

**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENANGANI SANITASI DAN HYGIENE  
DI KAMAR TRAVELLO HOTEL BANDUNG**

**LAPORAN**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
dalam Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III  
Jurusan/Program Studi Manajemen Administrasi (Man. Adm. Perkantoran)  
Pada Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti



**ASEP SOMANTRI  
23160048**

**AKADEMI SEKRETARI DAN MANAJEMEN ARIYANTI  
B A N D U N G  
2019**

## **HALAMAN PENGESAHAN PERUSAHAAN**

Judul : Peranan *Room Attendant* dalam menangani sanitasi dan *hygiene* di kamar Travello Hotel Bandung

Penulis : Asep Somantri

NIM : 23160048

Travello Hotel Bandung  
Pembimbing,

Aji Junaedi

## HALAMAN PERSETUJUAN LEMBAGA

Judul : Peranan *Room Attendant* dalam menangani sanitasi dan *hygiene* di  
dalam kamar Travello Hotel Bandung

Penulis : Asep Somantri

NIM : 23160048

Pembimbing,

Ridwan Nugraha, SE

Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti

Mengetahui,

Direktur,

Pembantu Direktur I

**Drs. Deni Supardi Hambali, M.Si**  
NIK. 447198026

**Ela Julaeha, S.Pd, M.Pd**  
NIK. 447103110

## **LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR**

Judul : Peranan *Room Attendant* dalam menangani sanitasi dan *hygiene* di dalam kamar Travello Hotel Bandung

Penulis : Asep Somantri

NIM : 23160048

Bandung, .....Juni 2019  
Pembimbing

---

Menyetujui untuk disidangkan

Pembantu Direktur I  
Bidang Akademik

**Ela Julaeha,S.Pd, M.Pd**  
NIK. 447103110



## ABSTRAK

Kebersihan kamar hotel merupakan salah satu faktor yang menunjang kenyamanan dan kepuasan tamu untuk menginap dihotel. *Housekeeping Department* salah satu seksi yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan serta kenyamanan hotel. Untuk itu seorang *staff Housekeeping* khususnya *Room Attendant* dalam penanganan kegiatan sanitasi dan *hygiene* harus selalu di tingkatkan, diantaranya mencakup masalah kebersihan, kesehatan dan kerapian kamar tamu sehingga dapat memberikan kepuasan tamu hotel. Berdasarkan uraian di atas maka dalam penulisan ini penulis tertarik dengan judul peranan *Room Attendant* dalam menangani sanitasi dan *hygiene* di kamar travello hotel bandung. Masalah-masalah yang di bahas dalam laporan ini adalah peranan dalam menangani sanitasi dan *hygiene* serta penerapan personal *hygiene* oleh *Room Attendant* di Travello Hotel Bandung dan juga peran utama *Room Attendant*. Dalam penulisan laporan ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu studi lapangan yang terdiri dari praktik kerja lapangan, wawancara dan studi pustaka. Dalam penerapan sanitasi dan *hygiene* seorang *Room Attendant* haruslah mengetahui seluruh tahapan dalam penerapan sanitasi dan *hygiene* yang baik, serta penerapan personal *hygiene* oleh *Room Attendant*. Seorang *Room Attendant* harus bisa menjaga sanitasi dan *hygiene* dalam lingkup kerjanya serta peranan utama seorang *Room Attendant* dalam penanganan sanitasi dan *hygiene*. Sebaiknya seorang *Room Attendant* harus lebih meningkatkan kinerja serta menjaga sanitasi dan *hygiene* agar mutu dari hotel serta kenyamanan tamu tetap terjaga dengan baik.

## KATA PENGANTAR,

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir. Tugas akhir ini yang berjudul “”**Peranan Room Attendant dalam menangani sanitasi dan hygiene di kamar Travello Hotel Bandung**” dimaksudkan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III Program Studi Manajemen Administrasi konsentrasi Perhotelan pada Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.

Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan kendala tapi Alhamdulillah berkat bantuan dari semua pihak baik materil maupun moril tugas akhir ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini jauh dari sempurna, kritik dan saran yang bersifat membangun ke arah penyempurnaan sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini pula dengan penuh rasa tulus dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Deni Supardi Hambali, M.Si., selaku Direktur Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti
2. Ibu Ela Julaeha, S.Pd, M.Pd., selaku Pembantu Direktur I Bidang Akademik Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti
3. Bapak Yana Sonjaya, S.Pd, MM., selaku Pembantu Direktur II Bidang Umum dan Keuangan Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti
4. Bapak Zein Bastian SE, MM., selaku Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan dan Marketing Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti

5. Bapak Marnoto, SE, selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti
6. Bapak Ridwan Nugraha,SE selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama proses penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA)
7. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti
8. Ibu Astrid Tuwahatu selaku *General Manager* di Travello Hotel Bandung
9. Bapak Billy Standzah selaku *Human Resources Development* di Travello Hotel Bandung
10. Bapak Andi Maulana selaku *Executive Housekeeper* di Travello Hotel Bandung
11. Bapak Aji Junaedi selaku *Supervisor Housekeeping* di Travello Hotel Bandung
12. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan angkatan 2016  
Akhir kata, dengan kerendahan hati penulis memohon kepada Allah SWT, semoga semua amal dan ketulusan yang telah mereka berikan mendapat imbalan yang setimpal, Amin

Bandung, Juni 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PERUSAHAAN

HALAMAN PERSETUJUAN LEMBAGA

|               |     |
|---------------|-----|
| ABSTRAK ..... | iii |
|---------------|-----|

|                      |    |
|----------------------|----|
| KATA PENGANTAR ..... | iv |
|----------------------|----|

|                 |    |
|-----------------|----|
| DAFTAR ISI..... | vi |
|-----------------|----|

|                   |    |
|-------------------|----|
| DAFTAR TABEL..... | ix |
|-------------------|----|

|                       |   |
|-----------------------|---|
| DAFTAR LAMPIRAN ..... | x |
|-----------------------|---|

### BAB I PENDAHULUAN

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang ..... | 1 |
|--------------------------|---|

|                           |   |
|---------------------------|---|
| 1.2 Rumusan Masalah ..... | 5 |
|---------------------------|---|

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1.3 Maksud dan Tujuan Laporan..... | 6 |
|------------------------------------|---|

|                           |   |
|---------------------------|---|
| 1.3.1 Maksud Laporan..... | 6 |
|---------------------------|---|

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 1.3.2 Tujuan Laporan ..... | 6 |
|----------------------------|---|

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 1.4 Kegunaan Laporan ..... | 7 |
|----------------------------|---|

|   |   |
|---|---|
| 1.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data..... | 8 |
|---|---|

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 1.5.1 Metode Laporan ..... | 8 |
|----------------------------|---|

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1.5.2 Teknik Pengumpulan Data ..... | 8 |
|-------------------------------------|---|

|  |   |
|--|---|
| 1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan ..... | 9 |
|--|---|

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1.6.1 Waktu Pelaksanaan ..... | 9 |
|-------------------------------|---|

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1.6.2 Tempat Pelaksanaan ..... | 9 |
|--------------------------------|---|

