

**PERAN *HOUSEKEEPING* DALAM MENINGKATKAN
TINGKAT HUNI KAMAR DI HOTEL KEDATON BANDUNG**

バンドンの「カダトン」ホテルで客室の使用を上昇するのに
客室係の役目

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat
dalam Menempuh Ujian Diploma III
Program Studi Bahasa Jepang
pada Fakultas Bahasa Universitas Widyatama**



Disusun oleh :

NAMA : MUHAMAD NASRULLOH AKBAR

NPM : 08.06.006

**PROGRAM STUDI BAHASA JEPANG
FAKULTAS BAHASA
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG
2010**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN *HOUSEKEEPING* DALAM
MENINGKATKAN TINGKAT HUNI KAMAR
DI HOTEL KEDATON BANDUNG

Disusun oleh :

NAMA : MUHAMAD NASRULLOH AKBAR

NPM : 08.06.006

**Dinyatakan sah dan memenuhi syarat
untuk Menempuh Ujian Diploma III
Program Studi Bahasa Jepang
pada Fakultas Bahasa Universitas Widyatama**

Bertempat di : Bandung
Pada Tanggal : 28 Januari 2010

Dosen Pembimbing,

Dra. Ety Kustiatty, M.Hum.

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Bahasa
Universitas Widyatama,**

**Ketua Program Studi
Bahasa Jepang Diploma III,**

Prof. Dr. Partini Sardjono Pradonokusumo, Dra.

Dra. Ety Kustiatty, M.Hum.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : MUHAMAD NASRULLOH AKBAR

NPM : 08.06.006

Tempat Tanggal Lahir : JAKARTA, 26 FEBRUARI 1988

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul : **“PERAN HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN TINGKAT HUNI KAMAR DI HOTEL KEDATON BANDUNG”**, adalah benar dan hasil karya saya sendiri. Apabila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima sanksi termasuk pencabutan gelar Ahli Madya yang telah saya peroleh

Bandung, Januari 2010

Penulis,

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dibuat khusus oleh mahasiswa yang akan ujian sidang :

1. Nama : MUHAMAD NASRULLOH AKBAR
2. Tempat & Tanggal Lahir : JAKARTA 26 FEBRUARI 1988
3. Nomor Induk Mahasiswa : 0806006
4. Jurusan : BAHASA JEPANG D III
5. Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
6. Kewarganegaraan : INDONESIA
7. Agama : ISLAM
8. alamat : KOMP. TAMAN WISMA ASRI BLOK E31
NO. 8
KEL : TELUK PUCUNG
KEC : BEKASI UTARA
9. Berat Badan : 55 Kg
10. Tinggi Badan : 174 Cm
11. Orang Tua
 - 1) Nama Ayah : ACHMAD HUDAYA
Pekerjaan : WIRASWASTA
Alamat : SDA
 - 2) Nama Ibu : SITI BAIYAH
Pekerjaan : IRT
Alamat : SDA

Bandung, 21 Januari 2010

MUHAMAD NASRULLOH AKBAR

ABSTRAK

Peran Housekeeping dalam Meningkatkan Tingkat Huni Kamar di Hotel Kedaton Bandung

Pendahuluan

Hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa Prancis kuno. Bangunan publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Maknanya kira-kira, “tempat penampungan buat pendatang” atau bisa juga “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum dengan komoditas andalannya berupa kamar.

Isi (Housekeeping)

Hasil dari PKL di hotel Kedaton jalan Suniaraja nomor 14 Bandung adalah sebagai berikut Bagian terpenting dari sebuah hotel adalah department Housekeeping, prosedural housekeeping dirumuskan dari uraian kerja/ tanggung jawab *Executive Manager Housekeeping, Supervisor, House Man, Washer Attd* sampai dengan *Room Boy* yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum ruang tamu (*guest morn*), bar, Outlet, gang (*corridor*), *restaurant* dan *banque*, ruang kantor (*office*), *guest employee toilet*, dan lain-lain.

Kesimpulan

Kesimpulan dari peran *housekeeping* adalah menjaga, menata, menyiapkan dan merawat seluruh fasilitas dan perlengkapan *equipment Guest dan Employee*, sehingga terlihat rapih, bersih dan nyaman. Dan dalam rangka memberikan *service* kepada tamu dan seluruh pengguna jasa hotel dengan sebaik-baiknya, sehingga tamu merasa puas, nyaman dan memiliki rasa untuk kembali, baik sekedar berkunjung atau menginap bersama keluarga atau individu.

抽象

バンドンの「カダトン」ホテルで客室の使用を上昇するのに客室係の役目

序論

「ホテル」は、古代フランス語より「ホステル」という単語より由来した。この公衆の建物は17年の終わりごろより言われた。その単語の意味はだいたい「来客のための小屋」あるいは「一般の人のために宿泊及び料理を用意するところ、頼りになる商品は部屋である。」

本論

バンドンの「カダトンホテル」の Suniaraja とおりの 14 番号で実習した、ホテルで最も大事な部分は客室係（ハウスキーピング）だと思ふ。客室係は客室（ゲスト・ルーム）、客室の居間（ゲスト・モーン）、バー、廊下（コリダー）、レストラン及び宴会室、事務室（オフィス）、客化粧室及び、従業員化粧室など清潔とアメニティの補充、備品の故障の責任である。その中に選択説客係含めて、つまりお客の適切及び快適のことである。

巢論

客室係の役目は客が満足して、気らくでいいサービスをすることが大事だと思ふ。全ての設備、客用従業員用の器具を清潔できちんと見えるように保存したり、装飾したり、用意したり、維持したりしなくてはならない。それで客が戻るように再び家族と一緒にまた一人で訪たりことに目的である。

私はこの「カダトンホテル」実習は勉強になった。しよらい、実際の仕事ばでたいへんやくにんたつ、と思ふ。

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul : **“PERAN HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN TINGKAT HUNI KAMAR DI HOTEL KEDATON BANDUNG”**

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan suatu syarat dalam menempuh ujian Diploma III Program Studi Bahasa Jepang Fakultas Bahasa Universitas Widyatama Bandung.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini belum sempurna. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan penulis baik dalam penulisan Laporan Tugas Akhir pada umumnya, sesuai dengan pengetahuan yang penulis miliki oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya mengarah pada perbaikan Laporan Tugas Akhir untuk menjadi lebih sempurna.

Selanjutnya penulis Penulis menyadari bahwa terwujudnya Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dorongan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan bangga yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang dengan tulus telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Dan atas segala kebaikan yang telah dicurahkan pada penulis, dan tidak mungkin terbalaskan oleh karena itu, penulis hanya dapat menyampaikan ucapan dan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Hj. Koesbandijah Abdoel Kadir, M.S., Ak., selaku Ketua Badan Pengurus Yayasan Widyatama Bandung.
2. Dr. H. Mame S. Sutoko, Ir., D.E.A., selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung.
3. Prof. Dr. Partini Sardjono Pradonokusumo, Dra., selaku Dekan Fakultas Bahasa Universitas Widyatama Bandung.

