



Ni Wayan S., dkk.

AKOMODASI PERHOTELAN JILID 2

untuk SMK

Ni Wayan Suwithi, dkk.



Akomodasi Perhotelan JILID 2



untuk
Sekolah
Menengah
Kejuruan



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Ni Wayan Suwithi
Cecil Erwin Jr. Boham

AKOMODASI PERHOTELAN JILID 2

SMK



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

AKOMODASI PERHOTELAN JILID 2

Untuk SMK

Penulis : Ni Wayan Suwithi
Cecil Erwin Jr. Boham
Editor : Djarot T. Basuki
Pendukung : I Cenik Ardana
Sutanto
Hardini Rahmawati
Agung Ika Andriana
Putu Budayasa
Ilustrasi Cover : Tim
Ukuran Buku : 18,2 x 25,7 cm

SUW SUWITHI, Ni Wayan
a Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 2 /oleh Ni Wayan
Suwithi, Cecil Erwin Jr. Boham ---- Jakarta : Direktorat Pembinaan
Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen
Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan
Nasional, 2008.
ix. 290 hlm
Daftar Pustaka : A1-A4
Glosarium : B1-B27
ISBN : 978-602-8320-04-7
978-602-8320-06-1

Diterbitkan oleh

Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional
Tahun 2008

KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia Nya, Pemerintah, dalam hal ini, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, pada tahun 2008, telah melaksanakan penulisan pembelian hak cipta buku teks pelajaran ini dari penulis untuk disebarluaskan kepada masyarakat melalui *website* bagi siswa SMK.

Buku teks pelajaran ini telah melalui proses penilaian oleh Badan Standar Nasional Pendidikan sebagai buku teks pelajaran untuk SMK yang memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses pembelajaran melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 12 tahun 2008.

Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh penulis yang telah berkenan mengalihkan hak cipta karyanya kepada Departemen Pendidikan Nasional untuk digunakan secara luas oleh para pendidik dan peserta didik SMK di seluruh Indonesia.

Buku teks pelajaran yang telah dialihkan hak ciptanya kepada Departemen Pendidikan Nasional tersebut, dapat diunduh (*download*), digandakan, dicetak, dialihmediakan, atau difotokopi oleh masyarakat. Namun untuk penggandaan yang bersifat komersial harga penjualannya harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Dengan ditayangkannya *soft copy* ini akan lebih memudahkan bagi masyarakat untuk mengaksesnya sehingga peserta didik dan pendidik di seluruh Indonesia maupun sekolah Indonesia yang berada di luar negeri dapat memanfaatkan sumber belajar ini.

Kami berharap, semua pihak dapat mendukung kebijakan ini. Selanjutnya, kepada para peserta didik kami ucapkan selamat belajar dan semoga dapat memanfaatkan buku ini sebaik-baiknya. Kami menyadari bahwa buku ini masih perlu ditingkatkan mutunya. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan.

Jakarta,
Direktur Pembinaan SMK

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, Buku Teks ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku Teks ini disajikan sebagai buku pegangan pendidik dan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan(SMK) dan lembaga diklat lainnya, yang membuka bidang keahlian Akomodasi Perhotelan, yang mana struktur dan isi dari buku ini dapat memberikan gambaran kepada pembaca tentang seluruh rangkaian aktivitas dan operasional yang ada di Hotel untuk memudahkan bagi pembaca memahami suatu sistem operasional Hotel secara menyeluruh/holistik.

Salah satu komponen penting dalam sistem pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi adalah tersedianya bahan ajar yang memadai baik dalam bentuk buku teks atau modul yang dikembangkan dengan mengacu pada unit-unit kompetensi yang ada di Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan tertuang dalam struktur kurikulum, yang mana pada unit-unit kompetensi tersebut mengandung keahlian-keahlian tertentu sesuai dengan Standard Kompetensi Lulusan (SKL).

Pada buku teks yang berjudul “**Akomodasi Perhotelan**” ini menjelaskan Dasar Kompetensi Kejuruan yang terdiri dari empat Unit Kompetensi yang dikenal juga dengan Kompetensi Inti (*comon core*), kompetensi ini harus dimiliki setiap orang yang bekerja pada bidang *hospitality* industri. Kompetensi kejuruan yang terdiri dari delapan unit kompetensi yang tertuang dalam kelompok mata pelajaran pada kurikulum, sedangkan muatan lokal dan pengembangan diri serta unit-unit tambahan lainnya (*additional unit*) dijelaskan sebagai pemahaman tambahan bagi pembaca terutama menyangkut sistem operasional Hotel secara holistik .

Akhirnya kepada semua pihak yang telah berjasa dalam penyusunan buku ini kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2007

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAGIAN I PENDAHULUAN	1
LATAR BELAKANG	2

JILID I

BAB 1 MENGENAL INDUSTRI PARIWISATA	14
1.1 Tujuan	15
1.2 Pengertian Pariwisata	16
1.3 Skema Industri Jasa Pariwisata	17
1.4 Manfaat dan Dampak Negatif Industri Pariwisata	24
1.5 Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata	26
1.6 Sapta Pesona	32
1.7 Rangkuman	36
1.8 Pertanyaan dan Soal ..	37
BAB 2 MENGENAL BISNIS PERHOTELAN	41
2.1 Tujuan	43
2.2 Pengertian Bisnis Perhotelan	44
2.3 Sejarah Perhotelan	46
2.4 Karakteristik Bisnis Perhotelan	51
2.5 Tipe-tipe Hotel	52
2.6 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan	67
2.7 Struktur Organisasi	70
2.8 Kesan Tamu Terhadap Hotel	72
2.9 Rangkuman	74
2.10 Pertanyaan dan Soal (Latihan ,Studi Kasus)	77

BAGIAN II OPERASI HOTEL (*HOTEL OPERATION*)

BAB 3 OPERASI KANTOR DEPAN	..79
3.1 Tujuan	..81
3.2 Fungsi dan Peranan Kantor Depan (Front Office)	..81
3.3 Atribut Kepribadian Seorang Petugas Kantor Depan	..84
3.4 Struktur Organisasi Kantor Depan	..84
3.5 Peralatan & Formulir Kantor Depan	..92
3.6 Bagian Reservasi (<i>Reservation section</i>)	100
3.7 Bagian <i>Reception</i> (<i>Reception section</i>)	123
3.8 Bagian <i>Concierge/Uniformed service</i>	156
3.9 Akuntansi di bagian Kantor Depan dan Rekening tamu.....	172
3.10 Tamu Meninggalkan Hotel (<i>Guest Check-Out</i>)	179
3.11 Rangkuman	187
3.12 Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus)	190

JILID II

BAB 4 TATA GRAHA	191
4.1 Tujuan	193
4.2 Fungsi Tata Graha	194
4.3 <i>Housekeeping Organization Chart</i>	195
4.4 Kebersihan Area Umum (<i>Public Area</i>)	196
4.5 Membersihkan Kamar Tamu	243
4.6 Tipe-tipe Kamar Tamu.	276
4.7 Layanan <i>Housekeeping</i> untuk Tamu	281
4.8 Layanan <i>Linen</i> dan Pakaian Tamu	331
4.9 Rangkuman	352
4.10 Latihan dan Soal.....	370
BAB 5 LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN	374
5.1. Tujuan	376
5.2. Fungsi Layanan Makanan dan Minuman	377
5.3. Organisasi Bagian Makanan dan Minuman	381
5.4. Kesehatan Kerja.....	385

5.5. Kebersihan dan Keselamatan Kerja	386
5.6. Peralatan Makanan dan Minuman	387
5.7. Kriteria dan Jenis Menu	395
5.8. Jenis-jenis Pelayanan	397
5.9. Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman	400
5.10. Jaringan Kerja Layanan	408
5.11. Rangkuman	411
5.12. Pertanyaan dan Soal	412
BAB 6 LAYANAN CUCIAN (LAUNDRY SERVICE)	413
6.1. Tujuan	415
6.2. Fungsi Layanan Laundry	416
6.3. Struktur Organisasi Layanan Laundry	416
6.4. Peralatan Cuciian (<i>Laundry Machine</i>)	420
6.5. Peralatan Kebersihan (<i>Supporting Unit</i>)	429
6.6. Bahan Pembersih (<i>Cleaning Supplies</i>)	432
6.7. Prosedur Layanan Cuciian	439
6.8. Rangkuman	449
6.9. Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus)	451
BAB 7 MINOR DEPARTEMEN	452
7.1. Tujuan	454
7.2. Minor Operating Departement	455
7.3. Rangkuman	477
7.4. Pertanyaan dan Soal	478

JILID III

BAGIAN III PENUNJANG OPERASI HOTEL

BAB 8 SUMBER DAYA MANUSIA	480
8.1 Tujuan	482
8.2 a. Dasar Hukum, Perencanaan, Regulasi & Aplikasi SDM	483
b. Fungsi Departemen SDM	490
8.3 Waktu & Etika Kerja	492

8.4	Organisasi Departemen SDM	493
8.5	Memahami Kompetensi Kerja	497
8.6	Pelayanan Pelanggan	500
8.7	Kemampuan Berkomunikasi	504
8.8	Bekerja dalam Tim	510
8.9	Kesadaran Berbudaya	519
8.10	Rangkuman	526
8.11	Pertanyaan dan Latihan (Studi Kasus)	527
BAB 9	PEMASARAN DAN PENJUALAN	529
9.1	Tujuan	531
9.2	Fungsi Pemasaran dan Penjualan	532
9.3	Organisasi Pemasaran & Penjualan	533
9.4	Pengertian Pemasaran dan Penjualan	535
9.5	Identifikasi dan Klasifikasi Tamu	539
9.6	Strategi dan Perencanaan Pemasaran	530
9.7	Metode Pemasaran dan Penjualan	542
9.8	Teknik dan Keterampilan Menjual	544
9.9	Rangkuman	547
9.10	Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus)	548
BAB 10	PEMBELIAN DAN PERGUDANGAN	553
10.1.	Tujuan	555
10.2.	Fungsi dan Peranan Departemen Pembelian dan Gudang	556
10.3.	Struktur Organisasi	557
10.4.	Jenis-jenis Pembelian Barang dan Jasa	560
10.5.	Prinsip Pengendalian Internal	564
10.6.	Sistem/Cara Pengadaan	565
10.7.	Prosedur Pembelian Barang untuk Stok Gudang	565
10.8.	Prosedur Keluar Masuk Barang Gudang	569
10.9.	Kartu Stok/Persediaan Barang	573
10.10.	Perhitungan Fisik Persediaan	578
10.11.	Manajemen Persediaan	579

10.12. Rangkuman	583
10.13. Pertanyaan dan Soal	584
BAB 11 AKUNTANSI DAN KEUANGAN	586
11.1 Tujuan	588
11.2 Transaksi Keuangan	589
11.3 Dokumen Transaksi Keuangan	590
11.4 Proses Akuntansi	591
11.5 Persamaan Akuntansi	592
11.6 Laporan Keuangan	598
11.7 Daftar Akun (Chart of Accounts).....	599
11.8 Buku Jurnal (Journal)	602
11.9 Buku Besar (General Ledger).....	611
11.10.Neraca Saldo dan Laporan Keuangan	621
11.11.Akuntansi Tamu Hotel	625
11.12.Rangkuman	654
11.13.Pertanyaan dan Soal	656
BAB 12 PENUNJANG OPERASIONAL LAINNYA	658
12.1 Tujuan	660
12.2 Departemen Teknologi Informasi	661
12.3 Bagian Teknik	669
12.4 Departemen Keamanan	672
12.5 Rangkuman	679
12.6 Pertanyaan dan Soal Latihan (Studi Kasus).....	680
DAFTAR PUSTAKA	A1- A4
DAFTAR ISTILAH (GLOSERI)	B1- B27
LAMPIRAN	C1- C13
DAFTAR GAMBAR	D1-D7
DAFTAR TABEL	D8
DAFTAR FORMAT	D9

BAB 4

BAB 4

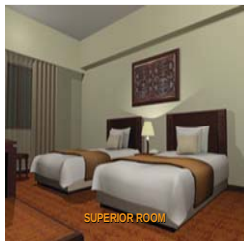
TATA GRAHA

(HOUSEKEEPING)



Bab. 4 Tata Graha (*Housekeeping*)

Materi	Kompetensi Kejuruan
4.1 Tujuan	K9 Menyediakan layanan housekeeping
4.2 Fungsi Tata Graha	
4.3 Organisasi Tata Graha	K10 Membersihkan lokasi/ area dan peralatan
4.4 Kebersihan Area Umum (<i>Public Area</i>)	
4.5 Kebersihan Kamar Tamu	K11 Menyiapkan kamar untuk tamu
4.6 Tipe dan Tarif Kamar	
4.7 Layanan <i>Housekeeping</i> untuk Tamu	K12 Menangani linen dan pakaian tamu
4.8 Layanan Linen dan Pakaian Tamu	
4.9 Rangkuman	
4.10 Pertanyaan dan Soal	



4.1 Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini anda diharapkan mampu :

- a. Memahami Fungsi Tata Graha
- b. Mengenal Organisasi Tata Graha
- c. Memahami Kebersihan Area Umum (*Public Area*)
- d. Melaksanakan Kebersihan Kamar Tamu
- e. Mengenali Tipe dan Tarif Kamar
- f. Melaksanakan Layanan *Housekeeping* untuk Tamu
- g. Memahami Layanan Linen dan Pakaian Tamu



4.2 Fungsi Tata Graha

Departemen Tata Graha (*housekeeping*) terdiri dari seksi-seksi. Pada setiap seksi mengemban tugas dan fungsi masing-masing. Dalam melaksanakan tugasnya, seksi yang ada harus saling menjalin kerja sama yang baik. Dengan adanya koordinasi dan kerjasama yang sehat maka akan dapat tercipta suasana kerja yang dinamis dan kondusif.

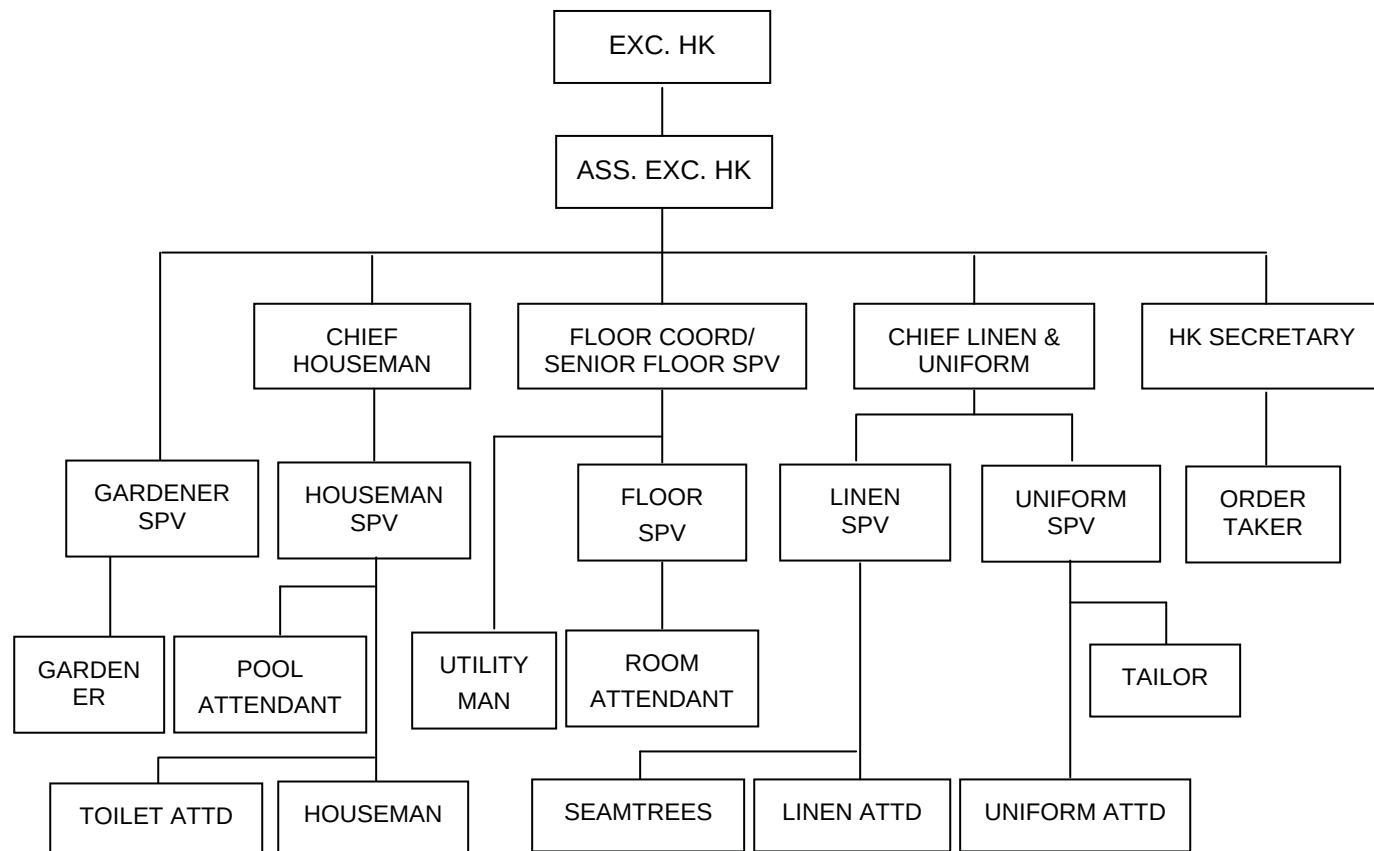
Secara umum Departemen Tata Graha (*housekeeping*) memiliki fungsi untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali dapur (*kitchen*).

Departemen (Tata Graha) *housekeeping* disamping memiliki fungsi di atas juga memiliki fungsi untuk menjaga usia alat dan perlengkapan yang dimiliki oleh hotel secara maksimal.

4.3 Housekeeping Department Organization Chart

Gambar 4.1.

Struktur Organisasi Tata Graha/ *Housekeeping* Hotel di atas 500 kamar.



4.4 Kebersihan Area Umum (Public Area)

4.4.1. Memilih dan Menata Peralatan

1. Persiapan Diri

Sebelum melakukan pekerjaan di dalam industri *hospitality* seorang *houseman* dituntut untuk selalu berpenampilan baik, bersih dan rapi. Hal ini penting karena sangat mempengaruhi kesan yang ditangkap oleh para tamu hotel. Penampilan dan pelayanan yang baik akan membuat tamu senang dan kerasan tinggal di hotel kita, hal ini dapat dijadikan sebagai alat promosi oleh hotel untuk menarik tamu-tamunya untuk datang kembali. Mengingat peran staff housekeeping seperti tersebut diatas adalah sangat penting, maka mereka dituntut untuk memiliki sifat sebagai berikut :

- a. Memiliki kebiasaan rapi dan bersih dalam penampilan di tempat tugas dengan kriteria sebagai berikut :
 - 1) Pakaian seragam bersih dan rapi
 - 2) Rambut disisir rapi. Bagi pria berambut pendek. Bagi wanita yang berambut panjang menggunakan ikat rambut berwarna hitam.
 - 3) Kuku dipotong rapi dan selalu bersih
 - 4) Telinga tidak bertindik bagi pria dan wanita bertindik tidak lebih dari satu.
 - 5) Aroma parfum yang dipilih lembut, tidak beraroma tajam
 - 6) Perhiasan yang dikenakan tidak berlebihan
 - 7) Sepatu berwarna hitam dan bersih. Kaos kaki bersih dan tidak beraroma tidak sedap

Gambar 4.2. Staff Housekeeping



- b. Perawatan Diri
 - 1) Mandi teratur setiap hari dua kali
 - 2) Mencuci dan memelihara rambut secara teratur
 - 3) Memelihara kesehatan tubuh tetap bugar
 - 4) Tidak berbau badan
 - 5) Membersihkan gigi dan tidak berbau mulut
 - 6) Memotong dan membersihkan kuku secara teratur
- c. Percaya diri
- d. Dapat memecahkan masalah
- e. Diplomasi
- f. Ketenangan
- g. Kemampuan dalam mengingat nama dan wajah tamu
- h. Menerapkan tata cara dan etika dengan tepat
- i. Kesegaran jasmani
- j. Disiplin dalam pelaksanaan kerja

2. Jenis-Jenis Peralatan Pembersih

Perlunya memperhatikan efektifitas dan efisiensi tenaga dan biaya dalam bekerja, semua itu tidak terlepas dari peralatan yang dipergunakan. Peralatan manual maupun mesin harganya cukup mahal, sehingga sudah menjadi kewajiban kita untuk menjaga dan peduli dalam menggunakannya serta merawatnya.

Sebelum melakukan pembersihan area umum seorang public area *attendant* atau yang sering disebut houseman terlebih dahulu harus menguasai jenis-jenis peralatan pembersih. Ini dimaksudkan agar didalam melakukan pekerjaannya nanti tidak akan mendapat kesulitan. Di bawah ini ada beberapa jenis peralatan pembersih yang dipergunakan sebagai pendukung utama pada *housekeeping departement* pada saat melakukan perawatan dan pembersihan area hotel yang menjadi tanggung jawabnya, antara lain :

Gambar 4.3. Room Attendant Trolley Cart

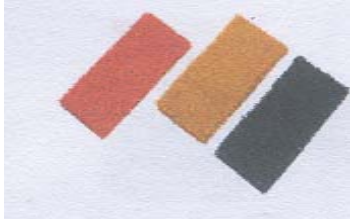
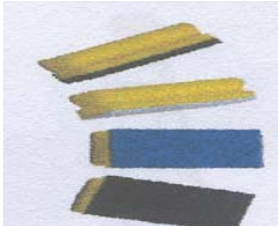


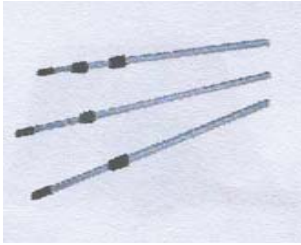
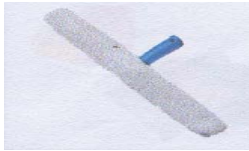
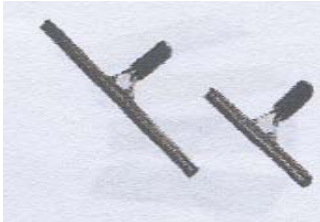
Gambar 4.4. *Public Area Attendant Trolley Cart*

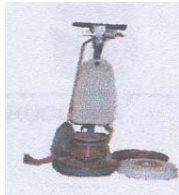


Gambar 4.5. Beberapa Peralatan Lainnya

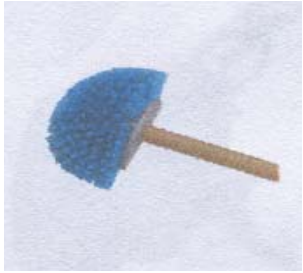
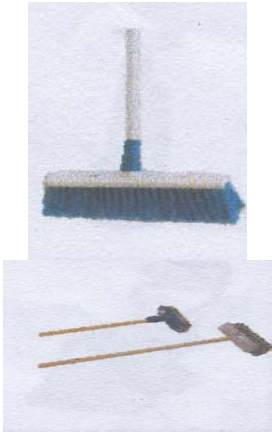
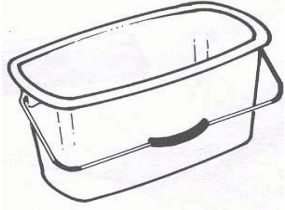
No	Nama Alat	Kegunaan
1	Carry Bucket/Carry Cady 	Kotak perlengkapan pembersih Alat untuk menyimpan perlengkapan dan bahan-bahan pembersih untuk keperluan <i>Room/public area attendant</i> yang sifatnya kecil-kecil.
2.	Container Bin 	Tempat untuk menampung sampah sementara sebelum dibawa ketempat pembuangan atau diangkut mobil pengangkut sampah.

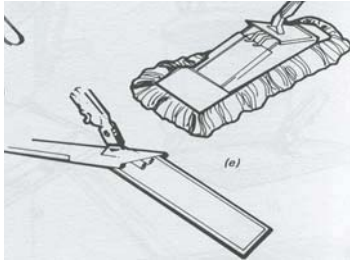
3.	Interior Cloth/Cleaning Cloth 	Sejenis kain yang dapat digunakan untuk menggelap, mengeringkan, Furniture, keramik dan porselin dan benda-benda lain yang perlu di dusting.
4.	Jumbo – Pad/Scrubber pad 	Sejenis sponge yang permukaannya kasar yang digunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi yang dapat dijangkau dengan tangan
5.	Pad Scourer 	Sejenis sponge yang terdiri dari dua bagian pada pegangan bertekstur halus dan sebaliknya lapisan kasar yang dapat digunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi dan <i>wastafel/ wash-basin</i> .
6.	Pad –boy –red 	Alat sejenis sponge yang agak kasar yang disambung dengan <i>stick</i> dan digunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi yang tinggi/tidak dapat dijangkau dengan tangan.
7.	Danger Notice/wet caution	Suatu alat yang digunakan untuk memberi tanda peringatan supaya tamu atau siapapun yang lewat berhati-hati “ Lantai licin !” alat ini dipasang pada saat dilakukan pembesihan lantai, perawatan lantai atau pada saat moping

		
8.	Telescopic stic 	Sejenis stick yang dipergunakan untuk menyambung alat pembersih pada obyek pembersihan yang tinggi / tidak terjangkau dengan tangan. Alat ini bermacam-macam, ada yang bisa dipanjang pendekkan dan ada yang bias di bengkokkan sekaligus
9.	Washer-set/Window Washer 	Alat yang digunakan untuk membersihkan atau mencuci jendela/kaca biasanya dapat disambung dengan tangkai/ tongkat jika tidak dapat dijangkau dengan tangan.
10	Window-wipper 	Alat yang digunakan untuk membersihkan permukaan kaca dari air, debu, maupun kotoran lain yang menempel pada kaca.
11.	Gun Sprayer /bottle sprayer 	Alat untuk menyembrot kan cairan/ bahan pembersih pada obyek yang dibersihkan.

12.	Blower 	Alat pengering yang dipergunakan untuk mongeringkan karpet pada saat di shampoo/alat ini juga dapat digunakan untuk menyapu halaman.
13.	Carpert Extractor 	Mesin yang digunakan untuk shampooing carpet. Mesin ini disamping dapat mengeluarkan carpet shampoo juga menghisap cairan yang sudah kotor yang akan ditampung didalam tabung tersendiri.
14.	Double Bucket & Trolley 	Alat untuk menampung air yang sudah dicampur dengan bahan pembersih maupun yang belum digunakan untuk mopping. Trolley alat untuk membawa/ menempatkan bucket, sehingga memudahkan untuk memindahkannya.
15.	Floor Maintenance Machine 	Mesin untuk perawatan lantai, mesin ini dapat berubah berfungsi sebagai brushing machine, buffing machine, scrubbing machine maupun sebagai polishing machine.

16.	Dry Foam Extraction 	Mesin untuk mencuci karpet dengan system busa, tanpa dibilas lagi, dan sisa busa yang sudah kotor akan di hisap oleh mesin kembali.
17.	Power wall 	Mesin untuk mencuci tembok/dinding dengan system busa.
18.	Upholstery Extraction 	Mesin untuk mencuci sofa dengan sistem busa.
19.	Wet & Dry Vacuum 	Mesin untuk membersihkan lantai karpet khususnya & alat untuk membersihkan : a. Debu pada lantai/carpet b. Air yang menggenang pada lantai/carpet

20	Hand brush 	Alat untuk menggosok kotoran dan noda-noda pada lantai dan tembok
21	Ceiling brush/broom 	Alat untuk membersihkan debu di langit-langit atau permukaan yang tinggi, serta sarang laba-laba pada langit-langit yang sering kita jumpai.
22	Brush and long stic 	Alat yang digunakan untuk menghilangkan kotoran yang melekat pada lantai kering dan basah/dapat juga untuk menyapu lantai dengan tangkai panjang.
23	Pail 	Alat untuk menampung air dan larutan bahan pembersih

24	Toilet bowl brush 	Alat/sikat yang dipergunakan untuk membersihkan bagian dalam Toilet
25	Kereta roda/Public Area attendant Trolley 	Kereta yang digunakan untuk menyimpan / mengangkut perlengkapan <i>public area</i> untuk memudahkan pekerjaan bagi public area attendant sehari-hari.
26	Lobby duster 	Alat yang dipakai untuk menjebak debu pada lantai atau area yang luas (lobby, supermarket dll).
27	Floor squeegee 	Alat untuk mengeringkan/menarik permukaan lantai yang tergenang air.
28	Sarung tangan/ hand –gloves	Alat yang termasuk pada kelompok protective, dipakai

		untuk melindungi tangan dari bahaya bahan kimia.
29	Dust pan and broom 	• Alat untuk mengangkat/mengumpulkan debu dan sampah. • Alat untuk membersihkan lantai dari sampah atau kotoran basah maupun kering yang sifatnya lepas/tidak menempel pada permukaan lantai.
30	Floor Machine pad and brush 	• Alat dapat digunakan jika dipasangkan dengan floor maintenance machine. • Alat ini dapat digunakan untuk stripping, polishing, buffing, scrubbing.

3. Penggunaan Peralatan Pembersih

Sebelum dibahas mengenai pedoman dalam penggunaan peralatan, maka perlu diketahui terlebih dahulu penggolongan/klasifikasi dari cleaning equipment tersebut yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, yaitu :

a. **Kelompok Broom and Brush**

Adalah alat pembersih yang digunakan untuk membersihkan kotoran lepas ataupun melekat dari berbagai permukaan, antara lain lantai, tembok, upholstery dan lain-lain.

Contoh :

Kelompok broom :

- 1) *floor broom*
- 2) *hand broom*
- 3) *ceiling broom*
- 4) *coconut broom*

Kelompok Brush

- 1) *Floor brush*
- 2) *hand brush*
- 3) *toilet bowl brush*
- 4) *steel brush*
- 5) *scrubbing brush*

b. Kelompok Container

Peralatan yang dipergunakan untuk membawa atau menampung alat-alat lain dan bahan pembersih serta dapat juga dipergunakan untuk membawa air, mencuci dan lain-lain.

Contoh :

- 1) *room attendant trolley cart*
- 2) *linen trolley*
- 3) *public area trolley cart*
- 4) *pail*
- 5) *bucket*
- 6) *garbage can*
- 7) *dust pan*
- 8) *water scope dan lain-lain.*

c. Kelompok Linen

Peralatan pembersih yang terbuat dari kain atau lena, yang digunakan untuk operasional sehari-hari oleh petugas housekeeping.

Contoh :

- 1) *cleaning cloth (dusting cloth, glass cloth, floor cloth)*
- 2) *mop hair*
- 3) *floor duster*
- 4) *wall duster*

d. Kelompok Mechanical (Machinal)

Peralatan pembersih yang digerakkan dengan mekanik, dengan menggunakan sumber tenaga listrik.

Contoh :

- 1) *Vacuum cleaner*
- 2) *Floor maintenance machine (Scrubbing, brushing, buffing & polishing)*
- 3) *Samphooing Machine*
- 4) *Upholstery Machine*
- 5) *High Pressure Machine*
- 6) *Airflow Machine/blower*

e. Kelompok Protective and Supporting

Peralatan pembersih yang dipergunakan sebagai pengaman dan penunjang kegiatan pembersihan, sehingga

memungkinkan suatu pekerjaan pembersihan terlaksana dengan baik dan aman.

Contoh : *Kelompok Protective* :

- 1) *Hand gloves*
- 2) *Safety goggles*
- 3) *Masker*
- 4) *Safety belt*
- 5) *Booth*
- 6) *Net*
- 7) *Coat*

Kelompok Supporting :

- 1) *Step ladder*
- 2) *Extention ladder*
- 3) *Scaffolding*
- 4) *Combination plug*
- 5) *Extention cable*
- 6) *Jenny lift*
- 7) *Gondola*
- 8) *Telescopic stic*

f. *Kelompok Other/lain-lain*

Adalah peralatan pembersih yang tidak termasuk dalam pengelompokan peralatan sebelumnya.

Contoh :

- 1) *Window squeezer/window wiper*
- 2) *Floor squeezer*
- 3) *Gun sprayer*
- 4) *Puty knife*
- 5) *Mop wringer*
- 6) *Mop*
- 7) *Sponge*
- 8) *Scotch brite*
- 9) *Stell wool*
- 10) *Camois*
- 11) *Wet coughtion*, dan lain-lain

Agar kita mendapatkan hasil yang maksimal dalam bekerja dan memperoleh alat sesuai dengan yang diinginkan, kita perlu pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam mengadakan cleaning equipment:

- a. Peralatan harus kuat dan tahan lama
- b. Peralatan harus mudah dipergunakan
- c. Peralatan harus aman
- d. Bentuk sederhana, sehingga mudah dibersihkan
- e. Kontruksi sederhana, sehingga mudah dalam perawatan dan perbaikan
- f. Suku cadang tersedia di pasaran

- g. Suara tidak bising
- h. Murah harganya

4. Pedoman Perawatan Peralatan

Perawatan adalah mencegah terjadinya kerusakan dan memperpanjang umur dan fungsi alat agar dapat digunakan lebih lama sehingga mengurangi cost atau biaya yang harus dikeluarkan oleh management hotel. Dengan memperhatikan pemeliharaan dan perawatan yang teliti pada perlengkapan mesin maupun peralatan manual akan memudahkan semua pekerjaan serta dapat menghemat biaya yang harus dikeluarkan dan itu merupakan tanggung jawab setiap petugas/orang yang menggunakannya dibawah pengawasan Housekeeping Department.

Pedoman perawan perlatan secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Semua peraltan harus dalam keadaan bersih dan kering
- b. Periksa setiap akan menggunakan maupun setelah menggunakan peralatan
- c. Gunakan peralatan sesuai dengan fungsinya
- d. Sebelum dan sesudah digunakan semua peralatan harus bebas dari debu dan bersih.
- e. Kosongkan, keringkan dan kembalikan kantong sampah pada alat yang akan disimpan
- f. Gulung kabel dengan baik, pada saat selesai menggunakan alat, jangan sampai ada kabel yang terkelupas (terbuka)
- g. Pada saat selesai menggunakan mesin, bantalan (pad) mesin pengkilap lantai harus dilepas dari mesin, cuci dan bilas sampai bersih, dan keringkan lalu simpan pada gudang yang tersedia.
- h. Semua selang, pipa maupun assesories pada vacuum cleaner harus dilepas dari mesin, dan disimpan dalam keadaan bersih dan kering.
- i. Periksa isi kantong debu pada dry vacuum cleaner, jika sudah penuh segera buang dan bersihkan secara rutin.
- j. Jangan pernah meninggalkan peralatan dan mesin bila tidak digunakan, semua alat dan mesin harus dalam keadaan mati dan simpan ditempatnya.
- k. Jangan menyimpan alat menyandar pada dinding, atau pintu.
- l. Laporkan pada supervisor jika ada kerusakan, biarpun kerusakan itu kecil. Hal ini untuk mencegah kerusakan yang lebih besar.
- m. Semua jenis barang yang ada di gudang harus kembali dalam keadaan bersih dan kering, dan jangan lupa menyimpan alat pada tempat semula.