### BAB II DATA dan LANDASAN TEORI

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Data .....  | 10 |
| 2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....   | 10 |
| 2.1.2 Struktur Organisasi Housekeeping Department di Travello<br>Hotel Bandung.....   | 11 |
| 2.1.3 Uraian Tugas .....  | 11 |
| 2.1.3.1 Executive Housekeeper.....  | 11 |
| 2.1.3.2 Housekeeping Supervisor.....  | 13 |
| 2.1.3.3 Order Taker.....  | 13 |
| 2.1.3.4 Room Attendant.....   | 14 |
| 2.1.3.5 Laundry dan Linen Attendant.....  | 15 |
| 2.1.3.6 Morning Public Area.....  | 16 |
| 2.1.3.7 Evening Public Area .....   | 17 |
| 2.1.3.8 Night Public Area .....   | 17 |
| 2.1.4 Subjek Laporan .....  | 18 |
| 2.1.4.1 Bagaimana Peran Room Attendant Dalam Menangani<br>Sanitasi dan Hygiene Terhadap Kepuasan Para Tamu<br>Saat Berada di Dalam Kamar Travello Hotel<br>Bandung..... | 18 |
| 2.1.4.2 Bagaimana Penerapan Personal Hygiene Pada<br>Karyawan Housekeeping di Travello Hotel<br>Bandung .....   | 19 |
| 2.1.4.3 Bagaimana Peran Utama Room Attendant di Travello<br>Hotel Bandung .....   | 19 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2 Landasan Teori .....   | 19 |
| 2.2.1 Bagaimana Peran Room Attendant Dalam Menangani<br>Sanitasi dan Hygiene Terhadap Kepuasan Para Tamu<br>Saat Berada di Dalam Kamar Travello Hotel<br>Bandung ..... | 19 |
| 2.2.2 Penerapan Personal Hygiene Pada Karyawan Housekeeping<br>di Travello Hotel Bandung.....  | 21 |
| 2.2.3 Peran Utama Room Attendant di Housekeeping<br>Department.....  | 22 |
| <b>BAB III PEMBAHASAN</b>  |    |
| 3.1 Bagaimana Peran Room Attendant Dalam Menangani Sanitasi<br>dan Hygiene Terhadap Kepuasan Para Tamu Saat Berada di<br>Dalam Kamar Travello Hotel Bandung .....      | 23 |
| 3.2 Bagaimana Penerapan Personal Hygiene Pada Karyawan<br>Housekeeping di Travello Hotel Bandung.....  | 27 |
| 3.3 Bagaimana Peran Utama Room Attendant di Travello Hotel<br>Bandung .....  | 29 |
| <b>BAB IV PENUTUP</b>  |    |
| 4.1 Kesimpulan .....   | 40 |
| 4.2 Saran .....  | 40 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | 41 |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | 42 |



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan Penulisan Laporan... 9

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Peralatan Sanitasi dan Hygiene Pembersih Kamar..... 42

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor strategis dalam sistem perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara. Bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata salah satunya adalah industri perhotelan.

Berbicara mengenai dunia industri pariwisata seperti hotel, akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek mulai dari keamanan, pelayanan penerimaan tamu, pelayanan makanan dan minuman dan salah satunya kebersihan. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 1996:3).

Disini Travello Hotel Bandung juga menawarkan kedua produk tersebut kepada calon pelanggan dalam pelaksanaanya, Travello Hotel Bandung memiliki standar tersendiri untuk memberikan pelayanan yang baik untuk tamu saat berada di hotel yaitu *cool, comfort and friendly* yang mempunyai arti melayani dengan baik agar tamu merasa berkesan dengan memberikan kenyamanan dan juga bersahabat itu semua ditekankan kepada seluruh karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan khususnya aspek *intangible product* sebagai salah satu

jasa yang siap dinikmati. Untuk menyelenggarakannya sebaik mungkin maka dari itu sanitasi dan *hygiene* perlu diterapkan dan dikembangkan di Travello Hotel Bandung.

Dalam pengertian umum sanitasi yang berarti usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia dan *hygiene* yang berarti usaha kesehatan preventif yang, menitikberatkan kegiatannya kepada kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi manusia

Sanitasi adalah merupakan pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang mungkin mempengaruhi derajat kesehatan manusia. (Dr.azrul, Azwar, MPH Sihite 2000:4). Sedangkan dalam Undang-undang kesehatan Nomor 23 tahun 1992 pasal 22 juga disebutkan bahwa kesehatan lingkungan diselenggarakan untuk mewujudkan kualitas lingkungan yang sehat, yang dapat dilakukan melalui peningkatkan sanitasi lingkungan, baik yang menyangkut tempat maupun terhadap bentuk atau wujud substantifnya yang berupa fisik, kimia, atau biologis termasuk perubahan perilaku.

Istilah *hygiene* berasal dari bahasa Yunani yang berarti ilmu untuk membentuk dan menjaga kesehatan (Streeth, J.A dan Southgate, H.A tahun 1986 ) sedangkan menurut Undang-undang nomor 2 tahun 1996 *hygiene* dinyatakan sebagai kesehatan masyarakat yang meliputi semua usaha untuk memelihara, melindungi dan mempertinggi kesehatan badan jiwa baik untuk umum maupun perorangan yang bertujuan memberikan dasar-dasar kelanjutan hidup yang sehat serta mempertinggi kesehatan dalam perikemanusiaan.

Penerapan sanitasi disini dimaksud kegiatan menjaga kesehatan dari penyakit yang menitik beratkan kepada “lingkungan” yang ada disekitar objek (manusia).

Penerapan *hygiene* disini dimaksudkan upaya atau tindakan menjaga kesehatan dari penyakit yang menitik berat kan kepada “objek” itu sendiri (manusia). Kegiatannya misalnya mencuci tangan, menjaga kebersihan badan, proses pengolahan produk, dan lain-lain.

Travello Hotel Bandung sendiri memiliki beberapa departemen untuk menunjang itu semua misalnya seperti *Front Officee* yang berhubungan langsung dengan tamu, menjadi kesan pertama saat tamu datang, menerima pemesanan kamar, menerima pendaftaran tamu maupun memberikan informasi yang di inginkan tamu maka dari itu seorang petugas *Front Office* harus berpenampilan yang bersih, rapih, tidak bau badan apalagi bau mulut sehingga tamu merasa nyaman saat registrasi atau sedang berinteraksi dengan kita.

*Food and Beverage* yang mengolah dan menyajikan makanan dan minuman, memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restorant* maupun *room service* memastikan setiap *product* yang dijual baik itu makanan maupun minuman harus sesuai standar dari segi kesehatan maupun kebersihannya sehingga tamu tidak ragu dan takut saat mengkonsumsi makanan dan minuman tersebut.

*Housekeeping* yang mempunyai peran atau fungsi yang sangat penting yang bertugas untuk menjaga, merawat, merapikan dan membersihkan kamar, tempat-tempat umum dalam Travello Hotel Bandung , seperti restoran, bar, dan tempat

umum lainnya kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*.

Maka dari itu Seluruh departemen di Travello Hotel Bandung dituntut untuk dapat terus memberikan pelayanan yang baik agar setiap tamu yang datang selalu merasa nyaman saat berada di dalam Travello Hotel Bandung mulai dari tamu *check in* sampai tamu *check out*. Salah satunya bagian *Housekeeping* yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan dan kerapihan baik dalam ruangan maupun *public area* dan juga fasilitas yang berada didalam nya.

*Housekeeping* di Travello Hotel Bandung sendiri dibagi menjadi beberapa *section* mulai dari *Public area section*, *Laundry section* dan *Room section*.

*Public area* sangat penting untuk selalu menjaga kebersihan, perawatan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di Travello Hotel Bandung. Fasilitas itu diantaranya *Lobby area*, *public toilet*, *swimming pool*, *restaurant*, *meeting room*, *ballroom*, *parking area*, *guest lift*, *locker room*, *sky lounge* dan juga *back office*.

*Laundry section* bertanggung jawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk *guest laundry* maupun linen-linen yang digunakan *housekeeping* maupun yang digunakan department lain seperti *Food and Beverage service*.

*Room section* bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan, dan pemeliharaan kamar-kamar tamu termasuk area *corridor* setiap lantai. Room section adalah salah satu seksi di *Housekeeping department* yang dapat berinteraksi langsung dengan tamu yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-

kamar yang ada di Travello Hotel Bandung mulai dari kebersihannya, kerapihannya dan kenyamanan tamu selama tamu berada di Travello Hotel Bandung,

Disini peran *Room Attendant* sangat berperan penting bagi kenyamanan tamu. *Room attendant* juga dituntut harus memiliki *attitude* dan *grooming* yang baik sebagai petugas yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu yang ada di Travello Hotel Bandung.

