bersih.

c) Keringkan juga bingkai *stainless* yang berada pada *shower*.

5. Membersihkan lantai kamar mandi
   a) Cuci lantai dengan multi-solusi *purpose cleaner*, gosok dengan hand brush
   b) Cuci daerah di bawa cekungan termasuk pipanya, tiriskan lubang dan drainase penutup.
   c) Setelah mencuci, mengeringkan lantai dengan handuk yang sudah tidak di paki/rusak. Pastikan tidak ada noda, kotoran dan rambut yang tertinggal di lantai.
6. Periksa dan mengganti handuk sebagai berikut:
   a) 2 *bath towel* (di letakkan di rak)
   b) 2 *hand towel* (tergantung pada satu rak)
   c) 2 *face towel* (dilipat di atas nampan)
   d) 2 *bath mat*
7. Periksa dan mengisi fasilitas *guest* sesuai standar
   a) Lakukan pengecekan akhir untuk memastikan semuanya bersih dan teratur
   b) Mop lantai merata.

f. Dusting

Semua *furniture* dan perlengkapan harus bebas debu.

Prosedur:

1. Setelah memasuki *guestroom*, mulai membersihkan searah jarum jam dari pintu masuk.
2. Debu yang ada di pintu kamar: debu pada nomor kamar, knob dan bingkai di dalam ruangan, tombol kunci.
3. *Luggage rack* sampai laci-laci.
4. Debu *mini bar cabinet*: rak kaca., ketel, cangkir, pirng dan meja atas debu kulkas, tv untuk memastikan bekerja mengaturnya untuk saluran 1 dan volume 12 dan daerah sekitarnya.
5. Debu meja kerja, lampu kerja dan kursi. Semprot dengan pembersih kaca

dan lap bersih dengan *dust cloth*.

6. Debu meja samping tempat tidur, lampu tidur, telepon.
7. Debu kepala tempat tidur dan bingkai atas tempat tidur.
8. Kursi dekat tempat tidur dan meja.
9. Debu lemari: bawa dan samping kedua sisi pintu lemari, rak batang gantungan, SDB (safe deposite box) dan cermin. Semprotkan *chemical* untuk kaca lalu bersihkan cermin dengan menggunakan kain lap yang bersih. Pastikan kelengkapan di dalam *wardrobe* sesuai dengan standart seperti ;
   a) *Hanger* 4 buah
   b) *Hanger* 6 buah (Suite).
   c) *Laundry bag* 1 buah.
   d) *Laundry list* 1 pasang.
   e) *Slipper* 2 pasang.

g. Vacuum

Vacuum carpet secara mundur dan merata mulai dari ujung dekat jendela kamar sampai kamar mandi sampai pintu keluar serta lantai untuk mengangkat kotoran yang tidak dapat dilihat dengan mata.

4.1.6.3 Pengecekan

a. Final Check

Memeriksa kembali kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar. Memeriksa dengan jalan mundur, melihat keatas bawa, kiri dan kanan mulai dari jendela kamar sampai pintu masuk. Ini di lakukan untuk memastikan kebersihan dan kelengkapan kamar.

4.1.7 Peralatan Kerja Room Attendant di Sintesa Peninsula Hotel Manado

Peralatan kerja merupakan suatu perkakas atau barang yang berfungsi secara langsung untuk digunakan dalam proses produksi. Peralatan kerja memiliki peranan yang cukup penting bagi pekerjaan *room attendant*, peralatan kerja yang baik, jumlahnya cukup, jenisnya beraneka ragam akan semakin mempermudah pekerjaan.

Peralatan kerja *room attendant* seperti:

1. *Trolley*
2. *Floor Squeege*
3. *Toilet bowl brush*
4. *Hand brush*
5. *Bottle sprayer for chemicals*
6. *Glass wiper*
7. *Dust cloth*
8. *Carry caddy*
9. *Broom*
10. *Dushpan*
11. *Mop*
12. *Lobby duster*
13. *Vacuum cleaner*

Adapun *chemical* yang di gunakan dalam pembersihan kamar seperti: *glass cleaner* (*vision*), *bowl side, care*.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

1) Tingkat Pendidikan

Table 4.4

Tingkat Pendidikan Room Attendant

Room Attendant	Tingkat pendidikan	Jumlah
Iman Donny Vanly Rusly	SMA	4
Sakaria Octa Marchel Bus Said Faruk Ershad	SMK	**7**
TOTAL		11

Sumber: Hasil Wawancara, 2019

Pada tabel 4.4 dapat dilihat jumlah *room attendant* yang tingkat pendidikan SMA 4 orang dan SMK 7 orang.