5. Perbaikan

- a. Setiap jenis alat yang rusak memerlukan perbaikan, bagian housekeeping akan segera menindaklanjuti setelah mendapat laporan kerusakan. Apabila alat untuk sementara tidak dapat digunakan dan perlu mendapatkan pemeliharaan, maka harus dicari penyebab kerusakannya.
- b. Sebagai contoh mesin penghisap debu dipakai untuk mengisap air? Ini adalah satu contoh kerusakan yang diakibatkan oleh kesalahan manusia /salah dalam penggunaan mesin (human error).
- c. Identifikasilah kemungkinan kerusakan disebabkan oleh apa? dan perbaiki dengan cara yang mudah mengatasinya.
- d. Agar dikemudian hari tidak terjadi seperti kasus ini, maka setiap pegawai harus mendapatkan pelatihan terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan.
- e. Jika kerusakan disebabkan oleh pengguna mesin tidak dapat diatasi atau diperbaiki sendiri, maka sebaiknya dilaporkan saja ke housekeeping, lalu housekeeping akan menindaklanjutinya.

6. Keamanan

- a. Harus selalu diingat untuk selalu mengikuti petunjuk penggunaan alat yang dimiliki, spesifikasi berbeda, maka petunjuk penggunaannya juga akan berbeda, dan gunakanlah sesuai dengan desain yang dibuat oleh pabrik.
- b. Ketika bekerja di area umum pastikan kabel di posisi yang aman bagi staf lain dan tamu agar tidak terjadi kecelakaan
- c. Jangan pernah menggunakan alat yang kulit kabelnya terkelupas.
- d. Jangan meletakkan peralatan di area umum, jika anda istirahat, letakkan alat pada area yang tersembunyi.
- e. Jangan mencabut kabel dalam keadaan tangan basah
- f. Hati-hati jika bekerja di dalam area yang basah
- g. Pada saat anda bekerja di daerah umum, buatlah tanda peringatan (wet caution), agar tidak mencelakakan orang lain maupun diri anda sendiri.
- h. Matikan mesin jika terjadi kepulan asap atau percikan api pada alat tersebut.
- i. Penggunaan bahan pembersih dan penempatannya harus benar dan tepat, untuk menghindari kecelakaan atau kerusakan mesin.

Gambar 4.6. Pentingnya Pemeriksaan Alat



Peralatan sudah saya
periksa dan sekarang
aman untuk digunakan
!

7. Pakaian Pelindung

Mengingat pekerjaan housekeeping adalah pekerjaan yang penuh resiko maka bagi staf disini harus menggunakan pakaian pelindung untuk menghindari kecelakaan dan dampak yang diakibatkan oleh bahan kimia yang dipakai untuk membersihkannya.

Pakaian pelindung yang digunakan pada umumnya adalah:

- a. Sepatu tertutup
- b. Helm.
- c. Jas.
- d. Masker.
- e. Kaca mata debu.
- f. Sarung tangan karet
- g. Sabuk pengaman
- h. Jaring pengaman

Gambar 4.7. Petugas Lengkap dengan Alat Pelindung



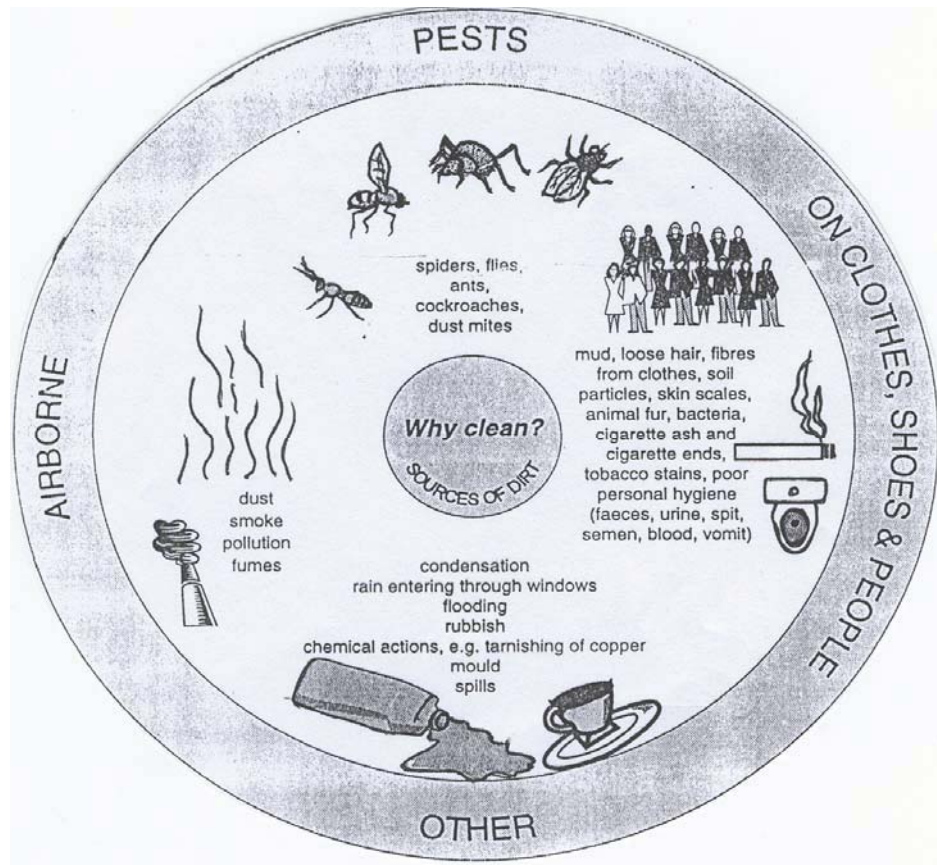
4.4.2. Membersihkan Tempat Kering dan Basah

Sebelum melakukan pembersihan pada area kering dan basah terlebih dahulu perlu diketahui, ***mengapa dan bagaimana area harus bersih?***

Sesuatu yang bersih akan memberikan rasa yang nyaman terhadap tamu, dan apabila area hotel tidak bersih akan menimbulkan kesan buruk terhadap tamu mengenai hotel/perusahaan terkait, dan tidak hanya itu saja lebih jauh lagi akan mempengaruhi kesehatan seseorang dalam jangka waktu tertentu, karena mengabaikan sanitasi dan hygiene serta keselamatan kerja.

Untuk mengantisipasi kebersihan area kering dan basah serta menjaga sanitasi dan hygiene kita perlu mengetahui sumber-sumber pengotor dan sumber-sumber lain yang menyebabkan gangguan kesehatan. Di bawah ini adalah salah satu contoh sumber-sumber pengotor pada area kerja yang menjadi tanggung jawab housekeeping department.

Gambar 4.8. Sumber-sumber Pengotor



1. Melaksanakan Prosedur Pembersihan

Melaksanakan prosedur pembersihan di area umum hotel perlu memperhatikan hal-hal penting dan teknik pembersihan yang tepat untuk menghindari kesalahan pemakaian alat dan bahan sehingga hasil yang diperoleh akan maksimal. Hal-hal penting tersebut adalah:

- Identifikasi dan tentukan daerah yang perlu dibersihkan dan dikerjakan.
- Informasikan pada bagian yang bertanggung jawab bila pembersihan diharapkan untuk segera dikerjakan.
- Kumpulkan dan periksa bahan-bahan pembersih, peralatan dan perlengkapan.

- d. Siapkan alat dan bahan pembersih sesuai dengan keadaan obyek yang akan dibersihkan
- e. Melakukan pembersihan mulai dari bagaian atas atau bagian paling tinggi menuju bagian bawah atau terendah, juga bagian dari yang paling jauh menuju menuju ke arah pintu.
- f. Lakukan pekerjaan dengan prinsip searah jarum jam atau berlawanan jarum jam jika obyek pembersihan di ruangan.
- g. Prinsip pembersihan adalah mengangkat kotoran, bukan mengangkat lapisan permukaan obyek yang dibersihkan atau meratakan kotoran.
- h. Bekerjalah dengan menggunakan prinsip kesehatan dan keselamatan kerja.
- i. Mempergunakan bahan pembersih yang lunak sebelum menggunakan bahan pembersih yang keras/kuat (sesuaikan dengan tingkat pengotorannya)
- j. Pasang **Rambu-rambu/Wet Cauttion** jika sedang membersihkan daerah umum untuk menjamin agar tamu tidak terkena resiko bahaya seperti terpeleset akibat lantai basah atau kejatuhan air karena *overhead cleaning* (bagian di atas kepala).
- k. Siapkan semua rambu-rambu yang penting sehingga tidak membahayakan tamu dan staf
- l. Selalu memeriksa area/lokasi yang dibersihkan apakah sudah benar-benar bersih, sebelum meninggalkan area.
- m. Mengembalikan peralatan dan bahan pembersih pada ruang/gudang yang tersedia.

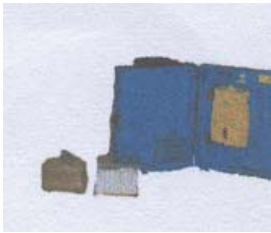
2. Pemilihan dan penggunaan bahan pembersih

Gambar 4.9. Pemilihan dan Penggunaan Bahan Pembersih

No	Jenis Bahan Pembersih	Karakteristik dan Kegunaan
1.	Air	Berupa bahan cair yang jernih, bahan ini mudah didapat, murah dan dipakai sebagai bahan pencampur dari bahan pembersih lain, misalnya <i>detergent</i> , <i>multi purpose cleaner</i> dan sebagai bahan pembilas.

2.	Deterjen	Berbentuk bubuk , berbutir halus, batangan, cair atau cream. Dapat dipergunakan sebagai bahan pembersih untuk peralatan dari bahan dasar plastik, vinyl, keramik, kulit, metal, porselin
3.	Strippers 	Berbentuk cair Bahan ini dapat digunakan untuk mengangkat lapisan /sealer dan finisher serta menghancurkan daya metal lock yang terdapat pada lapisan itu (untuk membersihkan lantai yang akan dilapisi) Stripper digunakan pada lantai resilient dan lantai keras. Contoh stripper: Wax strip, freedom
4.	Sealers 	Berbentuk cair Bahan pembersih yang berfungsi untuk melapisi lantai atau kayu, serta lantai yang memiliki banyak pori-pori. Contoh: Gym finish (lantai kayu), Fortify (lantai keras/teraso/semen), Teqnique (lantai lunak).
5.	Polisher/Pengkilap 	Berbentuk cairan, cream/pasta Bahan pembersih yang berfungsi juga sebagai bahan pengkilap pada objek pembersihan yang terbuat dari bahan dasar kayu, metal, kaca, kulit, dan marmer. Bahan ini juga berfungsi untuk merawat agar tidak cepat rusak/kusam. Masing masing bahan pembersih/pengkilap akan digunakan pada masing masing obyek yang berbeda sesuai dengan fungsinya, misalnya : Politur untuk kayu, semir untuk kulit, glass cleaner untuk kaca dan pastablanka untuk marmer. Dll.

6.	Abrasive 	<i>Abrasive</i> adalah zat kimia seperti pasir yang digunakan untuk menghilangkan kotoran yang berat dan untuk pemoles. <i>Abrasives</i> dapat juga digunakan secara aman untuk <i>stainless steel</i>, keramik, perlengkapan makan. Bagaimanapun bahan pembersih ini dapat merusak permukaan marmer atau <i>fiberglass</i>.
7.	Disinfectant 	Berbentuk cair Bahan pembersih yang sekaligus juga berfungsi membunuh kuman dan bakteri, misalnya pada ruang dapur, toilet tau pesawat telephone yang dipakai oleh umum.
8.	Acid/asam	Berbentuk cair Dikenal sebagai bahan pembersih yang bersifat asam, dapat diperoleh dari perasan jeruk nipis, asam cuka atau bahan kimia lainnya. Harus hati-hati dalam penggunaannya karena dapat merusak obyek pembersihan jika salah dalam penggunaan.
9.	Alkali	Berbentuk cair Digunakan pada <i>laundry</i>. Alkali dalam bahan pembersih menambah daya bersih dari pada detergen. Mereka juga mempunyai kekuatan pembasmi hama. Khusus alkali dalam multi purpose cleaner mempunyai ph antara 8 - 9,5. Ph adalah ukuran skala keasaman atau <i>alkalinity of substances composed in water</i>. Ph alamnya adalah 7.

10	Solven	Berbentuk cair Dipakai sebagai bahan pembersih dengan menggunakan mesin cuci “dry cleaning” bahan pembersih ini dibuat dari bahan acetone, methyl spirit dan white spirit.
10	Amoniak	Berbentuk cair dan kristal Zat pembersih ini mempunyai bau yang khas dan eras dan tidak berwarna. Pemakaian bahan ini harus dicampur dengan air, jenis kotoran yang dapat dibersihkan adalah seperti kotoran lemak pada kaca.
11	Multi Purpose Cleaner 	Berbentuk cair Ada beberapa multi purpose cleaner dipasaran. Bahan ini dapat digunakan untuk mencuci tembok, mengosok lantai, membersihkan bak mandi dan shower serta membersihkan jendela dan kaca. <i>Multi purpose cleaner</i> kebanyakan kental dan dapat dicampur air.
12	Penghilang bau (Deodorizers) 	<i>Deodorizers</i> atau penyegar ruangan dirancang untuk mengurangi bau tidak enak. Penyegar seperti biasa dapat meninggalkan bekas pada permukaan

13	Pembersih logam (Metal cleaner) 	Berbentuk pasta/cair Beberapa oil based metal cleaner membersihkan kotoran pada logam yang tipis, lapisan pelindung pada permukaan logam. Lapisan pelindung ini sering meninggalkan bekas sidik jari. Lapisan ini dapat merusak banyak jenis kain.
----	--	---

Cleaning Suplies adalah bahan kimia yang bermanfaat untuk membantu proses pembersihan. Seperti yang sudah dicontohkan di atas, dilihat dari bentuknya cleaning supplies dapat dibedakan menjadi beberapa jenis:

- Zat cair
- Zat padat
- Powder (bubuk)
- Pasta

Jika kita bicara tentang cleaning *supplies* atau sering kita sebut dengan cleaner, kita akan mengenal banyak sekali jenis zat ini. Beberapa jenis, terutama yang bersifat multi purpose, dipakai orang untuk membersihkan permukaan benda-benda seperti lantai, dinding, kaca dan lain-lain. Sedangkan cleaner yang bersifat solvent maupun **water based** pada umumnya dipakai di dunia industri seperti hotel maupun gedung-gedung yang besar. Namun demikian untuk menentukan cleaner yang baik banyak faktor yang perlu diperhatikan, sebab cleaner yang baik harus memenuhi persyaratan tertentu.

Cleaner yang baik pada umumnya harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Biodegradable
yaitu dapat diuraikan oleh micro organisme, sehingga tidak membahayakan lingkungan atau tidak mencemari lingkungan.
- Solubility
yaitu dapat larut dalam air dan mudah dihilangkan dari permukaan benda yang dibersihkan.
- Wetting
yaitu sifat pembasahan yang kuat, untuk mendapatkan sifat ini diperlukan adanya zat aktif permukaan (surfactants) untuk menurunkan tegangan permukaan air, sehingga pembasahan pada permukaan benda yang dibersihkan dapat berlangsung dengan cepat.
- Emulsification
yaitu sifat cleaner yang bekerja memecah kotoran menjadi partikel-partikel kecil.

- e. Soil Suspension
yaitu kotoran yang sudah diimulsikan harus dibuat tersuspensi dalam larutan untuk mencegah melekatnya kembali pada permukaan benda yang telah dibersihkan, zat yang dapat memberikan sifat ini disebut **Emulsifier**.
- f. Rinsability
yaitu sisa-sisa zat pembersih dan kotoran harus mudah dihilangkan dari permukaan benda yang sudah dibersihkan.
- g. Desinfectant
yaitu kemampuan yang dapat membunuh bakteri pembawa penyakit.
- h. PH cleaner harus memiliki sifat keasaman dan ke basaan tertentu (cleaner bisa bersifat asam, basa atau netral), tetapi sebagian besar dari kotoran bersifat asam, sehingga diperlukan cleaner yang bersifat basa.
Sifat cleaning supplies asam (acidity) = $\text{PH} < 7$
Sifat cleaning supplies basa (alkalinity) = $\text{PH} > 7$
- i. Tidak ada sifat "power fade out" untuk memiliki sifat ini diperlukan zat yang disebut chelating agent.

3. Manfaat *Cleaning Supplies*

- a. Mempermudah dan mempercepat proses pembersihan
- b. Memperpanjang usia pakai suatu barang, jika cleaning *supplies* yang digunakan tepat.
- c. Memperindah obyek yang dibersihkan
- d. Disamping membersihkan beberapa cleaning *Supplies* juga melindungi obyek yang dibersihkan.
- e. Memberikan aroma yang segar terhadap ruangan atau barang yang diberihkan

4. Beberapa pertimbangan yang perlu diambil di dalam memilih *Cleaning Supplies*

Agar pengeluaran perusahaan dapat dicegah atau ditekan seminim mungkin dan cleaning *Supplies* yang dibeli dapat berdaya guna seperti yang diinginkan, maka didalam memilih cleaning *Supplies* harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Memiliki daya bersih dan daya lindung yang baik
- b. Tidak merusak obyek yang dibersihkan
- c. Tidak berbahaya bagi pemakai
- d. Ramah lingkungan
- e. Selalu tersedia di pasaran
- f. Kalau memungkinkan murah harganya

5. Klasifikasi *Cleaning Supplies* dilihat dari cara kerjanya

a. Solvent

Cleaning *Supplies* yang cara kerjanya melarutkan kotoran yang dibersihkan

Zat pembresih ini berupa zat cair yang dapat menghilangkan kotoran dengan cara melarutkannya.

Gambar 4.10. Contoh Solvent:

- Air : Air adalah salah satu jenis cleaning Supplies yang paling sederhana, tanpa bantuan cleaning Supplies yang lain, air bukan bahan pembersih yang efisien. Kotoran yang dapat larut dalam air adalah debu, gula, garam, tanah dll.
- Amoniak : Zat pembersih ini tidak berwarna, mempunyai bau yang khas dan keras, zat pembersih ini berupa zat cair dan kristal. Pemakaian dari bahan pembersih ini harus dicampur dengan air. Jenis kotoran yang dapat dibersihkan dengan zat pembersih ini seperti kotoran lemak yang menempel pada kaca.
- Turpentine : Jenis zat pembersih ini mempunyai bau yang khas dan mudah terbakar.
Jenis kotoran yang dapat larut pada turpentine seperti noda cat, lemak, plastik dll.
- Spiritus : Zat ini seperti halnya turpentine, juga memiliki sifat yang mudah terbakar dan memiliki bau yang khas.

b. Detergent

Yaitu cleaning Supplies yang cara kerjanya melepas kotoran yang dibersihkan.

Bahan pembersih ini biasanya berupa zat cair, powder, pasta dan padat (batangan). Apabila dicampur dengan air zat ini dapat melepas dan mengangkat kotoran dari benda/barang yang dibersihkan.

Detergent dibuat dari bahan-bahan kimia, seperti :

1. Soda ash
2. Sulpuric acid
3. Hidrocarbon dan lain-lain

Contoh :

- Forward (cair – Johnson & son)
- GP Clean (cair – Protekindo)
- Rinso, so klin, attack dll (powder)
- Superbusa (padat/batangan)
- Sabun Colek (pasta)

c. Chemical Reaction

Zat pembersih ini adalah suatu zat yang dapat menghilangkan kotoran dengan cara merubah sifat dari kotoran tersebut. Yaitu dapat dibersihkan karena adanya reaksi kimia. Chemical reaction biasanya berbentuk cair atau cristal.

Contoh:

- Go getter (cair - Johnson & son)
- Pilax (cair – henkel)
- Bowl cide (protekindo)
- Caustic soda
- Vinegar
- HCL (hidrocloroid acid)

d. Polish/Primer

Dilihat cara kerjanya polish/primer dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu:

1. Membersihkan dan menghilangkan kotoran
2. Membersihkan dan melapisi
3. Melapisi dan melindungi

Dilihat dari larutan dasarnya polish/primer dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Solvent / Spirit based polish : polih yang zat pelarutnya adalah solvent
2. Water based polish : polish yang azat pelarutnya adalah air.

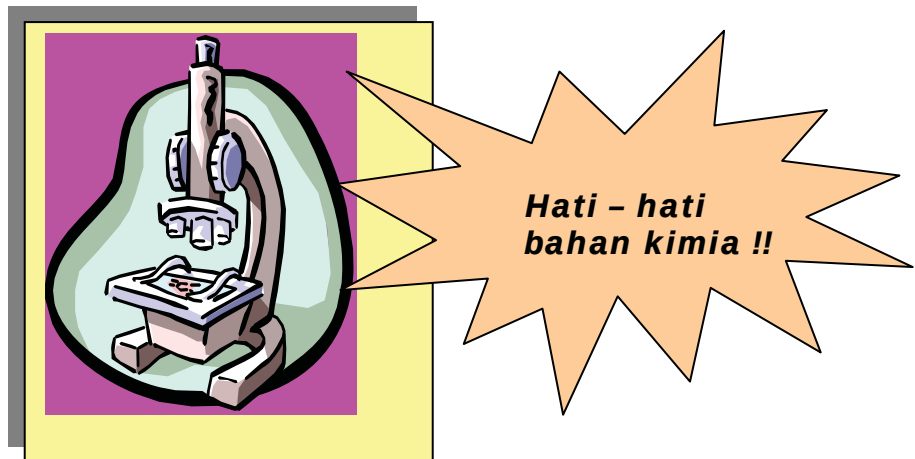
Contoh:

- New complete (cair - Johnson & son)
- Fortify (cair – Johnson & son)
- Traffic Grade (cair – Johnson & son)
- Kiwi
- Ocedar
- Braso
- Shine Up

6. Menggunakan Bahan Kimia yang aman

- a. Membaca label pembungkus dan mengikuti petunjuknya.
- b. Pastikan bahwa pembungkus itu tidak bocor atau rusak.
- c. Pastikan bahwa label pada pembungkus benar.
- d. Pastikan bahwa botol yang dipakai adalah benar
- e. Petugas harus memakai alat pelindung seperti masker, sarung tangan, kaca mata debu bila perlu.
- f. Jangan mencampur bahan kimia.
- g. Ammoniak tidak boleh dicampur dengan chlorine.
- h. *Multi purpose cleaner* umumnya kental dan dapat di campur dengan air sesuai kebutuhan pembersihan yang berbeda-beda.
- i. *Abrasives* dapat digunakan dengan aman pada *stainless steel*, ubin keramik, dan beberapa peralatan berbahan kaca dari Cina.
- j. Jangan gunakan pelapis bahan kimia pada permukaan keramik.

Gambar 4.11. Hati-hati dengan Bahan Kimia



7. Menggunakan Pakaian Pelindung

Menggunakan alat pelindung ini diwajibkan bagi semua staff, dimana tujuan utama adalah untuk melindungi diri.

Perlengkapan pelindung meliputi:

a. Soe/Sepatu dengan ujung tertutup

Petugas harus memakai alat ini untuk menghindari kecelakaan seperti lantai yang basah, jalan yang licin, cairan panas yang tertumpah, kejatuhan benda-benda yang keras, dan sebagainya.

b. Helmet/Helm pelindung kepala

Digunakan untuk melindungi kepala agar tidak kejatuhan benda dari atas, helm digunakan ketika petugas membersihkan balcon, langit-langit dan dinding.

c. Coat/Jas pelindung

Diharapkan dapat melindungi kulit dari tumpahan dan untuk para pekerja yang sedang bekerja pada situasi udara dingin seperti pada ruangan yang dingin.

d. Masker

Dipakai untuk melindungi diri dari uap yang berasal dari bahan kimia, debu dan asap.

e. Goggles/Kacamata debu

Untuk melindungi mata dari asap debu dan bahan kimia, ketika membersihkan daerah yang sulit dijangkau seperti langit-langit, lubang-lubang angin, kacamata ini juga untuk mencegah jatuhnya debu atau partikel-partikel pada mata.

f. Hand Glove/Sarung tangan karet

Dapat dipakai pada saat menuangkan bahan kimia dengan maksud untuk membersihkan atau ketika mencampur bahan kimia untuk membersihkan kolam renang atau penanganan material yang tidak mudah bersih.

8. Membersihkan Area Umum

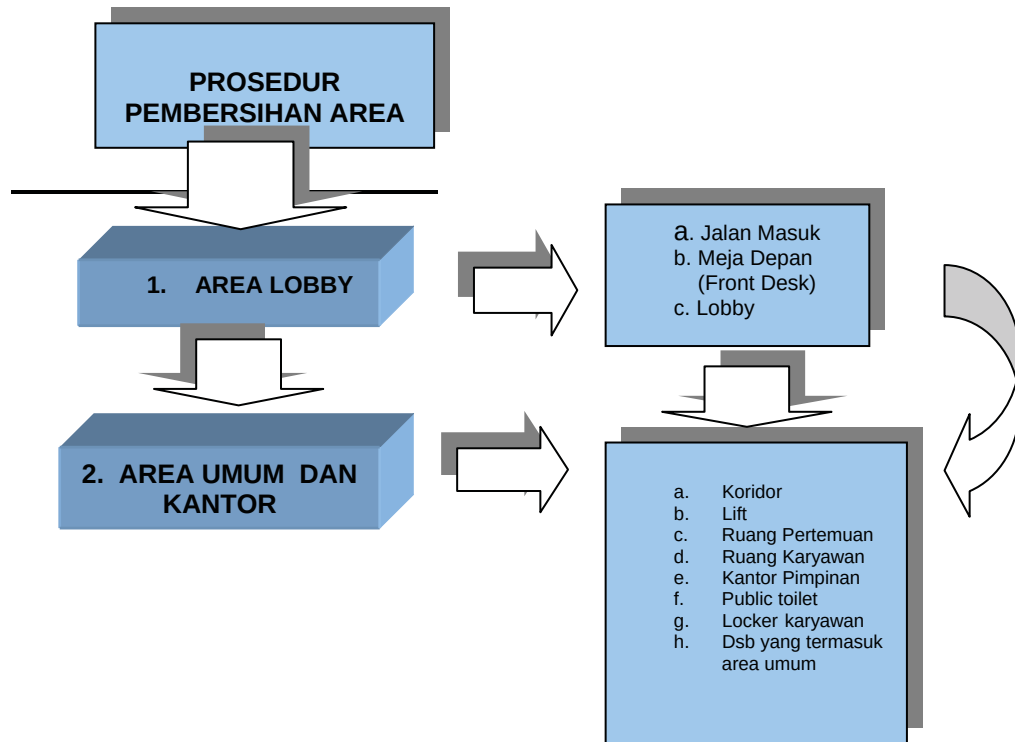
Untuk memudahkan cara pembersihan dan menjaga agar suatu area tetap terjaga kebersihannya maka perlu adanya penjadwalan di dalam pembersihannya, Jadwal pembersihan untuk area umum dapat dibuat daftar seperti:

- a. Harian
- b. Mingguan
- c. Bulanan
- d. Tahunan.

Departement Housekeeping bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area umum termasuk perlengkapan yang ada. Pada umumnya bagian-bagian/area umum di dalam hotel dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

- a. Internal (bagian dalam)
 - Area ruang masuk:
 - kantor depan
 - pintu masuk
 - ruang masuk.
 - Lounge/daerah untuk duduk-duduk
 - Koridor/jalan diantara kamar-kamar
 - Lift
 - Tangga
 - Kantor pimpinan
 - Area karyawan
 - Ruang pertemuan:
 - ruang untuk pesta
 - ruang rapat.
 - Kantor untuk aktivitas bisnis
- b. Eksternal (bagian luar)
 - Kolam renang:
 - pusat kebugaran
 - ruang ganti
 - area bermain anak-anak
- c. Serambi atas
- d. Daerah tambahan:
 - Ruang istirahat
 - Tempat jualan

Gambar 4.12. Prosedur Pembersihan Area Umum



9. Area Lobby

a. Jalan masuk/Korridor

Jalan masuk atau koridor juga perlu dibersihkan secara teratur agar kebersihan area ini selalu terjaga, karena area ini merupakan area yang selalu ramai dilewati oleh tamu, maka secara otomatis akan menciptakan image hotel itu sendiri.

Peralatan yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Sapu (broom)
- Pengki (dust pan)
- Alat pel (mop)
- Ember (bucket)
- Cleaning Cloth
- Sponge

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Multi purpose cleaner (MPC/GPC)
- Pembersih lantai (Floor cleaner)
- Pembersih kaca (Glass cleaner)
- Pengkilap Kayu (Polisher)
- Pembersih metal (Metalic Cleaner)

Cara pembersihan

- Menggosok kerak-kerak air dari lantai menggunakan peralatan kering, lap atau busa
- Lantai disapu, termasuk keset
- Mengepel lantai
- Membersihkan kaca-kaca pintu luar dalam, dikerjakan dari atas ke bawah
- Membersihkan bagian pintu yang bukan kaca, perhatikan dengan teliti bekas sidik jari yang menempel dan sekitar pegangan / kunci pintu
- Poles pegangan dan kunci pintu dengan metal cleaner
- Bersihkan jejak-jejak dari orang dan binatang
- Yakinkan bahwa semua keset terhampar lurus dan datar.
- Pemeriksaan akhir (final check), buka setiap pintu yakinkan keseluruhan bersih dan aman.

b. Kantor Depan (Front Office)

Kantor Depan/*Front Office* adalah bagian yang sangat penting, karena front Office adalah wajah dari hotel itu sendiri, dan dapat dikatakan sebagai jantungnya hotel, untuk itu kebersihan disini sangat diwajibkan untuk dijaga.

Gambar 4.13. Contoh Kantor Depan



Peralatan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Lap pembersih (cleaning cloth)
- Sponge
- Alat pembersih debu (dust cloth)
- Alat penyedot debu (Vacuum Cleaner)
- Sapu (broom)
- Pengki (dust pan)
- Tempat sampah (Garbage can).

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Multi purpose cleaner (MPC/GPC)
- Pembersih lantai (Floor cleaner)
- Pembersih kaca (Glass cleaner)
- Pengkilap Kayu (Polisher)
- Pembersih metal (Metalic Cleaner)

Cara pembersihannya adalah:

- Bersihkan asbak yang kotor dan letakkan kembali pada tempat semula, lengkapi korek api
- Kosongkan sampah, dan letakkan kembali pada tempatnya
- Bersihkan perlengkapan dan dekorasi pada dinding dari debu
- Meja depan dibersihkan dari debu dan mengkilatkan permukaan meja. Kerjakan dari atas ke bawah perhatikan dengan teliti bekas sidik jari, noda dan dari bekas tanda lecet
- Bersihkan flek-flek pada dinding, periksa noda-noda sekitar saklar dan stop kontak.
- Bersihkan debu-debu dengan vacuum cleaner bagian dalam meja, lindungi semua bagian yang kena matahari, terutama karpet yang dapat dijangkau termasuk dibawah meja dan kursi gunakan sapu untuk menjangkau bagian-bagian yang susah dan pinggir.

c. Lobby

Lobby adalah merupakan bagian dari Kantor *Depan/Front Office* yang mana bagian ini adalah bagian yang sangat penting, karena front office adalah wajah dari hotel itu sendiri, dan dapat dikatakan sebagai jantungnya hotel, untuk itu kebersihan disini sangat diwajibkan untuk dijaga.

Alat pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Peralatan pembersih kaca (glass wipper)
- Sapu (broom)
- Pengki (dust pan)
- Pel (mop)
- Ember (bucket)
- Pembersih serba guna (multi purpuse cleaner)
- Pembersih lantai (floor cleaner)
- Kain pembersih (cleaning cloth)
- Spon (sponge)
- Alat pembersih debu (dust cloth)
- Penyedot debu (vacuum cleaner)
- Tempat sampah (garbage bin)

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Multi purpose cleaner (MPC/GPC)
- Pembersih lantai (Floor cleaner)
- Pembersih kaca (Glass cleaner)
- Pengkilap Kayu (Polisher)
- Pembersih metal (Metalic Cleaner)

Proses Pembersihan:

- Bersihkan asbak yang kotor dan letakkan kembali ke tempatnya
- Ambil kertas-kertas dan sampah dan laporkan jika ada barang-barang tamu yang tertinggal ke penyelia anda
- Kosongkan tempat sampah, dan letakkan kembali ke tempatnya
- Bersihkan kaca dan jendela, termasuk kaca diatas meja
- Bersihkan debu pada perlengkapan dan pesawat telepon
- Bersihkan tempat minum dan keringkan sekitar tempat minum dan bersihkan juga tombol-tombolnya
- Bersihkan flek-flek di dinding dan perabot yang di dinding
- Bersihkan debu pada bagian atas dan sisi-sisi pigura lukisan
- Bersihkan debu-debu pada pegangan tangga

- Bersihkan lantai kayu dan lantai ubin/marmer dll
- Bersihkan debu pada lantai karpet dengan *vacuum cleaner*
- Rapihkan perlengkapan mebel termasuk bantal sofa dan kursi.

d. Lift

Lift perlu mendapat perhatian khusus karena lift merupakan area yang paling sering digunakan oleh tamu untuk naik dan turun lantai.