Oleh sebab itu sanitasi dan *hygiene* harus diterapkan oleh *Room Attendant* agar kamar-kamar yang berada di Travello Hotel Bandung terjaga kebersihannya dan juga kesehatannya. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan judul “**Peranan Room Attendant dalam menangani sanitasi dan hygiene di kamar Travello Hotel Bandung**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis dapat membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Room Attendant* dalam menangani sanitasi dan *hygiene* terhadap kepuasan para tamu saat berada didalam kamar Travello Hotel Bandung
2. Bagaimana penerapan personal *hygiene* pada karyawan *Housekeeping* Travello Hotel Bandung
3. Bagaimana peran utama *Room Attendant* di Travello Hotel Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Laporan**

Penulis mempunyai maksud dan tujuan dari penyusunan laporan ini, maksud dan tujuan tersebut antara lain.

#### **1.3.1 Maksud Laporan**

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan tiga tahun (D3) jurusan Manajemen Perhotelan pada Akademi Sekretaris dan Manajemen Ariyanti.
2. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan didunia kerja dalam bidang perhotelan.
3. Membandingkan antara teori yang diperoleh dalam perkuliahan dan juga dilapangan tepatnya di Travello Hotel Bandung

#### **1.3.2 Tujuan Laporan**

Praktek kerja lapangan ini sangat berperan penting dalam dunia pendidikan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi oleh seorang *room attendant* dalam pelaksanaan sanitasi dan *hygiene* di Travello Hotel Bandung. Oleh karena itu penulis mempunyai tujuan dalam penyusunan laporan ini adapun tujuan penyusunan laporan ini antara lain:

1. Mengetahui prosedur penanganan sanitasi dan *hygiene*.
2. Mengetahui perilaku dari petugas dalam pelaksanaan sanitasi dan *hygiene*
3. Mengetahui penerapan personal *hygiene*

## **1.4 Kegunaan Laporan**

### **1. Kegunaan bagi Penulis**

Laporan ini guna bagi penulis untuk penunjang atau syarat lulus bagi penulis dan sebagai bahan perbandingan antara teori yang di dapat selama belajar dikampus dengan terjun langsung kelapangan di Travello Hotel Bandung. Maka laporan ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi penulis sebagai bahan perbandingan anatar teori dan juga praktek kerja di Travello Hotel Bandung.

### **2. Kegunaan bagi Lembaga**

Tugas akhir ini diharapkan bisa menjadi khazanah akademik serta menambah ilmu pengetahuan di program D3 Manajement administrasi perhotelan ASM Ariyanti selain itu diharapkan bisa menjadi refrensi kelak untuk generasi-generasi berikutnya sehingga akan menghasilkan lulusan yang lebih professional serta siap dalam menghadapi dunia kerja dan menjadikan setiap mahasiswa dan mahasiswi ASM Ariyanti menjadi orang-orang yang berwawasan tinggi siap bersaing di dunia kerja.

### **3. Kegunaan bagi Perusahaan**

Laporan ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi perusahaan sebagai masukan serta memperbaiki kesalahan - kesalahan yang selama ini dinilai salah dan juga melengkapi kekurangan – kekurangan dalam Travello Hotel Bandung, demi kemajuan operasional kerja Travello Hotel Bandung khususnya dibagian *housekeeping department*, agar dapat memperbaiki yang kurang baik dan meningkatkan yang sudah baik.

## 1.5 Metode dan Teknik Laporan

### 1.5.1 Metode Laporan

Metode yang penulis lakukan untuk melakukan penyusunan laporan ini adalah metode *deskriptif* yaitu dengan cara melakukan *survey* langsung kelapangan.

### 1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan data-data yang tersedia di Travello Hotel Bandung untuk melengkapi laporan ini yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan perbandingan antara teori dengan kenyataan yang ada dalam dunia perhotelan.

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan ini dimaksudkan untuk mengetahui peranan sanitasi dan hygiene di Travello Hotel Bandung oleh seorang *room attendant* dan cara penerapannya.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada *Room Attendant* di Travello Hotel Bandung untuk memperoleh informasi secara lengkap sehubungan dengan penanganan hygiene dan sanitasi *room attendant* yang baik dan cara penerapannya .

#### 3. Dokumentasi

Kegiatan dokumentasi di maksudkan untuk memperoleh berbagai dokumen atau data tertulis, serta gambar yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

## 1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

### 1.6.1 Waktu pelaksanaan

Penulis melakukan praktek kerja lapangan selama 6 bulan terhitung mulai dari Februari 2019 sampai dengan juli 2019 di Travello Hotel Bandung tepatnya di *Housekeeping department.*

**Tabel 1.1 waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan Penulisan Laporan**

| Urutan kegiatan         | Waktu       |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   | Keterangan |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|---|-----|---|---|------|---|---|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                         | Februari    |             | Maret       |             | April |   | Mei |   |   | Juni |   |   | Juli       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|                         | Minggu ke.. | Minggu ke.. | Minggu ke.. | Minggu ke.. | 1     | 2 | 3   | 4 | 5 | 6    | 7 | 8 | 9          | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| Pembelajaran Sumbu PKL  |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Praktik PKL             |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Pelaksanaan PKL         |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Berbagi LIA             |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Pengumpulan Data        |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Pengujian Data          |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Pembentukan Laporan     |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Rencana Pelaksanaan PKL |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Laporan Pelaksanaan     |             |             |             |             |       |   |     |   |   |      |   |   |            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

### 1.6.2 Tempat Pelaksanaan

Adapun praktek kerja lapangan penulis laksanakan di Travello Hotel Bandung yang berlokasi di Jl. Setiabudhi No.268 Bandung.

Telepon : (022) 8888 0280

E-mail : info@travellohotels.com

Web : www.travellohotels.com

## **BAB II**

### **DATA DAN LANDASAN TEORI**

#### **2.1 DATA**

Berdasarkan dengan uraian data yang pada dasarnya berisi tentang :

##### **2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Travello Hotel Bandung mulai dibangun pada tahun 2013 oleh owner yang bernama Agustinus Agustiawan dan resmi mulai beroperasi sejak tanggal 21 Mei 2015. Travello Hotel Bandung merupakan hotel Travello yang kedua setelah Travello Hotel Manado. Travello Hotel Bandung berada dikawasan Bandung Utara, tepatnya di Jl. Dr. Setiabudhi No. 268 Kecamatan Sukasari Kelurahan Isola Bandung. Travello Hotel Bandung dibangun dengan konsep Modern Art Deco dengan nuansa warna maroon dan abu-abu, mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

##### **Visi.**

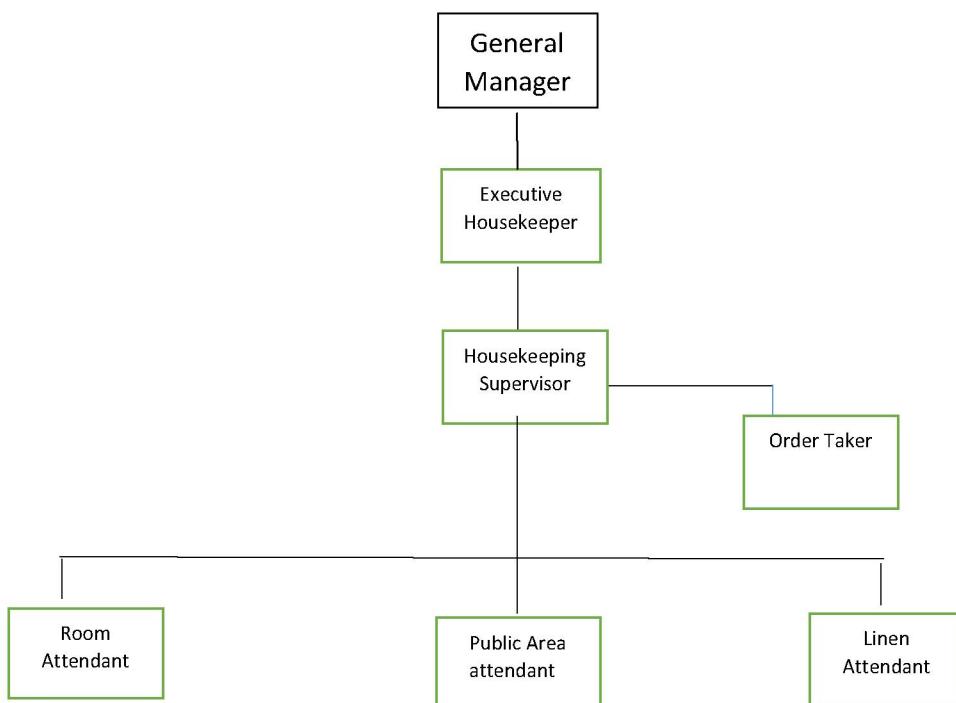
1. Menjadi salah satu hotel terbaik dan terbesar di Bandung yang menjunjung tinggi budaya di daerah Bandung.