Berdasarkan jumlah tersebut rata-rata *room attendant* lulusannya SMK.

2) Lama Kerja

Tabel 4.5

Lama Kerja Room Attendant

Room Attendant	Lama kerja	Jumlah
Marchel	2 Tahun	1
Sakaria	3 Tahun	3
Ershad		
Rusly		
Octa	4 Tahun	1
Said	7 Tahun	1
Bus	8 Tahun	3
Iman		
Donny		
Vanly	10 Tahun	1
Faruk	11 Tahun	1
TOTAL		11

Sumber: Hasil Wawancara, 2019

Pada tabel 4.5 *room attendant* yang memiliki pengalaman kerja 2 tahun berjumlah 1 orang, 3 tahun berjumlah 3 orang, 7 tahun berjumlah 1 orang, 8 tahun berjumlah 3 orang, 10 tahun berjumlah 1 orang dan 11 tahun berjumlah 1 orang.

4.2.2 Standar Waktu Pembersihan Kamar

Tabel 4.6

Standar waktu pembersihan kamar Sintesa Peninsula Hotel Manado

Room Type	No.	Pekerjaan Pembersihan Kamar	Standar Waktu Pembersihan
Superior	1.	Stripping	5
	2.	Making Bed	5
	3.	Dusting	5
	4.	Set-up Amenities	2
	5.	Cleaning the bathroom	10
	6.	Vacuum	2
	7.	Final Check	1
TOTAL			30

Sumber: Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 standar waktu pembersihan kamar tamu dengan status *vacant dirty* menjadi *vacant clean* pada jenis kamar *superior* dalam hitungan (menit) adalah 30 menit sesuai dengan pengerjaan pembersihan kamar yang sudah di uraikan.

4.3 Analisis Data

Dari hasil pengamatan standar waktu pembersihan kamar tamu di sintesa peninsula hotel, penulis mendapati ada beberapa kinerja *room attendant* bisa di katakan belum mencapai standar yang ditentukan. Kinerja masing-masing room attendant dalam pembersihan kamar dapat di lihat dalam tabel berikut ini:

4.3.1 Waktu Pembersihan Kamar Room Attendant

Tabel 4.7

Waktu pembersihan kamar oleh room attendant

No.	Uraian Tugas	Standar Waktu (Menit)	Room Attendant										
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1.	Stripping	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	4	6
2.	Making Bed	5	7	7	3	7	3	7	2	2	8	7	7
3.	Dusting	5	5	4	4	5	3	5	2	2	7	6	3
4.	Set-up Amenities	2	5	2	2	3	2	3	2	2	5	6	5
5.	Cleaning bathroom	10	15	8	8	12	8	12	8	6	15	10	10
6.	Vacuum	2	5	2	2	4	1	2	1	1	2	3	2
7.	Final Check	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3
TOTAL		30	45	30	25	40	20	36	18	16	45	37	36

Sumber: Hasil wawancara, 2019

Keterangan *room attendant*:

A: Sakaria C: Marchel E: Iman G: Faruk I: Vanly

B: Octa D: Bus F: Said H: Donny J: Ershad K: Rusly

Berikut ini rumus dalam menghitung rata-rata pencapaian waktu room attendant dalam membersihkan kamar :

$$\bar{X} = \frac{\sum x1}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$: Rata-rata hitung

$\sum x1$: Nilai total dari x1 sampai x11 / nilai dari *Room attendant* A sampai *Room attendant* K

n : Jumlah responden / *room attendant*

$$\bar{X} = \frac{348}{11}$$

$$= 31{,}6$$

Rata-rata waktu room attendant adalah 31,6 atau 31 menit 6 detik. Jadi, dapat dikatakan bahwa kinerja room attendant di Sintesa Peninsula Hotel Manado kurang baik, karena lebih dari standar waktu yang ditentukan hotel.