Peralatan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Kain pembersih (cleaning cloth)
- Spon (sponge)
- Pembersih serba guna (multi purpose cleaner)
- Alat pembersih kaca (glass wiper)
- Telescopic stic
- Bola lampu
- Vacuum Cleaner

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Multi purpose cleaner (MPC/GPC)
- Pembersih lantai (Floor cleaner)
- Pembersih kaca (Glass cleaner)
- Pengkilap Kayu (Polisher)
- Pembersih metal (Metalic Cleaner)

Proses Pembersihan

- Keringkan bagian luar dari pintu lift, bersihkan flek dan sidik jari pada tombol luar dan sekitar dinding lift
- Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah dekat pintu lift
- Periksa ruang lift, kunci atau tekan tombol pengatur, kemudian lift diposisikan terbuka
- Bersihkan debu pada lampu langit-langit lift, ganti bila lampu terbakar atau putus
- Keringkan bagian yang sering terkena bercak air, pada setiap permukaan dinding atau kaca cermin. Mulai dari sudut kanan atas dan dilakukan melintang dan kebawah
- Bersihkan dan gosok rel lift
- Bersihkan pada bagian tombol-tombol pengendali lift sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan

- Gunakan penyedot debu untuk membersihkan debu dan jejak kaki pada karpet
- Tutup pintu lift dan bersihkan pintu bagian dalam.

e. Ruang Pertemuan/Meeting Room/Ballroom

Di beberapa hotel, karyawan *Housekeeping* akan bertanggung jawab atas pembersihan kursi-kursi, meja-meja, mebel, dinding, dan lantai, setelah penyajian pelayanan makanan selesai peralatan bekas pakai dipindahkan.

Alat pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Kain pembersih (cleaning cloth)
- Spon (sponge)
- Pembersih serba guna (multi purpose cleaner)
- Alat pembersih kaca (glass wiper)
- Telescopic stic
- Bola lampu
- Vacuum Cleaner
- Shampooing CarpetMachine
- Blower

Gambar 4.14. .Contoh Ballroom



Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Multi purpose cleaner (MPC/GPC)
- Pembersih lantai (Floor cleaner)
- Pembersih kaca (Glass cleaner)
- Pengkilap Kayu (Polisher)
- Pembersih metal (Metalic Cleaner)
- Carpet Shampoo

Proses Pembersihan

- Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah dekat pintu lift
- Pindahkan kursi-kursi dan meja pada saat dibersihkan
- Bersihkan debu pada lampu langit-langit lift, ganti bila lampu terbakar atau putus
- Bersihkan dan gosok dengan sponge pada bagian yang sering terkena bercak air dan flek-flek karena bekas tangan pada setiap permukaan dinding.
- Bersihkan pada bagian tombol-tombol lampu sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan
- Gunakan penyedot debu untuk membersihkan debu dan jejak kaki pada karpet
- Cucilah Carpet pada waktu-waktu tertentu agar carpet tetap bersih dan segar.
- Kontrol kebersihan setiap hari

f. Area karyawan

Area karyawan adalah area yang dipergunakan khusus oleh karyawan untuk melakukan kegiatan / pekerjaan sehari-hari.

Alat pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Kain pembersih (cleaning cloth)
- Spon (sponge)
- Pembersih serba guna (multi purpose cleaner)
- Alat pembersih kaca (glass wiper)
- Telescopic stic
- Bola lampu
- Vacuum Cleaner
- Broom and Brush

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Multi purpose cleaner (MPC/GPC)
- Pembersih lantai (Floor cleaner)
- Pembersih kaca (Glass cleaner)
- Pengkilap Kayu (Polisher)
- Pembersih metal (Metalic Cleaner)

Proses Pembersihan

- Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah yang ada di area karyawan

- Pindahkan barang-barang yang mengganggu kegiatan pembersihan
- Bersihkan debu pada lampu langit-langit lift, ganti bila lampu terbakar atau putus
- Bersihkan dan gosok dengan sponge pada bagian yang sering terkena bercak air dan flek-flek karena bekas tangan pada setiap permukaan dinding.
- Bersihkan pada bagian tombol-tombol lampu sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan
- Sikatlah kamar mandi setiap pembersihan agar selalu dalam keadaan bersih
- Kontrol kebersihan setiap pergantian shift

g. Kantor/Ruang pimpinan

Ruang pimpinan adalah ruangan yang dipakai oleh para management di suatu hotel, seperti kantor Sumber Daya Manusia, kantor Penjualan dan Pemasaran, kantor GM, Accounting dst.

Alat pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Kain pembersih (cleaning cloth)
- Spon (sponge)
- Pembersih serba guna (multi purpose cleaner)
- Alat pembersih kaca (glass wiper)
- Telescopic stic
- Bola lampu
- Vacuum Cleaner
- Shampooing Carpet Machine
- Blower

Bahan pembersih yang diperlukan dalam menjaga kebersihan ini adalah:

- Multi purpose cleaner (MPC/GPC)
- Pembersih lantai (Floor cleaner)
- Pembersih kaca (Glass cleaner)
- Pengkilap Kayu (Polisher)
- Pembersih metal (Metalic Cleaner)
- Carpet Shampoo

Proses Pembersihan

- Kosongkan dan bersihkan asbak-asbak dan tempat sampah yang ada di area
 - Bersihkan debu pada lampu langit-langit, ganti bila lampu terbakar atau putus
 - Dustinglah meja-meja sebelum dilakukan pembersihan berikutnya
 - Bersihkan kaca setiap hari dengan menggunakan glass cleaner
 - Bersihkan dan gosok dengan sponge pada bagian yang terkena noda membandel
 - Bersihkan pada setiap permukaan dinding yang terkena flek-flek karena bekas tangan atau noda lainnya.
 - Bersihkan pada bagian tombol-tombol lampu sehingga bebas dari noda-noda dan sidik jari tangan
 - Gunakan penyedot debu untuk membersihkan debu dan jejak kaki pada karpet
 - Cucilah Carpet pada waktu-waktu tertentu agar carpet tetap bersih dan segar.
 - Kontrol kebersihan setiap hari
- Dari semua pembersihan pada area-area umum yang menjadi tanggung jawab public area section, maka setiap area ada format yang harus diisi yang disebut dengan Public area satisfied form (public area check list)

10. Pembersihan Secara Manual

Pembersihan secara manual adalah cara pembersihan yang dilakukan dengan menggunakan tenaga manusia, walaupun cara pembersihan ini juga dibantu dengan peralatan manual (cara menggerakkannya dilakukan dengan menggunakan tenaga manusia).

Macam-macam sistem pembersihan manual:

- a. Dusting (mengelap debu pada perabot/barang)
- b. Sweeping (menyapu lantai)
- c. Mopping (mengepel lantai)
- d. Window Cleaning/Mirror Cleaning (membersihkan kaca jendela / kaca cermin).
- e. Polishing (memoles barang / perabot yang terbuat dari kayu/logam)

Keterangan

a. *Dusting*

Pembersihan dengan cara ini adalah membersihkan debu yang ada di perabot/benda dengan menggunakan lap kain. Untuk mendapatkan

hasil yang maksimal dalam melakukan dusting dapat digunakan dengan dua cara :

- 1). Dry dusting, yaitu pembersihan debu dengan menggunakan lap kering seperti yang dilakukan sehari-hari.
- 2). Damp dusting yaitu membersihkan debu dengan menggunakan lap lembab / setengah basah, sehingga debu akan menempel di lap tersebut.

Cara melakukan dusting

1) *Dry and damp dusting*

- Sediakan 2 (dua) buah cleaning cloth, dan damp cleaning cloth
- Angkat /pindahkan semua benda yang dari perabot yang akan dibersihkan.
- Bersihkan debu atau kotoran yang menempel pada perabot dengan menggunakan damp cloth.
- Ulangi pembersihannya dengan menggunakan dry cloth, sampai perabot tersebut benar-benar bersih.
- Kembalikan benda/barang yang dipindahkan ke tempat semula.

2) *Dusting dengan menggunakan Polish Cleaner*

- Sediakan 3 (tiga) buah clening cloth, 1 (satu) buah dry cloth, 2 (dua) buah damp cleaning cloth
- Pindahkan semua benda yang ada pada perabot yang akan dibersihkan.
- Bersihkan debu/kotoran dengan menggunakan damp cleaning cloth
- Poleskan polish cleaner secara merata ke permukaan perabot yang dibersihkan dengan menggunakan damp cleaning cloth yang telah diberi polish cleaner.
- Gosoklah permukaan perabot yang telah diolesi polish cleaner, dengan menggunakan dry cloth sampai perabot benar-benar bersih dan mengkilap.
- Kembalikan benda yang dipindahkan ketempat semula.

b. Sweeping (menyapu lantai)

Sweeping adalah metode pembersihan terhadap lantai dengan menggunakan sapu.

Cara menyapu/ Sweeping

- Sediakan sapu / floor broom sebelum melakukan sweeping
- Angkat /pindahkan semua benda yang dari perabot yang akan dibersihkan.
- Dustinglah perabot yang ada di area sebelum dilakukan sweeping
- Lakukan Sweeping dari arah terjauh dari pintu menuju area yang terdekat dengan pintu keluar
- Angkat sampah dengan menggunakan dustpen setelah terkumpul

- Check setelah sweeping dianggap selesai

c. Mopping (Mengepel lantai)

Mopping adalah metode pembersihan terhadap lantai dengan menggunakan mop (alat pel).

Cara mengepel / mopping

- Setelah proses sweeping selesai, maka pekerjaan selanjutnya adalah mopping
- Sediakan clean mop dan double bucket serta perlengkapannya
- Sediakan air bersih secukupnya dan campurkan air dengan bahan pembersih dengan perbandingan yang tepat
- Singkirkan benda-benda yang mengganggu proses pelaksanaan mopping
- Tempatkan danger notice untuk menghindari terjadinya kecelakaan kerja.
- Lakukan mopping sesuai dengan prosedur yang benar
- Mopping sebaiknya mop jangan terlalu basah, sehingga proses pengeringan tidak terlalu lama.
- Biarkan lantai mengering sendiri

d. Window Cleaning/Mirror Cleaning (Membersihkan kaca jendela atau kaca cermin)

Window cleaning/mirror cleaning adalah proses pembersihan obyek kaca jendela atau kaca cermin.

Cara membersihkan kaca (jendela) atau cermin / (Glass window or mirror cleaning) Window /Mirror Cleaning

- Sediakan cleaning Cloth, scotch brite, bottle sprayer, window wipper dan glass cleaner
- Lakukan pembersihan, dengan cara menyemprotkan glass cleaner pada window atau mirror yang akan kita bersihkan.
- Gosok dengan scotch brite pada window/mirror jika ada noda yang membandel
- Tarik glass cleaner yang sudah di semprotkan pada window/mirror dengan menggunakan glass wipper.
- Bersihkan glass wipper yang sudah dipakai dengan menggunakan cleaning cloth
- Biarkan window/mirror kering
- Check kembali apakah window/mirror sudah benar-benar bersih

e. Polishing (Memoles benda/perabot dari kayu)

Polishing yaitu proses perawatan benda atau perabot yang terbuat dari kayu dengan menggunakan cleaning cloth dengan bahan pembersih wooden polish.

Cara memoles benda / Polishing

- Sediakan cleaning Cloth, dan wooden Polisher yang akan dipergunakan
- Dustinglah terlebih dahulu perlengkapan yang akan dipolish
- Setelah bersih gosokkan wooden polish yang sudah di teteskan pada cleaning cloth sampai merata pada benda atau perabot yang dibersihkan
- Proses polishing tidak dilakukan setiap hari
- Wooden Polisher sebaiknya jangan terlalu basah, agar benda perabot yang dibersihkan tidak licin.

11. Menangani Sampah dan Limbah Bahan Kimia secara aman

Agar hotel tetap bersih dan aman dari bahaya sampah dan limbah bahan kimia, maka perlu adanya penanganan sampah dan limbah secara serius, ini dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Yakinkan wadahnya diberi label yang benar
- b. Bacalah label dengan teliti, agar tidak salah menggunakan
- c. Pastikan wadahnya tidak bocor dan rusak
- d. Gunakan alat pelindung seperti masker, sarung tangan bila diperlukan
- e. Jangan mencampur bahan kimia
- f. Jangan mencampur limbah kimia.
- g. Semua sampah harus dibuang tepat pada waktunya demi kesehatan umum.
- h. Semua tempat limbah harus anti bocor dan kokoh.
- i. Tempat limbah harus dipelihara dan ditangani dalam kondisi yang aman.
- j. Sebelum tempat sampah penuh, gantilah dengan yang baru.
- k. Setiap pembuangan sampah yang bukan cair atau gas jangan dibuang begitu saja ke *sistem* pipa.
- l. Yang termasuk kategori sampah disini : Suatu campuran kertas, karton, plastik, pembuangan kain *linen*, kotak kayu, perabotan yang rusak, kaleng-kaleng, botol-botol, kaca-kaca dan sampah umum, tidak termasuk limbah bekas makanan dan sampah lain, harus ditangani dengan tatacara yang sudah ditetapkan.

Sampah makanan, Termasuk sampah dari dapur, *café*, toko dan termasuk potongan-potongan kertas, plastik, pelapis wadah makanan padat dan cair. Tidak termasuk karton-karton dan kotak-kotak kayu, semuanya ini bagian dari sampah, yang harus ditangani dengan serius. Mencuci semua peralatan yang

mengandung sampah cair yang meliputi sampah dari persiapan pembuatan makanan, dapat juga termasuk yang mengandung lemak tetapi tidak dalam bentuk padat.

4.4.3. Menjaga, Menyimpan Peralatan dan Bahan Pembersih

1. Memelihara Peralatan dan Bahan

Di bawah ini diuraikan tatacara memelihara peralatan dan bahan kimia agar umur alat dapat bertahan lama, sehingga cost yang dikeluarkan oleh perusahaan dapat ditekan seefisien mungkin. Di bawah ini (Tabel 4.1.) adalah tatacara merawat dan penyimpanan barang.

Tabel 4.1. Tata cara Merawat dan Menyimpan Barang

No	Nama Peralatan	Cara Merawat	Tempat Penyimpanan
1	Sikat/brush	- Dicuci bersih kemudian disimpan terbalik bulu sikat menghadap keatas	Lemari atau rak
2.	Sapu kering	- Sapu digantung ditembok atau pada tempat yang sudah disediakan	Gudang
3.	Pel/Mop	- setelah digunakan kain rumbai-rumbai, ember dan alat pemeras, harus dicuci dibilas, dikeringkan dan disimpan di tempat yang ventilasinya bagus. Bila diperlukan dapat dicuci ke laundry	Gudang
4.	Kain pembersih	- Harus dicuci dan dikeringkan setelah digunakan	Gudang

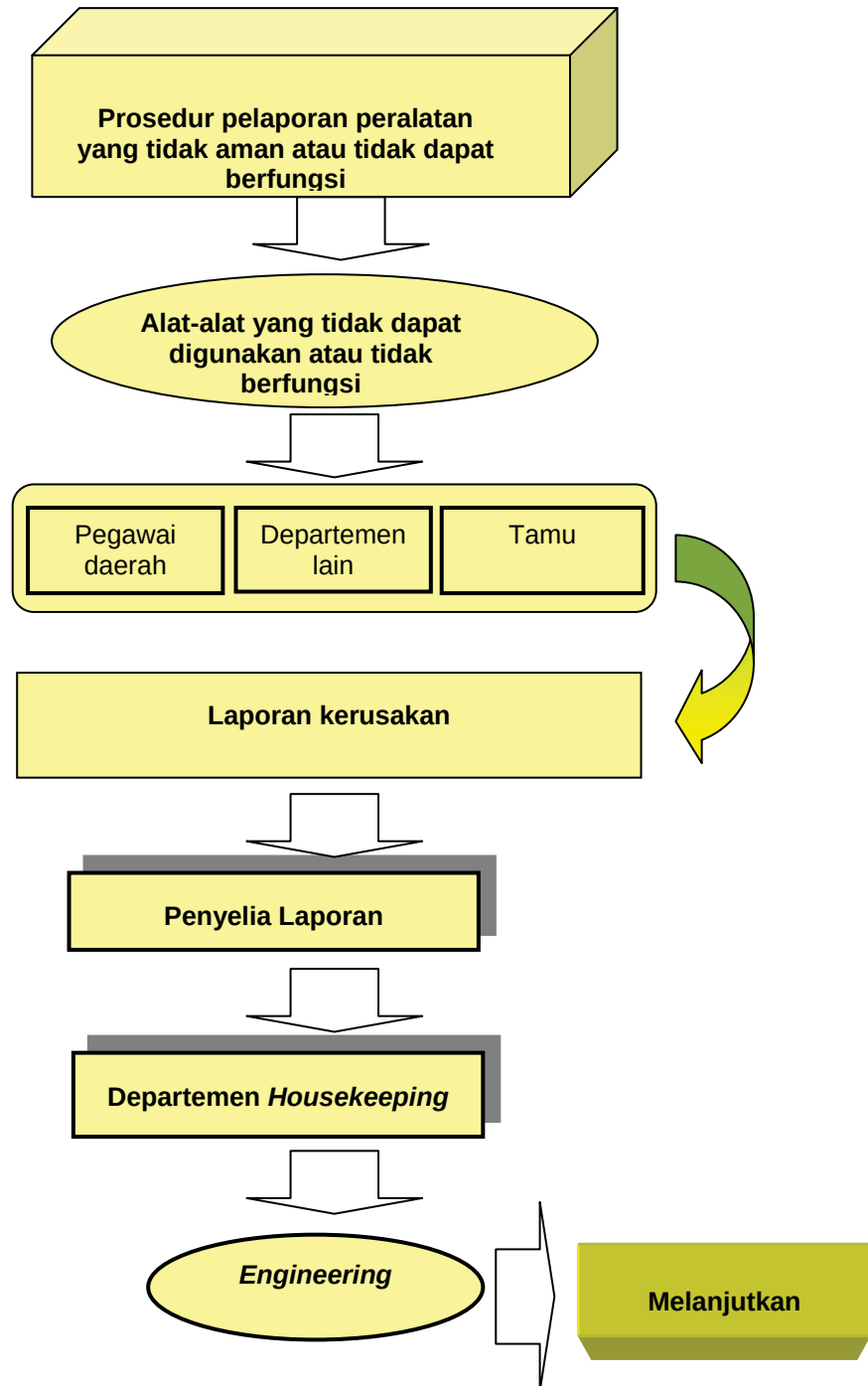
5.	Semprotan/Bottle sprayer	- Lubang jarumnya harus dalam posisi yang benar dan harus dibersihkan setelah digunakan untuk menghindari penyumbatan.	Gudang
6.	Ember atau Bucket	- harus dicuci dan dikeringkan setelah digunakan, tengkurapkan setelah dicuci	Gudang
7.	Pel Basah/Damp Mop	- Pada akhir pembersihan periodik, katun pembersih debu harus dibersihkan dan disimpan sebagaimana mestinya bahwa ujung pel tidak menyentuh lantai. Kain dan kawat penjepit harus dicuci secara periodik/secara.	Gudang
8.	Toilet Bowl Brush /Sikat WC	- Cucilah setelah digunakan dan simpan dalam keadaan kering, pada khususnya untuk sikat yang terbuat dari bahan yang tegak.	Gudang
9.	Alat Penarik air/Floor Squeegee	- Setelah digunakan karetanya harus dicuci, dibilas dan dikeringkan dan gantungkan pada tempatnya	Gudang
10.	Alat penyedot	- Bersihkan kantong debu	Gudang

	debu/Vacuum Cleaner	atau ganti jika perlu. Bersihkan <i>vacuum cleaner</i> dengan membersihkan bagian penggerak, tali kabel dan alat pelengkap dengan lap lembab, cuci dan keringkan tempat penampungan air jika perlu.	
11.	Mesin pencuci karpet	- Setelah bekerja kosongkan tangki air dengan cara membuka mulut tangki. Bersihkan kabel dengan lap lembab (jangan lupa kabel harus sudah terputus dari aliran listrik), bersihkan debu partikel yang tertinggal di sikat bulu. Bersihkan pipa untuk menghindari penumpukan hasil bilasan dan bersihkan rangka mesin dengan lap lembab/kain lap.	Gudang
12.	Mesin pembersih lantai	- bersihkan bagian-bagian	Gudang

		mesin, seperti : • bersihkan kabel, gulung kembali kabel dan lap dengan lap lembab kemudian cuci bagian proses penggerak, piringan dan landasan • simpan mesin dengan posisi handle ke atas secara teratur.	
--	--	---	--

2. Prosedur Pelaporan Peralatan yang rusak

Gambar 4.15: Prosedur Pelaporan Barang Rusak



Gambar 4.16a
Contoh: Laporan Kerusakan

Nama : Tanggal : Waktu :			
Ruang/letak	Uraian	Rusak oleh	Keterangan
Dilaporkan Oleh (-----)			

Gambar 4.16b Tugas kerja

Hotel		Permohonan Pemeliharaan	NO.....
Waktu	:		
Dipesan oleh	:	Tanggal:.....	
Tempat	:		
Masalah	:		
Ditujukan kepada	:		
Tgl. Penyelesaian	:	Waktu yang diperlukan:	
Dilengkapi oleh	:		
Keterangan	:		
	:		
	:		

Gambar 4.16c

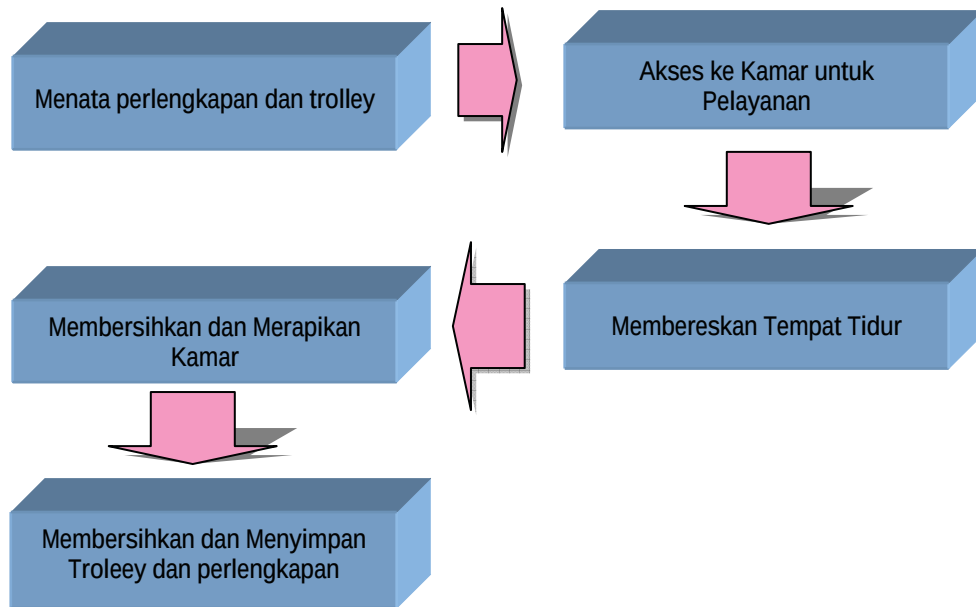
Date :
Time :

[illegible]

4.5. Membersihkan Kamar Tamu

Pada sub bab ini akan dibahas beberapa aspek penting yang berhubungan dengan proses pembersihan kamar tamu, yaitu: menata perlengkapan trolley, memasuki/akses ke Kamar untuk pelayanan, membersikan tempat Tidur, membersihkan dan merapikan kamar serta membersihkan dan menyimpan trolley. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.17. di bawah ini.

Gambar 4.17 Skema/Proses Pembersihan Kamar Tamu



Gambar 4.18 Kamar Tamu Hotel



4.5.1. Menata Perlengkapan dan Trolley

Tugas dari seorang pramu graha sangat rumit dan luas. Waktu yang tersedia cukup terbatas, oleh karena itu berusaha menepati waktu dan menggunakannya dengan efektif dan efisien. Dengan memanfaatkan waktu yang efektif dan efisien maka hasil yang dicapai akan maksimal.

a. Persiapan diri (Penampilan)

Gambar 4.19 : Standar Grooming Room Attendant terlihat seluruh badan



Yang dimaksud dengan penampilan room attendant adalah penampilan dari segi fisik maupun mental yang dapat dipertanggung jawabkan perwujudannya, baik kepada tamu, atasan, maupun sesama karyawan dan sikap yang sopan selalu siap melaksanakan tugas dengan penuh keramahan dan rasa tanggung jawab.

Dalam melaksanakan tugas ini Room Attendant berhubungan langsung dengan tamu. Untuk itu menjaga kebersihan dan kerapian dari ujung rambut sampai ke ujung kaki merupakan hal yang wajib dilaksanakan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

- 1) Berpenampilan rapih dan bersih serta sopan
- 2) Rambut pendek diatas kerah
- 3) Bagi wanita bila rambut panjang harus diikat/digelung
- 4) Tidak mengenakan assesories yang berlebihan

Gambar 4.20 : Standar Grooming Room Attendant terlihat dari samping



- 5) Tidak menggunakan make-up yang berlebihan
- 6) Tidak berkumis/berjenggot bagi laki-laki
- 7) Kebersihan tangan, kaki, badan tidak berbau, kuku tidak diperbolehkan panjang
- 8) Kebersihan gigi

Gunakan uniform yang sesuai (right size, good quality, clean and good condition,) dan digunakan hanya untuk kerja

b. Persiapan Peralatan

Sebelum menjalankan tugasnya masing-masing, seperti mengambil kunci kamar di Housekeeping Office dan mengambil room attendant sheet dengan wajah yang ceria, maka Room Attendant harus mempersiapkan peralatan kerja yang meliputi : ***formulir pramugraha (roomboy sheet), kunci kamar, pulpen atau pensil, buku catatan (block note) termasuk linen dan guest supplies, dan menempatkannya dengan rapi ke dalam room attendant trolley.***

Gambar 4.21 : Sebelum Menata Perlengkapan Trolley harus di dusting



Khusus untuk penempatan linen di dalam room attendant trolley cukup untuk setengah hari kerja saja, dan sisanya akan disiapkan kembali setelah jam istirahat. Disamping itu juga perlu juga disiapkan guest supplies, untuk mengganti guest supplies yang dipakai tamu dalam kamar. Tempatkan guest supplies di dalam room attendant trolley, dan jangan membawa guest supplies terlalu banyak, bawalah guest supplies secukupnya saja.. Sebelum room attendant mempersiapkan linen, guest supplies atau peralatan kerja, mereka harus memeriksa kondisi dari pada

trolley (andai kata ada kerusakan, cepat segera dilaporkan kepada supervisor) dan membersihkan trolley tersebut. Susunlah penempatan linen & guest supplies di dalam room attendant trolley sesuai dengan standard dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan kesiapan tersebut, seorang pramu graha dapat mulai bekerja dan memeriksa semua kamar yang akan dikerjakan. Kondisi atau status kamar itu di tulis dalam formulir pramu graha, kemudian dilaporkan atau dicatat oleh atasan atau penyelia (floor supervisor)

c. Menata Perlengkapan

Gambar 4.22 Menata Perlengkapan Trolley



Berdasarkan hasil pemeriksaan kondisi atau status kamar, seorang pramu graha dapat menghitung jumlah kamar yang akan dibersihkan, ini berarti bahwa jumlah linen yang diperlukan dapat diketahui. Berdasarkan jumlah linen yang diperlukan, seorang pramu graha melengkapi linen dan perlengkapan lainnya pada kereta pramu graha sesuai dengan kebutuhannya.

Kereta kerja pramu graha, atau disebut **“Room Attendant**

Trolley” adalah kereta kerja yang digunakan oleh pramu graha untuk membawa linen dan perlengkapan lainnya dalam melaksanakan pekerjaannya. Didalam kereta ini seluruh keperluan untuk membersihkan dan melengkapi kamar tamu disimpan sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian Room attendant Trolley digunakan untuk memperoleh cara kerja yang efektif dan efisien, dan oleh karenanya Room attendant/roomboy/maid dapat membawa sekaligus seluruh peralatannya sesuai dengan yang dibutuhkan.

Persiapan untuk seluruh perlengkapan yang harus dibawa dengan menggunakan Room Attendant Trolley tersebut diatur sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan pramu graha di dalam mendapatkan alat yang diperlukan. Pekerjaan untuk menyiapkan kelengkapan room attendant trolley harus dilakukan oleh pramu graha sebelum dan sesudah waktu kerja mereka.

Barang-barang keperluan kamar yang dipersiapkan dalam trolley cart adalah:

Linen Supplies

- 1) Double sheet (sprei untuk double bed)
- 2) Single sheet (sprei untuk single bed)
- 3) Pillow case (sarung bantal)
- 4) Bath towel (handuk mandi)
- 5) Hand towel (handuk tangan)
- 6) Face towel (handuk muka)
- 7) Bath mat/Bath Rug (keset untuk di kamar mandi)

Perlengkapan tamu (guest supplies)

- 1) Bath soap
- 2) Hair shampoo
- 3) Bath foam
- 4) Tooth brush & paste
- 5) Tissue
- 6) Toilet paper
- 7) Shower cap
- 8) Sanitary napkin
- 9) Sanitary bag/disposal bag
- 10) Sewing kit
- 11) Matches
- 12) Candle
- 13) Stationary kit : envelope, writing paper, postcard, cable gram, memo pad, guest comment slip, ball point brosur, stiker dll.

Others supplies :

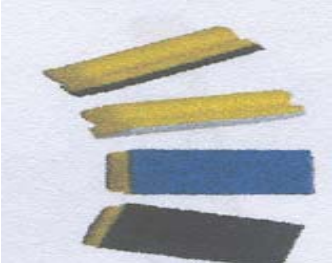
Laundry bag, laundry cleaning list, room service menu, door knob menu, Do Not Disturb sign, telephone tend card, folder/hotel promotion, TV/video programme, sewing kit, formulir lain yang diperlukan

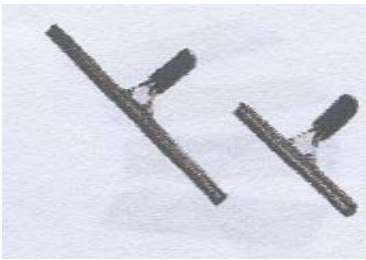
Room Supplies

- 1) Asbak
- 2) Gelas minum
- 3) Bola lampu, dsb

Gambar 4.23

Peralatan dan bahan Pembersih yang digunakan
untuk membersihkan Kamar Tamu

 <i>Carry cady</i>	Kotak perlengkapan pembersih atau alat untuk menyimpan perlengkapan dan bahan-bahan pembersih untuk keperluan Room attendant yang sifatnya kecil-kecil.
 <i>Wash cloth/rinse cloth/dry cloth</i>	Sejenis kain yang dapat digunakan untuk menggelap, mengeringkan, Furniture, keramik dan porselin dan benda-benda lain yang perlu di dusting.
 <i>Pad Scourer</i>	Sejenis sponge yang terdiri dari dua bagian pada pegangan bertekstur halus dan pada penggosok seperti tapas agak kasar yang dapat digunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi dan wastafel / wash-basin
 <i>Hand brush</i>	Alat/sikat yang dipakai untuk menggosok kotoran dan noda-noda pada lantai atau dinding pada kamar mandi.

 <i>Bottle sprayer + Glass cleaner dan Toilet bowl cleaner</i>	Alat digunakan untuk menyemprotkan bahan pembersih yang ada di dalamnya. Glass cleaner bahan pembersih untuk membersihkan kaca dan toilet bowl cleaner bahan pembersih untuk membersihkan toilet bowl serta MPC bahan pembersih serba guna.
 <i>Glass Squeegee</i>	Alat ini digunakan untuk membersihkan/menarik air pada saat membersihkan kaca.
 <i>Hand Glove</i>	Alat yang termasuk pada kelompok protective, dipakai untuk melindungi tangan dari bahaya bahan kimia
 <i>Dry Vacuum Cleaner</i>	Mesin untuk membersihkan/ menghisap debu dan partikel-partikel lain yang menempel pada lantai karpet.

Semua peralatan dan bahan pembersih di atas dimasukkan pada carry cady pada saat Room attendant membersihkan kamar tamu, kecuali vacuum cleaner diletakkan di samping pintu kamar yang sedang dibersihkan.

Semua Peralatan dan perlengkapan untuk membersihkan kamar tamu ditempatkan pada trolley itu diatur dengan rapi serta dikelompokkan pada masing-masing **rack trolley**. Dengan teraturnya isi trolley itu, berarti seorang pramugraha dapat dengan cepat dan tepat mengambil barang yang diinginkan. Di beberapa hotel, kereta pramugraha dilengkapi dengan sejumlah lena oleh pramugraha yang bertugas/evning/petang atau yang bertugas night/malam hari. Jenis serta jumlah lena, perlengkapan tamu (guest supplies) alat serta bahan pembersih mungkin tidak sama antara hotel yang satu dengan yang lain.

Yang perlu diperhatikan oleh seorang pramugraha pada saat menata trolley adalah:

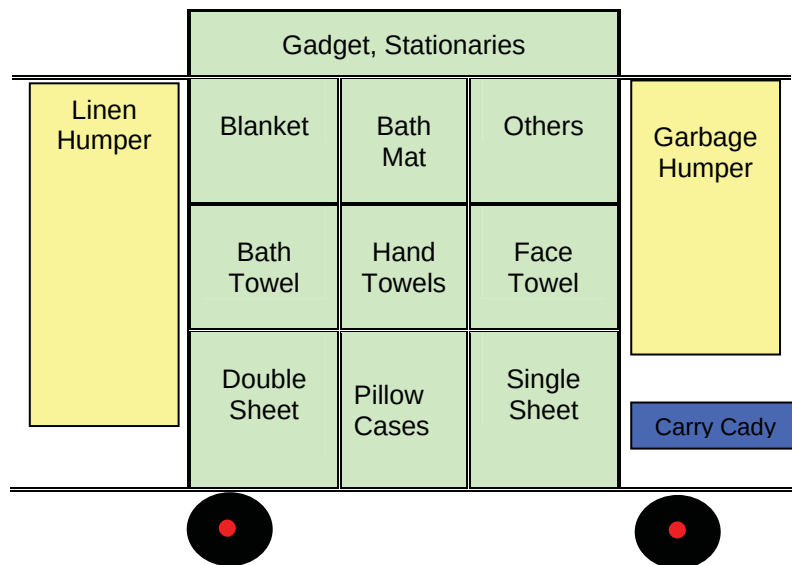
- 1) Sebelum penempatan lena dan setelah selesai membersihkan kamar (pada saat storing) dusting-lah trolley terlebih dahulu sehingga trolley benar-benar terjaga kebersihannya.
- 2) Penempatan lena, guest supplies, alat serta bahan pembersih, dalam kereta harus seragam dan konsisten.
- 3) Secara berkala roda trolley harus diberi pelumas agar lancar pada saat didorong, dan tidak menimbulkan suara yang tidak enak.