4. Dra. Uning Kuraesin, M.Pd., selaku Pembantu Dekan Fakultas Bahasa Universitas Widyatama Bandung.
5. Dra. Ety Kustiady, M.Hum., selaku Ketua Program Studi Bahasa Jepang D III sekaligus Dosen Pembimbing yang telah membantu, membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktunya bagi penulis sehingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini selesai.
6. Seluruh Dosen serta Staf Pengajar Fakultas Bahasa dan Karyawan Universitas Widyatama
7. Kedua Orang Tua, yang telah memberikan dukungan terbaik serta doa dan restunya selama ini kepada Penulis
8. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2006,

Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang tidak tercantum di sini, mohon maaf, sungguh bukan suatu kesengajaan, terimakasih atas doa dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Semoga apa yang telah diberikan dibalas dengan kebaikan Amiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

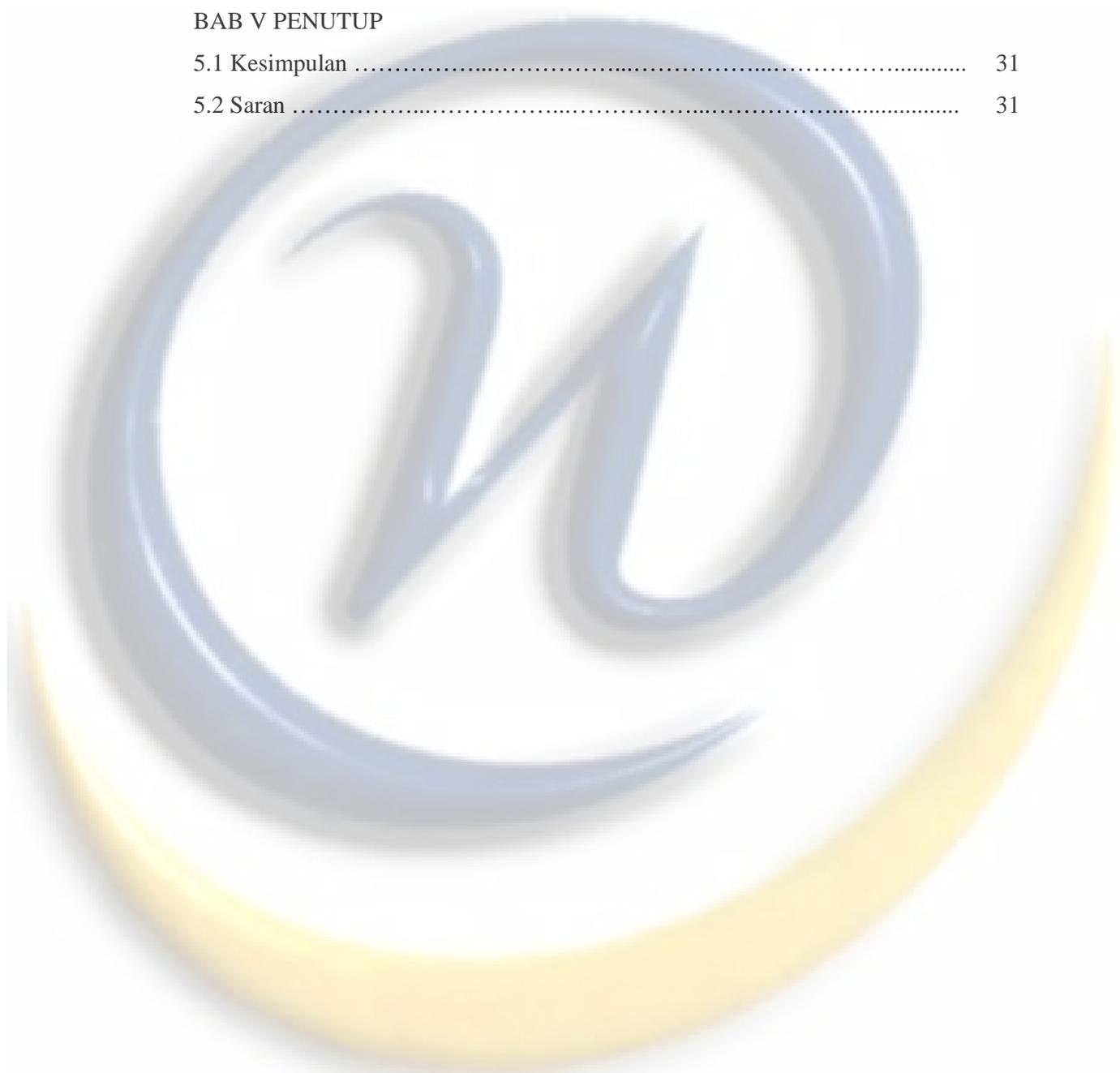
Bandung, Januari 2010

Muhamad Nasrulloh Akbar

DAFTAR ISI

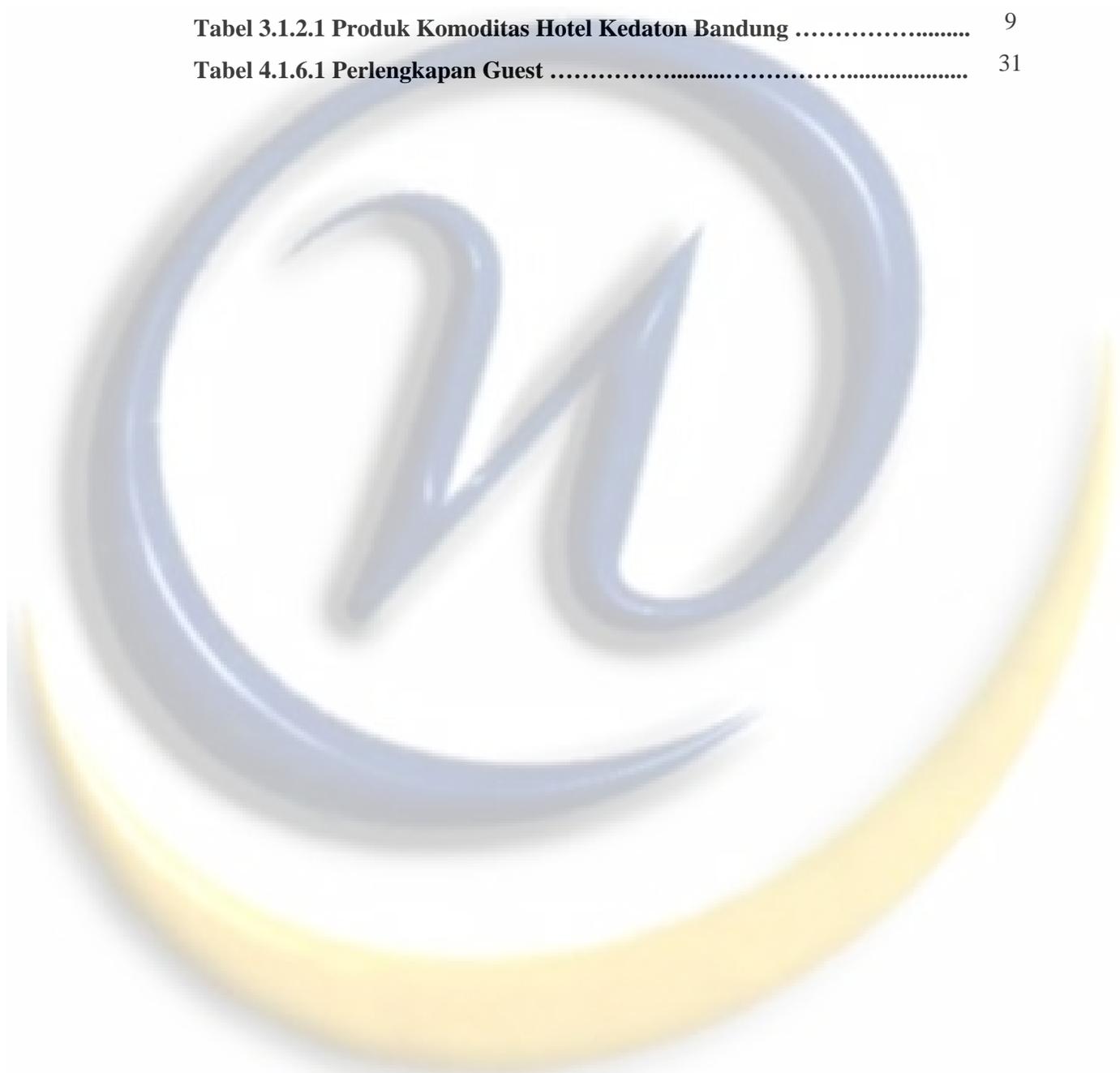
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL DAN LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	1
1.3 Maksud dan Tujuan Penulisan	2
1.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	2
1.5 Metodologi Penulisan dan Teknik Pengumpulan Data	2
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Hotel	5
2.2 Pengertian Housekeeping	7
BAB III TINJAUAN UMUM	
3.1 Hotel Kedaton	8
3.1.1 Sejarah Perkembangan Hotel Kedaton Bandung	8
3.1.2 Produk Hotel Kedaton Bandung	9
3.1.2.1 Tabel Produk Hotel Kedaton Bandung	9
3.1.2.2 Kamar & Fasilitasnya	9
3.1.2.3 Fasilitas Penunjang	11
3.2 Struktur Organisasi Hotel Kedaton	14
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Housekeeping Departemen	26
4.2 Peran Bagian <i>Housekeeping</i>	27