4.4 Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti mengemukakan pendapat bahwa kebersihan di hotel adalah suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh departemen housekeeping, khususnya kebersihan kamar tamu yang di lakukan oleh *room attendant* yang merupakan tugas utamanya. Selain kebersihan, kecepatan juga merupakan hal yang penting dalam menyediakan kamar untuk dijual, untuk itu dari masalah yang peneliti bahas tentang kinerja *room attendant* dalam melakukan pembersihan kamar dari waktu yang di tentukan hotel, ada beberapa *room attendant* yang belum memenuhi kinerja yang baik dalam segi waktu untuk melakukan pembersihan kamar.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Room attendant* A yaitu Sakaria dapat dikatakan kinerja kurang baik karena waktu pembersihan kamar yang dilakukanya masih jauh dari standar yang di tentukan hotel, pada saat peneliti melakukan observasi, dia membersihkan kamar sangat lama, dan kebanyakan bersantai-santai tetapi bisa dikatakan hasil

kerjanya baik dan dia juga melakukan pengecekan kembali dengan sangat lama untuk memastikan kebersihan dan kelengkapan kamar..

2. *Room attendant* B yaitu Octa bisa dikatakan kinerja cukup baik dari segi waktu, tetapi yang peneliti amati dia membersihkan kamar tetapi kadang mengganti *sheet* yang telah kotor habis dipakai oleh tamu, dan dapat dilihat dari lamanya ia bekerja kurang dari 5 tahun dan dia juga baru saja dipindahkan dari *public area attendant*, sehingga belum ahli dalam melakukan pembersihan kamar.
3. *Room attendant* C yaitu Marchel berkinerja baik dari segi waktu, tapi dari hasil kerja belum maksimal seringkali dia tidak mengganti *shee*t yang dipakai oleh tamu dan tidak membersihkan kamar mandi dengan benar dan dilihat dari segi usia dan lama bekerja dia adalah *room attendant* yang paling junior makanya belum menguasai pekerjaan yang di lakukan.
4. *Room attendant* D yaitu Bus dapat dikatakan kinerjanya masih kurang dari segi waktu, padahal jika dilihat dari lama bekerja dia memiliki pengalaman yang sudah lama di hotel tersebut tetapi belum bisa membersihkan kamar sesuai dengan standar waktu yang di tentukan, yang peneliti amati dia lama dalam melakukan pendustingan karena dia tidak membersihkan searah jarum jam sehingga lama dalam pengerjaan.
5. *Room attendant* E yaitu Iman yang memiliki kinerja baik dalam segi waktu, yang penulis amati dia tidak melakukan pembersihan dengan baik dan benar seperti: dalam membersihkan kamar mandi dengan sangat cepat bahkan dia sering di *complaint* tamu karena dinding kamar mandi yang di *floor*nya berwarna kuning dan tidak bersih, dan peneliti melihat dia tidak melakukan *vacuum* karena merasa karpetnya tidak kotor dan juga tidak melakukan pengecekan kembali.
6. *Room attendant* F yaitu Said dapat dikatakan masih kurang baik dari segi waktu, dari pengamatan peneliti, dia membersihkan kamar mandi lama dan dapat di katakan sesuai standar dan dilihat dari lama kerjanya sudah dapat menguasai bagian pekerjannya.
7. *Room attendant* G yaitu Faruk sudah berkinerja baik dalam segi waktu, karena dia memiliki kecepatan dalam *make up room* dan dilihat dari lama kerjanya dia

merupakan *room attendant* yang paling senior dihotel tersebut dan yang penelitian amati dia sudah bekerja dengan baik sesuai standar karena dia sudah menguasai pekerjaan yang di lakukan.

