

JOB DESCRIPTION

HOUSEKEEPING & ROOM ATTENDANT


(MANDIRI MANSION)

No. Dokumen : JD-UGM-MM.09

Status Revisi : 00

Tanggal Terbit : 01 Februari 2018

Status Dokumen :

	NAMA	JABATAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
Disusun oleh	Imam Supriyadi	Construction and Propety General Manager	23/7-18	
Diperiksa oleh	Danny Kuswara	Risk, System and Compliance General Manager	23/7-18	
Disahkan oleh	Adang Joedianto	Construction and Property Management Director	25/7-18	



JOB DESCRIPTION

HOUSEKEEPING & ROOM ATTENDANT (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.09	00	01 Februari 2018	2 dari 8

CATATAN PERUBAHAN

NO. REVISI	TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN
00	01 Februari 2018	Awal Penerbitan

JOB DESCRIPTION

HOUSEKEEPING & ROOM ATTENDANT (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.09	00	01 Februari 2018	3 dari 8

1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Housekeeping and Room Attendant (Mandiri Mansion)
 1.2. Direktorat : Construction and Property Management
 1.3. Divisi Eksekutif : -
 1.4. Divisi : Construction and Property
 1.5. Departemen : Property
 1.6. Sub Departemen : Mandiri Mansion

2. TUJUAN JABATAN

Membantu Hotel Operation Supervisor dalam memelihara kebersihan dan kenyamanan seluruh ruangan dan lingkungan Mandiri Mansion, melayani kebutuhan *bell boy* dan *room service* serta melayani kebutuhan *laundry* untuk Pelanggan dan internal Mandiri Mansion sehingga operasional Mandiri Mansion dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

3. PERSYARATAN JABATAN

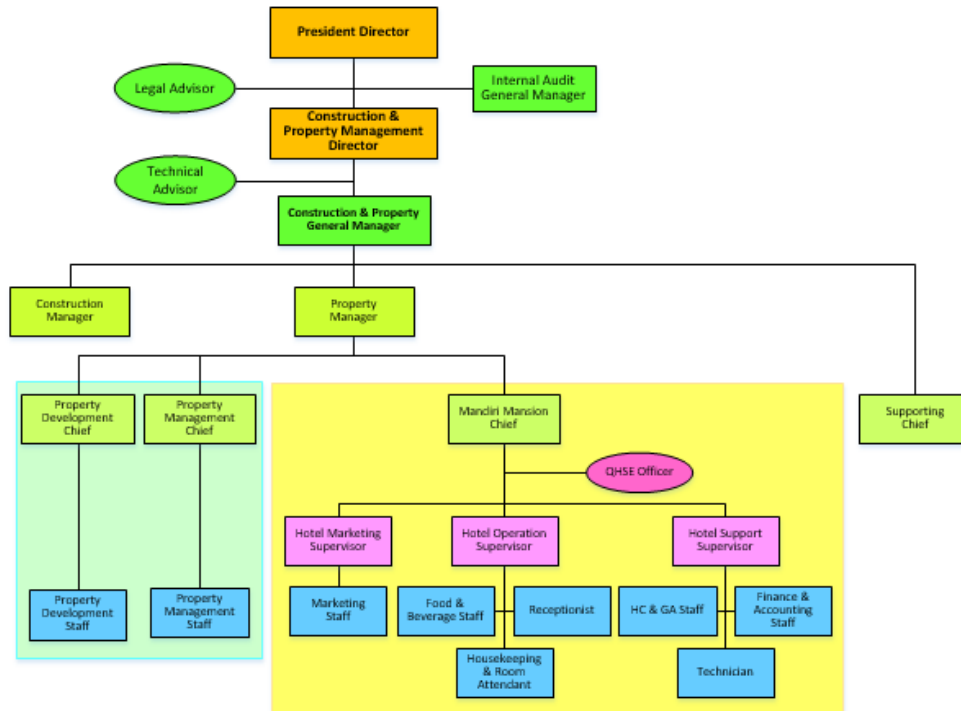
NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal SMU atau sederajat	20%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 2 tahun	20%
3	Pengetahuan/Keahlian/Keterampilan		
a	Umum	- Sistem Manajemen secara umum - Komputer – MS Office	10%
b	Khusus	- Kemampuan Komunikasi - Menguasai Prinsip <i>Housekeeping, Room Attendant, Bell Boy</i> dan <i>Room Service</i> - Menguasai Prinsip <i>Customer Service</i> - Menguasai Prinsip <i>Telephone Courtesy</i> - Menguasai Sistem dan Metode Pemeliharaan Kebersihan Kamar, Gedung dan Lingkungan - Memahami Sistem, Peraturan dan Kebijakan Perusahaan Terkait <i>Housekeeping</i> dan <i>Room Attendant</i>	50%

JOB DESCRIPTION

HOUSEKEEPING & ROOM ATTENDANT (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.09	00	01 Februari 2018	4 dari 8