Sebagai seorang room attendant, dituntut dapat mempersiapkan perlengkapan peralatan dan bahan untuk pembersihan kamar, hal ini diperlukan karena sangat menentukan kelancaran pada pelaksanaan pekerjaan pembersihan kamar itu sendiri.

Disamping kemampuan diatas juga kemampuan-kemampuan lain seperti : memeriksa keadaan trolley, set up trolley sesuai dengan penempatan yang benar.

Sebagai pedoman dalam penataan trolley, maka dapat dilihat pada gambar berikut adalah tatacara penataan trolley.

Gambar 4.24 . Room Attendant Trolley Cart



4.5.2. Akses ke Kamar Tamu untuk Pelayanan

1. Status Kamar

Kondisi atau keadaan kamar itu ditulis dengan kode atau simbol, yang umumnya hampir sama untuk semua hotel.

Gambar 4.25 Kode atau Simbol (Istilah Status Kamar)

- a. **OC (Occupied)** : Kamar tersebut ditempati oleh tamu
- b. **V (Vacant)** : Kamar itu sudah kosong namun belum siap dijual karena belum dibersihkan.
- c. **VC (Vacant Clean)** : Kamar itu sudah kosong dan sudah dibersihkan namun belum siap dijual
- d. **VCI (Vacant Clean Inspected)** : Kamar itu sudah kosong, sudah dibersihkan dan sudah diperiksa oleh supervisor, sehingga kamar siap untuk dijual

- e. CO (Check Out) : Tamu meninggalkan hotel /kamar dan sudah membayar rekening
- f. SO (Sleep Out) : Tamu sudah check in di hotel namun tamu tersebut tidur diluar (tidak menempati kamar yang disewa)
- g. DD (Don't Disturb) : Tamu tidak mau diganggu
- h. DL (Double Lock) : Kamar tersebut dikunci dua kali sehingga tidak bisa dibuka dengan kunci kamar
- i. OOO (Out of Order) : Kamar tersebut tidak bisa dijual, karena ada kerusakan

Housekeeping extra items:

- a. Extra bed
- b. Baby cot
- c. Iron & iron board
- d. Transpormator
- e. Con plug

Gambar4.26: Housekeeping Extra item



Berdasarkan hasil pemeriksaan kondisi atau status kamar itu, seorang pramugraha bisa menghitung jumlah tempat tidur yang akan dibersihkan. Ini berarti , bahwa jumlah lena yang diperlukan bisa diketahui

2. First Checking

Tujuan dari first cheking ini adalah untuk memeriksa keadaan status kamar secara nyata (riil) dengan status kamar berdasarkan data dari Print Out Computer, pekerjaan ini biasanya dilakukan oleh floor supervisor atau room attendant dipagi hari sambil mengecek cucian tamu (guest laundry)

Prosedure first checking:

- a. Sebelum mengetuk pintu/bel harus diperhatikan ada tanda **Don't Disturb Sign** atau tidak. Karena kamar-kamar dengan tanda-tanda tersebut tidak boleh diganggu/diketuk/bel.
- b. Setiap mau masuk kamar harus mengetuk/mengebel dengan menyebut roomboy, checking minimal 3x walaupun kita yakin kamar tersebut tidak ada penghuninya.

- c. Kalau tidak ada jawaban, buka pintu pelan-pelan dengan mengucapkan excuse me periksa keadaan kamar dengan seksama, berapa tempat tidur yang dipakai oleh tamu dan apakah ada kerusakan –kerusakan yang ditemukan, kalau ada cepat laporkan kepada Floor Supervisor untuk dibuatkan WO dan segera dikirim ke Engineering.
- d. Kamar kosong (vacant:) periksa apakah segala sesuatunya dalam keadaan baik dan komplit
- e. Kamar Check-out : periksa apakah ada barang-barang hotel yang terbawa oleh tamu atau apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal, kalau ada cepat laporkan kepada floor supervisor untuk caeapt di follow-up, juga diinformasikan ke housekeeping office.
- f. Kamar yang tamunya ada didalam kamar, supaya tamunya tidak tersinggung, tanyakan apakah ada Laundry/cucian yang akan dikirim ke Laundry.?
- g. Kamar yang tamunya Sleep Out, laporkan kepada Floor Supervisor agar di Double Lock oleh Duty Manager.
- h. Kamar yang ON/Occupied no luggage. Andaikan tidak ketemu sendiri sama tamunya, laporkan saja sebagai check out room..
- i. Setelah selesai melakukan pemeriksaan, catat hasilnya pada Room Attendant sheet, dan segera laporkan kepada Floor Supervisor. Diwaktu menyalin ke dalam Room Boy sheet, dicatat juga hal yang perlu dari kamar-kamar tersebut.

3. Memasuki Kamar.

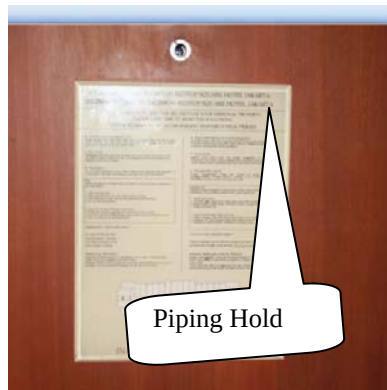
Gambar 4.27: Petugas Mengetuk Pintu



Gambar 4.28: Pemeriksaan



Doronglah kereta ke depan pintu kamar yang akan dikerjakan. Letakkan kereta sejajar dengan corridor, jangan sekali-kali menaruh kereta dengan posisi melintang. Usahakan agar kereta tidak menyentuh tembok kamar.



Bila kereta itu tertutup pada satu sisinya, hadapkan bagian yang terbuka ke pintu kamar, supaya mudah mengambil dan menaruh perlengkapannya. Setelah kereta ditaruh dengan tepat, ketuklah/tekan bell pintu kamar dengan punggung jari, ketuk jangan terlalu keras dan jangan terlalu lembut. Ketuk pintu 3 kali, sambil menyebut identitas diri atau departemen anda.

Jangan sesekali mengetuk pintu dengan kunci atau pulpen, agar supaya pintu itu tidak ternoda atau lecet. Jangan lupa posisi anda harus didepan piping hold agar tamu dapat melihat dari dalam kamar. Kalau tidak ada jawaban, ulangi lagi untuk yang kedua dan ketiga kalinya. Bila tidak ada jawaban pula, masukkan kunci di pintu dan bukalah pintu perlahan-lahan.

Gambar 4.29: Petugas memasuki Kamar



Andaikata ada tamu yang tertidur tutuplah kembali pintu secara perlahan-lahan, usahakan jangan sampai tamu terbangun. Apabila ternyata tamunya tidak ada di kamar gantungkan tanda pramugraha (room in progress) pada pegangan/tombol pintu sebelah luar.

Gambar 4.30: Petugas memeriksa Gorden.



Apabila waktu pintu diketuk ada jawaban dari tamu dan menyuruh anda masuk atau pintunya dibuka oleh tamu, sapalah tamu itu dengan kata-kata yang sopan dan ramah.

Kalau anda sudah mengetahui nama tamu tersebut sapalah dengan menyebut namanya.

Lanjutkan dengan permintaan untuk mengerjakan kamarnya.

*Contoh : "Selamat pagi,
Bolehkah saya mengerjakan kamar bapak sekarang ? atau
Good morning May I clean your room now ?*

Setelah kamar tamu dibuka, periksa semua bola lampu, dengan cara menyalakan lampu kemudian mematikannya. Laporkan atau catat bila ada lampu yang mati. Periksa semua perlengkapan yang lain seperti TV, AC, Refrigerator, laci-laci dll supaya jika ada kotoran maupun barang hotel yang hilang segera dapat diketahui, kemudian jangan lupa catat dan laporkan kalau ada kerusakan. Langkah selanjutnya membuka day curtain dan mengatur temperatur AC pada posisi normal/sedang.

Ambil sampah dari kamar dan kamar mandi, buang sampah ke dalam kantong plastik yang ada di garbage humper pada kereta trolley. Sebaiknya sampah dimasukkan ke dalam kantong plastik jika disediakan.

Gambar 4.31.: Membuang sampah



Kalau ada alat-alat Room Service (Pelayanan makan dan minum di kamar) keluarkan dan letakkan di servis area, atau hubungi bagian "room service, melalui telepon.

Bila ada pakaian tamu yang hendak dicuci, hubungi bagian binatu melalui telepon, atau langsung diantar ke bagian binatu (sesuai dengan ketentuan yang berlaku). Jika harus diantar oleh pramugraha, periksa dan cocokkanlah dengan daftar cucian yang telah diisi oleh tamu.

Hal-hal yang perlu diperhatikan Pada saat mau membersihkan kamar, tamu berada di kamar(When The Guest in the room)

1. *Mintalah maaf jika mengganggu tamu, dan tanya kapan waktu yang tepat bagi anda untuk kembali lagi dan membersihkan kamar.*
2. *Jika tamu sedang tidur, tinggalkan kamar secara perlahan . Jika anda menyalakan lampu, matikan lampu tersebut kembali.*
3. *Jika anda mendengar suara yang menunjukkan bahwa tamu ada di kamar mandi dan mungkin tidak mendengar anda, tinggalkan kamar dan tutup pintu kembali secara perlahan.*
4. *Jika tamu tersebut dapat mendengar anda dari kamar mandi, mintalah maaf dan bilang bahwa anda akan kembali lagi nanti*

5. Pada saat memasuki kamar jangan meninggalkan kunci kamar pada trolley cart, hal ini bertujuan untuk menghindari hal-hal yang tidak diharapkan baik oleh petugas lain maupun tamu yang lewat.

4.5.3. Membereskan Tempat Tidur

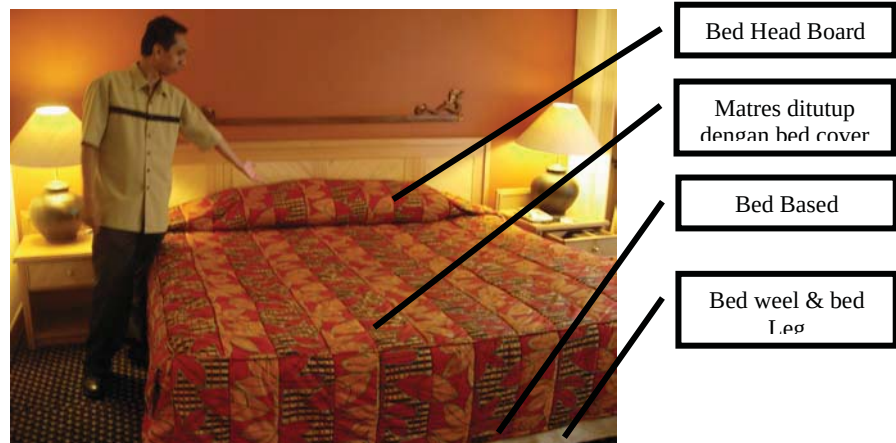
1. Jenis-jenis tempat tidur

Gambar 4.32: Jenis-jenis Tempat Tidur

No	Jenis Tempat Tidur	Keterangan
1.	Single bed	Satu buah tempat tidur yang ditempati untuk satu orang
2.	Twin Bed	Dua buah tempat tidur yang ditempati untuk dua orang
3.	Double bed	Satu buah tempat tidur yang ditempati untuk dua orang
4.	Extra Bed	Tempat tidur tambahan
5.	Baby Cot /Crib	Tempat tidur khusus untuk bayi
6.	Studio Bed	Tempat tidur yang dapat digunakan untuk sofa atau sebaliknya (dwi fungsi)

2. Bagian-bagian tempat tidur dan perlengkapannya

Gambar 4.33: Bagian-bagian Tempat Tidur



3. Stripping The Bed .

Gambar 4.34:Merapikan Selimut dan Bantal



Gambar 4.35 : Stripping the bed



Sebelum tempat tidur ditata dengan lena yang bersih, lena yang telah dipakai harus dibuka satu persatu dengan baik.

Setiap membuka lena dari tempat tidur harus dikibaskan untuk melihat kalau-kalau ada barang milik tamu yang terselip dalam lena atau lena yang kena noda dan rusak.

Adapun tatacara membuka lena yang benar adalah sebagai berikut :

- a. Buka sarung bantal, dan letakkan bantal itu di atas kursi yang terdekat dengan tempat tidur.
- b. Tarik sheet yang ketiga dan letakkan diatas kursi yang terdekat dengan tempat tidur.
- c. Tarik selimut (blanket) dan letakkan dengan baik di atas sandaran kursi untuk diangin-angin. Tetapi kalau selimut itu harus diganti gulunglah dan letakkan/gabunglah dengan sheet ketiga tadi.
- d. Tarik sheet yang kedua dan letakkan ditempat yang disebutkan diatas.

- e. Tarik dan gulung seprei yang pertama atau yang paling bawah letakkan ditempat yang disebut diatas.
- f. Ambil semua lena yang kotor baik yang ada di kamar maupun di kamar mandi yang telah dipakai, bawa dan letakkan kantong lena kotor (linen humper) pada kereta trolley. Yakinkan bahwa anda harus membawa beberapa jenis handuk dan lena yang harus diganti.
- g. Pada saat kembali ke kamar anda harus membawa sheet dan pillow cases serta towel sesuai yang diperlukan untuk ditata.

4. Menata Tempat tidur

Setiap tamu yang merasakan kepuasan atas pelayanan anda, akan memberikan rekomendasi yang baik terhadap hotel anda.

Hal ini sekaligus akan meningkatkan reputasi hotel anda dan kesejahteraan anda sebagai karyawan. Agar anda dapat melaksanakan kewajiban anda dengan baik, perhatikanlah kewajiban anda dengan baik, perhatikanlah penjelasan serta langkah-langkah menata tempat tidur berikut ini.

Menata tempat tidur dengan menggunakan 2 atau 3 sheet.

Gambar 4.36 Stripping the bed room



Gambar 4.37 Memasang bed cover



- a. Secara berkala baliklah Mattress sesuai dengan petunjuk yang diberikan. Biasanya dilakukan sekali dalam sebulan.
- b. Letakkan pelindung mattress atau "bed pad/bed protector" atau mattress pad" diatas mattress. Pelindung mattress ini berfungsi untuk menjaga supaya mattress tidak basah dari keringat atau cairan lain. Pelindung ini harus dibalik setiap hari.
- c. Room attendant berdiri di depan meja malam (nigth table) menghadap ke arah tempat tidur yang sedang ditata.
- d. Atau dapat berdiri di Top tempat tidur, hal dilakukan agar tidak membelakangi tamu atau memudahkan menebarkan sheet (simetris)
- e. Tebar/pasang sheet pertama dengan baik ke atas tempat tidur dan lipat kebawah tempat tidur keempat sudutnya membentuk sudut 45 derajat. Jahitannya menghadap ke bawah dan sisa sheet yang ada di kepala dan kaki tempat tidur harus sama. Garis lipatan atau setrika harus berada ditengah-tengah tempat tidur.
- f. Lipatlah ujung sheet pada bagian kepala tempat tidur dan yang terdekat dengan anda.
- g. Lipat ujung sheet pada bagian kepala tempat tidur yang terdekat dengan anda
- h. Pasang atau tebarkan sheet yang ke dua. Jahitannya menghadap ke atas dan ujung depannya sejajar dengan ujung kasur.

- i. Pasang atau lemparkan selimut diatas sheet ke dua. Ujung depannya terletak kira-kira 30 cm ujung kasur.
- j. Pasang atau tebarkan sheet yang ke tiga. Jahitannya menghadap ke bawah dan ujung sejajar dengan ujung kasur
- k. Lipat ujung sheet ke dua dan ketiga atas selimut
- l. Masukkan sheet ke dua dan selimut sepanjang sisi tempat tidur yang terdekat dengan diri anda.
- m. Lipat sekaligus ujung sprei dan selimut di sudut terdekat bagian kaki tempat tidur.
- n. Lipat dan masukkan ujung sheet pertama pada bagian kepala sisi berikutnya.
- o. Masukkan sekaligus dengan rapi sheet ke dua dan ketiga serta selimut pada sisi tersebut.
- p. Tutup tempat tidur dengan tutup tempat tidur atau “bed spread” atau “bed cover” dengan rapi
- q. Ambil sarung bantal, masukkan bantal ke sarungnya. Bantal jangan dijepit dengan dagu
- r. Letakkan bantal pada tempatnya.
- s. Dorong atau letakkan tempat tidur pada tempatnya.

4.5.4. Membersihkan dan Merapikan Kamar

1. Teknik dan prosedur membersihkan perlengkapan

Perlengkapan kamar dalam hal ini perabot kamar atau “room equipment: yang biasanya berupa furniture, setiap saat perlu dibersihkan dari debu dan kotoran lain. Pekerjaan ini dilakukan setelah menata tempat tidur.

Gambar. 4.38 Melakukan proses Dusting



Agar semua perlengkapan benar-benar bersih, maka dalam kegiatan pembersihan dilakukan urutan atau perputaran gerakan pembersihan biasanya searah dengan jarum jam (clockwise atau un clock wise)

Perabotan kamar atau furniture setiap saat perlu dibersihkan dari debu. Hal ini dapat dilaksanakan dengan beberapa cara antara lain ***mengelap atau dusting.***

Supaya mendapatkan hasil yang baik, pakailah yang lembut atau sesuai dengan petunjuk atau objek yang akan dibersihkan. Dalam kegiatan ini ada beberapa teknik pembersihan yang diterapkan antara lain:

a) Dusting

Diterapkan terhadap hampir semua perabot/perlengkapan kamar. Mengenai alat pembersih, bahan pembersih serta teknik pembersihan

Gambar. 4.39 *Dry dusting*



b) Damp dusting

Diterapkan terhadap perlengkapan kamar yang dicat atau perlengkapan lain yang tidak menyerap air

c) Polishing

Diterapkan terhadap perlengkapan kamar yang di politur, pekerjaan ini dilakukan secara berkala, dan biasanya dilakukan terhadap kamar Check-out (C/O)

d) Glass wiping

Diterapkan terhadap perlengkapan kamar atau bagian kamar yang berupa cermin (Full length mirror, dressing mirror, wash basin mirror, dan juga terhadap kaca jendela atau dapat digunakan juga pada kaca penutup meja.

Alat dan Bahan Pembersih yang diperlukan

Alat

- Dust cloth
- Clean cloth
- Bottle sprayer
- Glass wiper

Bahan perbersih/Bahan kimia

- Wooden polish
- Glass cleaner

Teknik dan prosedur pembersihan

- a. Pindahkan atau geser barang-barang yang ada diatas meja (furniture) dengan teratur, supaya mudah dikembalikan pada tempat/posisi semula.
- b. Lipatlah lap itu dengan rapi, bersihkan semua perabotan kamar, agar tidak ada bagian yang terlupakan atau terlewatkan, lakukan dengan cara yang teratur atau berurutan.
- c. Mulailah mengerjakan dari serambi kamar atau tempat lain yang telah ditentukan, kemudian dilakukan dengan urut-urutan atau berputar sesuai dengan arah jarum jam atau sebaliknya.
- d. Secara berkala perabotan ini perlu juga disemir dengan semir perabotan rumah atau furniture polish. Bila perlu lakukan pembersihan dengan lap lembab. Perhatikan pada bagian yang sekecil-kecilnya, antara lain laci, meja, bola lampu. Jangan lupa membersihkan bagian bawah alat-alat yang bisa diangkat seperti lampu duduk dsb.
- e. Setelah semuanya bersih dari debu, letakkan lap lembut tadi pada tempatnya, kemudiann ambil perlengkapan dan bahan pembersih kaca untuk membersihkan kaca jendela, pintu, cermin dengan metoda yang benar. Teknik pembersihan kaca atau cermin ini disebut glasses wipping.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Teknik dan prosedur pembersihan

- a. Kerjakan pembersihan dari bagian atas ke bawah
- b. Furniture yang kakinya dilindungi dengan logam/besi diberi alas dari plastik/karton agar tidak meninggalkan noda bekas karat
- c. Sambil mendusting jangan lupa sambil memeriksa kelengkapan-kelengkapan guest supplies yang sudah terpakai/ kurang untuk diganti pada saat anda melengkapi guest supplies

2. Melengkapi Guest Supplies Kamar Tidur

Gbr.4.40 Melengkapi Guest Suplies



Kamar yang sudah dibersihkan perlu dicek lagi kelengkapan fasilitasnya. Letak perlengkapan tersebut harus sesuai standar baik jumlah maupun penempatannya, misal logo nama hotel harus dapat dilihat dan dibaca oleh tamu begitu tamu masuk ke dalam kamar. Apabila ada kekurangan maka harus segera dilengkapi. Prosedur restocking yang harus dilaksanakan oleh room boy adalah sebagai berikut:

- a. Persiapkan persediaan guest supplies dalam trolley cart secara teratur, rapi sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan
- b. Cek terlebih dahulu guest supplies mulai dari door, closet, dressing table, TV, coffee table, night table, agar agar melengkapinya dengan cepat dan tepat
- c. Dalam melengkapi kebutuhan tamu harus dicatat di dalam roomboy control sheet. Hal ini mutlak harus dilakukan agar tertib administrasi, untuk pengendalian pemakaian guest supplies, serta untuk mengetahui jumlah pemakaian guest supplies setiap hari, setiap minggu maupun setiap bulan
- d. Membuat catatan khusus di dalam kolom remark pada roomboy control sheet atau log book yang belum lengkap agar dapat dilengkapi oleh roomboy shift berikutnya.

Perlengkapan guest supplies yang harus tersedia misalnya :

Pintu/Door dilengkapi dengan

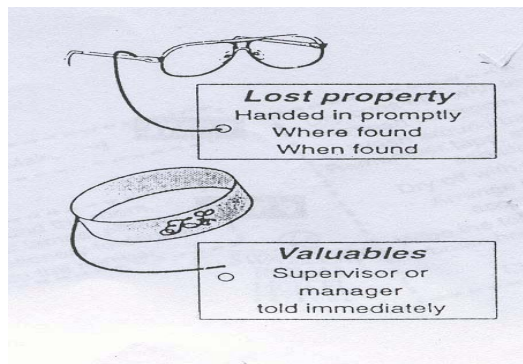
- a. Door knob menu
- b. Do not disturb sign
- c. Sign Room progres

Closet wardrobe/cupboard, dilengkapi dengan:

- a. Hanger pria dan wanita

- b. Shoes shine
 - c. Laundry bag Laundry list, Dry cleaning list & PO list
- Dressing table, diatasnya atau disekitarnya:
- a. Stationary holder yang berisi : Brosure, Guest questionnaire, post card, rate sheet, amplop, lembar kertas surat, lembar kertas fax
 - b. Room service menu
 - c. Tray dengan water jug dan drinking glas
 - d. TV dengan video program/TV program
 - e. Tenda card petunjuk penggunaan hand iron
 - f. Safe deposit box
- Night Table
- a. Night lamp
 - b. Service directory book
 - c. Memo pad
 - d. Balpoint
 - e. Telephone
- Coffee table diatasnya dilengkapi dengan matches dan ashtray
- 3. Penanganan Kehilangan dan penemuan Barang (Lost & Found)**
- Bila kamar tersebut baru saja ditinggalkan oleh tamunya (C/O) periksalah dengan seksama kalau-kalau ada barang tamu yang tertinggal.

Gambar 4.41: Penanganan Kehilangan



Kalau ada barang yang tertinggal hubungi segera supervisor yang bersangkutan dengan cepat atau kantor depan dengan cepat jika barang tersebut merupakan barang berharga. Barang milik tamu yang tertinggal harus diserahkan kepada supervisor dan akan dicatat pada buku **Lost and Found**.

Kalau kamar yang dibersihkan itu Occupied biasanya banyak barang atau pakaian tamu yang berserakan di atas tempat tidur, kursi. Untuk mengatasi hal hal ini gantung dan letakkan barang-barang tersebut dengan rapi pada tempat yang semestinya.

4. Membersihkan dan Menata Kamar Mandi

Yang dimaksud dengan cara membersihkan dan menata kamar mandi adalah bagaimana caranya roomboy membersihkan dan mengatur perlengkapan yang ada di dalam kamar mandi sehingga bersih, aman dan nyaman.

Karena tamu yang memasuki kamar, biasanya melihat kebersihan dan kelengkapan kamar mandi. Ini berarti bahwa kebersihan dan kelengkapan kamar mandi umumnya dijadikan tolak ukur terhadap kebersihan kamar ataupun kebersihan hotel itu sendiri.

Oleh karena itu pragmagraha harus mempunyai wawasan yang luas, mempunyai pengetahuan dan keterampilan tentang alat pembersih, bahan pembersih serta barang-barang keperluan tamu yang ditempatkan di kamar mandi. Alat-alat sanitasi, serta metode yang digunakan di berbagai hotel cukup berpartisipasi.

Umumnya alat-alat sanitasi yang ada di kamar mandi ialah:

- a. Tempat mencuci tangan (wash basin)
- b. Bak mandi (bath tub) dan shower
- c. Jamban (toilet bowl)

Disamping alat-alat tersebut kadang-kadang dilengkapi juga dengan "bidet" yang fungsinya sama dengan jamban, yang biasanya dipakai khusus untuk wanita.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, perhatikanlah denah kamar mandi dengan perlengkapannya.

a. Persiapan

Menyiapkan peralatan serta bahan pembersih berupa sikat kamar mandi, toilet bowl brush, sponge, OO towel dan obat pembersih. Keseluruhan peralatan dan obat-obatan tersebut harus dipersiapkan dalam keadaan bersih.

b Langkah – langkah membersihkan alat-alat Sanitasi :

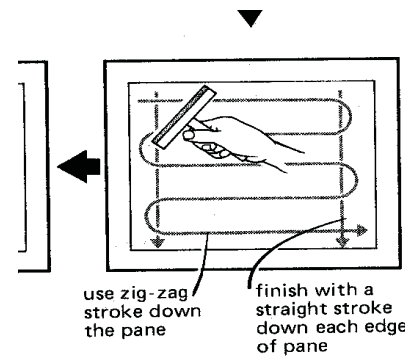
- 1) Semburkan "Flusing" air pada jamban atau "toilet bowl" menghanyutkan/membuang bila ada kotoran tertinggal didalamnya.

Gambar 4.42.:Sedot WC



- Kemudian tuangkan bahan pembersih (disinfectant), biarkan beberapa saat sambil menunggu bahan pembersih tersebut bereaksi, tinggalkan untuk mengerjakan pekerjaan yang lain
- 2) Cuci gelas dan asbak yang direndam dalam “wash basin” kemudian telungkupkan dimeja wash basin atau diletakkan di atas roomboy trolley yang sudah dialasi dengan napkin khusus untuk gelas

Gambar. 4.43 Cara membersihkan kaca



- 4) Mulailah membersihkan bagian atas, antara lain kaca atas wash basin table dengan chemical khusus yang telah disiapkan

Gambar. 4.44 Membersihkan wash basin dan wash basin table



- 5) Cucilah “Wash basin” dengan campuran air dan sabun cair dan digosok dengan spon (soft/hard). Cucilah semua kran dan pipa air. Bilaslah dengan air secukupnya, jangan lupa membersihkan kotoran yang mengendap pada saringan air.

Gambar. 4.45. Cara membersihkan bath tub



- 6) Bersihkan bak mandi, Mulailah dari membersihkan pancuran atau “shower” kemudian dilanjutkan ke dinding dan akhirnya bak mandi (bath Tub).
Gosoklah dengan sponge gunakan sabun cair, bila dasar bak mandi masih kotor, gosoklah dengan bubuk pembersih.
Bilaslah dengan baik, bila perlu pakai air hangat dari kran air atau shower.

Gambar. 4.46 Bersihkan Tirai



- 7) Bersihkan tirai mandi dengan alat dan bahan tersebut diatas. Kemudian bilas dengan air bersih.
- 8) Keringkan dengan lap katun mulai dari “shower” dinding kamar mandi, bak mandi, tirai mandi, dan semua kran.

- 9) Keringkan gelas dan asbak yang ditaruh diatas meja “wash basin” atau diatas roomboy trolley kemudian masukkan gelas yang sudah bersih dan kering itu ke dalam plastik pembungkus. Keringkan “wash basin”, pipa dan semua keran
- 10) Bersihkan bagian dalam jamban atau “toilet bowl” Gosokkan dengan sikat khusus (toilet bowl brush) jamban secara merata, semburkan atau “flushing” air jamban beberapa kali sampai buih sabunya habis.

Gambar 4.47: Membersihkan Bagian Dalam Jamban



- 11) Kibaskan sikat jamban kemudian masukan ke dalam kantong plastik atau tempat jamban yang sudah disediakan.

Gambar 4.48: Menggosok bagian Jamban



- 12) Gosok tangki air, pipa, tempat duduk dan bagian bawah jamban dengan sepon yang berisi sabun dan “disinfectant”, kemudian bilaslah

dengan air bersih yang diambil dari kran bak mandi atau ember yang sudah disiapkan.

- 13) Bersihkan pintu kamar mandi pada bagian dalam dan luar.
- 14) Kembalikan Cary Cady atau kotak alat dan bahan pembersih ke dalam trolley cart.

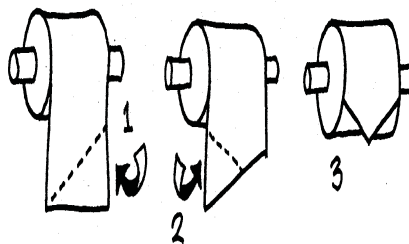
5. Melengkapi guest supplies kamar mandi.

Kamar mandi disamping harus dibersihkan harus pula dilengkapi dengan beberapa handuk dan barang-barang keperluan tamu. Setelah mengerjakan pekerjaan yang membersihkan alat-alat sanitasi, ambilah handuk dan amenities ataupun pelengkapan kamar secukupnya, sesuai dengan petunjuk atau aturan.

Gambar 4.49: Melengkapi Guest Supplies di Kamar Mandi



Gambar 4.50: Cara Memasang/Melipat Toilet Paper



Berikut adalah *standard bathroom supplies* yang harus tersedia adalah:

- a. Wash Towel/face Towel = 2 buah
- b. Hand Towel = 2 buah
- c. Bath Towel = 2 buah
- d. Bath Mat = 1 buah
- e. Toilet paper = 1 rol
- f. Tissue box = 1 box
- g. Shower cap = 1 buah
- h. Shampoo = 1 botol
- i. Conditioner = 1 botol
- j. Hair Dryer = 1 buah
- k. Bath Soap = 1 buah
- l. Bath Foam = 1 buah
- m. Bath Robe = 1 buah
- n. Cotton Bud = 1 buah
- o. Pasta Gigi = 2 buah
- p. Toot Brush = 2 buah
- q. Comb = 1 buah
- r. Waste Basket = 1 buah
- s. Sanitary Can = 1 buah
- t. Disposal Bag = 1 buah
- u. Astray = 1 buah
- v. Glass = 2 buah
- w. Glass Cover = 2 buah
- x. Scale = 1 buah
- y. Flower Vase = 1 buah

6. Membersihkan Lantai kamar mandi (cleaning the bathroom floor)

Moplah lantai kamar mandi dengan menggunakan long stick mop atau oo towel dari arah terjauh dan berakhir di pintu masuk kamar mandi, jangan lupa lantai kamar mandi juga harus di vacuum agar kotoran pasir atau rambut yang tertinggal dapat dibersihkan.

Gambar.4.51: Membersihkan Lantai Kamar Mandi



7. Membersihkan Lantai Kamar Tidur

Lantai adalah bagian bangunan atau ruangan yang paling cepat kotor. Supaya kamar tetap bersih, maka lantai harus dibersihkan setiap saat. Karena itu dibuat dari berjenis bahan, maka jenis pembersihannya pun berbeda.

Perhatikan arah darimana pertama kali membersihkan lantai. Ambillah tempat yang terjauh dahulu. Jangan lupa bersihkan sudut-sudut dan kolong-kolong sekaligus untuk melihat apakah ada barang-barang kecil milik tamu yang terjatuh.

Gambar 4.52. Membersihkan Lantai Kamar Tidur



Lantai permadani (karpét dibersihkan dengan penyapu permadani atau “Box Sweeper” dan alat penghisap debu “**Vacuum Cleaner**”

Gambar 4.53: Membesihkan Lantai dengan Vacuum Cleaner



Jenis lantai yang lain dibersihkan dengan cara menyapu dan mengepel (**damp sweeping atau mopping**). Setelah dilakukan pekerjaan membersihkan kamar mandi, ambillah perlengkapan menyapu, yakni sapu dan penampung sampah atau “dust pan”.

Bersihkan lantai dari serambi, dan diteruskan di dalam kamar dan terakhir pada pintu masuk. Jangan lupa menyapu di tempat yang tersembunyi seperti dibawah meja, dibalik pintu dan lain-lain.

Gambar 4.54: Menyapu lantai



8. Pemeriksaan Terakhir (Final Check)

Final check dilakukan bertujuan agar pekerjaan room attendant tidak ada yang tertinggal, sehingga tamu tidak complain gara-gara pekerjaan yang tidak maksimal

Bagian-bagian dan tempat yang harus diperhatikan dalam pemeriksaan terakhir.

Gambar 4.55: Pengecekan terakhir



- a. Jendela tertutup, night curtain, dan glass curtain dalam posisi yang benar
- b. Pemanas terpasang kembali
- c. Sprei kasur terpasang dengan rapi
- d. Lampu nyala dan gambar telah bersih
- e. Penerangan berfungsi
- f. TV, radio, dan alat elektronik lain bekerja
- g. Bar kecil telah penuh
- h. Tidak ada noda di cermin atau permukaan benda
- i. Pintu tertutup
- j. Pintu bebas dari tanda jari
- k. Di bawah karpet dan sekitar perabot telah bersih
- l. Perabotan dalam posisi yang tepat
- m. Persediaan tamu telah terisi
- n. Tidak terdapat alat pembersih yang tertinggal di kamar
- o. Tempat sampah dan asbak dalam keadaan kosong dan bersih
- p. Alat – alat yang harus diperbaiki atau yang dibersihkan secara khusus harus dilaporkan

Sebelum meninggalkan kamar, semprotkan penyegar dengan pewangi yang netral dengan cara berjalan mundur dimana roomboy sambil melihat sekeliling kamar juga bathroom disemprotkan dengan pewangi tersebut, agar udara di dalam kamar tetap segar dan wangi. Pintu kamar ditutup dengan baik dilanjutkan dengan mengerjakan lainnya

9. Administrasi/Pengisian Roomboy Control Sheet

Mencatat semua lena, perlengkapan tamu dan keterangan lainnya selama mengerjakan kamar. Tulis pada formulir pramugraha sesuai dengan standar/prosedur operasional.