8. *Room attendant* H yaitu Donny dapat dikatakan kinerja baik dari segi waktu, karena dia merupakan yang paling cepat dalam *make up room* tetapi berdasarkan pengamatan peneliti, dia membersihkan kamar belum maksimal dan tidak sesuai standar hotel karena ingin menyelesaikan dengan cepat pekerjaanya, dia sering tidak mengganti *sheet* bekas dipakai oleh tamu dan jarang melakukan pembersihan di kamar mandi hanya mengelap saja dan juga jarang melakukan pembersihan (*vacuum*) karpet untuk menghemat waktu kerjanya.
9. *Room attendant* I yaitu Vanly masih kurang baik dari segi waktu, karena berdasarkan pengamatan penulis, dia membersihkan kamar sangat lama dan bolak-balik *trolley* karena lupa mengambil *amenities,* tetapi yang penulis amati pembersihan kamar yang dilakukannya sudah sangat baik sesuai standar yang ditentukan hotel, karena dilihat dari lama kerjanya dia juga sudah berpengalaman dalam pembersihan kamar sehingga dia sudah menguasai pekerjaanya.
10. *Room attendant* J yaitu Ershad dapat dikatakan masih kurang baik dari segi waktu, yang penulis amati dia lama membersihkan kamar karena selalu bersantai-santai dan juga belum sesuai standar hotel bahkan sering penulis melihat dia menonton Tv di kamar tamu, ini merupakan hal yang tidak baik dan membuat pekerjaannya memakan waktu dan berdasarkan lamanya bekerja dia masih di katakan staf baru dalam pembersihan kamar sehingga belum mengetahui pekerjaan yang dilakukan.
11. *Room attendant* K yaitu Rusly dapat dikatakan belum memenuhi standar waktu yang ditentukan hotel, berdasarkan yang penulis amati dia membersihkan kamar tidak sesuai standar apapun yang dia ingin kerjakan dilakukannya sesuai keinginanya dan dia juga merupakan *room attendant* baru karena sebelumnya dia merupakan *public area attendant* jadi dia belum terlalu menguasai standar pekerjaan di *floor section.*

Dari 11 *room attendant*, ada 5 orang yang dapat katakan kinerjanya Baik dari segi waktu, karena pencapaian waktu pembersihan kamar yang dilakukan sudah mencapai standar waktu yang ditentukan oleh hotel, bahkan kurang dari standar waktu dan 6 orang *room attendant* memiliki kinerja kurang baik dari segi waktu untuk menyelesaikan suatu kamar.

Tetapi pada saat penulis melakukan penelitian, hasil kerja dari 5 *room attendant* yang berkinerja baik dari segi waktu, hasilnya tidak maksimal dalam pembersihan kamar, mereka cepat membersihkan kamar tetapi tidak membersihkan sesuai standar pembersihan hotel, sedangkan 6 orang yang kinerja kurang baik dari segi waktu, melakukan pembersihan kamar dengan baik tetapi lama tersedianya kamar untuk di jual. Perbedaan waktu penyelesaian pembersihan kamar oleh *room attendant* di sebabkan oleh beberapa hal seperti: tingkat kekotoran kamar, kelengkapan amenities yang kurang memadai dan juga sudah menjadi kebiasaan dari *room attendant* itu sendiri sehingga membuat kinerja *room attendant* menurun. Hal ini peneliti lihat ketika observasi, ada beberapa *room attendant* yang keluar masuk kamar karena lupa membawa *amenities* sehingga menambah waktu kerja oleh *room attendant.*

Pada saat observasi, 8 jam kerja / shift (1 jam istirahat) maka ada 7 jam kerja /sehari Setiap *room attendant* di berikan target pembersihan kamar dari 20 – 22 kamar, di lihat dari segi waktu yang di tentukan oleh hotel, *room attendant* tidak mampu membersihkan 1 kamar dengan waktu tersebut, untuk itu mereka mebersihkan sudah tidak sesuai standar pembersihan yang ada. Jika dihitung dari jam kerja ke standar waktu pembersihan, seharusnya *room attendant* di berikan tanggung jawab membersihkan kamar 14 – 16 kamar dalam 1 shift kerja agar kebersihan kamar terjamin dan kinerja *room attendant* meningkat, baik dari segi waktu maupun hasil kerja.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:
Masalah yang sering terjadi di hotel yaitu kebersihan kamar yang kurang maksimal, hal ini membuat kinerja *room attendant* menjadi kurang baik. Kebersihan, ketelitian juga kecepatan merupakan hal yang penting yang harus di perhatikan oleh *room attendant*.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, yang menyangkut tentang kualitas dan ketepatan waktu, hasil kerja *room attendant* harus sesuai target yang di tentukan dan tidak melewati batas waktu yang di tentukan.
Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan metode analisa komperatif untuk membandingkan standar waktu pembersihan kamar yang di tentukan oleh hotel dengan pencapaian waktu oleh *room attendant*.

Berdasarkan hasil penelitian di temukan bahwa kinerja *room attendant* dalam membersihkan kamar tidak sesuai dengan standar waktu yang di tentukan oleh hotel karena berdasarkan pencapaian waktu rata-rata *room attendant* membersihkan kamar adalah 31,6 atau 31 menit 6 detik dan standar waktu yang ditentukan hotel adalah 30 menit sehingga dapat dikatakan kinerja *room attendant* kurang baik.