4.3 <i>Housekeeping Area</i>	29
4.4 Peranan <i>Housekeeping</i>	30
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran	31



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.2.1 Produk Komoditas Hotel Kedaton Bandung	9
Tabel 4.1.6.1 Perlengkapan Guest	31



DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Surat Keterangan PKL**
- 2. Jurnal Rekam Kegiatan PKL**
- 3. Jadwal Kegiatan PKL**
- 4. Job Description Housekeeping Departemen**
- 5. Struktur Organisasi Housekeeping dan Laundry**
- 6. Daftar Riwayat Hidup**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu komoditas andalan didunia perhotelan adalah kamar. Dalam menangani manajemen operasional penjualan kamar departemen. *Housekeeping* merupakan departemen yang memelihara, membersihkan dan merapikan area di dalam kamar maupun di luar kamar di dalam area hotel. Keuntungan yang maksimal dalam penjualan kamar akan dapat tercapai apabila hotel mampu menjual kamar sebanyak-banyaknya dengan harga yang maksimal, sehingga dapat diperoleh keuntungan yang optimal. Untuk mencapai tingkat huni kamar yang tinggi, sebuah hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu mengingat tingginya persaingan antar hotel. Karyawan-karyawan yang ramah, memiliki kedisiplinan kerja yang tinggi dan selalu berusaha memuaskan para tamu serta fasilitas yang memadai diharapkan dapat menarik tamu lebih banyak untuk menginap di hotel tersebut.

Bertitik tolak pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul : **“PERAN *HOUSKEEPING* DALAM MENINGKATKAN TINGKAT HUNI KAMAR DI HOTEL KEDATON BANDUNG”**

1.2 Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah penulisan penulis, membatasi permasalahan yang dibahas pada laporan Tugas Akhir ini, yaitu :

- Peran *housekeeping* dalam pemeliharaan kamar di Hotel Kedaton.

1.3 Maksud dan Tujuan Penulisan

1.3.1 Maksud Penulisan

Maksud dari penulisan Tugas Akhir ini adalah memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Bahasa Jepang Diploma III di Universitas Widyatama Bandung.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui peran *housekeeping* dalam pemeliharaan kamar di Hotel Kedaton

1.4 Lokasi dan waktu penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang penulis ambil dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah di Hotel Kedaton Bandung Jl. Suniaraja No. 14 Bandung.

1.4.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang digunakan penulis adalah :

- a. Praktek : dari tanggal 15 Mei 2009 sampai dengan 15 Juni 2009.
- b. Pengambilan data (wawancara) : 16-25 Juni 2009

1.5 Metode Penulisan dan Teknik Pengumpulan Data

Metodologi adalah kerangka teoritis yang dipergunakan oleh penulis untuk menganalisa, mengerjakan atau mengatasi masalah yang dihadapi. Sedangkan kerangka teoritis atau kerangka ilmiah merupakan metode-metode ilmiah yang akan diterapkan dalam pelaksanaan tugas.” (Gorys Keraf, 2001: 310). Metodologi yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode eksposisi yang menyajikan analisis suatu objek dengan mengutamakan penalaran. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi

“Observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kepada suatu obyek yang diteliti dalam waktu yang singkat dan bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai objek penelitian” (Gorys Keraf, 2001:162). Observasi dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan di hotel, khususnya mengenai bagaimana sistem pengolahan administrasi dan pelayanan *service* tamu yang diterapkan pada hotel, misalnya penulis mengamati dan mencatat kegiatan petugas front office dalam melayani tamu hotel, mengamati kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan dokumen, mengamati persiapan penyajian kamar sebelum tamu *check-in* dan sebagainya.

2. Wawancara

“Wawancara atau interview adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan atau seorang autoritas (seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah)” (Gorys Keraf, 2001:161). Penulis menerapkan metode ini dengan cara mengadakan Tanya jawab secara sistematis yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu, kemudian menanyakan pertanyaan tersebut secara langsung kepada manajer hotel atau petugas yang terkait guna mendapatkan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang akan ditulis.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan di sajikan dalam bentuk karya tulis ilmiah yang terdiri dari empat bab, dimulai dari :

BAB I :

Bab ini diberi judul **Pendahuluan** sesuai dengan ketentuan dari Universitas Widyatama Bandung sesuai dengan tata cara penulisan karya ilmiah yang terdapat didalam buku Pedoman Penulisan Skripsi dan Tugas Akhir Universitas Widyatama Bandung. Bab ini mempunyai beberapa sub bab antara lain Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Maksud dan Tujuan Penulisan, Lokasi

dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan.

BAB II :

Bab ini berisikan **Landasan Teoritis** yaitu dasar disiplin ilmu yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang akan diungkapkan pada pembahasan permasalahan.

BAB III :

Bab ini berisikan tentang **Tinjauan Umum Hotel** yang meliputi : Sejarah berdirinya, Klarifikasi Hotel, Lokasi dan fasilitas-fasilitas Hotel, Struktur Organisasi dan Personalia di Hotel Kedaton Bandung.

BAB IV :

Bab ini berisikan **Pembahasan** tentang masalah yang diungkapkan dan telah dijelaskan sebelumnya di bab II tetapi belum dijadikan kesimpulan akhir.

BAB V :

Bab ini adalah **Kesimpulan dan Saran** sesuai dengan ketentuan yang ada, gunanya untuk kesimpulan akhir dari permasalahan yang diungkap dan saran untuk perubahan secara operasional yang belum dilakukan sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel

Bagian Laporan Tugas Akhir ini membahas bahan-bahan yang digunakan sebagai landasan teori dalam proses penelitian dan penyusunan, Laporan Tugas Akhir.

Untuk mempermudah pembahasan dan memahami lebih lanjut mengenai hotel dan *housekeeping* penulis menguraikan beberapa definisi, adapun urainya sebagai berikut :

- 1) **Hotel** berasal dari kata *hostel*, konon diambil dari bahasa Prancis kuno. Bangunan publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Maknanya kira-kira, “tempat penampungan buat pendatang” atau bisa juga “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”. Jadi, pada mulanya hotel memang diciptakan untuk meladeni masyarakat. Secara harfiah, kata Hotel dulunya berasal dari kata *hospitium* (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata *hospitium* mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara Guest House dengan Mansion House (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah-rumah besar disebut dengan *hostel*. Rumah-rumah besar atau *hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap para penginap dikordinir oleh seorang host, dan semua tamu-tamu yang selama menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh host (*host hotel*). Sesuai dengan perkembangan dan tuntutan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam *hostel*, dan kata *hostel* lambat laun mengalami perubahan. Huruf “s”

pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi hotel seperti apa yang kita kenal sekarang.