##### **Misi.**

1. Selalu mengedepankan kepuasan para tamu dan pelanggan dengan *service* dari hati.
2. Menciptakan kompetensi dan situasi yang kondusif di dalam lingkungan kerja yang dapat menjadi suatu kembanggaan karyawan dan keluarganya.
3. Mendapatkan keuntungan yang memadai untuk owner dan pemilik saham.

## **2.1.2 Struktur Organisasi *Housekeeping department* di Travello Hotel Bandung.**

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikordinasikan. (Robbins dan coulter, 2007:284).



## **2.1.3 Uraian Tugas Travello Hotel Bandung**

### **2.1.3.1 Executive Housekeeper**

1. Menyusun program kerjaserta menilai dalam pelaksanaannya.

2. Memonitor kelancaran pelaksanaan kebersihan seluruh hotel dan prosedur *make up room, general cleaning, public area cleaning, shampooing, polishing, dusting.*
3. Mengendalikan dan memonitor penggunaan *supplies* yang ada di *Housekeeping*.
4. Melakukan analisa atau evaluasi terhadap kondisi – kondisi kamar.
5. Membuat laporan–laporan kegiatan *operational Housekeeping Department*.
6. Mengontrol penggunaan barang–barang dan peralatan yang digunakan *housekeeping*.
7. Memeriksa *personal hygiene* dan *grooming*.
8. Membantu kelancaran operasional di *Housekeeping*.
9. Menilai penampilan kerja bawahan langsung.
10. Melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya termasuk inisiatif, kreatifitas, loyalitas yang tinggi berdasarkan prosedur, peraturan dan ketentuan perusahaan.
11. Membuat agenda *meeting Housekeeping Department*.
12. Menangani dan menyelesaikan keluhan tamu yang memerlukan penanganan khusus.
13. Membuat perencanaan program *training* di *housekeeping department*.
14. Bertanggung jawab atas terciptanya disiplin kerja dan suasana kerja yang harmonis.
15. Membuat standarisasi dan uraian tugas serta tanggung jawab bawahannya.

16. Bertanggung jawab atas inventaris barang perusahaan yang ada di *Housekeeping Department*.
17. Melaksanakan tugas *insidentil* dan *General Manager*.

#### **2.1.3.2 *Housekeeping Supervisor***

1. *Re-check all area* setiap pagi sebelum *briefing*
2. Memimpin *briefing* setiap pagi dan sore
3. Memberi projek / tugas kepada *staff housekeeping* pagi dan sore
4. *Re-check room vacant & area*
5. *Re-check worksheet room attendant*
6. Prioritas room *Very Important Person* (VIP) & *Expected Arrival* (EA)
7. Membuat *planning* projek harian, mingguan, dan bulanan
8. *Re-check area & corridor*, sebelum pulang
9. Catat semua aktifitas harian di *log book*

#### **2.1.3.3 *Order Taker***

1. cek *system* dan *Banquet Event Order* (BEO)
2. Membuat *worksheet Supervisor* maupun *Room Attendant*
3. Mengatur masuk keluaranya kunci master dan semua *log book*
4. Mengatur keluar masuknya semua *amenities*
5. Membuat orderan seperti *Purchase Request* dan *Store Request*
6. cek email
7. cek dan update *schedule* setiap hari
8. Membersihkan semua area di *office Housekeeping* setiap hari

9. Menulis di *log book Order Taker* jika ada apapun yang disampaikan melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung (*telephone*)
10. Menerima orderan atau permintaan tamu dari dalam kamar ataupun dari *department* lain dan menyampaikannya kepada *Supervisor* atau *Room Attendant* untuk segera menindak lanjuti
11. Melayani permohonan ijin, cuti, dan lain-lain
12. Menerima , mencatat, menyimpan di lemari *lost and found* temuan milik tamu di area hotel
13. Merapihkan semua *worksheet Room Attendant* maupun *Supervisor* setelah pekerjaan mereka selesai
14. Membuat *room reconcile* dan mengirimkan ke *Front Office Manager* dengan persetujuan *General Manager* (*step by step* dibawah)
15. *handing over system* dan apapun info saat *briefing* sore
16. Merapihkan kembali sebelum pulang dengan keadaan semua rapih saat meninggalkan *office*

#### **2.1.3.4 Room Attendant**

1. Mengikuti *briefing* sebelum jam 07.50 Pagi
2. *Prepare trolley amenities, caddy carry, dan equipment*
3. *Prepare guest supplies & linen*
4. Dahulukan *Room* yang *Very Important Person* (VIP) & *Expected Arrival* (EA)
5. Ambil master di *Order Taker* lalu tulis di *log book master key* setiap pengambilan dan pengembalian

6. Setiap *Room Attendant* wajib punya *special project 2 item* perhari
7. *Recleaning room vacant*
8. *Cleaning corridor & furniture* sebelum *make up room*
9. Bersihkan kamar dengan detail dan bersih
10. Laporkan ke *Supervisor / Order Taker* bila ada *lost & found*
11. *Cleaning corridor, furniture, trolley, dan equipment* sesudah *make up room*
12. Mengikuti *briefing* sore setiap hari
13. *Heandling over* ke *shift* selanjutnya dan berikan informasi yang diperlukan
14. Sisa *guest supplies & amenities* di turunkan setiap hari
15. Catat semua aktifitas di *log book*

#### **2.1.3.5 Laundry dan Linen Attendant**

1. Mengikuti *briefing* pagi dan sore
2. Terima *heandling over* dari *shift* sebelumnya
3. Merapikan area *laundry*
4. *Stripping* linen kotor
5. Sortir dan pisahkan linen yang kering dan yang basah
6. Pisahkan Linen yang kotor sesuai *item*
7. Cuci dan keringkan linen selanjutnya di *pressing* (sesuai kondisi linen)
8. Pisahkan linen yang spot atau yang rusak di tempat yang telah disediakan
9. Pemakaian *chemical* di sesuaikan dengan “*Time statistic laundry*”
10. *Pick up laundry* bila ada *guest laundry*
11. Mengisi data pencucian linen
12. Menyiapkan *dust cloth* untuk *room attendant*

13. Dilarang untuk mencuci *dust cloth / cotton lobby duster/ cotton mop* didalam mesin
14. Mencuci *slippers* secara berkala
15. Melakukan *spotting/ treatment* linen (bila ada)
16. Menjaga alat-alat / mesin yang ada di *laundry*
17. Membersihkan mesin setiap hari rabu
18. Setelah melakukan aktifitas wajib untuk menulis *log book*
19. Selain *housekeeping & laundry staff* dilarang masuk ke *laundry*
20. Batas steril area dalam di usahakan sepatu di buka
21. Mengikuti *briefing* sore
22. *Handing over* ke *shift* berikutnya
23. *Set up* linen per *section* sesuai dengan *forecast*