Berakhirlah tugas anda menyiapkan kamar tamu, dan lanjutkan membersihkan dan menata kamar berikutnya.

Gambar 4.56 Melakukan pencatatan



4.6. Tipe-tipe Kamar Tamu

Agar kamar tamu dapat dijual dan memuaskan para tamu-tamunya, kamar harus memiliki kualifikasi tertentu, yaitu :

1. Cleanlines : Bersih (dalam pengertian luas)
2. Comfortable : Melegakan, menyenangkan, dimana fasilitas-fasilitas yang ada dalam ruangan serasi dengan keadaan kamar.
3. Atractive : menarik dari segi desain, misalnya warna, gambar, didalam kamar harus harmonis agar penataan dari kamar tersebut dapat dalam satu kesatuan.
4. Safety : Privacy dimana tamu merasa terjamin bahwa tidak terjadi kecelakaan dalam kamar (seperti tersengat listrik, bathroom licin, karpet banyak yang terkelupas dan lain-lain).

Ini semua dilakukan oleh hotel semata-mata demi kepuasan tamu, jika tamu sudah merasa puas karena mereka mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka mereka lain kali pasti akan kembali, mungkin tidak hanya sendirian, tetapi beserta keluarga atau teman, bahkan mungkin mereka telah menyampaikan kepuasan ini kepada orang-orang yang dikenalnya untuk ikut menikmati pelayanan yang pernah didapat di hotel tersebut.

Van der spek mengatakan dalam buku *Hospitality and Hotelier International*, Hongkong, 1997, p.16 "A happy guest is one who will return it is far harder to attract new business than it is to retain satisfied customers"

Jenis-jenis kamar

Jenis-jenis kamar dapat dibedakan menurut jumlah tempat tidur didalamnya, berdasarkan fasilitas dan berdasarkan letaknya.

Jenis kamar menurut tempat tidur yang tersedia:

1. Single Room : Kamar untuk satu orang dengan satu tempat tidur tunggal (single)

Gambar 4.57a: Kamar dengan Single bed room



2.

D

ouble Room : Kamar untuk dua orang dengan satu tempat tidur besar (double bed)

Gambar 4.57b: Kamar dengan Double bed room



3. Twin Room : Kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur (tunggal) twin bed yang memiliki ukuran yang sama besar.
4. Double-Double : Kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur ukuran double, untuk memberikan kepuasan dan kesenangan kepada tamu.
5. Suite Room : Kamar dengan ukuran yang lebih luas dan dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruang makan (Dining Room), Ruang duduk (Living Room), Dapur Kecil (Kit-chenette), serta minibar. Tempat tidur yang ada di dalamnya umumnya adalah double bed , meskipun kadang-kadang juga dengan twin bed.

Gambar 4.57c. Kamar dengan Suite bed room



Jenis kamar menurut Tingkat Fasilitas:

Jenis kamar juga dapat dibedakan menurut tingkat fasilitas yang ada di dalamnya. Makin mewah kelengkapan fasilitas yang tersedia, makin tinggi pula kelas kamar tersebut dan makin tinggi pula tarifnya.

Jenis kamar ini dapat dibedakan menjadi :

1. Standard Room
2. Superior Room
3. Deluxe Room

Gambar 4.57d Kamar Deluxe Bed Room



4. Suite Room

Gambar 4.57e: Kamar Suite Bed dengan Living Room





Jenis-jenis kamar Berdasarkan Letaknya :

1. Connecting Room : Dua kamar yang bersebelahan satu sama yang lain, yang dihubungkan dengan oleh pintu penghubung (connecting door), kamar seperti ini biasanya digunakan oleh tamu yang datang bersama keluarga. Pintu penghubung ini dapat dibuka untuk mempermudah komunikasi antar anggota keluarga tanpa harus keluar kamar.
2. Adjoining Room : Dua kamar yang bersebelahan/berdekatan satu sama yang lain tanpa ada pintu penghubung.
3. Adjacent Room : Dua kamar yang terletak pada lantai yang sama, berhadapan satu sama yang lain.
4. Duplex Room : Dua kamar yang terletak di atas dan dibawah dan dihubungkan dengan tangga penghubung (Stair case)
5. Cabana Room : Kamar-kamar yang menghadapke pantai

4.7 Layanan Housekeeping untuk Tamu

Gambar 4.58: Peralatan Layanan Houskeeping



Yang dibahas dalam sub bab Layanan housekeeping untuk Tamu ini yaitu:

1. Menjelaskan pengertian order taker.
2. Menjelaskan tugas dan tanggung jawab order taker
3. Menjelaskan syarat-syarat petugas order taker
4. Mengidentifikasi kelengkapan order taker
5. Menggambarkan denah ruang housekeeping office
6. Melayani semua jenis layanan housekeeping dengan prosedur yang ada
7. Mengetahui karakter dan tipe tamu yang datang

1. Pengertian Order Taker

Petugas housekeeping yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan housekeeping maupun departemen lain yang disampaikan melalui telepon ke bagian housekeeping. Fungsi order taker adalah Untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan housekeeping yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) dapat segera ditindak lanjuti oleh staf housekeeping dengan efektif. Di dalam mengelola hotel sangat diperlukan sekali bagian-bagian yang bertanggung jawab atas

pekerjaan yang menjadi tugasnya. Diantara bagian yang satu dengan yang lain mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda. Tetapi mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk menentukan tugas dan tanggung jawab maka dibuatlah "job description" bagian order taker yaitu sebagai berikut :

2. Deskripsi Jabatan

Jabatan : Order Taker

Departemen Housekeeping

Bertanggung jawab : Houseman Supervisor

Tugas Pokok: Bertanggungjawab terhadap administrasi, operasional Housekeeping dan menerima, mencatat serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu

3. Uraian tugas:

- 1) Membaca *log book*, *functions sheet*, *expected arrival* dan *expected departure*
- 2) Membagikan kunci kepada room boy sesuai dengan sectionnya
- 3) Menindaklanjuti informasi-informasi yang diterima dari tamu maupun dari departemen lain seperti: tamu *check out*, *expected departure*, *expected arrival* dan lain-lain
- 4) Mencatat seluruh informasi yang diterima pada *log book*
- 5) Memberikan informasi mengenai status kamar kepada *room boy*
- 6) Bertanggung jawab atas pengeluaran ekstra item untuk tamu
- 7) Membuat *work order* untuk diteruskan kepada *engineering* sesuai dengan kondisi kerusakan yang dilaporkan room boy
- 8) Mengerjakan administrasi dan pembukuan atas pengeluaran item-item dan *guest supplies* secara detail
- 9) Mengontrol penggunaan *guest supplies* dan pengambilannya ke gudang
- 10) Mengorder *guest supplies* dan item lainnya berdasarkan kebutuhan operasional
- 11) Mengorder bunga untuk keperluan *front office* dan sesuai permintaan
- 12) Menerima dan menyimpan *master key* yang diserahkan oleh *room boy* pada akhir shift

- 13) Menyampaikan informasi-informasi penting melalui log book kepada shift berikutnya
- 14) Memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP *long staying guest, house use*
- 15) Membina hubungan baik dengan departemen lain

Sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, maka setiap department mempunyai keterkaitan masing-masing, baik secara langsung maupun tidak langsung, karena setiap aktivitas yang dilakukan oleh masing-masing departemen tentunya akan melibatkan departemen lain sebagai unsur penunjang maupun keterlibatan langsung.

4. Syarat-syarat Petugas Order Taker

Untuk dapat memenuhi harapan tamu selama tinggal di hotel, maka perlunya sikap, perilaku yang professional dari masing-masing karyawan untuk ditingkatkan. Oleh karena itu seorang karyawan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Berpengalaman di Public Area
- b. Berpengalaman di Room (floor section)
- c. Berpengalaman di Outlet-outlet lain
- d. Mengusai Produk Knowledge (in/out hotel)
- e. Komunikasi (Mampu berbahasa Inggris dan bahasa lainnya, Telephone)
- f. Mampu mengoperasikan komputer
- g. Administration skill
- h. Sikap professional (Profesional appearance) artinya seorang petugas order taker harus mempunyai sikap yang dapat mencerminkan pribadi diri ataupun mewakili perusahaan atau hotel dalam melayani tamu seperti penampilan yang menarik, rapi serta dengan menggunakan uniform kerja dengan bersih dan rapi sesuai dengan yang dipersyaratkan
- i. Ramah (friendliness) artinya seorang karyawan harus selalu melayani tamu dengan penuh keramahan, selalu menyapa tamu dengan menunjukkan sikap yang sangat antusias dalam melayani pembicaraan dengan memandang langsung ke tamu.
- j. Sopan santun (courtesy) artinya seorang karyawan benar-benar memperhatikan apa yang diinginkan oleh tamu, serta menghormati tamu secara wajar serta selalu menyebut nama tamu pada saat bertemu untuk menunjukkan bahwa kita selalu memperhatikan tamu setiap saat.

- k. Empathy artinya karyawan harus memahami perasaan tamu dalam situasi apapun, tetapi tetap menyelami keadaan tersebut dengan sikap yang tidak ragu-ragu tanpa menunjukkan sikap berlebihan.
- l. Tanggung jawab (responsiveness) artinya sebagai karyawan kita harus dapat mengambil tindakan dengan tepat serta mencari jalan ke luar yang tepat untuk kepuasan tamu sebagai rasa tanggung jawab penuh.
- m. Fleksibel (flexibility) artinya sebagai karyawan kita akan memperlakukan tamu sebagai pribadi seutuhnya serta ikut memberikan saran dan jalan keluar yang dapat diterima oleh tamu.

Disamping hal tersebut diatas maka untuk lebih menunjukkan kepada tamu-tamu bahwa, pelayanan yang diberikan oleh hotel akan lebih dari pada yang diharapkan oleh tamu maka untuk itu sebagai seorang karyawan hotel ketentuan dibawah ini akan lebih baik jika dapat dimengerti dan diikuti oleh setiap karyawan.

Bagaimana memberikan kualitas pelayanan kepada tamu

- a. Membaca keinginan tamu dengan memberikan perhatian penuh tentang apa yang akan disampaikan dan bagaimana cara menyampaikannya.
- b. Memilah-milah atau memisahkan apa yang diinginkan oleh tamu tersebut dengan tepat
- c. Memecahkan persoalan secara bersama untuk mencari jalan keluar yang baik
- d. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan yang diharapkan
- e. Menindaklanjuti semua persoalan yang timbul dan memastikan kembali bahwa tamu akan merasa puas dengan pelayanan kita
- f. Mengatasi keluhan tamu dengan sikap yang tetap ramah dan membantu
- g. Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan tamu tanpa mengurangi standar yang ada.

5. Kelengkapan Order Taker

Dalam rangka memperlancar proses pemberian layanan bagi tamu-tamunya, hotel berupaya semaksimal mungkin melengkapi sarana/prasarana penunjang untuk mempermudah sistem pelayanan. Dengan kata lain hotel sebagai pelaku bisnis, tentunya membutuhkan sarana

prasarana yang memadai dan dapat memuaskan dalam melayani semua kebutuhan yang diharapkan, tentunya akan disesuaikan dengan biaya dan kondisi hotel itu sendiri.

Adapun kelengkapan yang harus ada adalah :

- Computer system
- Switboard Telephone
- Telephone
- Hotel Information
- White board/Housekeeping Information
- Order Taker Log book
- Lost & Found Form
- Lost & Found Book
- Work Order
- Pager
- Pest Control Book
- MC Book
- Key Control
- Key Drop

HOUSEKEEPING INFORMATION

286

Gambar 4.60 Order Taker Log Books

ORDER TAKER LOG BOOKS

[illegible]

Gambar 4.61. *Housekeeping Key Book*

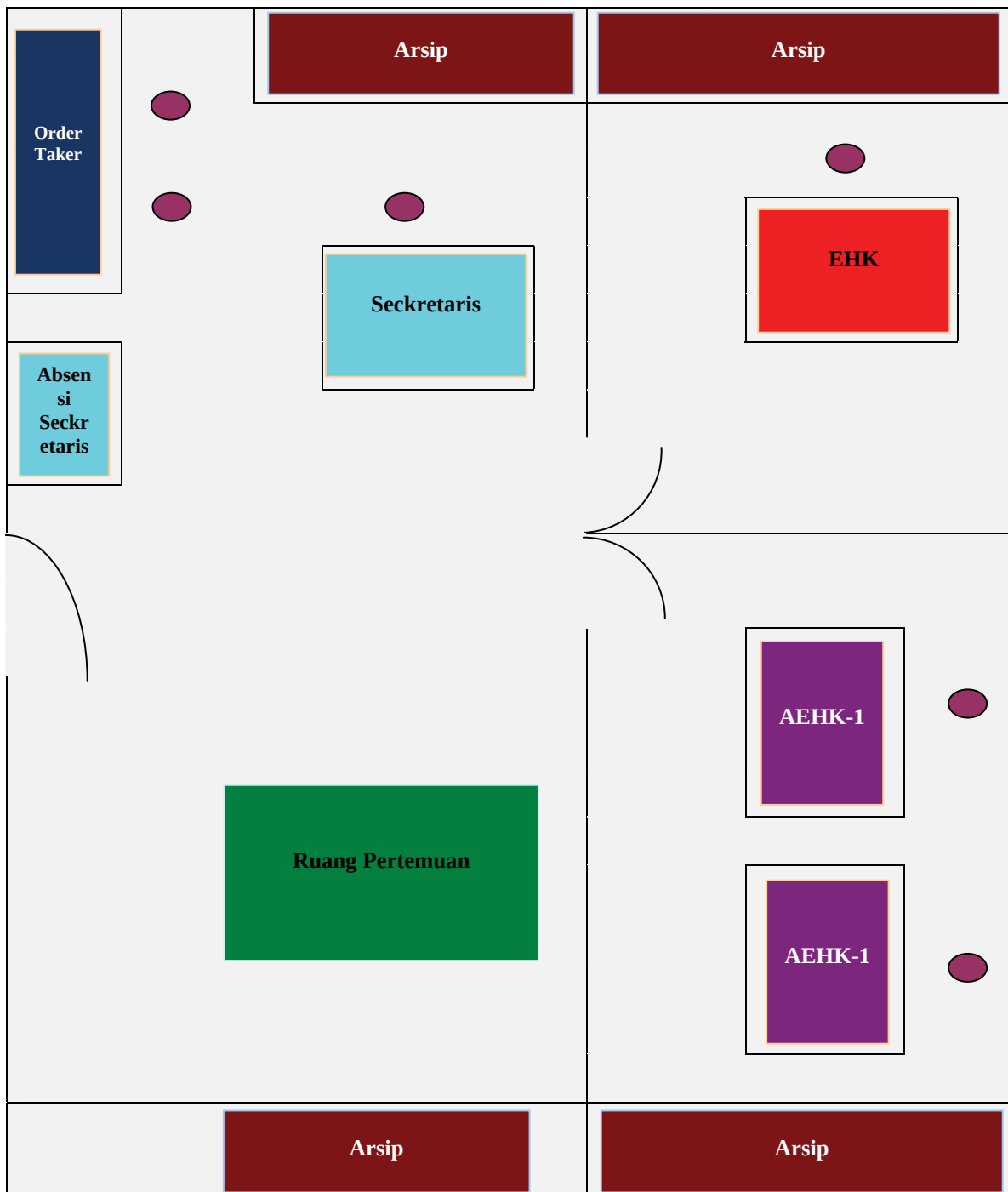
HOUSEKEEPING KEY BOOK

[illegible]

6. Denah Ruang Housekeeping Office

Salah satu contoh denah ruang Housekeeping dapat dilihat padagambar 4.50g

Gambar 4.62 Denah Ruang Housekeeping



7. Prosedur Penanganan Pelayanan Housekeeping

a. Pengertian Prosedur Penanganan Pelayanan Housekeeping

Penanganan Pelayanan Housekeeping yaitu segala aspek layanan yang dibutuhkan oleh tamu sesuai dengan prosedur yang berlaku dan batas yang telah ditentukan yang terkait dengan karakter dan budaya tamu yang menginap di hotel tersebut.

Dengan beragamnya tamu yang memiliki karakter dan budayan yang berbeda-beda maka diperlukan pelayanan yang sangat serius, penanganan memerlukan tenaga yang kompeten sesuai dengan tuntutan perusahaan dan tamu.

Langkah-Langkah Menangani Permintaan Tamu :

- 1) Greeting dan tawarkan bantuan.
- 2) Dengarkan dengan baik dan konfirmasi permintaan tamu (bila perlu dicatat) untuk menghindari kesalahan
- 3) Beritahukan pada tamu jangka waktu yang diperlukan untuk memenuhi permintaan tersebut.
- 4) Segera follow up / laksanakan segera permintaan tamu sesuai dengan jangka waktu yang disepakati.
- 5) Laporkan peminjaman ke Housekeeping (masukkan ke dalam log book & formulir permintaan)
- 6) Identifikasi barang yang diminta
- 7) Memilih barang
- 8) Mengirim barang
- 9) Meletakkan & menata barang jika diperlukan sesuai dengan fungsinya
- 10) Menjelaskan cara penggunaan/ prosedur pemakaian alat sesuai dengan keamanan dan keselamatan kerja.
- 11) Memberitahukan standar batas waktu maksimal pemakaian (sesuai kesepakatan) dan akan diambil apabila sudah selesai
- 12) Menawarkan bantuan lain bila diperlukan.
- 13) Mohon ijin pada tamu apabila sudah selesai melayani permintaan tamu tsb dengan ramah dan sopan.

TIPS

- a. Langkah-langkah tersebut dapat bervariasi sesuai dengan prosedur operasi standar disetiap perusahaan
- b. Apabila barang yang diminta oleh tamu tidak ada atau tidak diperkenankan di kamar, berilah penjelasan agar tamu dapat mengerti dan menerima alasan.
- c. Jangan membuat tamu menunggu terlalu lama
- d. Berikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di hotel tersebut.

b. Menangani Keperluan Housekeeping

Jenis pelayanan lain yang disediakan oleh housekeeping untuk memenuhi permintaan tamu hanya meliputi jenis barang dan jasa. Jenis pelayanan lain yang disediakan oleh Housekeeping untuk memenuhi permintaan tamu di kamar hotel belum tentu dapat memenuhi seluruh kebutuhan para tamu. Oleh karena itu hotel perlu menyediakan keperluan-keperluan tambahan untuk mengantisipasi kebutuhan tamu tersebut. Adapun untuk dapat memenuhi permintaan tamu, selain perlengkapan yang memadai juga juga dibutuhkan kemampuan seorang karyawan (room attendant) yang memiliki sikap, pengetahuan & keterampilan yang baik, sehingga ada beberapa hal penting yang harus di ketahui dan pelajari pada pembahasan berikut ini

1) Cara menangani permintaan

Didalam memberikan pelayanan tambahan tersebut seorang petugas housekeeping dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu. Oleh karena itu seorang petugas housekeeping perlu memiliki sikap yang profesional dalam menangani tamu

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan menciptakan keakraban antara pihak hotel dengan tamu melalui pemberian pelayanan dengan selalu mengingat / menyebut nama tamu. Sehingga tamu merasa diperlakukan istimewa seperti keluarga sendiri.

2) Menyambut Tamu

Dalam rangka menciptakan dan meningkatkan mutu pelayanan dan citra/image yang baik bagi hotel, tamu mengharapkan pelayanan yang memuaskan (ramah, sopan, cepat dan tepat) dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

Keuntungan Bagi tamu :

- Dengan menyambut / menyapa sambil menyebut nama tamunya, tamu akan merasa diperlakukan istimewa
- Pelayanan hotel akan berkesan *familiar* bagi tamu
- Tamu akan selalu ingat dengan pelayanan yang diberikan hotel tersebut dan menarik tamu untuk datang kembali.

Keuntungan Bagi Hotel:

- Meningkatkan image yang baik bagi hotel dan karyawan, karena Hotel terkenal dengan cara pelayanannya yang ramah karena selalu menyebut nama tamu bahkan menanyakan kabarnya, pada setiap pelayanan yang diberikan
- Dengan pelayanan seperti tersebut di atas dapat meningkatkan occupancy hotel, dengan occupancy yang meningkat berarti pendapatan hotel akan ikut meningkat juga.
- Dengan image yang sudah terbangun dapat dikatakan sebagai sarana promosi gratis dari hotel melalui mulut tamu.

TIPS

Ingatlah Selalu! bahwa tamu *sangat mengharapkan* perlakuan dan pelayanan yang profesional, istimewa dan memuaskan *tanpa membedakan* kaya atau miskin.

3) Merinci Permintaan Tamu, mendokumentasikan dan mengkonfirmasi permintaan tamu

Beberapa dokumen untuk mencatat permintaan / peminjaman barang Hotel oleh tamu :

Log Book :

- Diisi oleh bagian Order taker dan disimpan di Housekeeping
- Berisi laporan singkat dari tamu / room attendant yang mendapat informasi langsung dari tamu mengenai barang / perlengkapan kamar yang akan dipinjam oleh tamu.

Formulir Permintaan Tamu :

- Diisi oleh room attendat yang mengantarkan permintaan tamu beserta keterangan/kondisi barang pada saat dikembalikan oleh tamu
- Disimpan di Housekeeping.

Formulir Peminjaman Barang :

- Diisi oleh tamu yang meminjam dan petugas yang mengantarkan barang permintaan tamu
- Ditandatangani oleh kedua belah pihak.

Contoh-contoh Dokumen/Formulir Peminjaman Barang Hotel Untuk
Tamu
Gambar 4.63 Log Book

No.	Tanggal	Uraian (Jenis Barang)	Keterangan		Oleh (petugas)
			Nama Tamu	No. kamar	

Gambar 4.64 Formulir Permintaan Tamu

No. Urut	No. kamar	Tanggal		Jenis barang	Keterangan barang		Oleh (petugas)	
		Pinjam	Kembali		Awal	Akhir	pengantar	Penerima

Gambar 4.65 Formulir Peminjaman Barang

Formulir peminjaman barang

Nama Tamu :
Nomor Kamar :
Jenis Barang :
Tgl Check out :

Silahkan hubungi *Kantor Housekeeping* pada Ext..... apabila anda telah selesai menggunakan barang atau bagian *Front Office* bila anda meninggalkan hotel.

Bila ada yang hilang / rusak akan dikenakan biaya : Rp.....

Tanda tangan petugas

Tanda tangan tamu

1. Tamu
2. *Front office*
3. *Housekeeping*

TIPS

Untuk *permintaan barang-barang yang kecil*, seperti fasilitas kamar mandi, cukup dicatat ke dalam log book untuk mengetahui pengantarannya.
Sebelum mencatat kedalam formulir peminjaman barang, *perhatikan* baik-baik kondisi barang sebelum dikirim ke tamu, untuk memastikan kondisi yang sama pula pada saat diambil kembali.
Jangan lupa untuk mengisi formulir dengan lengkap & jelas !

4) Prosedur Pengiriman Barang yang dipinjam oleh tamu

- Memilih dan memeriksa barang dalam keadaan bersih dan berfungsi baik
- Mencatat barang dan kepada siapa barang tersebut dikirimkan
- Kirimkan barang dan atur peletakkannya dengan tepat. Beritahukan kepada tamu tentang pemakaiannya, jika diperlukan. Gunakan nama tamu ketika mengirim barang.
- Kumpulan formulir pinjaman setelah ditandatangani tamu dan tinggalkan lembar salinannya untuk tamu (yang asli)
- Kembalikan salinan formulir pinjaman tersebut ke *kantor Housekeeping* (1 lembar untuk arsip, 1 lembar untuk *Front Office*)
- Catat ke dalam *log book* (untuk barang yang kecil seperti fasilitas untuk kamar mandi hanya perlu dicatat pengantarannya pada log book).

TIPS

Perlu untuk diingat ! !
Perhatikan dan beritahukan dengan sopan *kondisi barang* yang akan dipinjamkan pada tamu (agar tidak terjadi salah faham)

Jangan lupa catat dengan jelas *Nama & No. kamar tamu serta Tgl peminjaman barang*

Perhatikan & perlu diinformasikan pada tamu *cara peletakkan & pengaturan barang* sesuai dengan standar keamanan & keselamatan kerja

5) Mengatur Perlengkapan untuk Tamu

Beberapa peralatan perlu disiapkan untuk tamu seperti tempat tidur tambahan, tempat tidur bayi, seterika dan meja seterika.

Ketika mengirimkan barang, konfirmasi dengan tamu di mana perlengkapan tersebut ingin diatur peletakkannya. Jangan lupa menyebut nama tamu saat berbicara atau pada saat melayani tamu.

a) Tempat tidur beroda / tempat tidur bayi (baby Coat):

- Letakkan tempat tidur dan buka lipatnya
- Sesuaikan letak perabotan jika posisinya menyulitkan tamu bergerak dengan aman
- Siapkan tempat tidur/ tempat tidur bayi sesuai standar yang telah ditentukan

b) Seterika dan Meja seterika :

- Letakkan meja seterika, buka lipatnya dan atur dengan baik. Pastikan bahwa listrik tersedia di tempat yang diinginkan tamu.
- Sambungkan seterika pada listrik dan simpan pada tempat yang tepat di meja seterika tersebut.
- Informasikan pada tamu cara pemakaian seterika dan pengaturannya.

TIPS

Untuk *barang yang menggunakan listrik*, dan alat berteknologi lainnya, anjurkan staff teknis untuk menyiapkannya. Perhatikan standar keamanan & keselamatan kerja

6) Prosedur Mengatur Perlengkapan Untuk Tamu

- Konfirmasi melalui telepon dan cari tahu apakah tamu sudah selesai menggunakannya
- Jika barang tersebut sudah tidak diperlukan lagi, ambil barang dan salinan formulirnya dari tamu

- Kembalikan barang ke gudang. Periksa apakah barang tersebut masih dalam keadaan baik dan simpan di tempat semestinya.
- Catat pengembalian barang dalam *log book*
- Jika tamu telah keluar atau check out ambil barang dari kamar tamu.

TIPS

Pada saat akan melakukan *konfirmasi* mengenai batas waktu penggunaan barang pada tamu melalui telepon, untuk memastikan apakah tamu sudah selesai menggunakannya, perlu diingat / diperhatikan *waktu yang telah disepakati* agar tamu tidak tersinggung / komplain

c. Rincian Proses Permintaan Housekeeping
Rincian Proses I

Urutan Proses	1	2
Nama Proses	Penerimaan permintaan pelayanan tambahan housekeeping	Penyampaian ke staf yang bertugas
Input	• Kebutuhan tamu akan pelayanan tambahan yang berhubungan dengan housekeeping; misalnya penyimpanan hair dryer, towel dan lain-lain	• Permintaan pelayanan tambahan housekeeping oleh tamu tercatat • Permintaan perbaikan kerusakan tercatat (work order)
Kegiatan	• Menerima telepon dari tamu • Mencatat permintaan /keluhan tamu pada log book order taker • Mengulang kembali apa yang diminta tamu, identitas, dan nomor kamar	• Menyampaikan kepada petugas housekeeping/petugas dari bagian lain yang berkompeten memenuhi permintaan tamu • Meminta petugas

	tamu untuk memastikan kesulitan permintaan	tersebut mengulang kembali permintaan, dan nomor kamar tamu untuk memastikan kesesuaian permintaan
Out put	- Permintaan pelayanan tambahan housekeeping oleh tamu tercatat - Keluhan tamu disampaikan ke bagian terkait	Petugas yang berkompeten siap menindaklanjuti permintaan tamu
Kriteria out put	Dicatat permintaan tamu, no, kamar dan jam/waktu permintaan diterima serta inisial petugas yang menerima	Dicatat permintaan tamu, no kamar dan jam/waktu permintaan diterima serta inisial petugas yang berkompeten menindaklanjuti.
Pelaksana	Tamu	Order taker
Penerima	Order taker /staf housekeeping	Petugas yang berkompeten
Dokumen terkait	-	-
Formulir yang digunakan	Log book order taker	Log book order taker dan work order

Rincian Proses II

Urutan Proses	1	2
Nama Proses	Tindak lanjut	Pengecekan permintaan tamu
Input	Petugas yang berkompeten siap menindaklanjuti permintaan tamu	Pemenuhan permintaan tamu melalui order taker selesai berdasarkan laporan petugas
Kegiatan	- Menyiapkan permintaan tamu dan menyampaikan ke tamu - Menginformasikan ke order taker bahwa permintaan telah dipenuhi	- Menelepon kembali ke tamu yang bersangkutan untuk memastikan tindak lanjut telah dilakukan dengan efektif dan efisien - Memberikan keterangan pada logbook permintaan telah dipenuhi dengan baik
Out put	Pemenuhan permintaan tamu melalui order taker selesai berdasarkan laporan petugas	Pengecekan selesai
Kriteria out put	Disampaikan sesuai dengan permintaan tamu	- Bukti pengecekan ditulis di log book, oleh siapa dan kapan dilakukan - Jika masih ditemukan ketidaksesuaian pemenuhan

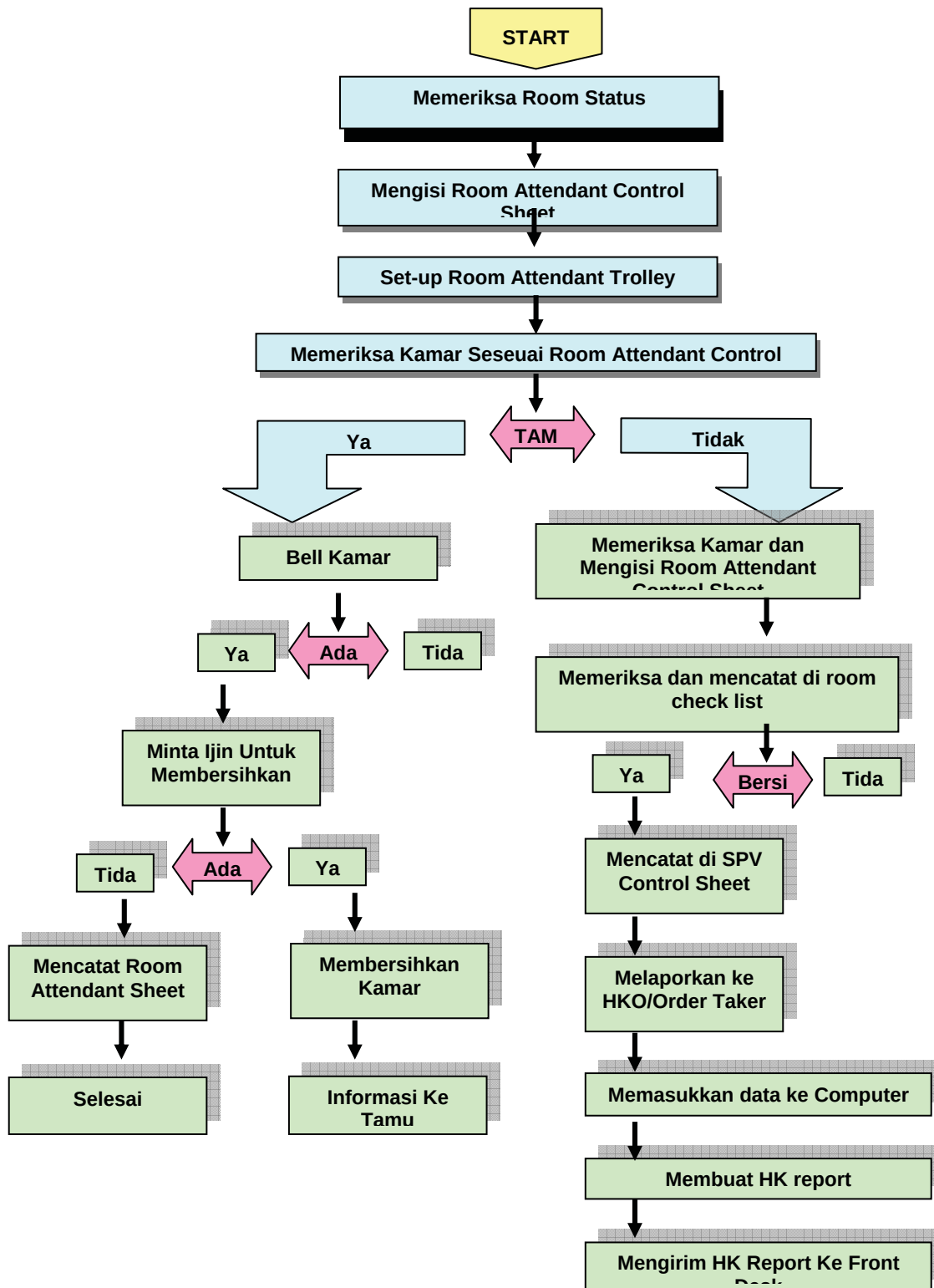
		permintaan tamu maka kembali ke urutan proses ke 3
Pelaksana	•	• Order taker
Penerima	• -	• Tamu
Dokumen terkait	• -	• -.
Formulir yang digunakan		• Order taker log book

d. Prosedur Pelayanan Internal hotel

1). Order Pembersihan Kamar (Order Pembersihan kamar baik yang langsung dari tamu maupun melalui Front Office)

- a) Order taker segera menyampaikan permintaan tersebut kepada petugas kamar (room attendant/floor supervisor) dengan menggunakan telepon/pager.
- b) Hal yang harus dicatat order taker mencatat permintaan pelayanan pembersihan kamar ke dalam order taker log book
- c) Jam menerima order, no kamar, jenis order, asal order, dan nama room attendant yang menerima order
- d) Berdasarkan order tersebut room attendant segera datang dan membersihkan kamar bersangkutan
- e) Note: jika room attendant masih bekerja di kamar lain, floor supervisor wajib memberitahu tamu untuk menunggu sebentar, dan minta maaf atas keterlambatannya.