- 2) Menurut *Dirjen Pariwisata*: Depparpostel Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.
- 3) Menurut *Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977*: Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, berikut makan dan minum. Menurut Webster Hotel adalah suatu bangunan atau suatu lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum.
- 4) Industri perhotelan pada dasarnya merupakan industri jasa penginapan yang memadukan usahanya melalui penjualan produk nyata hotel (*tangible product*) dengan jasa pelayanan (*intangible product*). (Pengantar Ilmu Perhotelan, 2007:5)
- 5) Usaha perhotelan adalah salah satu unsur dari infra struktur yang mendukung industri pariwisata di Indonesia. Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No: KM.37/PW-304?MPPT-1986 (Bab I, pasal 1 ayat b) bahwa: “Hotel adalah satu diantara usaha penyediaan akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil”.
- 6) Salah satu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan, minum dan jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial (Aan, 1989:33).

- 7) Bangunan yang dikelola secara komersial dengan fasilitas yang terdiri dari : pelayanan makan dan minum, kamar untuk menginap, barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menikmati fasilitas hiasan prabotan hiburan dan lainnya yang disediakan hotel yang bersangkutan. (Endar,1996:8).
- 8) Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan syarat pembayaran serta memberikan pelayanan makan,minum dan akomodasi. (Lawson, 1976:27).
- 9) Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.(www.wikipedia.com)

2.2 Pengertian *Housekeeping*

- 10) ***Housekeeping*** memiliki arti tata graha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2009:133).
- 11) ***Housekeeping Department*** adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar (***guest room***), ruangan umum, restoran, bar, dan Outlet lainnya.(Darsono, 1995:1).

BAB III

TINJAUAN UMUM

3.1 Hotel Kedaton Bandung

3.1.1 Sejarah dan perkembangan Hotel Kedaton Bandung

Hotel Kedaton merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Bandung yang kini menjadi hotel pilihan berbagai kalangan wisatawan lokal maupun manca Negara. Pada awalnya Hotel Kedaton Bandung merupakan Business Hotel yang di buat oleh keluarga dan termasuk Independent Hotel, dan yang berperan sebagai Owner Company adalah PT. Ajea Catur Eka Pratama, yakni salah satu perusahaan property di tahun 1995. Hotel Kedaton Bandung merupakan Hotel berbintang Tiga yang dikelola oleh empat pemegang saham dan mulai beroperasi pada bulan Januari 1997.

Asal mula nama Hotel Kedaton Bandung di ambil dari bahasa sansakerta atau bahasa jawa dan sunda kuno (kedatuan) yang berarti tempat makan dan peristirahatan Bandung agar dapat menjadi bisnis hotel yang sangat nyaman dan cocok untuk melakukan kegiatan para raja (tamu) baik melakukan pertemuan, beristirahat ataupun yang sedang melakukan perjalanan bisnis dan wisata.

Lokasi Hotel Kedaton Bandung terletak di Jl, Suniaraja No.14 Bandung 40111 Jawa Barat Indonesia dan sangat strategis katena, terletak di pusat kota bandung sehingga, mudah dicapai dan dekat dengan berbagai fasilitas umum seperti : pusat perbelanjaan yang dapat ditempuh dengan waktu 5 (lima) menit, stasiun KA yang dapat ditempuh dengan ⁸ waktu 5 (lima) menit, dan ke pusat pemerintahan daerah kota Bandung dapat juga ditempuh dengan waktu 5 (lima) menit, sedangkan untuk melakukan akses ke Bandara Husen Sastranegara memerlukan waktu tempuh selama 20 (dua puluh) menit

3.1.2 Produk Hotel Kedaton Bandung.

Tujuan dari hotel salah satunya adalah memberikan kepuasan kepada tamu. Untuk itulah Hotel Kedaton Bandung menyediakan fasilitas sebagai penunjang dalam memberikan kepuasan kepada tamu. Adapun fasilitas tersebut adalah

3.1.2.1 Tabel Produk Hotel Kedaton

- Pelayanan ala Internasional	- Swimming Pool
- Keramahan & penampilan karyawan	- Jacuzzi
- Kamar & fasilitasnya	- Karoke
- Business center	- Bunquet Fasilitas (Meeting Room)
- Restaurant & Bar	- (SPA) Massage & Sauna

3.1.2.2 Kamar & Fasilitasnya

Hotel Kedaton Bandung merupakan suatu usaha bisnis yang menyediakan jasa penginapan, makan dan jasa lainnya kepada tamu dengan sangat mengutamakan keramahan dalam memberikan servis kepada tamunya. Hotel Kedaton Bandung memiliki 120 *luxury rooms*, yang terbagi menjadi beberapa type, yaitu :

1. 25. *Standart Room* : RP 450, 450,- nett, dengan pelayanan fasilitas sebagai berikut :
 - a. 2 tempat tidur (*twin bed*) ukuran *single*;
 - b. Fasilitas *bath room* dengan *standing shower*;
 - c. Air minum tetapi tidak dilengkapi dengan pemanas air;
 - d. Mini bar;
 - e. *View* –nya menghadap pada belakang hotel / tembok;

2. *57 Deluxe Room* : RP 474, 650,- nett, dengan pelayanan fasilitas sebagai berikut :
 - a. 2 tempat tidur (*twin bed*) ukuran *single*;
 - b. Fasilitas *bath room* dengan *standing shower*;
 - c. Air minum tetapi tidak dilengkapi dengan pemanas air;
 - d. Mini bar;
 - e. *View* -nya menghadap ke jalan;
3. *26 Ececutive Room* : Rp 517, 550,- nett, dengan pelayanan fasilitas sebagai berikut :
 - a. 1 tempat tidur (*double bed*) ukuran *king size*;
 - b. Fasilitas *Bath room* dengan *standing shower* ;
 - c. Air minum dilengkapi dengan pemanas air;
 - d. Mini bar;
 - e. *View* -nya menghadap ke jalan dan ada juga yang menghadap ke *Swimming Pool*;
4. *11 Junior Suite Room* : RP 764, 500,- nett
 - a. 1 tempat tidur (*double bed*) ukuran *king size*;
 - b. Dilengkapi dengan *living room*;
 - c. Fasilitas *bath room* dengan *bath tube*;
 - d. Air minum dilengkapi dengan pemanas air;
 - e. Dilengkapi mini bar;

Catatan :

Masing -masing kamar dilengkapi :

- *shower bath room; tea / cofee maker;*
- *IDD Telephone dan satellite;TV local channel.*
- *FM radio & musik, dan in house movie.*

3.1.2.3 Fasilitas Penunjang

Selain menjual kamar Hotel Kedaton Bandung menyediakan fasilitas berupa Restaurant & Bar tempat yang menyediakan makanan dan minuman, diantaranya :

1. *Samara Coffe Shop* :

Fasilitas yang berlokasi di Lobby level dengan kapasitas 80 tempat duduk yang menyediakan masakan Indonesia, Eropa, China buka 24 jam. Setiap *check-in* atau kamar yang sudah dipesan sudah termasuk sarapan pagi untuk 2 (dua) orang, namun apabila tamu meminta tambahan makanan sarapan pagi maka dikenakan *charge* sebagai berikut :

- Usia 6-11 tahun dikenakan *charge* 50% ;
- Usia diatas 11 tahun dikenakan *charge* 100%.

Adapun waktu sarapan pagi dimulai dari pukul 06:00 sampai dengan pukul 10:00 WIB, sedangkan untuk hari Minggu 06:00 sampai dengan pukul 10:30 WIB.

2. *Lukita Room* :

Merupakan ruangan yang dapat digunakan untuk *meeting*, seminar, launching produk, atau kegiatan lainnya dengan kapasitas ± 200 orang.

3. *Pasamoan Room* :

Merupakan ruangan yang dapat digunakan untuk *meeting*, seminar, launching produk, atau kegiatan lainnya dengan kapasitas ± 50 orang.