#### **2.1.3.6 Morning public area**

1. *Re-check all area* sebelum *morning briefing*
2. Mengikuti *briefing* sebelum jam 07.50 pagi
3. Menerima tugas dan projek
4. *Re-cleaning* semua area dengan bersih dan detail
5. *Standing ashtray* di semua *public area* harus selalu dalam keadaan bersih (tidak ada puntung rokok)
6. Pengecekan toilet dilakukan 20 Menit sekali
7. Setiap pengecekan toilet, tong sampah harus selalu kosong
8. *Re-check guest lift* 20 menit sekali
9. *Pantry* harus selalu bersih dan rapih sebelum kerja dan sesudah kerja

10. *Equipment* harus selalu bersih dan rapih
11. *Stripping* sampah sebelum pulang
12. *Handing over* ke shift selanjutnya
13. Catat semua aktifitas di *log book*

#### **2.1.3.7 Evening Public Area**

1. *Re-check all* area sebelum *briefing*
2. Mengikuti *briefing* sore setiap hari
3. Menerima tugas dan projek
4. *Re-cleaning* semua area dengan bersih dan detail
5. Pengecekan toilet dilakukan 20 menit sekali
6. *Handle make up room guest request*
7. Setiap pengecekan toilet, tong sampah toilet harus selalu kosong
8. *Standing ashtray* di semua area harus selalu dalam keadaan bersih (tidak ada punting rokok)
9. *Re-check guest lift* 20 menit sekali
10. *Pantry* harus selalu bersih dan rapih sebelum kerja dan sesudah bekerja
11. *Equipment* harus di simpan dengan rapih
12. *Cleaning back office*, loker, toilet loker, dengan bersih dan detail
13. *Stripping* sampah area sebelum pulang
14. *Handing over* ke shift selanjutnya
15. Catat semua aktifitas di *log book*

#### **2.1.3.8 Night Public Area**

1. *Re-check all area*

2. Menerima tugas dan projek
3. Menerima *heandling over* dari *shift* sebelumnya
4. *Re-cleaning toilet* dilakukan 20 menit sekali
5. *Standing ashtray* di semua area harus selalu dalam keadaan bersih (tidak ada puntung rokok)
6. *Re-check guest lift* 20 menit sekali
7. *Pantry* harus selalu bersih dan rapih sebelum kerja dan sesudah kerja
8. *Equipment* harus di simpan dengan rapih
9. *Cleaning back office*, marketing, ruang *General Manager* dan *Front Office*
10. *Set up amenities* per *floor* dan rubah info *room* di *office house keeping*
11. *Stripping* sampah area sebelum pulang
12. *Heandling over* ke *shift* selanjutnya
13. Mengikuti *briefing* pagi
14. Catat semua aktifitas di *log book*

#### **2.1.4 Subjek Laporan**

##### **2.1.4.1 Bagaimana peran *Room Attendant* dalam menangani sanitasi dan *hygiene* terhadap kepuasan para tamu saat berada di dalam kamar Travello Hotel Bandung.**

1. Membersihkan kamar dengan detail dan bersih sebaik mungkin
2. Memastikan kamar selalu dalam keadaan rapi, wangi dan tidak ada kerusakan
3. Linen yang digunakan dalam keadaan yang bersih dan layak pakai

#### **2.1.4.2 Bagaimana penerapan personal *hygiene* pada karyawan *Housekeeping* di Travello Hotel Bandung**

1. Menggunakan *uniform* yang bersih, rapi dan juga wangi sesuai standar
2. *Grooming* yang baik
3. Menjaga kebersihan seluruh anggota badan

#### **2.1.4.3 Bagaimana peran utama Room Attendant di Travello Hotel Bandung**

1. Menyiapkan kamar dari status *vacant dirty* ( VD ) ke *vacant clean* ( VC ) dan *make up room occupied* ( OD )
2. Memelihara perlengkapan properti yang ada dikamar Travello Hotel Bandung.
3. Menjaga kebersihan *corridor floor room section*

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Penanganan sanitasi dan *hygiene* terhadap kepuasan para tamu saat berada di dalam kamar hotel**

Penanganan sanitasi dan *hygiene* yang relevan dengan manajemen perhotelan diantaranya mencakup peningkatan kebersihan kamar hotel, menciptakan lingkungan hotel yang bersih dan juga sehat sehingga dapat memberikan kepuasan tamu hotel. Tamu sebagai pengguna jasa akomodasi pertama-tama akan menilai terlebih dulu keadaan kamarnya, kebersihan linen-linenannya dan kesehatan lingkungannya, makanan dan minumannya, bahkan kebersihan dan kerapian petugas-petugasnya. Kegiatan sanitasi dan *hygiene* kamar merupakan hal yang penting karena

menyangkut kebersihan, kesehatan, kerapihan dan keindahan kamar dalam mencapai tujuan serta menciptakan kepuasan tamu. Tamu akan merasa puas apabila di dalam kamar merasa nyaman, aman, santai, dan privasinya terjaga (Rumekso,2004 : 29)

Menurut (Sihite, Richard 2000 : 21) tamu akan memandang faktor kebersihan dan kesehatan kamar adalah hal yang penting, bila kamar hotel bersih, sehat, rapi dan indah maka tamu akan merasa puas, dan mungkin akan memperpanjang kunjungannya di hotel. Ini berarti tamu mempersepsikan sanitasi dan *hygiene* secara positif. Jika kegiatan sanitasi dan *hygiene* kamar yang dilaksanakan tidak memberikan dampak yang baik bagi tamu, berarti tamu mempersepsikan kebersihan kamar secara negatif. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Sedangkan menurut ( Riyanto, Bambang 2013 : 75) faktor yang mempengaruhi kepuasan para tamu adalah layanan sesuai keinginan, keinginan kembali untuk menginap, tidak memiliki keluhan dan memiliki respon positif terhadap pelayanannya.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat diambil batasan kepuasan tamu menurut penulis adalah perasaan nyaman saat berada didalam kamar dengan kamar yang bersih, aman, dan terjaga privasinya dalam menikmati pelayanan hotel yang memenuhi segala keinginan dan kebutuhannya merasa tercukupi dan selalu memberikan respon yang cepat saat tamu memerlukan sesuatu.

### **2.2.2 Penerapan personal *hygiene* pada karyawan hotel**

Menurut ( Andarmoyo,S 2012 : 3) *hygiene* perorangan salah satu faktor yang sangat penting, kebersihan diri adalah masalah serius bagi setiap orang yang bekerja di bidang pariwisata. Setiap pekerja di pariwisata dipandang oleh pelanggan dan pengusaha sebagai orang profesional dan karena itu harus tau apa yang harus diperhatikan dalam menjaga kebersihan pribadi, menumbuhkan tanggung jawab kesehatan setiap pekerja agar senantiasa sehat.

Sedangkan menurut (Street, J.A dan Southgate, H.A :2017 :10-11) Personal *hygiene* berasal dari kata yunani yaitu personal yang artinya perorangan dan *hygiene* berarti sehat. Kebersihan seseorang adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis. Seseorang dikatakan memiliki *hygiene* perorangan baik apabila orang tersebut dapat menjaga dan memperhatikan kebersihan tubuhnya dan penunjangnya yang meliputi :

1. Kebersihan badan
2. Kebersihan gigi
3. Kebersihan tangan
4. Kebersihan kaki
5. Kebersihan rambut
6. Kebersihan kulit
7. Kebersihan telinga
8. Kebersihan hidung

9. Kebersihan pakaianya

10. Memperhatikan penampilan

*Hygiene* perorangan sangat berpengaruh terhadap kesehatan diri sendiri maupun lingkungan sekitar dengan demikian, para pekerja dapat terlindungi kesehatannya dari penyakit, dapat meningkatkan efisiensi kerja, dan dapat mencegah terjadinya penyakit.

Secara umum personal *hygiene* yaitu cara seseorang menjaga kebersihan badan, pakaian maupun penampilannya dengan baik dan sesuai dengan standar.