Ada *room attendant* yang membersihkan kamar dengan cepat tetapi tidak membersihkan dengan baik dan benar sesuai standar hotel dan ada juga yang membersihkan lebih dari standar waktu yang ditentukan dan kebersihannya terjamin tetapi dapat menimbulkan *complaint* dari tamu karena lama tersedianya kamar. Ada juga *room attendant* yang membersihkan kamar lama tetapi masih terdapat debu dan kotoran itu karena mereka hanya menghabiskan waktu kerjanya untuk bersantai-santai. Ini sudah menjadi kebiasaan dari *room attendant.*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti melihat ternyata *supervisor* juga kurang mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh *room attendant* sehingga

room attendant membersihkan kamar sesuai dengan keinginan mereka dan kebersihannya tidak sesuai dengan standar dan juga kurangnya peralatan serta *guest amenities* membuat hasil kerja dari *room attendant* tidak maksimal, dan jika *room attendant* diberikan pekerjaan lebih maka waktu yang ditentukan tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan mereka sehingga *room attendant* melakukan pekerjaan tidak sesuai standar hotel karena mereka ingin pekerjaannya cepat selesai.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran kepada pihak hotel sebagai berikut:

1. Bagi pihak *housekeeping department*, untuk mendapatkan *room attendant* dengan kinerja baik seharusnya memperbaiki sistem kerja yang kurang maksimal seperti: penyedian linen, menambah fasilitas *laundry* untuk memudahkan pencucian linen dan mempercepat penyaluran linen tanpa mencuci di luar hotel.
2. Sebaiknya memberikan pernghargaan kepada *room attendant* atas hasil kerja yang telah dicapai agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Menambah jumlah karyawan *room attendant* agar supaya pembagian jumlah kamar yang akan dibersihkan sesuai dengan jumlah dan waktu yang ditentukan oleh hotel, agar maksimal dalam menjaga standar kebersihan kamar.
4. Bagi *supervisor floor* seharusnya melakukan pengawasan terhadap pekerja *room attendant* agar dapat mengetahui kinerja dari masing-masing *room attendant*, dan juga harus melakukan penilaian terhadap kinerja *room attendant* agar dapat mengetahui *room attendant* dengan kinerja yang baik, kinerja cukup baik dan kinerja yang kurang baik.
5. Harus melakukan pelatihan (*training*) bagi *room attendant* agar lebih maksimal dalam melakukan pekerjaannya.
6. Bagi *room attendant*, lebih meningkatkan pelayanan kepada tamu, tidak menghiraukan tamu pada saat tamu meminta sesuatu, tidak membeda-bedakan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar. 2000. ***Operasional Tata Graha Hotel***. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Bataafi, Wisnu HS. Al. 2006. ***Housekeeping Department Floor & Public Area***. Bandung: Alfabeta

Cushway, Barry. 2002. ***Human Resource Management***. Jakarta: PT Gramedia.

Fahmi Irham. 2017. ***Manajemen Sumber Daya Manusia.*** Bandung: Alfabeta, cv

Hasibuan, Malayu SP. 2001. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Jakarta: Bumi Aksara.

Komar, Richard. 2014***. Hotel Management***. Jakarta: Gramedia.

Komaruddin. 2001. ***Metode Penulisan Skripsi dan Tesis***. Bandung: Gramedia Pustaka Utama

Mangkunegara, Anwar AA. 2005. ***Evaluasi Kinerja Sekolah Dasar***. Jakarta: Refika Aditama

Nawawi, Hadari. 2006. ***Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri***. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nazir. 2005. ***Metode Penelitian***. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rumekso. 2002. ***Housekeeping Hotel.*** Yogyakarta: Andi

Sujarweni Wiratna V. 2014. ***Metodologi Penelitian. Yogyakarta***: Pustakabarupress

Sulastiyono Agus. 2006. ***Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel***. Bandung: Alfabeta.

Wirawan. 2009. ***Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia***. Jakarta: Salemba Empat.

Zulganef. 2008. ***Metode Penelitian Sosial dan Bisnis.*** Yogyakarta: Graha Ilmu.

Guritno, Bambang dan Waridin. 2005. ***Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja.*** http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-kinerja.html Skripsi (diakses pada tanggal 20 juli 2019).