4. *Sanken bar, Lobby Lounge :*

Fasilitas yang berlokasi di lobby level merupakan tempat yang disediakan untuk tamu yang ingin berbincang-bincang dan dapat dijadikan sebagai tempat beristirahat sejenak untuk menunggu kendaraan menjemput. Fasilitas ini menyediakan light meals, minuman alcohol & minuman non alcohol.

5. *Same day laundry & dry clean service :*

Merupakan yang melayani tamu yang ingin mencuci atau menstrik pakaian.

6. *Swimming pool :*

fasilitas berupa kolam renang yang dilengkapi *whirpool*.

7. *Gahana :*

Fasilitas berupa Counter bar yang menyatu dengan Pool, sehingga anda dapat memesan minuman alcohol & non alcohol tanpa harus keluar dari kolam renang.

8. *Kinanti Karaoke & Pub :*

Buka pukul 05 pm – 02 am setiap hari menyediakan light dan Heavy Meals minuman alcohol & non alcohol, dengan kapasitas 12 private rooms. Pada fasilitas ini terdapat empat jenis ruangan yang dapat digunakan tamu :

- ***Suite Room*** : yang berkapasitas 6 orang dengan harga sewa Rp120.000/jam.

- **Suite Room II** : yang berkapasitas 10 orang dengan harga sewa Rp100.000/jam.
- **Deluxe Room** : yang berkapasitas 6 orang dengan harga sewa Rp70.000/jam.
- **Executive Room** : yang berkapasitas 8 orang dengan harga sewa Rp80.000/jam.

9. Business Centre :

Merupakan fasilitas yang disediakan hotel berupa *photo copy centre*, *internet*, *faxsimile* dan keperluan bisnis lainnya.

10. Fitness Centre :

merupakan fasilitas yang diberikan hotel kepada tamu sebagai sarana kebugaran.

11. Room Service :

Fasilitas yang disediakan untuk para tamu yang sedang menginap, biasanya fasilitas ini dapat digunakan para tamu untuk memesan makanan, dan minuman tanpa harus keluar kamar karena, pesanan akan langsung diantar ke kamar. Layanan ini buka 24 jam.

12. Drug Store :

Fasilitas hotel yang berupa toko kecil yang menyediakan obat-obatan, rokok, *snack* dan berbagai macam *souvenir*.

13. Pelayanan Antar-Jemput :

Fasilitas yang disediakan hotel untuk memberikan kemudahan untuk melakukan aktifitas di luar hotel (dari Bandara, Stasiun KA, dan tempat umum lainnya) baik pada saat menuju atau meninggalkan hotel.

Catatan : seluruh fasilitas diberikan hotel untuk menambah kenyamanan dan kemudahan yang diberikan kepada tamu dalam beraktivitas.

3.2 Struktur Organisasi Hotel Kedaton Bandung.

Hal terpenting dalam penyelenggaraan perusahaan adalah sistem pengelolaan yang terorganisir, karena dengan demikian segala macam bentuk perencanaan yang akan dilaksanakan untuk mencapai target yang diinginkan sebuah perusahaan dapat dikendalikan. Dengan struktur organisasi yang jelas dan baik maka, alur koordinasi dan pelaksanaan tugas dan kewajiban akan berjalan dengan lancar. Begitu pula dengan sebuah hotel, peran structural keorganisasian menjadi hal yang paling penting dalam kelancaran operasional kerja dengan pembagian yang disesuaikan di tiap-tiap hotel, hal ini dikarenakan terdapatnya perbedaan antara hotel yang satu dengan yang lain baik dari segi kelengkapan fasilitas, status maupun besar kecilnya kapasitas hotel itu sendiri.

Penjelasan struktur organisasi yang terdapat di Hotel Kedaton Bandung dijelaskan melalui *Job Deskripsi* (uraian jabatan) yang merupakan penjelasan tentang suatu jabatan, tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang dan sebagainya. Penjelasan uraian jabatan sangat penting, karena dapat menjadi alat yang dapat mencegah terjadinya pekerjaan rangkap.

Dalam struktur organisasi di Hotel Kedaton Bandung, secara umum pembagian tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing bagian diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut :

1. Direksi

Fungsi adalah :

Menetapkan kebijakan, memimpin, menyetujui dan mengkoordinasi pelaksanaan / oprasional dari tujuan usaha perusahaan.

Tugas adalah :

- a. Mengkoordinir kebijakan perusahaan yang sesuai dengan tujuan perusahaan yang telah disetujui oleh komisaris.
- b. Menyetujui struktur organisasi, uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab pada masing-masing departemen.
- c. Menjaga likuiditas dan tanggung jawab keuangan perusahaan agar operasional tidak terganggu.
- d. Mengadakan rapat pemegang saham setiap satu tahun sekali.
- e. Menganalisa hasil pembuatan *budgeting* dari *General Manager* untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan kebijaksanaan.
- f. Bersama *General Manager* menyusun dan menetapkan kebijaksanaan.

Wewenang adalah :

- a. Menandatangani cek atau giro perusahaan.
- b. Menyetujui pengeluaran keuangan.
- c. Mengusulkan pengembangan usaha baru kepada Komisaris.
- d. Memeriksa dan menandatangani buku penerimaan dan pengeluaran cek atau giro.
- e. Meminta dan memeriksa laporan kegiatan perusahaan dan laporan keuangan.
- f. Menolak Menandatangani cek atau giro perusahaan untuk pengeluaran atau pembayaran tanpa bukti pendukung.
- g. Bertindak untuk dan atas nama perusahaan dengan diketahui wakil-wakilnya dalam hubungan dengan pihak luar dan hokum.

Tanggung Jawab adalah :

- a. Bertanggung jawab kepada para Komisaris dan Pemegang Saham atas perkembangan dan kemajuan perusahaan.
- b. Mempertanggung jawabkan hasil kerja kepada Komisaris dan Pemegang Saham setiap 6 bulan.

2. *General Manager*

Fungsi adalah :

Menetapkan dan mengawasi kebijakan perusahaan ,memimpin, menyetujui, dan mengkoordinasi pelaksanaan / operasional dari tujuan usaha hotel.

Tugas adalah :

- a. Bersama EAM (*Asisten Executive Manager*), menyusun kebijakan hotel.
- b. Menerima dan menganalisa laporan hasil kegiatan hotel yang diterima dari EAM.
- c. Bersama-sama EAM mengetahui dan menyetujui penambahan karyawan baru dan asisten penggajianya.
- d. Merencanakan dan menjaga likuiditas dan keuangan perusahaan agar operasional tidak terganggu.
- e. Bersama EAM (*Asisten Executive Manager*), mengembangkan dan mengendalikan fungsi pemasaran, pelayanan terhadap tamu dan fungsi pembelian secara efektif dan efisien.
- f. Bersama-sama EAM mengkoordinir tujuan yang telah disetujui oleh Direksi dan Komisaris.
- g. Mengimplementasikan kebijakan perusahaan dan melakukan pengawasan.
- h. Memberikan laporan perkembangan perusahaan kepada direktur.
- i. Bersama EAM (*Asisten Executive Manager*), menyusun *budgeting* dan hasilnya dilaporkan kepada Direksi.

Wewenang adalah :

- a. Menandatangani pengajuan untuk kepentingan hotel.
- b. Menyetujui pengeluaran cek atau giro batas maksimum.
- c. Mengusulkan pengembangan usaha baru kepada Komisaris dan Direksi.
- d. Memeriksa dan menyetujui surat berita acara.
- e. Memeriksa dan menandatangani bukti penarikan aktiva tetap dan surat permintaan aktiva tetap.
- f. Menandatangani bukti bank keluar.
- g. Menandatangani buku penerimaan dan pengeluaran cek atau giro perusahaan.
- h. Menandatangani laporan posisi kas bank harian.
- i. Menandatangani laporan kas kecil.
- j. Menandatangani kontrak bon dan daftar hutang.
- k.