4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Hotel Operation Supervisor
- 5.2. Setara : - Marketing Staff
- Receptionist
- Food and Beverage Staff
- HC and GA Staff
- Technician
- Finance and Accounting Staff
- Staff Divisi lain
- 5.3. Bawahan Langsung : -
- 5.4. Jabatan Lain : - Pejabat terkait yang sesuai dengan fungsinya
- Fungsional ke semua unit kerja terkait dengan pekerjaannya
- 5.5. Eksternal : - Pelanggan
- Vendor atau Subkontraktor
- Pihak Eksternal Terkait sesuai kewenangannya

6. RENTANG KENDALI

: -

7. ALAT KERJA UTAMA

: Peralatan Kebersihan

JOB DESCRIPTION

HOUSEKEEPING & ROOM ATTENDANT (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.09	00	01 Februari 2018	5 dari 8

8. URAIAN JABATAN

8.1. Pelayanan Room Attendant

Tugas:

- Mengambil *room assignment sheet* yang berisi daftar kamar atau ruangan yang harus dipersiapkan atau dibersihkan secara rutin dan *master key* kamar.
- Memeriksa status identifikasi di pintu kamar tamu hotel dan tidak mengganggu Pelanggan jika terdapat status “*Don’t Disturb*” pada pintu kamar.
- Memeriksa keberadaan Pelanggan di kamar dengan mengetuk kamar sebelum membuka kamar dengan *master key*.
- Meminta izin kepada Pelanggan untuk melaksanakan pembersihan dan penataan kamar jika tamu ada di dalam kamar.
- Membersihkan dan menata tempat tidur, ruangan dan kamar mandi beserta fasilitasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Mencuci peralatan makan dan minum serta menata di area yang disediakan.
- Memeriksa dan mengganti fasilitas kamar yang bersifat *compliment* (minuman dan *amenities*) yang habis atau berkurang.
- Mengganti handuk dan keset, mengambil sampah, piring dan jika ada alat makan milik bagian Food and Beverage dan *laundry*.
- Memeriksa bau ruangan dan menyemprotkan pewangi.
- Memeriksa kelayakan fungsi lampu, alat pemanas air minum, *water heater*, AC, TV dan peralatan lainnya sesuai standar kamar.
- Memeriksa kelengkapan inventaris fasilitas kamar dan *minibar* serta kemungkinan barang milik Pelanggan yang tertinggal pada saat Pelanggan akan *check out* dan menginformasikannya kepada Receptionist.
- Menyimpan barang milik Pelanggan yang tertinggal setelah *check out* dan melaporkan kepada Atasan untuk ditindaklanjuti kepada Pelanggan.
- Melaporkan segala kerusakan, kehilangan atau kejadian yang tidak semestinya kepada Atasan dan bagian terkait.
- Membuat laporan *room attendant* sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Mengambil kunci kamar (*master key*) sesuai dengan jam kerjanya atas persetujuan Atasan.
- Membuka kamar hotel untuk pelaksanaan tugas *room attendant*.
- Mengajukan penggantian atau penambahan *minibar* dan *compliment beverage* ke bagian Food and Beverage atas persetujuan Atasan.

Indikator Kinerja:

- Tidak terdapat keluhan terkait pelayanan *room attendant*.
- Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan dan fasilitas sesuai standar hotel.
- Fasilitas kamar dan standar kebersihan kamar sesuai standar hotel.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

JOB DESCRIPTION

HOUSEKEEPING & ROOM ATTENDANT (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.09	00	01 Februari 2018	6 dari 8

8.2. Pelayanan Bell Boy dan Room Service

Tugas:

- Menerima permintaan *bell boy* dan *room service* dari Pelanggan baik melalui telepon atau yang disampaikan oleh bagian lain.
- Meneruskan telepon ke bagian terkait jika permintaan layanan menjadi tanggung jawab bagian lain.
- Membantu Pelanggan menurunkan atau memuat barang dari dan ke dalam kendaraan.
- Memindahkan barang milik Pelanggan ke dalam dan ke luar kamar serta menempatkannya ke lokasi yang diminta Pelanggan.
- Menyediakan kebutuhan Pelanggan di dalam kamar sesuai permintaan Pelanggan.
- Mencatat permintaan *room service* berupa pengambilan barang/fasilitas dan melaporkan kepada Atasan dan bagian terkait sesuai ketentuan.
- Membuat laporan *bell boy* dan *room service* sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Mengambil barang/fasilitas kebutuhan Pelanggan dari lokasi stok atas sepengetahuan Atasan atau Pejabat lain yang berwenang.
- Mengambil *master key* atas sepengetahuan Atasan dan membuka kamar hotel untuk pelaksanaan tugas *bell boy* dan *room service*.

Indikator Kinerja:

- Tidak terdapat keluhan terkait pelayanan *bell boy* dan *room service*.
- Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan dan fasilitas sesuai standar hotel.