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN KARYAWAN ROOM ATTENDANT DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Nama:

Umur:

Pendidikan:

Lama Kerja:

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa standar waktu yang ditentukan membersihkan kamar standar, dengan status vacant dirty menjadi vacan clean di hotel ini?	
2.	Berapa lama waktu anda dalam melakukan proses make up room, jelaskan secara rinci?	
3.	Apakah room attendant dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?	
4.	Apakah anda dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan?	
5.	Apakah room attendant menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar sesuai standar yang ditentukan hotel?	
6.	Apakah room attendant sudah menguasai pekerjaan yang dilakukan?	
7.	Apakah hal yang terpenting dalam melakukan pembersihan kamar?	
8.	Apa yang menjadi kendala dalam membersihkan kamar?	
9.	Dalam melakukan pembersihan kamar, manakah pekerjaan yang memakan waktu?	
10.	Poin-poin apa yang seling terlewatkan dalam pembersihan kamar?	
11.	Apakah supervisor melakukan pengawasan kepada room attendant dalam pembersihan kamar?	

CHECK LIST KINERJA ROOM ATTENDANT

No.	Uraian Tugas	Room Attendant		
		Dilakukan	Kadang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Stripping	√		
2.	Making Bed		√	
3.	Dusting		√	
4.	Set-up Amenities		√	
5.	Cleaning Bathroom		√	
6.	Vacuum		√	
7.	Final Check			√

GUEST COMMENT

Room Type	Guest Name	Complaint
superior	Eddy	kamar-kamarnya berdebu dan kotor. Hanya perlu kontrol saja. Lukisan - lukisan juga harus di bersihkan dan letaknya di rapikan karena banyak yang miring-miring peletakannya
Superior	Diane	Tempat tidur tidak diganti sprei nya karna ada darah.
Superior	Erwin	Kasur dan karpet bau pesing dan bau apek, bekas/noda banyak dikasur, sikat gigi/odol gak ada katanya habis. Makanan gak enak, hambar dan kurang variatif, layanan buruk sekali.
Corner	Burhan	Meski hotel bintang 5, hotel ini tak bersih. Di Kamar ada noda di karpet seperti bekas bocor. Di kain kelambu ada bercak darah besar. *Staff Very poor*.
Superior	Pinta	Tidak ada yang terbaik bagi hotel bintang 5 ini. Saat check in harus menunggu 1 jam dengan alasan kamar belum dibersihkan.
Superior	Parabu	Kondisi dinding kamar banyak yg rusak Kaca kamar mandi rusak furniture rusak dan kamar kurang kedap
Superior	Dandi	Kebersihan kamar sangat kurang, banyak semut di meja dan lantai, sprei kotor, pegawai front desk dan house keeping kurang sigap
Studio	Lán	Fasilitas hotel sangat tua, dan kamar mandinya kotor. Pada malam pertama menginap, ada rambut di bak mandi.
superior	Lán	Fasilitas hotel sangat tua, kebersihan tidak bersih
	Liú	Kamar penuh, dan hotel bahkan tidak bisa menyediakan handuk.

EVALUATION BEST EMPLOYEE OF THE MONTH

Name :

Department :

Date of Hire *(Tanggal Masuk Kerja)* :

No.	**Criteria**	**Score** (1-10)	**Remarks**
1.	PRODUCT KNOWLEDGE a. Memahami semua SOP yang ada ditempat kerja b. Mengetahui dan dapat menggunakan dg baik peralatan yg ada didepartemennya c. Bisa atau tau bagaimana menangani masalah kecil didepartemennya.		
2.	ABILITY (KEMAMPUAN) a. Dapat bicara dengan bahasa inggris dg baik b. Dapat menggunakan komputer c. Terampil dalam berkomunikasi dg baik		
3.	APPEARANCE (PENAMPILAN SEHARI-SEHARI) a. Memakai seragam dg baik lengkap dg assosorinya b. Selalu mengenakan papan nama c. Berpenampilan menarik d. Bersih dan rapih e. Tidak bau badan		
4.	ATTITUDE (SIKAP/KARAKTER) a. Sopan dan ramah b. senang membantu dg teman atau sesamanya c. Berpikir positif dan sopan d. Bisa bekerja sendiri tanpa diawasi e. Terbuka (Mau terima masukan, memberikan Ide untuk memperbaiki kualitas produk dan pelayanan)		