Gambar 4.66 Prosedur Menyiapkan Kamar Tamu



2). Penanganan Kamar Don't Disturb

Pengertian:

Adalah salah satu status kamar di hotel karena salah satu hal/kepentingan tamu yang ada di dalamnya maka tamu yang bersangkutan tidak mau diganggu (don't diasturb) berarti aktivitas penanganannya harus ditunda karena tamu tidak mau diganggu

Bidang/Personil yang terlibat dalam penanganan kamar don't disturb adalah:

- a) Room Attendant
- b) Floor/Room Supervisor
- c) Front Office
- d) Executive Housekeeper/Assisstant
- e) Duty Manager/Chief Security

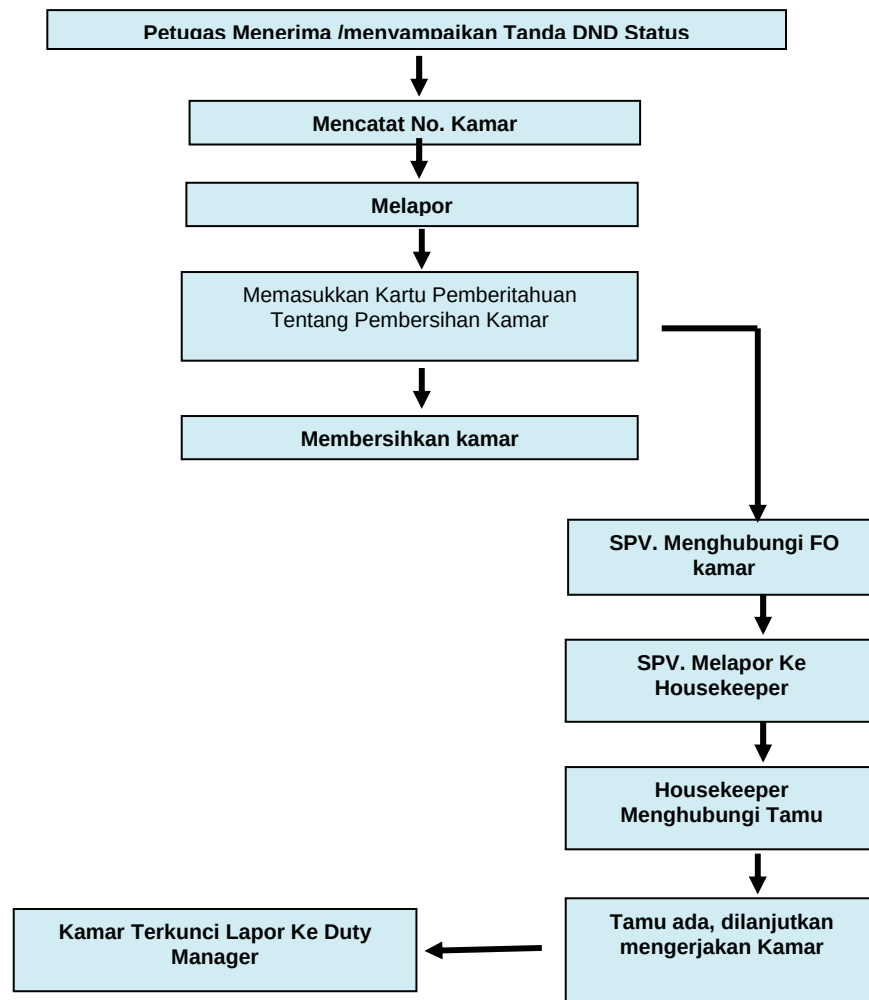
Prosedur:

- a) Room attendant yang menjumpai DND mencatat nomor kamar yang diberi tanda DND pada door lock (handle) di kamarnya di room report
- b) Room attendant melaporkan ke floor/room supervisor
- c) Petugas kamar memasukkan kartu pemberitahuan tentang pembersihan kamar (Notification Make Up Room) agar tamu tersebut bias menghubungi housekeeping bila kamarnya minta dibersihkan
- d) Room attendant akan membersihkan kamar tersebut setelah ada instruksi dari floor supervisor
- e) Tindak lanjut dari penanganan kamar don't disturb, Supervisor harus segera bertindak dengan cara menghubungi Front Office untuk menyatakan apakah yang tanda DND tamunya sudah CO atau belum
- f) Jika belum, Floor supervisor melaporkan kepada executive housekeeper /assistant tentang kamar yang masih DND
- g) Executive housekeeper /assistant akan menghubungi kamar tersebut setelah pukul 14.00 untuk mengetahui apakah tamu kamar tersebut masih ada kamar atau tidak
- h) Apabila kamar terkunci dengan safety chain atau ring lock, segera melaporkan kepada duty manager untuk tindakan selanjutnya

- i) Apabila masih ada executive housekeeper /assistant langsung ke kamar tersebut untuk membuka kamar dengan master key untuk memeriksa kondisi kamar tersebut.
 - j) Bila keadaan kamar biasa dan tidak mencurigakan segera beritahukan kepada supervisor
 - k) Jika didalam kamar tersebut terdapat hal-hal yang mencurigakan seperti senjata api atau senjata tajam, bahan peledak, alat pemancar dan lain-lain segera melaporkan kepada dua manager atau chief security untuk mendata kamar tersebut.
- l)

3). Alur Prosedur Pananganan Kamar DND

Gambar 4.67 Alur Penanganan Kamar DND



Gambar 4.68 Contoh D&D Sign 1



Contoh DND Sign 2



4). **Permintaan Penambahan tempat Tidur (Extra Bed)**

- a) Permintaan extra bed akan dilayani setelah ada persetujuan dari bagian front office
- b) Setelah menerima order, petugas order taker segera menyampaikan order tersebut kepada petugas kamar
- c) Petugas kamar (room attendant) segera menyiapkan extra bed dan dikirim ke kamar yang bersangkutan
- d) Extra Bed diletakkan sejajar dengan tempat tidur yang ada di kamar yang ada di kamar, atau disesuaikan dengan situasi dan kondisi kamar
- e) Penambahan tempat tidur diikuti dengan penambahan jumlah handuk
- f) Kode status kamar dirubah menjadi O₃ (occupied by 3 persons)
- g) Kode status kamar yang baru dicatat dalam housekeeping report.
- h) Note: untuk anak dibawah 12 tahun gratis dan status kamar tetap O₂ (occupied by 2 persons)

5). **Make Up A Roll Away Bed**

Standard

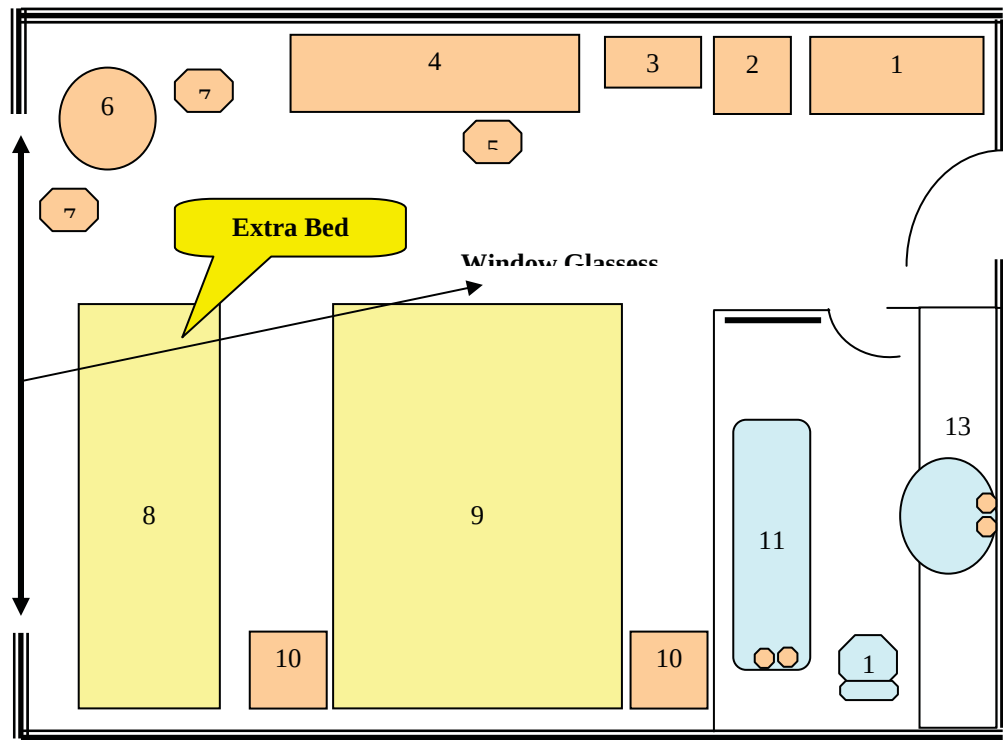
All roll away bed is for the extra guest staying in the same room together with the guest. All roll away bed will be neatly made with a clean twin bed sheet and blanket

Procedure:

- a) *Collect 3 twin bed sheet and 1 blanket from the pantry*
- b) *Roll away bed can be made up in service area and then transported to the room. Ensure the roll away bed is free of the dust before sending it to the room*
- c) *Place all require linen on a clean surface*
- d) *Check mattress protector to the linen room for repair and the stain one for laundry*
- e) *Place the first sheet hem side down on the bed, back in on the top mater corners, sheet is the ticked in on both side to the bottom of the bed*
- f) *Place the second sheet hem side up and have top level with base mattress*
- g) *Spread blanket evenly, level with the top of blanket*

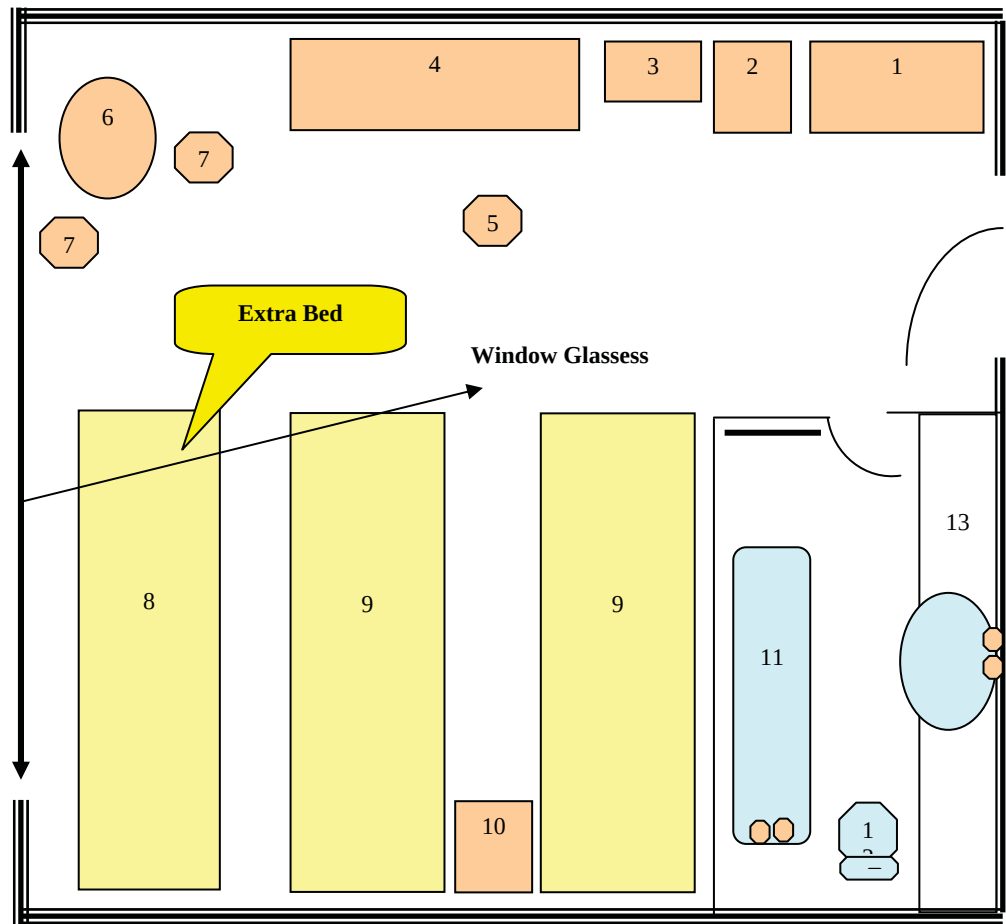
- h) Place third sheet hem side down level with the top of blanket
- i) Even out top sheet and fold overhang of second sheet back over the top sheet and the blanket
- j) Fold back once again to a width of 15 cm
- k) Tuck in blanket and sheet at the base and mitre corners
- l) For storage of bed, place velcro strip firmly over bed and close. Always store the bed up right position when not in use
- m) One completed RAB will be placed in the overnight store for overnight request.

Gambar 4.69a Denah Penempatan Extra Bed pada Kamar Double



- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| 1. Wardrobe | 8. Single bed (extra bed) |
| 2. Refrigerator | 9. Double bed |
| 3. Luggage Rack | 10. Bed side table/night table |
| 4. Dressing Table/Writing Table | 11. Bath tub |
| 5. Dressing Chair | 12. Toilet Bowl |
| 6. Coffee Table | 13. Wash basin & Vanity table |
| 7. Arm chair | |

Gambar 4.69b Denah Penempatan Extra Bed pada Kamar Twin



1. Wardrobe
2. Refrigerator
3. Luggage Rack
4. Dressing Table/Writing Table
5. Dressing Chair
6. Coffee Table
7. Arm chair
8. Single Bed (Extra Bed)
9. Twin Bed
10. Bed Side Table
11. Bathtub
12. Toilet Bowl
13. Wash Basin & Wash Basin table

6). Make Up Baby Coat

Task

Make up baby coat

Standard

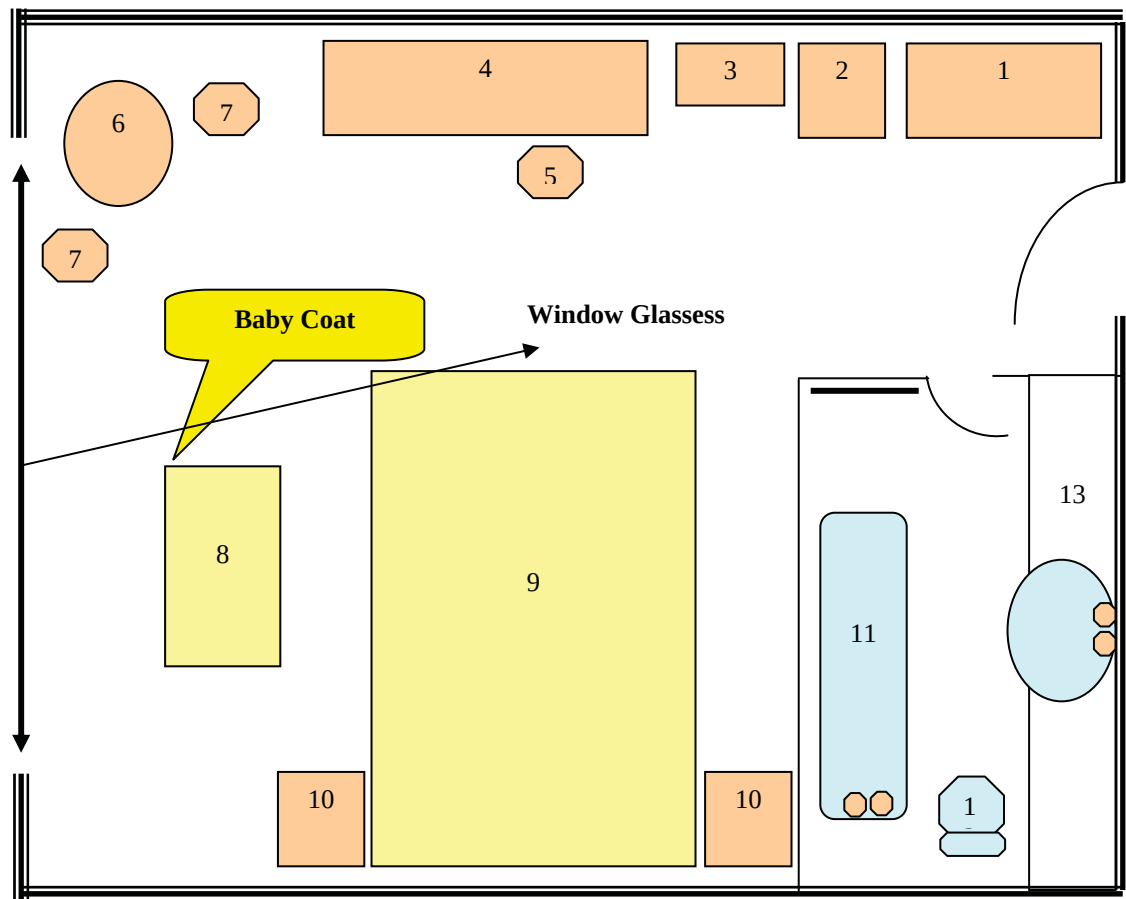
Each night our smallest guest will receive a VIP treatment-a clean and neatly made coat on arrival

Procedure:

- 1) *Collect 3 sheet, 1 mattress pad, 1 pillow case and 1 blanket from the linen room*
- 2) *Lay first sheet hem side down, evenly over the mattress. Check on the mattress protector*
- 3) *Lay second sheet hem side facing down with the top level with the base of the mattress*
- 4) *Place third sheet hem facing down, level with the top of blanket*
- 5) *Event out top sheet and fold overhang of second sheet back over the top sheet*
- 6) *FOLD BACK ONCE AGAIN. Metter all comers and tuck around*
- 7) *Place pillow into the pillow case and pillow on top of the coat. Open end to face the windows side*
- 8) *Cover up the ready coat with a garbage bag or with a cot cover provided*
- 9) *When sending the coat to the room, do not hit against the door or wall. Use the door stopper or sand bag.*

Sumber:.....

Gambar 4.70 Double Bed And Baby Coat



1. Wardrobe
2. Refrigerator
3. Luggage Rack
4. Dressing Table/Writing Table/Television Table
5. Dressing Chair
6. Coffee Table
7. Arm chair
8. Baby Coat
9. Double Bed
10. Bed Side Table
11. Bathtub
12. Toilet Bowl
13. Wash Basin & Wash Basin table

7) Permintaan Penggantian Linen

- a) Permintaan penggantian linen dicatat dalam OT log book: jam order, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan.
- b) Permintaan penggantian linen segera disampaikan ke petugas kamar melalui telephone atau komunikasi yang lain
- c) Petugas kamar (room attendant) mengganti linen yang diminta dan mengambil linen yang kotor (yang minta diganti)
- d) Jika penggantian linen disertai dengan penambahan jumlah linen, hal ini harus dicatat dalam room attendant work sheet maupun OT log book sebagai penambahan barang extra
- e) Kehilangan linen di kamar akan dibebankan ke rekening tamu

8) Permintaan Tambahan *Guest Supplies*

- a) Permintaan tambahan guest supplies di catat dalam OT log book: jam order, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, keterangan.
- b) Permintaan tambahan guest supplies segera disampaikan ke petugas kamar melalui telephone atau alat komunikasi yang lain
- c) Petugas kamar (room attendant) akan mengantar guest supplies yang diminta oleh tamu
- d) Tambahan guest supplies di catat dalam room attendant work sheet.

9). Placing Flower In Vip Or Suites Room

Task

Placing Flower in VIP or Suites Room

Standard

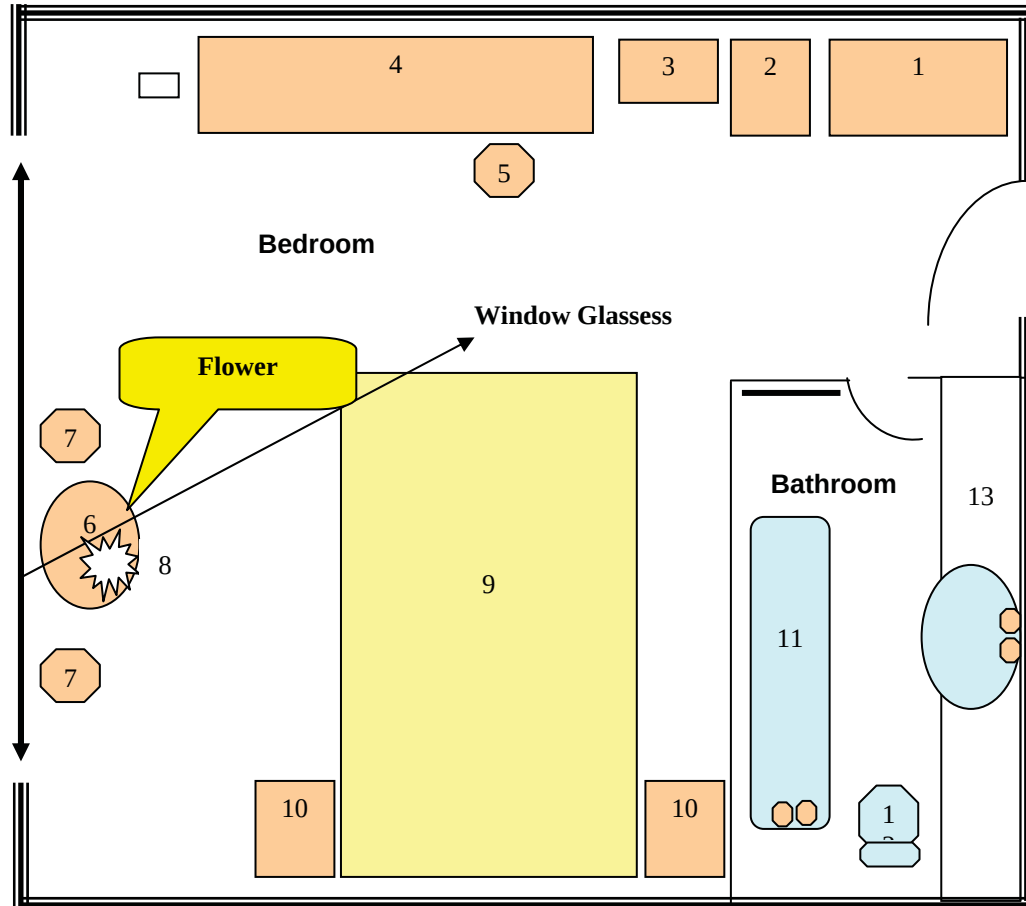
Each VIP Guest Occupying the suites or assigned room

Procedure:

- a) Flowers will be ordered recording to the complimentary/charge order issued by the front office
- b) Check freshness of flower before placing in the room and spray with water to maintain the freshness. Place flower at assigned area only

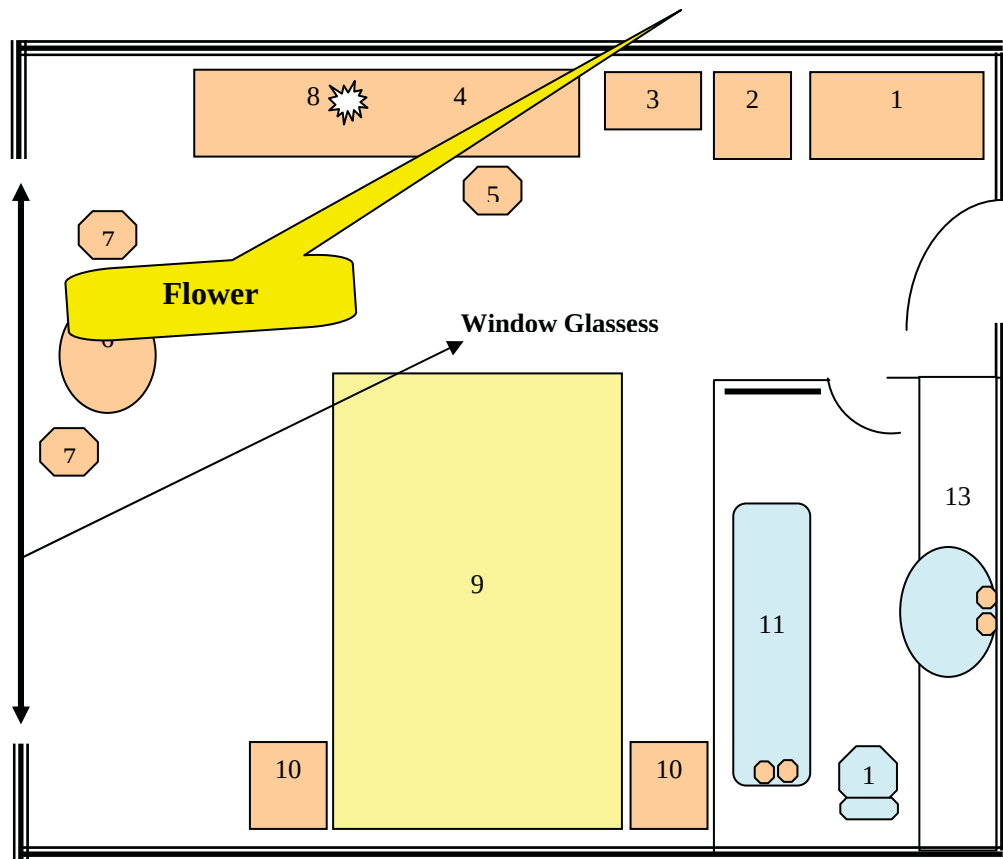
- c) Inform the supervisor if the flower down to the housekeeping if it is still fresh, if not discard the flower away and bring the vase down.

Gambar 4.71 Double Bed dan Flower (On Coffee Table/TV Cabinet)



1. Wardrobe
2. Refrigerator
3. Luggage Rack
4. Dressing Table/Writing Table/Television Table
5. Dressing Chair
6. Coffee Table
7. Arm chair
8. Flower
9. Double Bed
10. Bed Side Table
11. Bathtub
12. Toilet Bowl
13. Wash Basin & Wash Basin table

Gambar 4.72 Double Bed dan Flower (on Writing Table or TV Cabinet)



1. Wardrobe
2. Refrigerator
3. Luggage Rack
4. Dressing Table/Writing Table/Television Table
5. Dressing Chair
6. Coffee Table
7. Arm chair
8. Flower
9. Double Bed
10. Bed Side Table
11. Bathtub
12. Toilet Bowl
13. Wash Basin & Wash Basin table

10) Permintaan Penambahan Atau Perpindahan Kamar

- a) Permintaan penambahan atau perpindahan kamar dicatat dalam OT log book: jam order taker, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan
- b) Permintaan penambahan atau perpindahan kamar segera disampaikan ke petugas Front office melalui telepon atau alat komunikasi yang lain
- c) Pelaksanaan maupun administrasi penambahan atau perpindahan kamar akan dilaksanakan oleh petugas front office
- d) Guna meyakinkan kamar yang diminta dalam kondisi siap pakai (siap dijual) room attendant harus memeriksa ulang kondisi dari kamar tersebut
- e) Khusus untuk perpindahan kamar harus dicatat alasannya, dan kamar segera dibersihkan kembali.

11). Peminjaman peralatan atau barang

- a) Permintaan peminjaman peralatan atau barang di catat dalam order taker log book; jam order taker, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan.
- b) Permintaan peminjaman peralatan atau barang segera disampaikan ke petugas kamar melalui telepon atau alat komunikasi yang lain.
- c) Petugas kamar (room attendant) mengantar peralatan yang diminta oleh tamu
- d) Untuk barang cukup mahal harganya, harus disertai dengan formulir peminjaman yang harus ditandatangani oleh tamu
- e) Untuk barang yang berisiko hilang (di bawa oleh tamu) peminjaman harus disertai dengan uang jaminan dengan jumlah yang sudah ditentukan dan uang tersebut diserahkan ke FOC dengan disertai MC (Miseleneus Charge)
- f) Jika barang yang dipinjam dikembalikan, uang jaminan akan dikembalikan ke tamu
- g) Jika barang yang dipinjam di bawa oleh tamu, uang jaminan akan dimasukkan ke dalam income tambahan hotel.

12). Prosedur pengiriman dan pengembalian barang yang dipinjam

1). Pengiriman barang pinjaman:

- Memilih dan memeriksa barang dalam keadaan bersih dan berfungsi baik.
- Mencatat barang dan kepada siapa barang tersebut dikirimkan.
- Kirimkan barang dan atur dengan tepat. Beritahukan kepada tamu tentang pemakaiannya jika diperlukan. Gunakan nama tamu ketika mengirim barang.
- Kumpulkan formulir pinjaman setelah ditandatangani tamu dan tinggalkan lembar salinannya untuk tamu
- Kembalikan salinan formulir pinjaman tersebut ke kantor *Housekeeping* (1 lembar untuk arsip, 1 lembar untuk *Front Office*)
- Catat ke dalam *log book* (Untuk barang yang kecil seperti fasilitas untuk kamar mandi hanya perlu dicatat pengantarannya pada *log book*).

2). Pengembalian barang pinjaman, jika tamu masih terdaftar:

- Konfirmasikan melalui telepon dan cari tahu apakah tamu sudah selesai menggunakannya.
- Jika barang tersebut sudah tidak diperlukan lagi, ambil barang dan salinan formulirnya dari tamu.
- Kembalikan barang ke gudang. Periksa apakah barang tersebut masih dalam keadaan baik dan simpan di tempat yang semestinya.
- Catat pengembalian barang dalam *log book*.
- Jika tamu telah keluar / *check out*, ambil barang dari kamar tamu.

13). Penanganan Pemeriksaan Mini Bar

Pelayanan MiniBar biasanya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi tamu yang memerlukan soft drink /minuman ringan dan makanan kecil lainnya di kamar. Sehingga tamu tidak usah membuang waktu keluar kamar atau hotel untuk memberlinya disamping itu juga akan mendatangkan keuntungan dari hasil penjualan soft drink dan snacknya.

Agar minibar di kamar dapat ditangani dengan baik sehingga dapat mencegah terjadinya kehilangan atau late charge terhadap minibar.

Minibar disediakan di kamar beserta daftar minuman serta daftar snack yang tersedia disertai dengan minibar list/voucher yang merupakan bukti pembayaran untuk tamu. *Front office cashier* akan menagihkan bila mana tamu tersebut check-out. *Housekeeping clerk* atau *order taker* akan membuat laporan penjualan dan kehilangan mini bar berdasarkan jumlah minuman yang diambil oleh room attendant untuk melengkapi kamar. (Tugas ini bias diberikan kepada seksi/bagian mana saja yang telah ditetapkan oleh pihak hotel.)

Prosedur dan tanggung jawab

- 1) *Housekeeping Office/Order Taker*
 - Order taker menginformasikan kepada supervisor tentang kamar yang akan check out
 - Mengambil salinan bukti pembayaran minibar di kasir
 - Membuat daftar minibar yang terjual
 - Menyimpan daftar minibar yang terjual
 - Membuat bukti kehilangan yang disetujui oleh housekeeper supervisor dan front office cashier jika minibar tak terbayar
 - Membuat daftar minibar hilang
 - Menyimpan daftar minibar yang hilang
- 2) *Floor Supervisor*

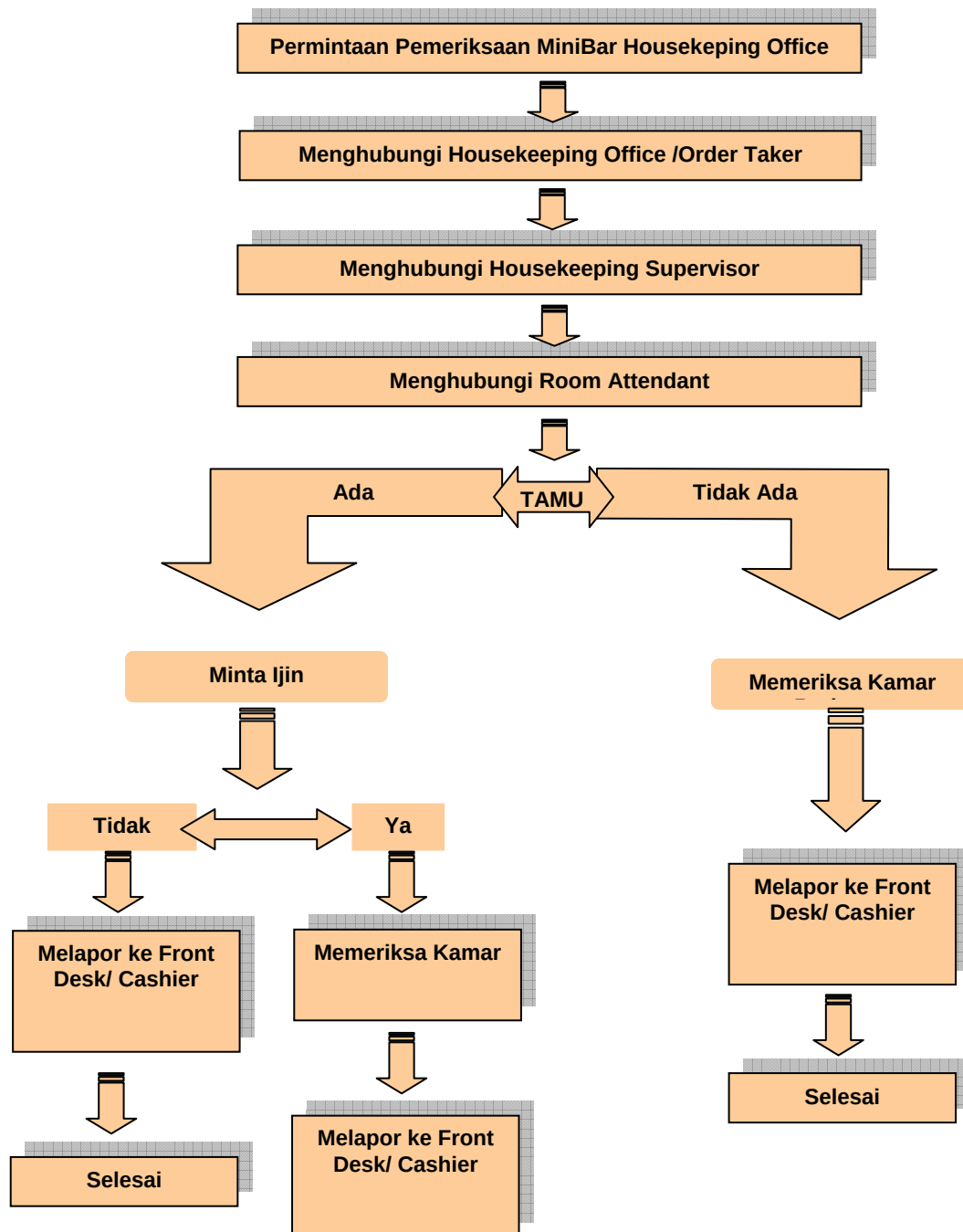
Segera menyampaikan kepada room attendant untuk segera mengadakan pemeriksaan terhadap kamar yang check out.
- 3) *Room attendant*
 - Meminta ijin kepada tamu untuk memeriksa minibar
 - Memeriksa minibar di kamar
 - Room attendant segera mendaftarkan ke cashier tentang minibar yang dikonsumsi oleh tamu

Catatan:

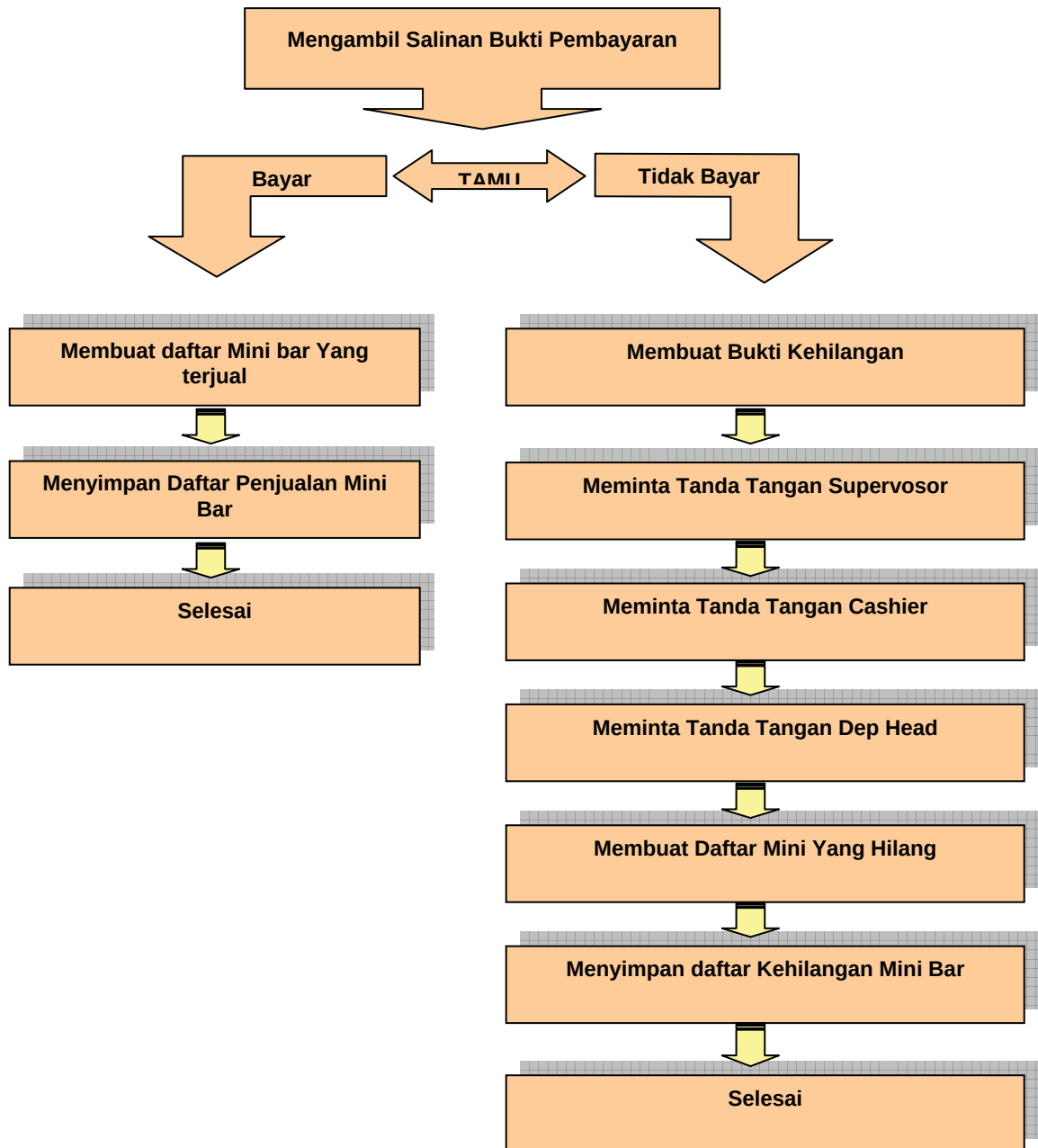
- Jika pada saat akan memeriksa minibar tamu tidak mengizinkan maka room attendant menyampaikan kepada cashier

- Jika ketika akan diperiksa ternyata tamu tidak berada dalam kamar maka roomboy langsung memeriksa minibar.