### **2.2.3 Peran Room Attendant di housekeeping department**

Menurut ( Darsono, Agustinus 1994 : 42) *Room Attendant* merupakan karyawan disebuah hotel yang mempunyai peran sebagai tugas utamanya membersihkan, menata, dan merapihkan kamar sehingga memenuhi syarat untuk dihuni tamu sesuai dengan standar.

Sedangkan menurut ( Soenarno, Adi 1995 : 163 ) *Room Attendant* adalah petugas hotel yang mempunyai peran menangani masalah kebersihan, pemeliharaan kamar di sebuah hotel, *Room Attendant* juga mempunyai tugas penting yaitu memelihara kelengkapan properti yang ada didalam kamar dan juga juga bertanggung jawab dengan semua properti tersebut.

Penulis menyimpulkan bahwa *Room Attendant* mempunyai peran utama sebagai petugas yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan keindahan kamar – kamar hotel.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1 Bagaimana penanganan sanitasi dan hygiene terhadap kepuasan para tamu saat berada di dalam kamar Travello Hotel Bandung**

**Memebersihkan kamar kamar yang ada di Travello Hotel Bandung dengan bersih dan detail**

1. *Dusting* kamar searah jarum jam agar tidak ada yang terlewat dengan menggunakan *dust cloth* metode dusting ini untuk membersihkan furnitur dan fasilitas yang ada di dalam kamar Travello Hotel Bandung
2. *Dusting under bed* menggunakan *lobby duster* agar tidak ada debu di *under bed*
3. *Vacuum* karpet menggunakan *vacuum cleaner* agar karpet tidak berdebu
4. Membersihkan seluruh cermin menggunakan *chemical glass cleaner*
5. Membersihkan alat alat sanitasi yang ada di *bath room* seperti *wastafel*, *toilet bowl* dan *shower box*. Langkah-langkahnya ambil *chemical bio clean* dan semprotkan ke *toilet bowl* dan tunggu *chemical* beraksi sambil menunggu *chemical bio clean* bekerja bersihkan *miror* dengan menyepot *glass cleaner* lalu gosok menggunakan *spons* dan tarik menggunakan *window wipper* lalu keringkan menggunakan *dry cloth* bersihkan *wastafel* menggunakan *Multi Purpose Cleaner ( MPC )* lalu bilas dan keringkan

menggunakan *dum cloth* dan *dusting wastafel table*, kembali ke *toilet bowl* bersihkan *toilet bowl* yang sudah di semprot *chemical* menggunakan *toilet bowl brush* lalu *flush* dan bersihkan bagian luarnya menggunakan *dum cloth*, setelah selesai lanjut bersihkan *shower box* semprot menggunakan *glass cleaner* lalu gosok memakai *spons* dan keringkan tarik memakai *window wipper* lalu keringkan

6. *dusting* tempat sampah agar selalu dalam keadaan kering dan bersih
7. *mopping* lantai dengan air bersih yang sudah di campur *floor cleaner* agar lantai bebas dari kuman dan lantai tidak lengket pastikan air yang dipakai selalu diganti jika sudah berwarna ke coklatan minimal pergantian air sesudah digunakan 3 kamar pemakaian

**Memastikan kamar selalu dalam keadaan rapi, wangi dan juga tidak ada kerusakan**

*Finishing* atau *final check* dilakukan agar kita dapat memastikan bahwa kamar yang sudah kita kerjakan sudah dalam keadaan rapi, wangi, dan juga tidak ada kerusakan, Menempatkan *properti* dan kelengkapan kamar sesuai standar yang sudah ditentukan Housekeeping Travello Hotel Bandung misalkan :

1. Menyimpan *towel* di rak *towel* dengan posisi bagian yang ada logonya menghadap kedepan,
2. Menyimpan seluruh *amenities* di *tray amenities* dengan tersusun rapi sesuai standar

3. Menempatkan *dressing chair* menghadap depan *dressing table* dengan keadaan menyerong miring sedikit kearah pintu masuk kamar,
4. Penyimpanan remot tv lurus sejajar dengan *televisi chenel list* yang ada di dalam kamar, melingkarkan kabel telpon mengelilingi telpon agar kabel telpon terlihat rapih,
5. *Hanger* di gantung dengan rapi di dalam *wadrobe*
6. Menggunakan *air freshener* sesudah membersihkan kamar sebelum menutup pintu kamar agar kamar selalu dalam keadaan wangi
7. Menggunakan aroma terapi jika bau kamar sedikit susah dihilangkan atau pun menggunakan *ozonizer generator* jika dalam kamar bau rokok agar kamar steril dari bau rokok
8. Memastikan telpon dapat digunakan dengan baik dengan cara menelpon *Order Taker* sebagai posisi *Room Attendant*
9. Menyalakan lampu-lampu agar kita bisa melihat lampu yang nyala ataupun mati jika ada yang mati langsung lapor *Supervisor* atau ke *Order Taker* agar langsung di *follow up* ke *Engineering*
10. Mengecek seluruh *properti* yang ada didalam kamar lainnya seperti *dressing chair*, *safe deposit box*, remot televisi, *minibar* dan juga *head dryer* jika menemukan problem langsung di *remark* dalam *work sheet* ataupun lapor *super visor* atau *order taker* agar dapat langsung di *follow up* ke *Engenerring*

**Linen yang digunakan dalam keadaan bersih dan layak pakai**

1. Mengganti linen-linen saat kamar *check out* seperti *sheet, duvet, pillow cases, bath towel* dan *bath mat*
2. Saat memasang linen linen dilihat dulu bersih atau tidak biasanya linen terdapat noda noda kuning , jika terdapat noda –noda kuning ganti dengan yang benar benar bersih dan pisahkan linen yang terdapat noda kuning agar tidak tercampur lagi dengan linen yang bersih dan kembalikan kebagian laundry
3. Simpan linen- linen di *trolley* tersusun rapih agar linen terjaga kebersihannya dan juga kerapihannya
4. Linen yang sudah keadaannya rapuh dipisahkan dan jangan digunakan kembalikan lagi ke bagian laundry agar dapat dipisahkan supaya tidak kebawa lagi ke *room section*
5. Memasang bath towel sesuai dengan jenisnya karena Travello Hotel Bandung mempunyai 3 jenis *bath towel*

Penulis berpendapat bahwa penanganan sanitasi dan *hygiene* terhadap kepuasan para tamu semuanya sudah dijalankan dengan baik dan pelaksanaannya dilapangan cukup efektif.

Teori menurut ( Rumekso,2014 : 29 ) Penanganan sanitasi dan *hygiene* yang relevan dengan manajemen perhotelan diantaranya mencakup peningkatan kebersihan kamar hotel, menciptakan lingkungan hotel yang bersih dan juga sehat sehingga dapat memberikan kepuasan tamu hotel. Tamu sebagai pengguna jasa akomodasi pertama-tama akan menilai terlebih dulu keadaan kamarnya, kebersihan linen-linenya dan kesehatan lingkungannya,

makanan dan minumannya, bahkan kebersihan dan kerapihan petugas-petugasnya. Kegiatan sanitasi dan *hygiene* kamar merupakan hal yang penting karena menyangkut kebersihan, kesehatan, kerapihan dan keindahan kamar dalam mencapai tujuan serta menciptakan kepuasan tamu. Tamu akan merasa puas apabila di dalam kamar merasa nyaman, aman, santai, dan privasinya terjaga.

Praktek dan teori sudah sesuai dan pelaksanaannya di lapangan sudah cukup efektif.