Tanggung Jawab adalah :

- a. Bersama-sama *Manager* bertanggung jawab atas pengembangan dan pengendalian seluruh fungsi-fungsi operasional yang dijalankan perusahaan.
- b. Bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan penagihan bersama-sama *Manager* Pemasaran Akutansi.

3. EAM (*Asisten Executive Manager*)

Fungsi adalah :

Membantu *General Manager* dalam pelaksanaan perencanaan *budgeting*, pengendalian dan pengembangan usaha hotel.

Tugas adalah :

- a. Mengontrol dan mengawasi seluruh kegiatan pekerjaan di lingkungan hotel.
- b. Membuat perencanaan.
- c. Membuat *budgeting*.
- d. Melakukan pengendalian.
- e. Melakukan pengkoordinasian kepada tiap-tiap *Manager*.
- f. Menandatangani surat jalan *sevice*.
- g. Mengetahui pembuatan surat bukti penarikan aktiva tetap.
- h. Mengatasi permasalahan yang tidak bias ditangani di tingkat *Manager*.
- i. Mengikuti *meeting* internal maupun eksternal..
- j. Mengembangkan, mengawasi dan mengontrol fungsi pemasaran serta fungsi pelayanan terhadap tamu dan fungsi pembelian secara efisien dan efektif.

Wewenang adalah :

- a. Menegur dan memberikan masukan kepada *Manager* dalam menjalankan tugas sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- b. Dapat memberikan keputusan bila dalam keadaan mendesak.
- c. Memberi laporan yang dianggap perlu.
- d. Mengajukan usulan kepada *General Manager*.
- e. Memeriksa dan menandatangani surat perjanjian *free pass*.

Tanggung Jawab adalah :

- a. Bertanggung jawab atas kegiatan keseharian hotel.
- b. Bertanggung jawab atas permasalahan yang timbul di dalam kegiatan keseharian hotel yang tidak bisa diatasi ditingkat *manager*.

4. Financial Accounting Manager

Fungsi adalah :

Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengontrol kegiatan operasional di lingkungan *Accounting* dan bertanggung jawab atas pembuatan laporan keuangan yang akurat.

Tugas adalah :

- a. Membuat laporan keuangan.
- b. Mengurus permasalahan hotel mengenai perpajakan.
- c. Menangani elektronik data *processing*.
- d. Mengontrol biaya langsung dan biaya tidak langsung di bagian *Acc*.
- e. Mengawasi seluruh kegiatan di bagian *Accounting* dan *Cashier*.
- f. Melaksanakan rapat secara periodik di bagian *Staff Acc* untuk membahas permasalahan yang timbul.
- g. Menganalisa laporan keuangan dan menyampaikan kepada atasan.

Wewenang adalah :

- a. Memeriksa dan menandatangani surat pengajuan cek atau giro, tagihan, laporan tagihan, surat tagihan dan daftar umur piutang.
- b. Memeriksa dan menandatangani bukti bank keluar, bukti penerimaan bank, buku penerimaan dan pengeluaran cek dan giro, buku bank, laporan posisi kas dan bank harian .
- c. Memeriksa dan menandatangani daftar hutang, kontra bon, *Cash Receivable*, *acc payable mutation report* dan *acc payable aging report*.

Tanggung Jawab adalah :

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan di Bagian *Acc*
- b. Bertanggung jawab atas waktu penyampaian laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu.

5. Duty Manager

Fungsi adalah :

Menggantikan tugas kegiatan para manager, di luar jam kerja untuk melaksanakan tugas manajemen operasional hotel.

Tugas adalah :

- a. Mengawasi langsung operasional *outlet*.
- b. Memeriksa dan mengawasi persiapan acara-acara pelayanan pada tamu.
- c. Memeriksa persiapan operasional *Public Room* dan *Public Area*.
- d. Menerima, mencatat dan mengatasi keluhan tamu.
- e. Melaporkan, mencatat kejadian (kerusakan,kehilangan dan lain-lain) kepada atasan.
- f. Menerima pengiriman barang apabila *Staff Purchasing* selesai jam kerja.
- g. Membuat laporan barang apabila *Staff Purchasing* selesai jam kerja.
- h. Membuat laporan permasalahan- permasalahan atau kejadian

Wewenang adalah :

Menggantikan tugas dan wewenang *Departement Head* diluar jam kerja *Departement Head* tersebut.

Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan operasional hotel di luar jam kerja.
- b. Bertanggung jawab atas kejadian di lingkungan kerjanya.

6. *Purchasing*

Fungsi adalah :

Melaksanakan atau mengimplementasikan dan mengawasi pembelian barang kebutuhan operasional hotel.

Tugas adalah :

- a. Menganalisa harga satuan barang.
- b. Menyeleksi para calon *supplier*.
- c. Menyusun rencana program pengadaan barang-barang dan jasa.

Wewenang adalah :

- a. Menegur para bawahan yang lalai dalam menjalankan kegiatan pekerjaan.
- b. Mengawasi daftar absensi.
- c. Mengajukan daftar rekomendasi diantara *supplier* yang memenuhi syarat kepada *General Manager*.

Tanggung Jawab :

Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan operasional di lingkungan *Purchasing*

7. *Marketing*

Fungsi adalah :

Mengawasi dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan operasional *marketing* sehingga tingkat penjualan hotel menjadi meningkat.

Tugas adalah :

- a. Menjual seluruh produk / outlet hotel.
- b. Mengkoordinir kerja *Sales Executive* dan *membership Executive*.
- c. *Me- maintenance* costumer-costumer hotel.
- d. Membuat promosi – promosi produk hotel baik di dalam maupun di luar lingkungan hotel.
- e. Membuat *Sales Call Report*.
- f. Mengontrol kegiatan *marketing*.
- g. Menerima pengajuan pemberian *voucer* dari *Departement Head*.
- h. Memeriksa dan menandatangani laporan pengeluaran *voucer*.
- i. Memeriksa dan menandatangani *banquet aggrement*.
- j. Meng *handle complain* tamu.

Wewenang adalah :

- a. Menolak pengajuan pemberian *voucer*.
- b. Menegur bawahan yang lalai menjalankan tugas.
- c. Membuat promosi-promosi produk hotel.

Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan operasional penjualan hotel.
- b. Bertanggung jawab atas pemberian *voucer*.

8. *Chief Engineering*

Fungsi adalah :

Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengontrol pelaksanaan kegiatan operasional *Mechanic Engineering* dan bertanggung jawab atas perawatan dan perbaikan masing-masing bangunan dan peralatan operasional.

Tugas adalah :

- a. Melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan di Bagian *Mechanic Engineering*.
- b. Membuat jadwal kegiatan dan cakupan kerja.
- c. Menganalisa sebagian hasil pelaksanaan kegiatan operasional *mechanic engineering* berdasarkan laporan kegiatan yang dijadikan bahan pengambilan keputusan.

Wewenang adalah :

- a. Memeriksa dan menandatangani surat permintaan dan pengeluaran barang.
- b. Menyetujui surat permohonan cuti *Mechanic Engineering*.
- c. Memeriksa dan menandatangani rencana kebutuhan barang di Bagian *engineering*.

Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan operasional di lingkungan *mechanic engineering*.
- b. Bertanggung jawab atas perawatan dan perbaikan atas properti perusahaan baik yang bersifat elektronik maupun engineer.
- c. Bertanggung jawab atas keputusan operasional kegiatan *mechanic engineering*.

9. Personalia

Fungsi adalah :

Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengontrol pelaksanaan kegiatan operasional di lingkungan personalia serta mengawasi dan mengurus tentang ketenagakerjaan, pelatihan / training dan pembayaran upah, gaji dan lembur.

Tugas adalah :

- a. Membuat kebijakan tentang ketenagakerjaan.
- b. Membuat rencana program pengadaan dan pengembangan tenaga kerja.
- c. Melakukan seleksi terhadap calon karyawan.
- d. Menyusun kebijakan pelatihan.
- e. Menyusun kebijakan penempatan, mutasi dan promosi bagi karyawan.