8.3. Pelayanan Housekeeping

Tugas:

- Memeriksa kelengkapan inventaris ruangan dan lingkungan hotel serta menginformasikannya kepada Atasan dan bagian terkait.
- Melakukan pembersihan dan menata fasilitas ruangan (non kamar tamu) dan lingkungan hotel sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Memeriksa dan mengganti fasilitas ruangan dan lingkungan yang kotor, habis pakai atau berkurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Memeriksa kelayakan fungsi lampu, AC dan peralatan lainnya sesuai standar dari setiap ruangan dan lingkungan.
- Memeriksa bau ruangan dan menyemprotkan pewangi.
- Menyiram dan memelihara tanaman yang ditempatkan di dalam area hotel.
- Melaporkan segala kerusakan, kehilangan atau kejadian yang tidak semestinya kepada Atasan dan bagian terkait.
- Membuat laporan *housekeeping* sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Mengambil *grand master key* atas sepengetahuan Atasan dan membuka ruangan hotel untuk pelaksanaan tugas *housekeeping*.

JOB DESCRIPTION

HOUSEKEEPING & ROOM ATTENDANT (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.09	00	01 Februari 2018	7 dari 8

Indikator Kinerja:

- Tidak terdapat keluhan terkait pelayanan *housekeeping*.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.4. Pelayanan Laundry

Tugas:

- Mengambil atau menerima fasilitas hotel yang perlu di-*laundry* (perlengkapan tidur, mandi, keset, restoran dan lain-lain) dari bagian terkait.
- Menerima permintaan *laundry* dari Pelanggan dan memberikan identifikasi pada *laundry bag*.
- Mendata *laundry* yang akan diserahkan kepada Vendor dan menyerahkan *laundry* kepada Vendor.
- Menerima dan memeriksa *laundry* yang telah selesai dari Vendor.
- Mengirimkan *laundry* ke kamar Pelanggan atau ke bagian terkait atau menyimpan di lokasi yang ditetapkan.
- Melaporkan segala kerusakan, kehilangan atau kejadian yang tidak semestinya kepada Atasan.
- Membuat laporan *laundry* sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Mengambil *master key* atas sepengetahuan Atasan dan membuka kamar hotel untuk penempatan *laundry* jika Pelanggan tidak di ruangan.

Indikator Kinerja:

- Tidak ada keluhan terkait layanan *laundry*.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.5. Penggunaan Stok dan Pemeliharaan Barang

Tugas:

- Menerima dan memeriksa barang datang (fasilitas hotel, material, peralatan, dll) yang menjadi tanggung jawab Housekeeping and Room Attendant dari Vendor atau Pejabat Berwenang lainnya.
- Mendata stok barang dalam kartu stok dan menyimpan di lokasi yang ditetapkan.
- Membuat laporan penggunaan barang sesuai ketentuan.
- Memantau dan melaporkan kepada Atasan apabila stok barang yang mencapai minimum.
- Memelihara peralatan kebersihan yang digunakan sesuai ketentuan.
- Membuat laporan penggunaan barang sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Mengajukan permintaan barang kepada Atasan.
- Menolak dan meminta penggantian barang yang rusak atau tidak sesuai kepada Vendor atau Pejabat Berwenang lainnya.

Indikator Kinerja:

- Tidak terdapat penyalahgunaan barang yang menjadi tanggung jawab Housekeeping and Room Attendant.

JOB DESCRIPTION

HOUSEKEEPING & ROOM ATTENDANT (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.09	00	01 Februari 2018	8 dari 8

- Setiap ketidaksesuaian barang diselesaikan hingga tuntas.
- Peralatan kerja yang bersifat penggunaan jangka panjang terpelihara.
- Tidak terdapat penyalahgunaan barang.
- Laporan, data stok dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.6. Peran Serta Individu dalam Mendukung Pencapaian Kinerja Perusahaan

Tugas:

- Menjalankan sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja.
- Mengelola dan memelihara fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
- Mengikuti rapat, audit, *review* kepatuhan atau kegiatan lain di internal atau eksternal perusahaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.
- Menjaga kerahasiaan kekayaan intelektual perusahaan dan pelanggan, seperti dokumen perusahaan, sistem aplikasi perusahaan, data pelanggan, dan lainnya.
- Menyusun dan menyerahkan laporan sesuai ketentuan perusahaan.
- Melaporkan setiap penyimpangan yang diketahui atau ditemukan kepada Atasan.
- Memberikan usulan ataupun masukan untuk perbaikan kinerja individu dan perusahaan.
- Mengajukan pelatihan atau pendidikan yang relevan untuk peningkatan kompetensinya.
- Menggantikan tugas rekan kerja saat rekan kerjanya yang berhalangan atau tidak berada di tempat kerja sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- Melakukan tugas lain yang relevan yang diberikan Atasan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Wewenang:

- Mengambil keputusan atau tindakan sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).
- Menandatangani atau mengesahkan dokumen atau laporan yang dibuat individu sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).

Indikator Kinerja:

- Target kinerja atau KPI (*Key Performance Indicator*) individu tercapai.
- Tidak terjadi pelanggaran sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja oleh individu.
- Fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya terpelihara.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan yang ditemui ditindaklanjuti hingga tuntas dan dilaporkan kepada Atasan.