Alur Permintaan Minibar Oleh Housekeeping



Alur Mengambil Salinan Bukti Pembayaran



14). Kerusakan atau gangguan di kamar

Kerusakan di Kamar

- 1) Semua informasi tentang kerusakan di kamar di catat di OT log book: jam diterimanya informasi, no kamar, jenis kerusakan, pengirim order dan nama petugas yang menerima informasi.
- 2) Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu
- 3) Jika peralatan tidak berfungsi dikarenakan rusak, order taker segera memberi tahukan kepada bagian engineering, agar dikirim petugas untuk memperbaiki
- 4) Disamping pemberitahuan langsung ke bagian engineering, agar dikirim petugas untuk memperbaiki
- 5) Disamping pemberitahuan langsung ke bagian engineering, order taker harus melengkapi order tersebut dengan work order (WO) yang ditandatangani Exc. Housekeeper, dan dikirim ke bagian engineering.

Gangguan di kamar

- 1) Semua informasi tentang gangguan di kamar di catat di OT log book: jam diterimanya informasi, No kamar, jenis gangguan, asal informasi dan nama petugas yang menerima informasi.
- 2) Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu
- 3) Jika gangguan ringan, OT menginformasikan hal ini kepada supervisor untuk ditangani

Jika gangguan berat, OT menginformasikan hal ini kepada Duty Manager & Security untuk ditindak lanjuti, dan melaporkan hal ini kepada Exc. Housekeeper

Work Order

015697	
ROUTINE WORK ORDER	
Date/Time Issued :	
Sender/Department :	
Please do the following :	
Signature/name of Sender	Completed by :
	Trade :
	Date/time :
Clerk	Remarks:

3 copy

n. Penanganan Lost & Found

Tujuan:

Agar barang bawaan tamu yang tertinggal di kamar atau di area hotel dapat terawat dan terjaga dengan baik

Prosedur dan tanggung jawab (room attendant)

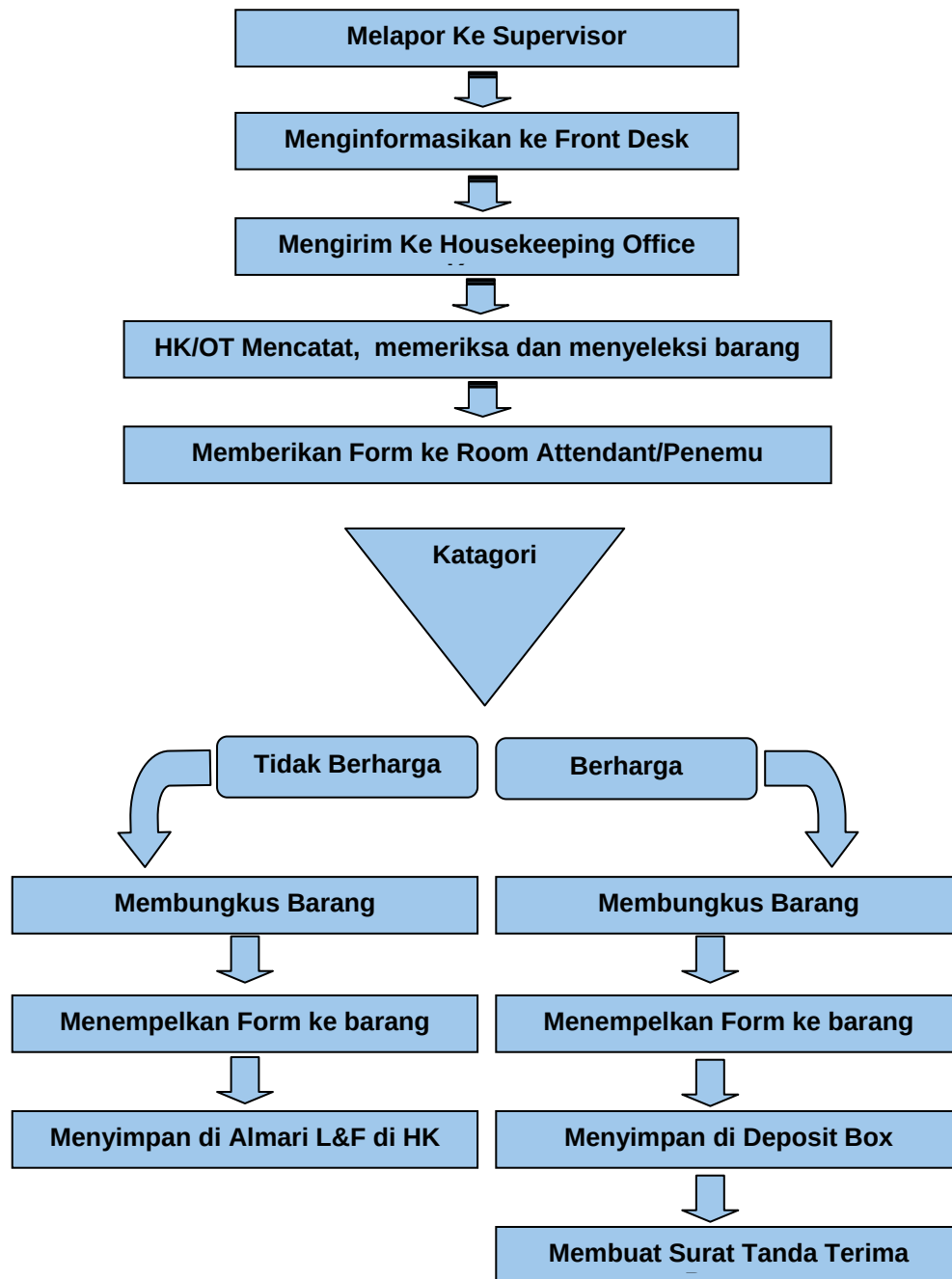
- 1) Menemukan barang di kamar
- 2) Melaporkan penemuan barang kepada floor supervisor
- 3) Menginformasikan adanya penemuan barang kepada front office
- 4) Mengantar barang temuannya ke housekeeping office/order taker
- 5) Memeriksa, mencatat barang yang ditemukan pada form yang ada
- 6) Memberikan salinan laporan penemuan barang ke room attendant atau penemu
- 7) Membungkus barang temuan

- 8) Menempelkan form penemuan barang pada bungkus
- 9) Menyimpan barang ke deposit box
- 10) Membuat bukti serah terima barang di FOC
- 11) Jika barang yang ditemukan adalah barang yang tidak berharga maka housekeeping clerk memungkus barang tersebut
- 12) Housekeeping clerk /order taker menempelkan form penemuan barang ke bungkus
- 13) Housekeeping /order taker menyimpan barang di almari Lost & found di Housekeeping

Catatan

- 1) *Jika ada penemuan di area umum oleh staf hotel atau departemen lain maka barang tersebut segera diberikan ke bagian housekeeping untuk dibuatkan /masukkan dalam daftar lost & found*
- 2) *Jika barang yang ditemukan barang yang cepat rusak misalnya buah-buahan/makanan disimpan selama 24 jam*

Alur Penanganan L&F (Lost & Found)



Lost And Found Book

[illegible]

Lost And Found Will Be Given To Finder Period On “July 2006”

[illegible]

Prepared By

Approved by

Agreed by

Clerk

EHK/AEHK

GM/RM/EAM

Lost And Found Has Been Taken By The Guest

[illegible]

Approved
by
EHK/AEHK

LOST AND FOUND RECEIVE	
Lost & Found No	:
Date	:
Location	:
Finder	:
Items	:
	:
Checked By :	Received By
.....	

Note; dari spv di catat di buku hari ini/disimpan di gudang L&F

 LOST AND (FOUND) FORM TAG	
DATE	TIME
LOCATION FOUND	
FOUND BY	TITLE
DESCRIPTION OF ARTICLE	
.....	
REMARKS:	
.....	
.....	

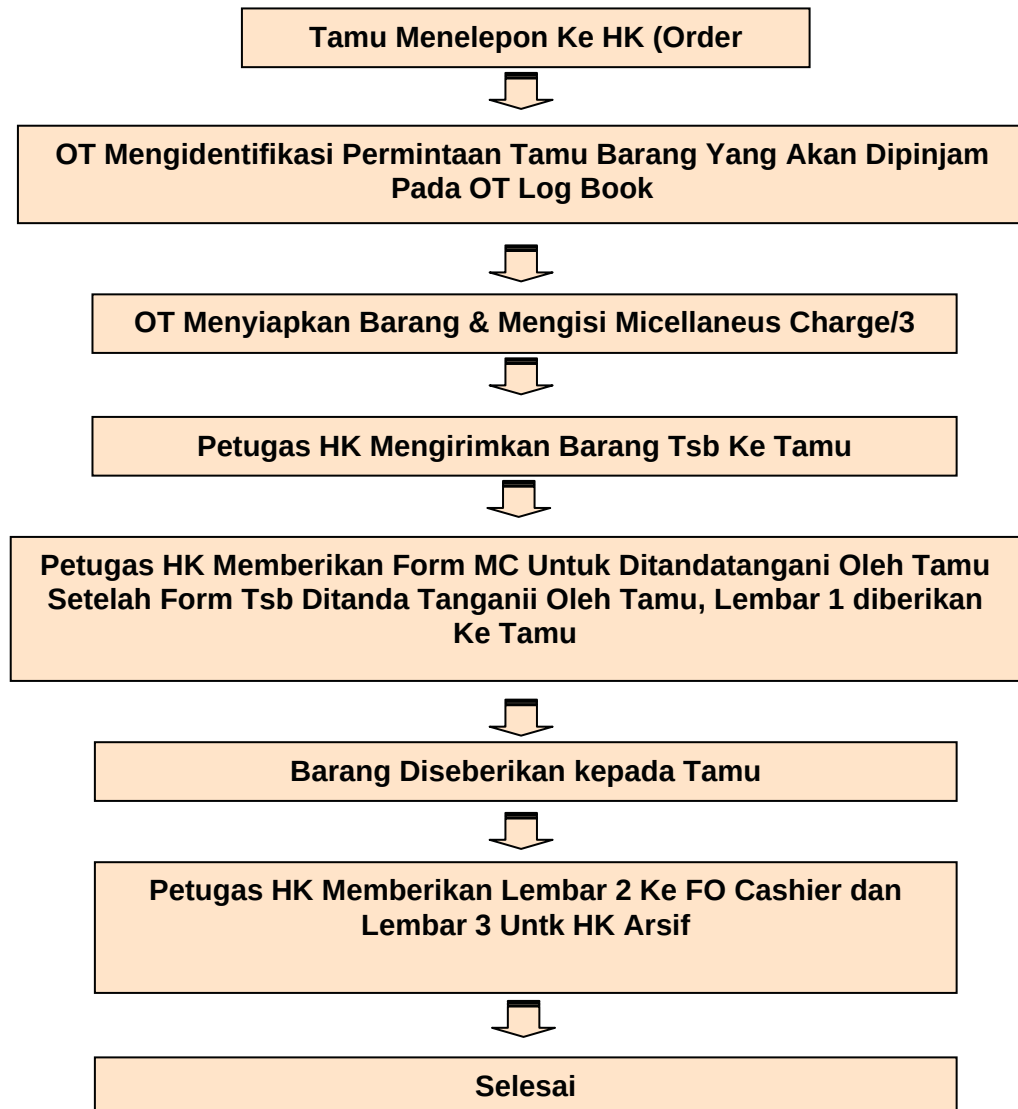
Langkah-langkah dalam menerima laporan kehilangan barang milik tamu:

- dengarkan apa yang dikatakan tamu
- tanyakan pada tamu tentang keterangan/ gambaran rinci dari barang yang hilang
- catat permintaan dan rincian tentang barang yang hilang
- ambil tindakan segera
- laporkan kehilangan pada penyelia
- cari barang yang hilang
- periksa label yang tertera pada barang yang hilang untuk memastikan kepemilikan yang benar
- kembalikan barang yang hilang kepada tamu
- catat dan laporkan pengembalian barang.

Penanganan Barang Lost & Found Secara Umum

- Informasi tentang barang yang hilang atau tertinggal di hotel dicatat dalam order taker log book; jam order taker, no. kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan
- Petugas order taker akan memeriksa buku lost & found
- Jika barang tidak ditemukan (tidak tercatat dalam buku lost & found), utarakan hal ini kepada tamu dan mohon maaf.
- Untuk meyakinkan harus dilakukan pencarian ulang di area barang tersebut hilang atau tertinggal
- Jika barang yang dinyatakan memang ada (ketentuan) order taker harus bertanya kepada tamu tentang ciri-ciri, lokasi dan tanggal Barang tersebut hilang atau tertinggal di area hotel
- Sebelum menyerahkan barang yang ditemukan, order taker harus menanyakan dan meng copy kartu identitas dari orang yang mengambil barang tersebut.
- Setelah barang diambil oleh pemiliknya, petugas order taker akan memberi catatan dalam buku lost & found bahwa barang sudah diambil oleh pemiliknya.

15). Alur Penanganan Peminjaman Barang Yang Tidak dikenakan Biaya Micellaneus Charge)



Form MC

No. 008184	
MICELLANEUS CHARGE	
Date :	
Name :	Room or Acct. No :
Date	Symbol Amount
Do not write in the above space	
Explanation :	Signed By

16). *Standard Keamanan Dan Keselamatan Kerja*

Beberapa standar keamanan dan keselamatan kerja yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam melayani permintaan tamu :

- 1) **Pemilihan kualitas / identifikasi barang** yang akan dipinjam oleh tamu, mengenai kondisi dari barang tersebut dalam keadaan layak pakai. Sehingga pada saat digunakan oleh tamu, tidak akan terjadi kemungkinan kecelakaan kerja atau hal-hal lain yang merugikan pemakai/ pengguna dan hotel
- 2) Perhatikan cara/petunjuk penggunaan peralatan yang tercantum pada badan alat tersebut / brosur
- 3) Perhatikan cara pengaturan dan peletakkan barang di kamar tamu, sehingga tidak mengganggu lalu lintas dan kenyamanan tamu
- 4) Jangan lupa untuk memperhatikan batas waktu pemakaian yang telah disepakati, agar kualitas barang tetap terjaga kualitasnya dan untuk menghindari kelalaian pemakaian yang mengakibatkan kecelakaan kerja
- 5) Penggunaan perangkat pelindung yang mendukung keselamatan pengguna, seperti alas kaki, sarung tangan karet, masker pelindung debu, alas kain, atau bahan luar yang melekat pada peralatan yang mengandung penghantar listrik tidak berbahaya pada saat pemakaian (contoh : seterika).

TIPS

Dengan memperhatikan beberapa standar keamanan & keselamatan kerja diatas, diharapkan akan dapat menghindari/ memperkecil kecelakaan kerja baik bagi tamu maupun karyawan

Informasikan standar keselamatan & keamanan kerja tersebut pada setiap melakukan pelayanan permintaan tamu, agar tamu merasa puas, sehingga dapat menghindari komplain oleh tamu.

4.8 layanan Linen dan pakaian tamu

Gambar 4.73 Mesin Setrika Otomatis



1 Pengertian Linen

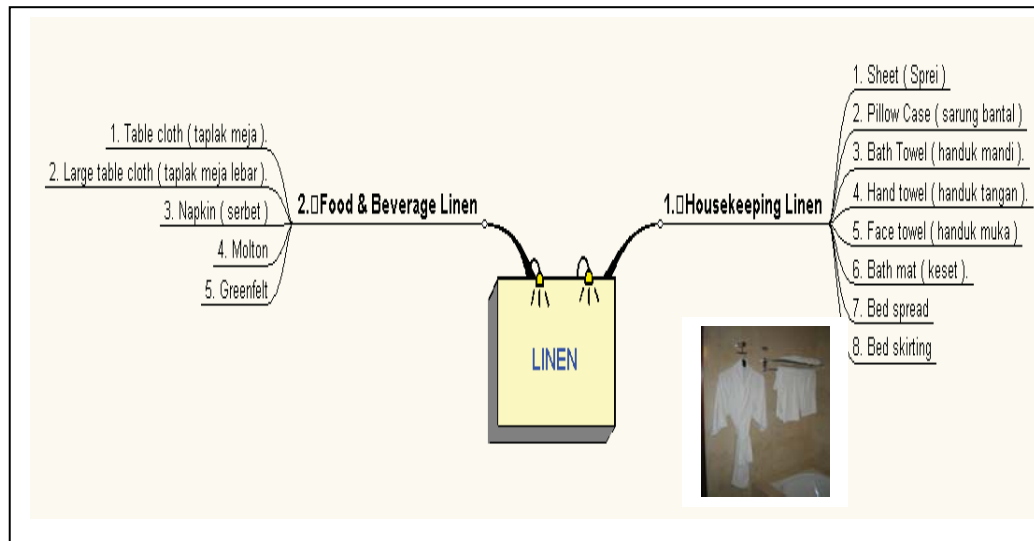
Linen hotel merupakan investasi yang besar, sehingga membutuhkan profesionalisme dalam penanganannya.

Dalam penanganannya Linen hotel dibagi menjadi 2 (dua) :

- a. Housekeeping Linen
- b. Food & Beverage Linen

a. Jenis-jenis linen Housekeeping Department

- a. Sheet (Sprei)
- b. Pillow Case (sarung bantal)
- c. Bath Towel (handuk mandi).
- d. Hand towel (handuk tangan).
- e. Face towel (handuk muka)
- f. Bath mat (keset).
- g. Bed spread
- h. Bed skirting

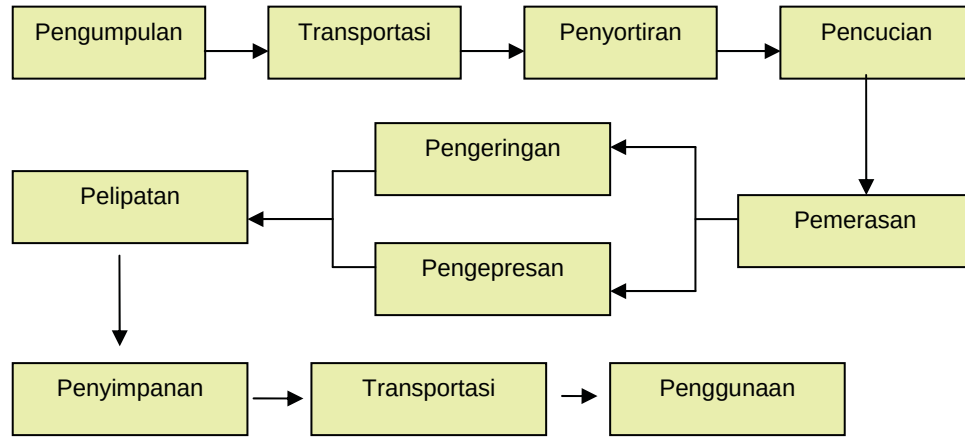


b. Jenis-jenis linen Food & Beverage Department

- a. Table cloth (taplak meja).
- b. Large table cloth (taplak meja lebar).
- c. Napkin (serbet)
- d. Molton
- e. Greenfelt

2. Proses Pengumpulan dan Pengiriman Linen

Gambar.4.74 Linen Flow Cart



a. Pengumpulan :

- 1) Hindari penambahan kotoran pada saat pengumpulan ini
- 2) Gunakan 2 (dua) kantong linen kotor untuk menghindari bercampurnya kotoran yang ringan dan yang berat
- 3) Keluarkan peralatan makan pada F & B linen pada waktu *clear up*.
- 4) Jangan sampai ada barang/pakaian tamu yang terbawa untuk Housekeeping linen.
- 5) Linen kotor segera dikirim ke Laundry.

b. Transportasi

- a. Membawa linen dengan tangan :
 - 1) Hindari membawa linen terlalu berlebihan.
 - 2) Hindari linen jatuh kelantai.
 - 3) Linen jangan diseret.
 - 4) Jangan terinjak dengan sepatu.
- b. Membawa dengan kantong linen.
 - 1) Jangan melebihi muatan.
 - 2) Jangan menggunakan kantong yang rusak.
 - 3) Kantong harus selalu dicuci.
- c. Mengirim linen kotor melalui cerobong (*Linen chut*).
 - 1) Hindari linen jatuh kelantai.
 - 2) Hindari benda-benda tajam masuk cerobong.
 - 3) Area cerobong harus bersih.
 - 4) Jangan menyeret linen, gunakan trolley.
 - 5) Jangan menginjak linen dengan sepatu
 - 6) Jangan memasukkan linen terlalu berlebihan

3. Penyeleksian

- a. Jenis kotoran
Tingkat pengotoran :
 - 1) ringan
 - 2) sedang
 - 3) berat
- b. Jenis bahan / kain
 - 1) bahan dasar kain
 - 2) warna
 - 3) Proses akhir

5. Pencucian

- a. Kapasitas yang dianjurkan :
 - 1) Kotoran ringan
 - 2) Kotoran sedang
 - 3) Kotoran berat
 - 4) Kotoran extra berat.
- b. Step proses pencucian :
 - 1) Flush
 - 2) Break
 - 3) Suds
 - 4) Bleach
 - 5) Rinse
 - 6) Intermedite extract
 - 7) Final rinse
 - 8) Final extract
 - 9) Shake out

6. Pemerasan

- a. Optimum dari pengeringan :
 - 1) produksi linen
 - 2) efisiensi pengeringan
 - 3) proses akhir
- b. Kecepatan pemerasan :
 - 1) low speed : < 300 RPM
 - 2) medium speed : 300 – 400 RPM
 - 3) hight speed : 700 – 900 RPM
- c. Hindari pemerasan yang berlebihan.
- d. Kadar kelembaban pada towel diwaktu extract = 54%

7. Proses akhir

- a. Pengeringan :
 - 1) Jangan terlalu kering.
 - 2) Pisahkan secepatnya linen yang mudah kusut.
 - 3) Bersihkan saringan debu pada mesin pengering setiap saat.
 - 4) Dianjurkan untuk selalu memakai proses cooling down.
- b. Rooler / mangler :
 - 1) perhatikan tekanan steam
 - 2) perawatan padding

- 3) waxing
- 4) kusut.
- c. Pengepresan :
 - 1) Garmen press
 - 2) Wool Press
 - 3) Hand ironer
- 8. Pelipatan**
 - a. Pelipatan menggunakan mesin pelipat otomatis.
 - b. Pelipatan secara manual
 - c. Linen ditolak (reject)
 - d. Evaluasi hasil cucian.
- 9. Penyimpanan**
 - a. Jangan meletakkan benda atau linen kotor dekat linen bersih.
 - b. Jaga selalu kebersihan.
 - c. Evaluasi hasil cucian.
- 10. Transportasi**
 - a. Gunakan kantong / trolly linen
 - 1) Jaga kebersihan
 - 2) Bersih dan sehat
 - 3) Jangan membawa linen berlebihan
 - b. Hindari penyalahgunaan dan pencurian linen.
- 11. Penggunaan**
 - a. Jangan membiarkan penyalahgunaan linen
 - 1) problem untuk laundry
 - 2) linen cepat rusak
 - 3) biaya penggantian linen tinggi.
 - b. Penyalahgunaan linen segera diinformasikan kepada manajemen dan karyawan.

D. Pakaian Tamu

Pelayanan laundry untuk tamu hotel merupakan suatu kegiatan yang penuh dengan resiko, disamping itu produk laundry dapat meningkatkan atau menurunkan kesan tamu terhadap citra hotel, sehingga membutuhkan profesionalisme dalam penanganannya. Untuk mengurangi resiko yang ditimbulkan maka, orang yang bekerja di laundry departmen harus mengenal jenis-jenis serat kain.

1. Jenis serat pakaian :

- a) Cotton
- b) Polyester
- c) Policotton
- d) Nylon
- e) Yute
- f) Sutera
- g) Wool

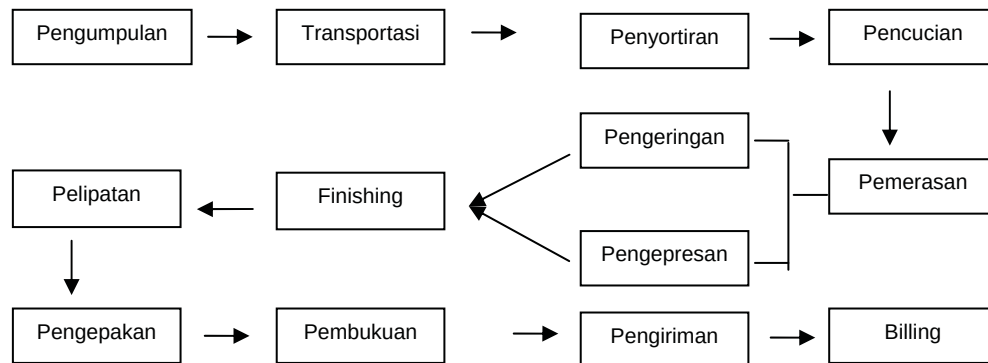
2. Jenis-jenis Pelayanan pakaian tamu

- 1) Pelayanan mendesak – dikenakan biaya tambahan 100% dari daftar harga, dikembalikan 2 jam setelah diambil: pengambilan terakhir jam 4 sore
- 2) Layanan kilat – terkena biaya tambahan 50% dari daftar harga, dikembalikan paling lama jam 2 sore: pengambilan terakhir jam 10 pagi
- 3) Pelayanan biasa – dikembalikan pada hari yang sama pada jam 6 sore: pengambilan terakhir jam 10 pagi
- 4) Pelayanan pencucian
- 5) Pelayanan *dry cleaning*
- 6) Pencucian dengan tangan
- 7) Hanya setrika
- 8) Perbaikan.

1. Jenis pakaian dan perlengkapannya :

Ladies	Gent
1. Dress	1. Shirt
2. Night gown	2. Trouser
3. Bluse	3. Jacket
4. Slack	4. Suite
5. Vase	5. T Shirt
6. Shirt	6. Pant
7. Suite	7. Under ware
8. Panties	8. Under short
9. Brassieres	9. Tie
10. Pant	
11. Skirt	

4. Guest Laundry Flow Cart



KETERANGAN

1. Pengumpulan :

- Untuk memastikan kondisi pakaian tamu, periksalah terlebih dahulu secara teliti pada pakaian yang akan dicuci
- Hitung jumlah pakaian
- Tulis nomor kamar
- Tulis nama tamu
- Masukan ke dalam laundry bag
- Konfirmasi dengan tamu, dan tamu diminta untuk menandatangani laundry list.

2. Transportasi :

- Membawa pakaian dengan tangan :
 - Hindari membawa pakaian terlalu berlebihan.
 - Hindari tercecer.
 - Masukan pakaian kedalam laundry bag
- Membawa dengan trolley
 - Jangan melebihi muatan.
 - Jangan menggunakan kantong laundry yang rusak.

3. Penyeleksian & memberi tanda (Sortir)

- Jenis kotoran/tingkat kotoran
Jenis/tingkat pengotoran dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:
 - ringan
 - sedang
 - berat

- b. Jenis bahan / kain
- 1) bahan dasar kain
 - 2) warna
 - 3) Proses akhir
- c. Memberi tanda seragam/Uniform Karyawan
- 1) sebuah kode biasanya menunjukkan departemen dan posisi/jabatan, contohnya: GM, EAM dan kemudian departemennya:
 - FO 1 untuk manager *Front Office*
 - FO 2 untuk asisten manager *Front Office*
 - Untuk tingkat staff, kode didasarkan pada nama pegawai yang diperoleh dari daftar nama-nama pegawai.
 - 2) Beri tanda pada bagian yang tidak terlihat, seperti di bagian dalam kerah, atau bagian bawah dalam baju dan lain-lain.
 - 3) Jika tidak dapat menandai pada bagian dalam kerah, gunakan penjepit untuk menahan tanda pada lubang kancing atau tempat ikat pinggang.
- d. Memberi tanda pakaian tamu
- 1) Nomor-nomor dan kode-kode yang digunakan:
 - Minggu : MG
 - Senin : SN
 - Selasa : SL
 - Rabu : RB
 - Kamis : KM
 - Jum'at : JT
 - Sabtu : ST

Gambar.4.75 Marker Machine



- 2) Kode penomoran dimulai dari nomor 101 sampai 140 kemudian dilanjutkan ke nomor 210 hingga 240, dan seterusnya.
- Nomor pertama pada kode adalah kelompok jenis pencucian, nomor kedua adalah nomor pencucian.
 - Tanda pada pakaian tamu harus sesuai dengan daftar permintaan pencucian.
 - Lepaskan semua tanda lama yang ada pada pakaian tamu.
 - Jika tanda tidak dapat dipasang pada bahan pakaian, gunakan penjepit / peniti atau stapler untuk memberi tanda baru.
 - Penandaan dengan penjepit atau stapler harus berhati-hati supaya tidak merusak pakaian, seperti lubang kancing, dll.
 - Pada saat menggunakan mesin untuk menandai, pastikan pakaian tidak akan rusak. Jika perlu lakukan pada bagian pakaian yang terlihat.
 - Jika anda ragu pakaian/bahan akan rusak, gunakan penjepit / peniti atau stapler.
- e. Menggunakan mesin untuk menandai
- 1) Siapkan mesin untuk menandai
 - 2) Periksa setiap komponen
 - nomor kode
 - pita
 - bahan pembersih
 - cara menggunakan.
 - 3) Hubungkan ke sumber listrik, sesuai dengan tegangannya.
 - 4) Hidupkan dan panaskan mesin.
 - 5) Letakkan bagian pakaian yang akan diberi tanda dan tekan pegangannya ke bawah untuk membuat nomor kode.