5.	ATTENDANCE (KEHADIRAN) a. Bekerja tepat waktu dan komitment untuk menyelesaikan tugas sesuai jadwal yang diberikan. b. Jumlah absen selama memulai bekerja. c. Selalu tepat masuk kerja d. Berkeinginan bekerja lebih dari jadwal tampa meminta upah lembur		
6.	GUEST RELATION (HUBUNGAN DENGAN TAMU/PELANGGAN) a. Menyapa tamu, teman, pengunjungan dengan ramah b. Menggunakan tata keramah saat telepon c. Berhasrat dalam melayani tamu d. Bekerja tanpa disuruh, bertanggungjawab melayani tamu tepat waktu		
7.	RESPONSIBLE AND PROFESSIONAL (TANGGUNG JAWAB DAN PROFESIONAL) Kualitas kerja yang baik, dapat dipercaya dan menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan dg konsisten baik dirinya dan membantu sesamanya		
8.	SPECIAL EFFORTS BY THE EMPLOYEE (USAHA/TUGAS LAIN DARI KARYAWAN TSB) a. Usaha -usaha utk meningkatkan penjualan b. Keperdulian /penghematan biaya		
TOTAL			

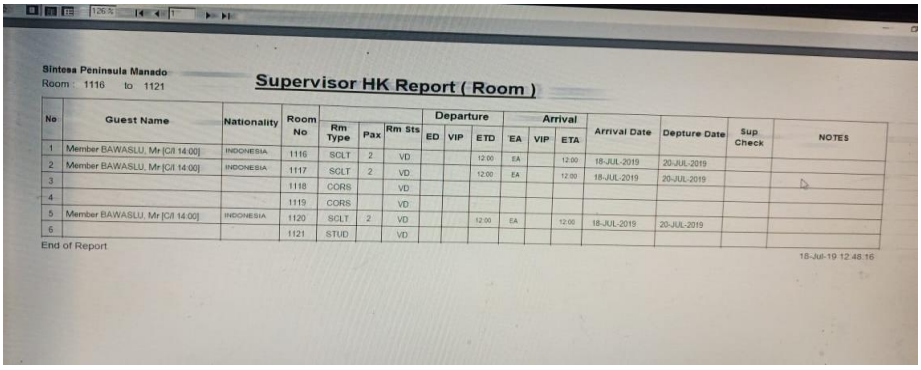
Personnel Report :

Day sick :

Annual Leave :

Reprimand :

FORM - FORM



Sintesa Peninsula Manado
Room : 1116 to 1121

Supervisor HK Report (Room)

No	Guest Name	Nationality	Room No	Rm Type	Pax	Rm Sts	Departure			Arrival			Arrival Date	Depture Date	Sup. Check	NOTES
							ED	VIP	ETD	EA	VIP	ETA				
1	Member BAWASLU, Mr [C/I 14:00]	INDONESIA	1116	SCLT	2	VD			12:00	EA		12:00	18-JUL-2019	20-JUL-2019		
2	Member BAWASLU, Mr [C/I 14:00]	INDONESIA	1117	SCLT	2	VD			12:00	EA		12:00	18-JUL-2019	20-JUL-2019		
3			1118	CORS		VD										
4			1119	CORS		VD										
5	Member BAWASLU, Mr [C/I 14:00]	INDONESIA	1120	SCLT	2	VD			12:00	EA		12:00	18-JUL-2019	20-JUL-2019		
6			1121	STUD		VD										

End of Report

18-Jul-19 12:48:16



DAILY ROOM ATTENDANT LIST
HOUSEKEEPING DEPT.

NAME
SECTION
DATE

SINTESA PENINSULA
HOTEL
Manado

Tamu yang terhormat,
Jika anda memerlukan bathroom amenities seperti :

1. Shaving Kit
2. Sewing Kit
3. Emery Board.

Anda dapat menghubungi Housekeeping Extention 5.

Terima Kasih.
Housekeeping Department

Dear Guest,
When we came to make up your room
At …….a.m./p.m. The " PRIVACY SIGN "
was displayed.
Should you wish your room to be made up,
Please contact the Housekeeping Office on
Extension No. 5

Thank you.
Housekeeping Department

Set-up Trolley dan Pantry





Sumber: Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2019