- f. Memberikan *coohing* dan *conseling* kepada karyawan.
- g. Membuat daftar karyawan, gaji, service dan data pelatihan bagi seluruh karyawan hotel.
- h. Melakukan koordinasi dengan semua department mengenai kegiatan ketenagakerjan hotel.

Wewenang adalah :

- a. Memeriksa dan menandatangani rekapitulasi daftar hadir.
- b. Memeriksa dan menandatangani rekapitulasi daftar gaji dan lembur.
- c. Memeriksa dan menandatangani daftar upah karyawan.

Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab atas kebijakan ketenagakerjaan.
- b. Bertanggung jawab atas pengajuan rekomendasi bagi karyawan.
- c. Bertanggung jawab atas kegiatan seleksi karyawan baru.
- d. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional kegiatan di Bagian Personalia.
- e. Bertanggung jawab atas pemberian sanksi dan *reward*.

10. Chief Security

Fungsi adalah :

Merencanakan, mengorganisir, dan mengontrol pelaksanaan kegiatan operasional *keamanan* di lingkungan Hotel Kedaton Bandung dan berkoordinasi dengan instalasi pemerintah dengan tujuan menjalin hubungan baik dengan masyarakat untuk membangun citra hotel.

Tugas adalah :

- a. Mengawasi, mengorganisir, dan mengontrol pelaksanaan kegiatan operasional *keamanan* di lingkungan Hotel Kedaton Bandung
- b. Berkoordinasi dengan instalasi pemerintah dengan tujuan menjalin hubungan baik dengan masyarakat untuk membangun citra hotel.

Wewenang adalah :

- a. Memeriksa dan menandatangani / memberikan paraf dan mengawasi daftar hadir karyawan.

- b. Memeriksa dan menandatangani semua laporan-laporan dan buku-buku kegiatan kerja.

11. Front Office Manager

Fungsi adalah :

Melaksanakan atau mengimplementasikan dan mengawasi kegiatan operasional kerja yang diberikan atasan di lingkungan Bagian *Front Office* .

Tugas adalah :

- a. Mengontrol pelaksanaan kegiatan operasional *Reservasi* di Hotel Kedaton Bandung.
- b. Mengontrol pelaksanaan kegiatan tefon operator.
- c. Mengontrol pelaksanaan kegiatan operasional *Bell Boy*.
- d. Mengontrol kebersihan area *Front Office*.
- e. Menangani masalah *Room Discrepaney*.

Wewenang adalah :

- a. Mengontrol pelaksanaan kegiatan operasional *Reservasi*, tefon operator, dan tugas *Bell Boy*.
- b. Menegur karyawan yang lalai dalam melaksanakan tugas.

Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional di lingkungan Bagian *Front Office*..
- b. Bertanggung jawab atas pengimplementasian kegiatan kerja dari atasan.

12. Executive Housekeeper

Fungsi adalah :

Melaksanakan atau mengimplementasikan kebijaksanaan management dalam kegiatan operasional kerja yang diberikan atasan di lingkungan Bagian *House Keeping* serta melakukan pengawasan dan pengontrolan atas pelaksanaan kerja tersebut .

Tugas adalah :

- a. Mengontrol dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional *House Keeping* di Hotel Kedaton Bandung.

- b. Mengontrol biaya langsung dan tidak langsung di Bagian *House Keeping* sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen.
- c. Menganalisa laporan-laporan dari *keeping room, linent, public area dan laundry* sebagai bahan pengambilan keputusan.

Wewenang adalah :

Memeriksa dan menandatangani rencana kebutuhan barang dan surat permintaan dan pengeluaran barang.

Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional di lingkungan Bagian *House Keeping*..
- b. Bertanggung jawab atas penggunaan biaya di lingkungan Bagian *House Keeping* kepada atasan.
- c. Membuat laporan dan bertanggung jawab atas pengambilan keputusan dari hasil evaluasi.

13. *food and Beverage*

Fungsi adalah :

Melaksanakan atau mengimplementasikan kebijaksanaan management dalam kegiatan operasional kerja yang diberikan atasan di lingkungan Bagian *food and Beverage* serta melakukan pengawasan dan pengontrolan atas pelaksanaan kerja tersebut .

Tugas adalah :

- a. Mengontrol dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional diseluruh *food and Beverage outle* di Hotel Kedaton Bandung.
- b. Mengontrol biaya langsung dan tidak langsung di Bagian *food and Beverage* sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen.
- c. Membuat laporan dan menganalisa laporan dari operasional restaurant dan bar *Manager dan Chief* sebagai bahan pengambilan keputusan.

Wewenang adalah :

- a. Memeriksa dan menandatangani *function order*.
- b. Memeriksa dan menandatangani rekapitulasi bar.
- c. Memeriksa dan menandatangani laporan penarikan barang dari hasil produksi.

Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab atas biaya yang telah dialokasikan untuk pelaksanaan operasional di lingkungan Bagian *food and Beverage*.
- b. Beranggung jawab atas target penjualan dan pelayanan kepada tamu.

14. Minor Operating Departement (M.O.D)

Fungsi adalah :

Melaksanakan atau mengimplementasikan kebijaksanaan management dalam kegiatan operasional kerja yang diberikan atasan dan melakukan pengawasan dan pengontrolan atas pelaksanaan kerja di lingkungan *Fitness Centre*, Kolam Renang dan kegiatan penjualan di Bagian *Drug Store* .

Tugas adalah :

- a. Mengontrol dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional dan keberihan area *Fitness Centre* di Hotel Kedaton Bandung.
- b. Mengecek *validity member Fitness*.
- c. Mengontrol hasil penjualan di Bagian *Drug Store*
- d. Membuat, memeriksa dan menganalisa hasil penjualan harian.
- e. Menyetujui daftar pengunjung *Gahana Fitness Centre*.

Wewenang adalah :

- a. Mengontrol dan mengawasi area *Fitness Centre*, Kolam Renang dan *Drug Store* .
- b. Memeriksa dan menandatangani laporan penjualan *Drug Store* dan laporan penjualan barang konsingansi serta daftar pengunjung *Gahana Fitness Centre*

Tanggung Jawab :

Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di wilayah kerjanya..

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 *Housekeeping Department*

Dari praktek kerja lapangan selama di Hotel Kedaton Bandung diketahui bahwa : *Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, dan Outlet lainnya.(Darsono, 1995:1). Adapun kegiatan yang penulis lakukan selama praktik kerja lapangan adalah : Langkah pertama yang penulis lakukan sebelum melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan adalah mengurus kelengkapan surat permohonan praktek kerja lapangan, kemudian setelah semua selesai dan dinyatakan lengkap penulis melanjutkan kegiatan yaitu kegiatan praktek kerja lapangan di Hotel Kedaton Bandung.

Kegiatan PKL di Hotel Kedaton Bandung pada pelaksanaannya di bagi tiga bagian area kerja, yang melatar belakangi hal ini adalah jumlah alokasi waktu penulis yang sangat singkat yakni berjumlah seratus jam, pihak hotel cukup merasa kesulitan untuk memberikan wilayah praktek kerja kepada penulis. Hotel Kedaton Bandung memberikan tiga area praktek kerja kepada penulis yaitu *housekeeping* khusus untuk menangani *guest room*, *bell boy*, dan *laundry*. Adapun uraian kegiatan adalah sebagai berikut :

Kegiatan rutin yang penulis lakukan dipagi hari bersama para staf *housekeeping* adalah memeriksa seluruh keadaan kamar hotel, setelah memeriksa seluruh kamar kemudian melanjutkan kegiatan dengan merapikan dan menata ruangan kamar. Dalam kegiatan ini dibagi tiga tahap yang pertama adalah making bed yaitu merapikan tempat tidur dari mulai mengganti dan memasang kembali bed cover, pillow case dan blanquet atau selimut, selanjutnya dilakukan proses mooping atau membersihkan lantai dan kamar mandi kemudian diakhiri dengan

proses dusting yakni proses membersihkan furniture kamar dengan lap dan detergent khusus dan pemberian pengharum ruangan agar kamar tetap segar. Biasanya kegiatan merapikan dan menata ruang kamar selesai sampai waktu makan siang.