### **3.2 Bagaimana penerapan *personal hygiene* pada karyawan Housekeeping di Travello Hotel Bandung**

1. Mengganti *uniform* setiap 2 kali sehari
2. *Uniform* dibawa kerumah karyawan dan dicuci masing-masing
3. Mengganti kaos kaki minimal 2 kali sehari
4. Menggunakan sepatu pentopel yang bersih
5. Menggunakan *hand glove* saat membersihkan toilet
6. Rambut tidak gondrong sesuai standar bagi laki-laki, sedangkan untuk perempuan rambut tidak boleh di cet warna selain hitam
7. Kuku jari tidak dibiarkan panjang
8. Mencukur kumis dan tidak menumbuhkan jenggot
9. Mandi sebelum dan sesudah bekerja
10. Selalu menggosok gigi dan menjaga kebersihan mulut

Penulis berpendapat personal hygiene yang diterapkan di Housekeeping Travello Hotel Bandung sudah berjalan efektif

Teori menurut (Street, J.A dan Southgate, H.A :2017 :10-11)

*Personal hygiene* berasal dari kata yunani yaitu *personal* yang artinya perorangan dan *hygiene* berarti sehat. Kebersihan seseorang adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis. Seseorang dikatakan memiliki *hygiene* perorangan baik apabila orang tersebut dapat menjaga dan memperhatikan kebersihan pakaianya, tubuhnya dan penunjangnya yang meliputi :

1. Kebersihan badan
2. Kebersihan gigi
3. Kebersihan tangan
4. Kebersihan kaki
5. Kebersihan rambut
6. Kebersihan kulit
7. Kebersihan telinga
8. Kebersihan hidung
9. Kebersihan pakaianya
10. Memperhatikan penampilan

Praktek dan teori sudah sesuai dan pelaksanaannya di lapangan sudah cukup efektif.

### 3.3 Peran utama room attendant di Travello Hotel Bandung

#### Make up room check out atau vacant dirty

- Tempatkan *Trolley Chart* tepat didepan pintu kamar yang akan dibersihkan (jangan menghalangi *Corridor*) dan pasang tanda *Room Being Service* didepan pintu.
- Ketuk pintu terlebih dahulu (3 kali) dengan mengucapkan “*Housekeeping*” untuk meyakinkan apakah tamu sudah benar – benar keluar atau belum. Bila tidak ada jawaban buka pintu dengan menggunakan *Key card*.
- Setelah dibuka yakinkan kembali kemungkinan tamu masih ada dikamar mandi, bila sudah benar – benar kosong mulailah dengan terlebih dahulu menyalakan lampu, untuk menerangi dan mengetahui apabila ada lampu yang mati.
- Buka tirai jendela.
- Periksa sekeliling kamar sekaligus periksa kelengkapan kamar dan juga periksa apabila ada barang tamu yang tertinggal laporkan kepada *Housekeeping Supervisor*.
- Kumpulkan peralatan *Room Service* (bila ada) dan letakan depan kamar lalu telepon ke bagian *Room Service* untuk diambil.
- Buang sampah dari semua tempat sampah didalam kamar kedalam kantung sampah di *Trolley*.

- Kumpulkan asbak dan gelas – gelas kotor yang ada dan buang kotorannya ke kantung sampah *trolley*, kemudian rendam di *wash basin* dengan air hangat.
- Kumpulkan seluruh linen yang kotor yang ada di kamar, baawa ke *Trolley Cart* untuk disimpan di kantong linen kotor. Kemudian bawa linen bersih sejumlah yang diperlukan.
- Mulailah *making the bed*.
- Letakan *bed sheet* sesuai dengan ukuran (*king*, *queen* atau *single*).
- Buka *bed sheet* dengan lipatan tengah tepat pada bagian tengah *bed* sehingga simetris.
- Melipat bagian atas kebawah *mattress*, sisa *sheet* di kiri dan kanan *bed* dilipat ke bawah *mattress* membentuk 45 derajat.
- Masukan *duve* ke dalam *duve cover*. Tebarkan di atas *bed sheet*, ujung kiri – kanan *duve* sejajar dengan lebar *mattress* demikian pula dengan ujung bawah.
- Rapikan dan kencangkan *duve* sampe benar – benar rapi.
- Pasang *pillow case*.
- Setelah merapikan tempat tidur, cuci asbak dan gelas – gelas kotor yang telah direndam air hangat, kemudian keringkan.

- Lanjutkan dengan membersikan kamar mandi, bagian pertama yang dibersihkan adalah *wash basin*.
- Sebelum membersihkan *wash basin* siram *toilet bowl* menggunakan *bio clean* dan diamkan terlebih dahulu
- *Wash basin* yang akan dibersihkan diberi obat pembersih yaitu *Multi Purpose Cleaner* ( MPC ) gosok semua bagian antara lain *surface, stopper* dan *stopper device* dengan *scoot bright* hingga bersih.
- Bilas dengan air hangat.
- Bersihkan *glass surface* dengan menggunakan *glass cleaner* secara merata, gosok dengan *spons* serta bersihkan dengan *dust cloth* yang bersih.
- Keringkan semua bagian *wash basin* yang telah dibersihkan dengan *dry clothl*.
- *Flush toilet bowl* yang sudah diberi chemical *bio clean* .
- Siram kembali *toilet bowl* menggunakan *Multi Purpose Cleamer* (MPC) gosok ke semua bagian *toilet bowl* dengan menggunakan *toilet brush atau menggunakan tangan yang sudah memakai hand glove*.
- *Flush* kembali, kemudian keringkan dengan menggunakan *dry cloth*

- Basahi *shower glass* dengan air, beri obat pembersih yaitu *Glass Cleaner*.
- Beri obat pembersih pula pada dinding *shower room*.
- Gosok *shower glass* dengan *sponge* kemudian gosok dinding *shower room*, *shower controller* dengan *drainage hole* dengan *scoot bright*.
- Bilas *shower glass*, dinding dan semua bagian yang sudah digosok dengan menggunakan air
- Keringkan dengan *dry cloth*
- Letakan kembali ke tempat semula asbak, gelas minumam, dan tempat sampah, yang semuanya dalam keadaan sudah dibersihkan dan benar – benar bersih.
- Lengkapi kamar mandi dengan peralatan yang diperlukan seperti :  
*Bath Towel, Hand Towel, Face Towel, Bath Mat, Bath Robe, Bath Soap, Bath Gel, Shampoo, Conditioner, Shower Cap, Dental Kit, Body Lotion, Sanitary Bag, Tissue Roll, dan Tissue Box.*
- *Mopping floor menggunakan dum cloth*
- Lengkapi kembali *Guest Amenities* dan *Stationary* yang disediakan hotel seperti *Letter, Envelope, Guest Comment, Fax Letter, Tea Set Aminities, Matches, dan Hotel Information.*

- *Dusting* seluruh *furniture dan properti yang ada di dalam kamar* searah jarum jam menggunakan *dust cloth*
- Setelah selesai mengerjakan hal – hal tersebut, bersihkan karpet dari debu menggunakan mesin Penghisap Debu (*Vacuum Cleaner*).
- *Dusting* lantai menggunakan *lobby duster*
- *Mopping* lantai menggunakan *mopping stick*
- Bila pekerjaan kamar telah selesai, periksa sekali lagi untuk meyakinkan bahwa kamar benar – benar sudah bersih dan rapi,
- Tutup dan kunci kamar kemudian isi *Room Attendant Report* dari *room status vacant dirty ( VD )* ke *vacant clean ( VC )*

### ***Make up room Occupied***

- Ketuk pintu kamar 3 kali, bila ada jawaban minta izin tamu untuk membersihkan kamarnya dan bila tidak ada jawaban buka pintu menggunakan *Key card*
- Setelah dibuka yakinkan kembali kemungkinan tamu masih ada didalam kamar mandi, bila sudah benar – benar kosong mulailah dengan menyalakan lampu kamar dan untuk mengerahui apabila ada lampu yang mati.
- Buka tirai jendela, kemudian matikan kembali lampu kamar.