Setelah proses penataan kamar selesai seluruh linen atau peralatan kamar yang kotor dipisahkan menurut jenisnya masing-masing untuk menjalani proses laundry adapun jenis linen yang harus dipisahkan antara lain : *linen bath room* terdiri dari *hand towell* (handuk kecil), *bath towel* (handuk alas kaki) dan *body towell* handuk pengering badan. Sedangkan *gust room linen* terdiri dari *bed cover*, *pillow case*, *blanquet* dan *guest linen*. Setelah itu proses dilanjutkan dengan *cleaner* atau pencucian pada proses ini *linent* yang didahulukan untuk dicuci adalah perlengkapan tamu (pakaian tamu) dengan menggunakan mesin cuci ukuran sedang, kemudian dilanjutkan pencucian linen *guest room* dan linen *bath room* dengan menggunakan mesin cuci ukuran besar dengan lama waktu pencucian 90-120 menit. Setelah selesai dikeringkan seluruh linen di keringkan dan dipres dan dilipat.

Sedangkan pada sore hari menjelang malam sebagian staf *housekeeping* yang bertugas di bagian *public area* mempersiapkan *service* malam atau *night service* mengantarkan, dan menerangkan room service kepada tamu, memasang kegiatan informasi acara yang diadakan di hotel kedaton.

4.5 Peran Bagian *Housekeeping*

Peran *bagian housekeeping* di Hotel Kedaton Bandung dalam meningkatkan tingkat huni kamar bergantung pada :

- a. Hasil keputusan dan ketetapan kebijaksanaan management yang diimplementasikan dalam kegiatan operasional kerja di lingkungan Bagian *House Keeping*.
- b. Laporan-laporan dari *keeping room*, *linent*, *public area* dan *loundry* yang dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan penentuan prosedur kerja yang terdiri dari beberapa bagian yaitu *guest room* atau kamar tamu, ruangan tamu

(Public Area), bagian linen (Linent Section), dan bagian binatu (loundry).

Adapun uraian prosedur *house keeping* adalah sebagai berikut :

- **Bagian Kamar Tamu**

Staf-staf pelaksana: *Room Boy dan Room Supervisor*. *Room Boy* Bertugas melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar (seperti sabun mandi, handuk, dan keperluan-keperluan lain), dan *Room Supervisor*: Bertugas melaksanakan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh Room boy.

- **Bagian Ruangan Tamu (Public Area)**

Dalam pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh Houseman yang bertanggung jawab: menjaga dan atau memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kebutuhan ruangan umum

- **Bagian Linen (Linent Section)**

Kegiatan di bagian linen dilakukan oleh Executive Housekeeper yang bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebersihan jenis-jenis linen yang digunakan oleh hotel, yaitu linen yang dipergunakan di kamar tidur, kamar mandi, dan restoran dan bagian hotel lainnya. Selain itu pula bagian ini harus memberikan masukan-masukan ataupun saran-saran tentang kualitas jenis linen yang akan dibeli.

- **Bagian Binatu (Loundry)**

Dalam kinerja kesehariannya dilakukan oleh washer atendent dibantu oleh housman yang bertanggung jawab melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis linen yang dipergunakan oleh operasional hotel. Pemeliharaan tersebut dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan, dan pelipatan sehingga siap untuk dipergunakan; juga bagian ini menerima pekerjaan cucian tamu (valet) dan juga pencucian pakaian seragam karyawan hotel.

c. Tingkat intensitas *service housekeeping* terhadap pengguna jasa hotel.

4.6 *Housekeeping Area*

Housekeeping area terdiri atas :

- **Ruang tamu (*guest morn*)**

Yaitu ruangan untuk tamu beristirahat berupa kamar-kamar yang nyaman.

- **Gang (*corridor*)**

Yang dimaksudkan *corridor* yaitu gang menuju kamar yang disertai dengan petunjuk dan hiasan yang mempercantik jalan menuju kamar.

- ***Rastourant dan Banquet***

Pada hal ini bagian *housekeeping* menjalankan dan bertanggung jawabkan fungsi meliputi kebersihan karpet dalam ruangan restoran, kamar, dan seluruh linent, dari mulai kursi-kursi, lampu-lampu, dan seluruh fasilitas lainnya yang terdapat di dalam hotel.

- **Ruang kantor (*office*)**

Menjaga kebersihan seluruh bagian kantor yang ada di dalam hotel dari mulai ruang kantor Human Resources Departement, ruang kantor Housekeeping Department, ruang kantor marketing, accounting, EAM, *Front Office Manager*, *Chief Security*, *M.O.D food and Beverage* dan seluruh ruangan dan bagian lainnya sampai kesudut-sudut Hotel Kedaton Bandung.

- ***Guest toilet***

Maksudnya membersihkan seluruh kamar mandi yang terdapat di dalam kamar tamu dan kamar mandi khusus yang digunakan tamu di luar kamar.

- ***Employee toilet***

Maksudnya membersihkan seluruh kamar mandi yang terdapat di dalam ruangan karyawan dan kamar mandi khusus yang digunakan karyawan di luar ruangan.

- **Locer**

Maksudnya membersihkan seluruh ruangan yang terdiri dari lemari-lemari untuk menyimpan barang-barang pribadi karyawan, barang tamu yang tertinggal dan seragam inventaris perusahaan.

4.7 Peranan *Housekeeping*

- a. Membantu seluruh karyawan Hotel Kedaton dalam rangka menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, yaman dan aman.
- b. Memberikan pelayanan kamar sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung dan menginap di hotel sehingga ada keinginan untuk kembali.
- c. Penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar-kamar, ruangan dan linen.
- d. Pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel.

Dengan terciptanya pelayanan yang baik dan tempat dengan suasana yang bersih, menarik, yaman dan aman, tamu akan merasa puas saat berkunjung dan menginap di hotel sehingga ada keinginan untuk kembali. Dengan demikian tingkat huni kamar di Hotel Kedaton akan meningkat

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur atau pedoman kerja yang dijadikan sebagai standar operasional pada sebuah perusahaan sangat berpengaruh pada pencapaian target perusahaan.

Observasi yang penulis lakukan selama praktek kerja di Hotel Kadaton Bandung yang beralamat di jalan Suniaraja no. 14 Bandung membuktikan bahwa peran *housekeeping* adalah menjaga, menata, menyiapkan dan merawat seluruh fasilitas dan perlengkapan *equipment Guest dan Employee*, sehingga terlihat rapih, bersih dan nyaman.

5.2 Saran

Dan dalam rangka memberikan *service* kepada tamu dan seluruh pengguna jasa hotel dengan sebaik-baiknya penulis menyarankan supaya lebih meningkatkan kembali pelaksanaan prosedur hotel dan melakukan promosi serta kerjasama diberbagai penyelenggaraan kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, Pengertian Hotel, 1989:33
- Keraf, Gorys , Metodologi, 2001: 310
- Keraf, Gorys, Wawancara, 2001:161
- Keraf, Gorys , Observasi, 2001:162
- Lawson, Devinisi Hotel, 1976:27
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pengertian Housekeeping, 2009:133
- Kedaton hotel, *RESERVATION BOOK*, 2005
- Menteri Perhubungan R.I No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, Surat Keputusan, Perhotelan, tanggal 12 Desember 1977
- www.wikipedia.com