- Periksa sekeliling kamar, apabila ada barang berharga didalam kamar, laporkan kepada *Front Desk Clerk* sebagai *Room Finding*.
- Kumpulkan peralatan *Room Service* apabila ada, lalu telefon ke bagian *Room Service* untuk mengambilnya.
- Apabila tamu meminta atau terdapat pakaian kotor yang akan dicuci, telefon *order taker* untuk mengambilnya, *Room attendant* juga bertugas memeriksa *laundy* semua *Occupied Guest Room* sesuai dengan *Assigment* yang telah diberikan sebelum pukul 10.30 terkecuali untuk kamar yang memasang *DnD Sign* (*Do Not Disturb*).
- Buang sampah dari semua tempat sampah didalam kamar ke kantung sampah di *trolley*.
- Kumpulkan asbak dan gelas – gelas kotor yang ada dan buang kotorannya ke kantung sampah di *trolley*, kemudian rendam di *wash basin* menggunakan air hangat.
- Kumpulkan seluruh *linen* yang kotor yang ada dikamar, bawa ke *Trolley Cart* untuk disimpan di kantong *linen* kotor. Kemudian bawa *linen* bersih sejumlah yang diperlukan jika ada barang tamu atau pakain tamu di atas bed simpan terlebih dahulu ditempat yang aman
- Mulailah *making bed*.

- Letakan *bed sheet* sesuai dengan ukuran (*king, queen atau single*).
- Buka *bed sheet* dengan lipatan tengah tepat pada bagian tengah *bed* sehingga simetris.
- Melipat bagian atas kebawah *mattress*, sisa *sheet* di kiri dan kanan *bed* dilipat ke bawah *mattress* membentuk 45 derajat.
- Masukan *duve* ke dalam *duve cover*. Tebarkan di atas *bed sheet*, ujung kiri – kanan *duve* sejajar dengan lebar *mattress* demikian pula dengan ujung bawah.
- Rapikan dan kencangkan *duve* sampe benar – benar rapi.
- Pasang *pillow case*.
- Setelah merapikan tempat tidur jika ada barang tamu atau pakaian tamu yang semula ada di bed simpan kembali seperti semula
- Setelah merapikan tempat tidur, cuci asbak dan gelas – gelas kotor yang telah direndam air hangat, kemudian keringkan.
- Lanjutkan dengan membersihkan kamar mandi, bagian pertama yang dibersihkan adalah *wash basin*
- *Sebelum* bersihkan *wash basin* siram *toilet bowl* menggunakan *bio clean* dan diamkan terlebih dahulu agar kuman yang ada dalam *toilet bowl* mati

- *Wash basin* yang akan dibersihkan diberi obat pembersih yaitu *MPC (Multi Purpose Cleaner)*, gosok semua bagian antara lain *surface, stopper* dan *stopper device* dengan *scoot bright* hingga bersih.
- Bilas dengan air
- Bersihkan *glass surface* dengan menggunakan *glass cleaner* secara merata, gosok dengan *sponge* serta bersihkan dengan *dust cloth* yang bersih.
- Keringkan semua bagian *wash basin* yang telah dibersihkan dengan *dry cloth*
- *Flush toilet bowl* yang sudah diberi chemical bio clean .
- Siram kembali *toilet bowl* menggunakan *Multi Purpose Cleaner* (*MPC*) gosok ke semua bagian *toilet bowl* dengan menggunakan *toilet brush atau menggunakan tangan yang sudah memakai hand glove*.
- *Flush* kembali, kemudian keringkan dengan menggunakan *dry cloth*
- Basahi *shower glass* dengan air, beri obat pembersih yaitu *Glass Cleaner*.
- Beri obat pembersih pula pada dinding *shower room*.

- Gosok *shower glass* dengan *sponge* kemudian gosok dinding *shower room, shower controller* dengan *drainage hole* dengan *scoot bright.*
- Bilas *shower glass*, dinding dan semua bagian yang sudah digosok dengan menggunakan air
- Keringkan dengan *dry cloth*
- Letakan kembali ke tempat semula asbak, gelas minumam, dan tempat sampah, yang semuanya dalam keadaan sudah dibersihkan dan benar – benar bersih.
- Lengkapi kamar mandi dengan peralatan yang diperlukan seperti : *Bath Towel, Hand Towel, Face Towel, Bath Mat, Bath Robe, Bath Soap, Bath Gel, Shampoo, Conditioner, Shower Cap, Dental Kit, Body Lotion, Sanitary Bag, Tissue Roll, dan Tissue Box.*
- Jika ada barang- barang tamu didalam kamar mandi letakan kembali seperti semula
- *Mopping floor menggunakan dum cloth*
- Lengkapi kembali *Guest Amenities* dan *Stationary* yang disediakan hotel seperti *Letter, Envelope, Guest Comment, Fax Letter, Tea Set Aminities, Matches, dan Hotel Information.*

- *Dusting* seluruh *furniture dan properti yang ada di dalam kamar* searah jarum jam menggunakan *dust cloth* tanpa memindahkan barang-barang tamu
- Setelah selesai mengerjakan hal – hal tersebut, bersihkan karpet dari debu menggunakan mesin Penghisap Debu (*Vacuum Cleaner*).
- *Dusting* lantai menggunakan *lobby duster*
- *Mopping* lantai menggunakan *mopping stick*
- Bila pekerjaan kamar telah selesai, periksa sekali lagi untuk meyakinkan bahwa kamar benar – benar sudah bersih dan rapi,
- Tutup dan kunci kamar kemudian isi *Room Attendant Report* dari *room status occupied dirty* ( OD ) menjadi *occupied clean* ( OC )

#### **Menjaga kebersihan *corridor room section***

1. *Stripping* sampah yang ada di *standing astray* yang tersedia di *corridor room* sebelum dan sesudah pekerjaan
2. *Dusting* lukisan yang ada di *corridor room*
3. *Dusting table mirror* yang ada di *corridor room*
4. *Vacuum corridor* sesudah beres pekerjaan
5. Mopping depan *lift service* dan depan *guest lift* sesudah pekerjaan selesai

Penulis berpendapat *room attendant* di Travello Hotel Bandung sudah menjalankan peran utamanya dengan baik dan cukup efektif

Teori (Soenarno, Adi 1995 : 163 )

*Room attendant* adalah petugas hotel yang mempunyai peran utamanya menyiapkan kamar tamu, menangani masalah kebersihan kamar maupun *corridor room section*. *Room attendant* juga mempunyai tugas penting yaitu memelihara kelengkapan properti yang ada didalam kamar dan juga juga bertanggung jawab dengan semua properti tersebut.

Praktek dan teori sudah sesuai dan pelaksanaannya di lapangan sudah cukup efektif

## **BAB IV**

## **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari pembahasan, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Room Attendant* bertanggung jawab atas kebersihan kamar secara detail sesuai dengan standar sanitasi dan *hygiene* untuk kepuasan para tamu yang sudah diterapkan oleh Housekeeping department Travello Hotel Bandung.
  2. Pentingnya personal *hygiene* bagi karyawan untuk mencegah terjadinya penyakit, terlindung kesehatannya dan dapat meningkatkan efisiensi kerja.
  3. *Room Attendant* sangat berperan penting dalam penanganan penyiapan kamar *make up room check out* maupun *make up room occupied* dan juga kebersihan *corridor*, *room* dan *section*.

## 4.2 Saran

Sesuai dengan pengalaman Praktek Kerja Lapangan, perlu adanya suatu saran untuk bahan pertimbangan dan perbaikan pada Travello hotel Bandung, yaitu:

1. Petugas *Housekeeping* harus memiliki pengetahuan yang luas tentang sanitasi dan *hygiene* serta diterapkan dalam kinerja sehari-hari.
  2. Sanitasi dan *hygiene* perlu diterapkan keseluruh karyawan Travello Hotel Bandung bukan hanya untuk *Housekeeping Department* saja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Rumekso 2004. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi Sihite, Richard. 2000. ( Tata Graha ) Housekeeping. Surabaya : SIC
- Andarmoyo, S. 2012. Personal Hygiene. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Street, J.A dan Southgate, H.A. Sanitasi hygiene dan keselamatan kerja. Jakarta barat: Yudistira
- Riyanto Bambang. 2013. Konsep Sanitasi dan Hygiene. Yogyakarta: Deepublish
- Darsono Agustinus. 1994. Tata Graha Hotel. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarna Indonesia
- Soenarno, Adi. Istilah Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Angkasa