Gambar.4.76 Washing Machine



f. Proses pencucian :

- 1) Laundry
- 2) Dry cleaning

g. Konfirmasi

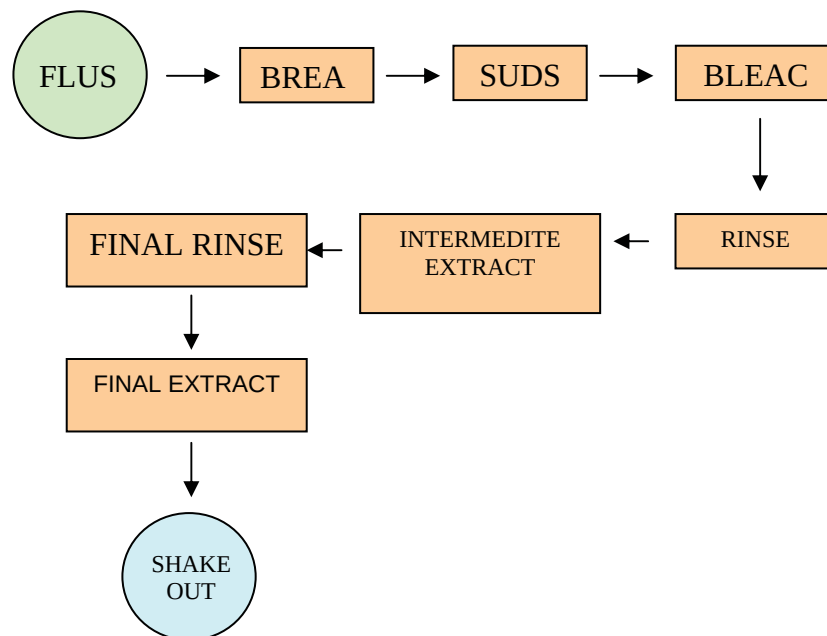
4. Pencucian

a. Kapasitas yang dianjurkan :

- 1) Kotoran ringan
- 2) Kotoran sedang
- 3) Kotoran berat
- 4) Kotoran extra berat.

b. Step-Step/Langkah-langkah proses pencucian :

Gambar.4.77 Step-step proses pencucian di laundry



5. Pemerasan

a. Optimum dari pengeringan :

- 1) Jenis kain / material
- 2) efesiensi pengeringan
- 3) proses akhir

Gambar 4.78 Tumbler/Mesin pengering



b. Kecepatan pemerasan :

- 1) low speed : < 300 RPM
- 2) medium speed : 300 – 400 RPM
- 3) high speed : 700 – 900 RPM

c. Hindari pemerasan yang berlebihan, karena akan mengakibatkan kerusakan serat kain, dan hati-hati dengan jenis kain yang sensitif.

6. Proses akhir

a. Pengeringan :

- 1) Jangan terlalu kering.
- 2) Pisahkan secepatnya pakaian yang mudah kusut.
- 3) Bersihkan saringan debu pada mesin pengering setiap saat.
- 4) Dianjurkan untuk selalu memakai proses cooling down.

b. Pengepresan :

- 1) Garmen press
- 2) Wool Press
- 3) Hand ironer

7. Finishing & pengepakan

- a. Evaluasi hasil cucian.
- b. Penyempurnaan pressing
- c. Pelipatan menggunakan mesin pelipat otomatis.
- d. Pelipatan secara manual
- e. Konfirmasi

8. Pembukuan

- a. Pakaian dicatat dala guest laundry book.
- b. Catat jenis pakaian, proses pencucian, harga, nama tamu, nomor kamar.

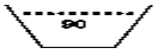
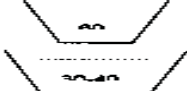
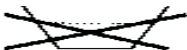
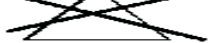
9. Pengiriman

- a. Gunakan kantong / trolly valet
 - 1) Jaga kebersihan
 - 2) Bersih dan sehat
 - 3) Jangan membawa pakaian berlebihan
 - 4) Pakaian yang pakai hanger, digantung
- b. Jangan meninggalkan pakaian tamu tanpa diawasi.
- c. Minta bantuan petugas Housekeeping untuk kamar yang tamunya keluar.
- d. Tanda tangan tamu atau petugas Housekeeping.
- e. Catat kamar yang tidak bisa dimasuki (DD / DL)

10. Billing

- a. Buat kwitansi untuk cucian yang sudah diselesaikan.
- b. Kwitansi dikirim ke FO cashier untuk tamu yang menginap.
- c. Kwitansi dikirim langsung ke konsumen untuk dimintakan pembayaran.

E. Label Pakaian

simbol	Artinya
	Temperatur maksimum 90 °C
	Temperatur maksimum 60 °C
	Temperatur maksimum 30 – 40 °C
Pengeringan	
	Jangan dicuci dengan air
	
	Keringkan dengan panas tinggi
Bahan Pemutih	
	Keringkan dengan panas rendah
	Jangan Dikeringkan Dengan Mesin

Setrika



Temperatur maksimum 200 °C



Temperatur maksimum 150 °C



Temperatur maksimum 120 °C



Jangan Disetrika

DRY CLEANING



Simbol A / Normal
Dry cleaning menggunakan bahan pelarut



Simbol P / Medium
Dry cleaning menggunakan bahan pelarut



Simbol F / Light
Gunakan larutan khusus; Fluoro Carbon R 11 & R 113



Jangan Di Dry Cleaning

Cuci dengan



Cuci dengan tangan

G. Jenis – jenis noda

1. Noda-noda yang timbul

Noda-noda yang terdapat di permukaan pakaian, contohnya cat, lipstick, dll.

2. Noda yang terserap

Noda yang terserap: Noda yang diserap kedalam serat pakaian, contohnya minuman, tinta dll.

3. Noda campuran

Noda campuran: Campuran dari dua jenis noda yang disebutkan di atas, contohnya darah, dll.

H. Klasifikasi kotoran pada kain

1. Kotoran yang dapat dicuci

Kotoran yang dapat dicuci yaitu kotoran yang dapat dihilangkan dengan menggunakan air dan deterjen.

Contohnya:

Protein : Telur, saos, kotoran, dll

Pigmen : Debu

Karbohidrat : Kanji

Lemak dan minyak : Minyak mineral, minyak sayur, dll.

2. Kotoran yang menyerap

Kotoran yang sulit dihilangkan bahkan terkadang tidak dapat dihilangkan sama sekali.

Contohnya: Cat, plitur, bercak, dll.

3. Kotoran yang dapat dihilangkan dengan menggunakan bahan pemutih

Kotoran yang tidak dapat dihilangkan dengan cara cuci biasa atau *dry cleaning* dan memerlukan bahan pemutih yang ditambahkan pada proses pencucian.

Contohnya:

Noda alami; buah-buahan, saos, obat-obatan, darah, dll.

Noda buatan; bahan-bahan industri, dll.

I. Proses pembersihan Noda

1. Proses Pencucian Noda

Proses pencucian untuk barang-barang yang tingkat noda berat, menengah dan ringan dengan menggunakan air dan deterjen.

Langkah dalam proses pencucian:

Pencucian:

- a. Basahi pakaian
- b. Rendam
- c. beri sabun/cuci
- d. pembilasan 1: proses normal
- e. pembilasan 2: jika pakaian berwarna putih dan banyak noda, tambahkan bahan pemutih.
- f. pembilasan 3: proses normal
- g. pembilasan 4: tambahkan bahan kimia untuk menetralkan alkali
- h. pembilasan 5: tambahkan pelembut pakaian.

Pemerasan:

semua mesin cuci mempunyai alat pemeras.

Pengeringan:

keringkan pakaian dengan menggunakan mesin pengering.

2. Proses dry cleaning

Cuci, bilas, peras dan *dry cleaning*. Proses tersebut dilakukan pada satu mesin dengan menggunakan pelarut.

3. Proses pencucian dengan tangan

Proses ini dilakukan pada barang yang lembut dan warna yang mudah luntur.

J. Proses penghilangan noda

1. Proses mekanik:

Menggunakan peralatan untuk menghilangkan noda, contohnya papan pembersih dan mesin cuci.

2. Proses dengan pelarut:

Menggunakan pelarut atau bahan dasar kimia lainnya untuk menghancurkan noda.

3. Proses kimia:

Menggunakan bahan kimia khusus untuk menghilangkan noda-noda tertentu.

4. Pelembutan:

Menggunakan bahan pelembut untuk melembutkan bahan-bahan keras sebelum menggunakan peralatan dan bahan-bahan penghilang noda.

K. Bahan pembersih dan kimia untuk pencucian dan *dry cleaning*

Proses pencucian

- 1. Air:** kualitas air disesuaikan dengan tingkat kekakuan, zat besi, bahan organik, jumlah bahan larutan.
- 2. Deterjen:** harus memiliki
 - tingkat kekasaran
 - batas alkali
 - bahan pemisah
 - zat tambahan – mencerahkan warna, tidak membuat warna pudar, tahan terhadap karat.
- 3. Asam:** menetralkan asam alkali pada pakaian
- 4. Pelembut:** melembutkan pakaian.

Proses *dry cleaning*

Pelarut: bahan-bahan hidrokarbon teklorinasi untuk *dry cleaning* – *Derchloro Ethylene, Tetrachloro Ethylene, Flouro carbon*, dll.

L. Penggunaan bahan-bahan pembersih dan kimia yang aman

1. Jangan pernah mencampur bahan-bahan kimia yang tidak sama, karena hal ini dapat membentuk campuran yang sangat berbahaya.
2. Selalu pastikan bahwa semua wadah sesuai dengan isinya. Jika wadah tidak ditandai, bawa ke penyelia untuk diberi tanda.
3. Selalu gunakan peralatan keamanan yang memadai yang diberikan oleh penyelia anda – sarung tangan dan masker.
4. Baca semua informasi keamanan yang ada pada wadah bahan kimia.
5. Jika anda mengalami alergi akibat terkena bahan kimia, segera siram bagian yang terkena dengan air yang banyak dan segera laporkan kepada penyelia.

M. FORMAT-FORMAT LAUNDRY

Nusa Raya Hotel Jakarta

Name :	Date :	Room No:
--------	--------	----------

To be Return

☐ To day ☐ Tomorrow ☐ 3 hour service ☐ Folded ☐ Starch

Please fill in the blanks with full name, room number, quantity of articles (and service) desired. Unless quantity is specified our count must be accepted as correct. We cannot be responsible for shrinkage or fading of colour and for valuables left in or on garment. Any claim concerning the finished articles must be reported with a list within 24 hours. Our liabilities for either loss or damage will exceed the amount of 5 times the cost of cleaning the item in question.

Mohon daftar di bawah ini diisi dengan nama lengkap, nomor kamar, jumlah masing-masing barang dan service yang dikehendaki. Kalau jumlah cucian tidak diisi dengan tepat, maka jumlah yang kami hitung dianggap betul. Kami tidak dapat bertanggung jawab jika susut (ciut) atau luntur dan segala barang berharga yang tertinggal didalam cucian.

Setiap pengaduan mengenai cucian yang sudah selesai harus dilaporkan bersama-sama dengan daftar ini dalam waktu 24 jam. Tanggung jawab kami atas kehilangan atau kerusakan tidak dapat melebihi dari 5 kali ongkos cucian yang hilang atau rusak.

SIGNATUR/TANDA TANGAN

LAUNDRY

GENTLEMENT	PRIA	PRICE	COUNT		AMOUNT
			GUEST	HOTEL	
Dress Shirt	Kemeja	28.000			
Handkerchief	Sapu Tangan	9.000			
Jacket	Jas	30.000			
Overall	Baju Kerja (terusan)	32.000			
Pajama Set	Piyama	25.000			
Pants/J Jeans	Celana Panjang	27.000			
Safari Shirt	Kemeja Safari	26.000			
Sarong	Sarung	17.000			
Shorts	Celana Pendek	19.000			
Socks	Kaos Kaki	11.000			
T-Shirt	Kaos (tipis)	20.000			
Under Pants	Celana Dalam	12.000			
Under Shirt	Kaos Dalam	12.000			
LEDIES		WANITA			
Blouse	Blus	27.000			
Brassiere	BH	12.000			
Dress	Baju	35.000			
Handkerchief	Sapu Tangan	9.000			
Jacket (cotton)	Jas	26.000			
Night Gown	Baju Tidur	23.000			
Panties	Celana Dalam	12.000			
Short	Celana Pendek	20.000			
Skirt	Rok	25.000			
Slacks	Celana Panjang	27.000			
Stockings	Kaos Kaki	11.000			
T-Shirt	Kaos	20.000			
TOTAL PRICE	AMOUNT	SURCHARGE	SUB TOTAL	SERVICE CHARGE & TAX	TOTAL AMOUNT

PLEASE NOTE

- Dial (6) for laundry service
- Collection before 10 am regular charge
- After 10 am 50 % surcharge for same day service
- Children wear age 10 years and below 50 % discount from listed prices
- Open on Sunday/holiday
- Express service 3 ours 100% extra

MOHON PERHATIAN

- *Pelayanan laundry silahkan puter 6*
- *Pengiriman sebelum pukul 10 pagi, harga seperti biasa*
- *Pengiriman setelah pukul 10 pagi, 50% biaya tambahan untuk pelayanan hari yang sama*
- *Pakaian anak-anak 10 tahun ke bawah, 50% potongan dari harga yang tertera*
- *Hari Minggu/Hari Raya buka*
- *Pelayanan cepat dalam 3 jam ditambah 100%*

PICKED UP BY:

PACKED BY:

VOUCHER NO.:

Kepada: Bagian ruang linen/kain

Tanggal:

Nama	:			
Kamar	:			
Tanggal diterima	:			Jam:
Tanggal kembali	:			Jam:
Barang	Jumlah barang	Perbaikan yang diminta	Biaya	

Staff linen

Penyelia Ruang linen

Voucher pencucian

No. Rekening :

Tanggal :

N a m a:		Kamar:	No. Penandaan:
Barang		Biaya	
Total barang:		Rp.	

Tanda tangan tamu:

Catatan Valet

Tanggal:

No.	No. kamar	No. Penandaan	L/DC/PO	Total Barang	Pengambil		Diterima	Keterangan
					M	Ev		

Penyelia Pencuci
(Tanda tangan)

4.9 Rangkuman

4.9.1 Kebersihan Area Umum Hotel (Public Area)

Departemen Tatagraha (housekeeping) terdiri dari seksi-seksi. Pada setiap seksi mengemban tugas dan fungsi masing-masing. Dalam melaksanakan tugasnya, seksi yang ada harus saling menjalin kerja sama yang baik. Dengan adanya koordinasi dan kerjasama yang sehat maka akan dapat tercipta suasana kerja yang dinamis dan kondusif.

Secara umum Departemen Tatagraha (Housekeeping) memiliki fungsi untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali dapur (Kitchen).

Departemen housekeeping disamping memiliki fungsi di atas juga memiliki fungsi untuk menjaga usia alat dan perlengkapan yang dimiliki oleh hotel secara maksimal.

Secara keseluruhan Departemen tata graha dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagai seorang staf housekeeping harus memiliki grooming yang baik (well groome) sehingga image tamu terhadap hotel akan baik.
2. Sebelum melakukan pekerjaan seorang staf housekeeping terlebih dahulu harus mengetahui jenis-jenis alat, bahan-bahan maupun cara pengoperasian dari alat tersebut, sehingga pekerjaan akan dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar.
3. Perawatan adalah mencegah terjadinya kerusakan dan memperpanjang umur maupun fungsi alat agar dapat digunakan lebih lama sehingga mengurangi cost atau biaya yang harus dikeluarkan oleh hotel.
4. Perbaikan adalah alternatif terakhir setelah upaya pencegahan sudah tidak dapat dilakukan.
5. Untuk lebih efektifnya penggunaan peralatan perlu adanya tatacara penggunaan alat yang aman, sehingga tidak menimbulkan kecelakaan terhadap pemakai.
6. Untuk menghindari terjadinya kecelakaan dan hal-hal yang merugikan petugas, sebaiknya petugas menggunakan pakaian pelindung
7. Untuk menggunakan bahan kimia yang aman adalah harus membaca petunjuk penggunaan terlebih dahulu.
8. Menggunakan pakaian pelindung diwajibkan bagi semua staf, dimana tujuan utamanya adalah untuk melindungi diri dari kecelakaan.

9. Untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu, hotel harus bersih, sehingga tamu akan betah tinggal dan diharapkan akan kembali dimasa yang akan datang.
10. Untuk menjaga agar suatu area tetap terjaga kebersihannya, maka perlu adanya penjadwalan di dalam pembersihannya.
11. Sistem pembersihan secara manual dapat dibedakan beberapa macam, yaitu:
 - a. Dusting (mengelap debu pada perabot/barang)
 - b. Sweeping (menyapu lantai)
 - c. Mopping (mengepel lantai)
 - d. Window Cleaning/Mirror Cleaning (membersihkan kaca jendela / kaca cermin).
 - e. Polishing (memoles barang / perabot yang terbuat dari kayu/logam)
12. Untuk menjaga agar area hotel tetap bersih dan aman dari bahaya sampah dan limbah, maka perlu adanya penanganan sampah dan limbah secara serius.
13. Salah satu cara untuk menghemat pengeluaran hotel salah satunya adalah dengan memelihara peralatan dan bahan pembersih, yaitu dengan cara penyimpanan, penggunaan sebaik-baiknya.
14. Dalam melaporkan kerusakan harus melalui prosedur yang ada di dalam perusahaan.
15. Setiap pegawai dituntut mampu mengisi format-format yang diperlukan di dalam pelaporan kerusakan.
16. Kerusakan diperbaiki berdasarkan work order yang dikirim dari housekeeping
17. Setelah diperbaiki kerusakan, housekeeping harus menandatangani work order sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan.

4.9.2 Kebersihan Kamar Tamu (Guest Room Preparation)

Sebagai seorang room attendant, dituntut dapat selalu berpenampilan rapi, bersih dan menarik (Good grooming), disamping itu juga harus dapat menampilkan kompetensinya yaitu mempersiapkan perlengkapan peralatan dan bahan untuk pembersihan kamar, hal ini diperlukan karena sangat menentukan kelancaran pada pelaksanaan pekerjaan pembersihan kamar itu sendiri.

Kemampuan-kemampuan lain seperti : memeriksa keadaan trolley, set up trolley sesuai dengan penempatan yang benar merupakan kompensasi awal pada saat menyiapkan kamar untuk tamu.

Akases ke kamar untuk pelayanan diawali dengan melihat status kamar terlebih dahulu, hal ini mutlak dilakukan untuk menindaklanjuti proses pembersihan kamar.

Prosedur memasuki kamar sebaiknya dilakukan sesuai dengan langkah-langkah kerja yang sudah standar .

Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat tamu berada di kamar

Mintalah maaf jika mengganggu tamu, dan tanya kapan waktu yang tepat bagi anda untuk kembali lagi dan membersihkan kamar.

Jika tamu sedang tidur, tinggalkan kamar secara perlahan . Jika anda menyalakan lampu, matikan lampu tersebut kembali.

Jika anda mendengar suara yang menunjukkan bahwa tamu ada di kamar mandi dan mungkin tidak mendengar anda, tinggalkan kamar secara perlahan. Jika tamu tersebut dapat mendengar anda dari kamar mandi, mintalah maaf dan bilang bahwa anda akan kembali lagi nanti

Pada saat memasuki kamar jangan meninggalkan kunci kamar pada trolley cart, hal ini bertujuan untuk menghindari hal-hal yang tidak diharapkan baik oleh petugas lain maupun tamu yang lewat.

Sebagai room attendant pada saat membereskan tempat tidur sebaiknya mengetahui terlebih dahulu jenis-jenis dan bagian-bagian tempat tidur, hal ini bertujuan memudahkan pada saat proses membereskan tempat tidur yang jenis dan ukurannya berbeda-beda.

Untuk meningkatkan efisiensi bekerja perlu mengetahui langkah-langkah membereskan tempat tidur yang dimulai dari striping bed sampai menata tempat tidur

Disamping kemampuan diatas juga kemampuan-kemampuan lain seperti: mengidentifikasi noda dan kerusakan pada liinen kotor serta kemungkinan terjadinya barang milik tamu yang tertinggal atau barang milik hotel yang terbawa oleh tamu

Sebelum anda melakukan pembersihan kamar tidur tamu langkah awal yang harus dilakukan adalah first checking sesuai dengan prosedur. Memasuki kamar tamu untuk melakukan pembersihan harus mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan.

Untuk membereskan tempat tidur harus melakukan pengecekan secara teliti mengenai perlengkapan kamar tamu, jika ada kerusakan, kehilangan barang segera laporkan pada order taker sesegera mungkin, hal ini dilakukan agar semuanya dapat segera ditindaklanjuti.

Dalam proses pembersihan kamar menggunakan sistem clock wise atau un clock wise, dengan tujuan supaya lebih teliti sehingga tidak ada yang terlewatkan.

Untuk melakukan pembersihan di kamar mandi, bersihkan dengan teliti sesuai dengan prosedur pembersihan yang benar.

Penggunaan alat dan bahan pembersih itu dapat efektif, maka perlu adanya penggudangan secara teratur. Tindakan kontrol yang baik adalah pada saat pengambilan, pemakaian dan sebelum penyimpanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan di dalam kontrol didalam penggudangan alat-alat dan bahan pembersih adalah dapat dikelompokkan: Cara menggudangkan sapu, Alat Penampung (Container), Linen, Alat pelindung, Alat-alat machinal, dan bahan pembersih.

4.9.3 Tipe-Tipe Kamar Hotel

Agar kamar tamu dapat dijual dan memuaskan para tamu-tamunya, kamar harus memiliki kualifikasi tertentu, yaitu :

1. Cleanlines : Bersih (dalam pengertian luas)
2. Comfortable : Melegakan, menyenangkan, dimana fasilitas-fasilitas yang ada dalam ruangan serasi dengan keadaan kamar.
3. Atractive : menarik dari segi desain, misalnya warna, gambar, didalam kamar harus harmonis agar penataan dari kamar tersebut dapat dalam satu kesatuan.
4. Safety : Privacy dimana tamu merasa terjamin bahwa tidak terjadi kecelakaan dalam kamar (seperti tersengat listrik, bathroom licin, karpet banyak yang terkelupas dan lain-lain).

Jenis-jenis kamar dapat dibedakan menurut jumlah tempat tidur didalamnya, berdasarkan fasilitas dan berdasarkan letaknya.

Jenis kamar menurut tempat tidur yang tersedia:

1. Single Room : Kamar untuk satu orang dengan satu tempat tidur tunggal (single)
2. Double Room : Kamar untuk dua orang dengan satu tempat tidur besar (double bed)
3. Twin Room : Kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur (tunggal) twin bed yang memiliki ukuran yang sama besar.

4. Double-Double : Kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur ukuran double, untuk memberikan kepuasan dan kesenangan kepada tamu.
5. Suite Room : Kamar dengan ukuran yang lebih luas dan dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruang makan (Dining Room), Ruang duduk (Living Room), Dapur Kecil (Kit-chenette), serta minibar. Tempat tidur yang ada di dalamnya umumnya adalah double bed , meskipun kadang-kadang juga dengan twin bed.

Jenis kamar menurut Tingkat Fasilitas:

Jenis kamar juga dapat dibedakan menurut tingkat fasilitas yang ada di dalamnya. Makin mewah kelengkapan fasilitas yang tersedia, makin tinggi pula kelas kamar tersebut dan makin tinggi pula tarifnya.

Jenis kamar ini dapat dibedakan menjadi :

1. Standard Room
2. Superior Room
3. Deluxe Room
4. Suite Room

Jenis-jenis kamar Berdasarkan Letaknya :

1. Connecting Room : Dua kamar yang bersebelahan satu sama yang lain, yang dihubungkan dengan oleh pintu penghubung (connecting door), kamar seperti ini biasanya digunakan oleh tamu yang datang bersama keluarga. Pintu penghubung ini dapat dibuka untuk mempermudah komunikasi antar anggota keluarga tanpa harus keluar kamar.
2. Adjoining Room : Dua kamar yang bersebelahan/berdekatan satu sama yang lain tanpa ada pintu penghubung.
3. Adjacent Room : Dua kamar yang terletak pada lantai yang sama, berhadapan satu sama yang lain.
4. Duplex Room : Dua kamar yang terletak di atas dan dibawah dan dihubungkan dengan tangga penghubung (Stair case)
5. Cabana Room : Kamar-kamar yang menghadapke pantai

4.9.4 Layanan Housekeeping Untuk Tamu

Pengertian Order Taker yaitu .

Petugas housekeeping yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan housekeeping maupun departemen lain yang disampaikan melalui telepon ke bagian housekeeping.

Fungsi order taker adalah

Untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan housekeeping yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) dapat segera ditindak lanjuti oleh staf housekeeping dengan efektif.

Tugas dan Tanggung Jawab

Di dalam mengelola hotel sangat diperlukan sekali bagian-bagian yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya. Diantara bagian yang satu dengan yang lain mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda. Tetapi mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk memberikan gambaran tugas dan tanggung jawabnya maka dibuatlah tugas dan tanggung jawab dalam The order taker is responsibility for the correct keeping and follow up of all service request for the housekeeping operation. Ensures that all documents are completed as per the master list of quality records. Handles order taker administration work under the supervision of the executive housekeeper. Prepare all relevant reports, forms dan information together with the executive housekeeper.

Ensure that the guest are charged with the correct amount for any special service provided Answer the telephone friendly and politely , Ensure that all necessary stationary are available for the day operation

Syarat-syarat seorang karyawan order taker adalah sbb:

1. Berpengalaman di Public Area
2. Berpengalaman di Room (floor section)
3. Berpengalaman di Outlet-outlet lain
4. Mengusai Produk Knowledge (in/out hotel)
5. Komunikasi (Mampu berbahasa Inggris dan bahasa lainnya, Telephone)
6. Mampu mengoperasikan komputer
7. Administration skill
8. Sikap professional (Profesional appearence)
9. Ramah (friendliness)
10. Sopan santun (courtesy)
11. Empathy
12. Tanggung jawab (resposivenes)
13. Fleksibel (flexibility)

Kelengkapan yang harus ada pada housekeeping office untuk melayani permintaan tamu adalah :

1. Computer system
2. Switboard Telephone

3. Telephone
4. Hotel Information
5. White board/Housekeeping Information
6. Order Taker Log book
7. Lost & Found Form
8. Lost & Found Book
9. Work Order
10. Pager
11. Pest Control Book
12. MC Book
13. Key Control
14. Key Drop

Pengertian Prosedur Penanganan Pelayanan Housekeeping

Penanganan Pelayanan Housekeeping yaitu segala aspek layanan yang dibutuhkan oleh tamu sesuai dengan prosedur yang berlaku dan batas yang telah ditentukan yang terkait dengan karakter dan budaya tamu yang menginap di hotel tersebut.

Langkah-Langkah Menangani Permintaan Tamu :

1. Greeting dan tawarkan bantuan.
2. Dengarkan dengan baik dan konfirmasi permintaan tamu (bila perlu dicatat) untuk menghindari kesalahan
3. Beritahukan pada tamu jangka waktu yang diperlukan untuk memenuhi permintaan tersebut.
4. Segera follow up / laksanakan segera permintaan tamu sesuai dengan jangka waktu yang disepakati.
5. Laporkan peminjaman ke Housekeeping (masukkan ke dalam log book & formulir permintaan)
6. Identifikasi barang yang diminta
7. Memilih barang
8. Mengirim barang
9. Meletakkan & menata barang jika diperlukan sesuai dengan fungsinya
10. Menjelaskan cara penggunaan/ prosedur pemakaian alat sesuai dengan keamanan dan keselamatan kerja.
11. Memberitahukan standar batas waktu maksimal pemakaian (sesuai kesepakatan) dan akan diambil apabila sudah selesai
12. Menawarkan bantuan lain bila diperlukan.
13. Mohon ijin pada tamu apabila sudah selesai melayani permintaan tamu tsb dengan ramah dan sopan.

Keterampilan-keterampilan lain yang harus dimiliki oleh Room Attendant dalam menangani Permintaan tamu:

a. Cara menangani permintaan

Didalam memberikan pelayanan tambahan tersebut seorang petugas housekeeping dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu. Oleh karena itu seorang petugas housekeeping perlu memiliki sikap yang profesional dalam menangani tamu

b. Menyambut Tamu

Dalam rangka menciptakan dan meningkatkan mutu pelayanan dan citra/image yang baik bagi hotel, tamu mengharapkan pelayanan yang memuaskan (ramah, sopan, cepat dan tepat) dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

Keuntungan Bagi tamu :

- Dengan menyambut / menyapa sambil menyebut nama tamunya, tamu akan merasa diperlakukan istimewa
- Pelayanan hotel akan berkesan *familiar* bagi tamu
- Tamu akan selalu ingat dengan pelayanan yang diberikan hotel tersebut dan menarik tamu untuk datang kembali.

Keuntungan Bagi Hotel:

- Meningkatkan image yang baik bagi hotel dan karyawan, karena Hotel terkenal dengan cara pelayanannya yang ramah karena selalu menyebut nama tamu bahkan menanyakan kabarnya, pada setiap pelayanan yang diberikan
- Dengan pelayanan seperti tersebut di atas dapat meningkatkan occupancy hotel, dengan occupancy yang meningkat berarti pendapatan hotel akan ikut meningkat juga.
- Dengan image yang sudah terbangun dapat dikatakan sebagai sarana promosi gratis dari hotel melalui mulut tamu.

Beberapa dokumen untuk mencatat permintaan / peminjaman barang Hotel oleh tamu :

Log Book :

- Diisi oleh bagian Order taker dan disimpan di Housekeeping
- Berisi laporan singkat dari tamu / room attendant yang mendapat informasi langsung dari tamu mengenai barang / perlengkapan kamar yang akan dipinjam oleh tamu.

Formulir Permintaan Tamu :

- Diisi oleh room attendant yang mengantarkan permintaan tamu beserta keterangan/kondisi barang pada saat dikembalikan oleh tamu
- Disimpan di Housekeeping.

Formulir Peminjaman Barang :

- Diisi oleh tamu yang meminjam dan petugas yang mengantarkan barang permintaan tamu
- Ditandatangani oleh kedua belah pihak.

Order Pembersihan Kamar (Order Pembersihan kamar baik yang langsung dari tamu maupun melalui Front Office)

- 1) Order taker segera menyampaikan permintaan tersebut kepada petugas kamar (room attendant/floor supervisor) dengan menggunakan telepon/pager.
- 2) Hal yang harus dicatat order taker mencatat permintaan pelayanan pembersihan kamar ke dalam order taker log book
- 3) Jam menerima order, no kamar, jenis order, asal order, dan nama room attendant yang menerima order
- 4) Berdasarkan order tersebut room attendant segera datang dan membersihkan kamar bersangkutan
- 5) Note: jika room attendant masih bekerja di kamar lain, floor supervisor wajib memberitahu tamu untuk menunggu sebentar, dan minta maaf atas keterlambatannya.

Penanganan Kamar Don't Disturb

Adalah salah satu status kamar di hotel karena salah satu hal/kepentingan tamu yang ada di dalamnya maka tamu yang bersangkutan tidak mau diganggu (don't diasturb)

berarti aktivitas penanganannya harus ditunda karena tamu tidak mau diganggu

Bidang/Personil yang terlibat dalam penanganan kamar don't disturb adalah:

- 1) Room Attendant
- 2) Floor/Room Supervisor
- 3) Front Office
- 4) Executive Housekeeper/Assistant
- 5) Duty Manager/Chief Security

Prosedur:

- 1) Room attendant yang menjumpai DND mencatat nomor kamar yang diberi tanda DND pada door lock (handle) di kamarnya di room report
- 2) Room attendant melaporkan ke floor/room supervisor
- 3) Petugas kamar memasukkan kartu pemberitahuan tentang pembersihan kamar (Notification Make Up Room) agar tamu tersebut bias menghubungi housekeeping bila kamarnya minta dibersihkan
- 4) Room attendant akan membersihkan kamar tersebut setelah ada instruksi dari floor supervisor
- 5) Tindak lanjut dari penanganan kamar don't disturb, Supervisor harus segera bertindak dengan cara menghubungi Front Office untuk menyatakan apakah yang tanda DND tamunya sudah CO atau belum
- 6) Jika belum, Floor supervisor melaporkan kepada executive housekeeper /assistant tentang kamar yang masih DND
- 7) Executive housekeeper /assistant akan menghubungi kamar tersebut setelah pukul 14.00 untuk mengetahui apakah tamu kamar tersebut masih ada kamar atau tidak
- 8) Apabila kamar terkunci dengan safety chain atau ring lock, segera melaporkan kepada duty manager untuk tindakan selanjutnya
- 9) Apabila masih ada executive housekeeper /assistant langsung ke kamar tersebut untuk membuka kamar dengan master key untuk memeriksa kondisi kamar tersebut.
- 10) Bila keadaan kamar biasa dan tidak mencurigakan segera beritahukan kepada supervisor
- 11) Jika didalam kamar tersebut terdapat hal-hal yang mencurigakan seperti senjata api atau senjata tajam, bahan peledak, alat pemancar dan lain-lain segera

melaporkan kepada dua manager atau chief security untuk mendata kamar tersebut.

Permintaan Penambahan tempat Tidur (Extra Bed)

- 1) Permintaan extra bed akan dilayani setelah ada persetujuan dari bagian front office
- 2) Setelah menerima order, petugas order taker segera menyampaikan order tersebut kepada petugas kamar
- 3) Petugas kamar (room attendant) segera menyiapkan extra bed dan dikirim ke kamar yang bersangkutan
- 4) Extra Bed diletakkan sejajar dengan tempat tidur yang ada di kamar yang ada di kamar, atau disesuaikan dengan situasi dan kondisi kamar
- 5) Penambahan tempat tidur diikuti dengan penambahan jumlah handuk
- 6) Kode status kamar dirubah menjadi O₃ (occupied by 3 persons)
- 7) Kode status kamar yang baru dicatat dalam housekeeping report.
- 8) Note: untuk anak dibawah 12 tahun gratis dan status kamar tetap O₂ (occupied by 2 persons)

Permintaan Penggantian Linen

- 1) Permintaan penggantian linen dicatat dalam OT log book: jam order, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan.
- 2) Permintaan penggantian linen segera disampaikan ke petugas kamar melalui telephone atau komunikasi yang lain
- 3) Petugas kamar (room attendant) mengganti linen yang diminta dan mengambil linen yang kotor (yang minta diganti)
- 4) Jika penggantian linen disertai dengan penambahan jumlah linen, hal ini harus dicatat dalam room attendant work sheet maupun OT log book sebagai penambahan barang extra
- 5) Kehilangan linen di kamar akan dibebankan ke rekening tamu

Permintaan Tambahan Guest Supplies

- 1) Permintaan tambahan guest supplies di catat dalam OT log book: jam order, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, keterangan.

- 2) Permintaan tambahan guest supplies segera disampaikan ke petugas kamar melalui telephone atau alat komunikasi yang lain
- 3) Petugas kamar (room attendant) akan mengantar guest supplies yang diminta oleh tamu
- 4) Tambahan guest supplies di catat dalam room attendant work sheet.

Permintaan Penambahan Atau Perpindahan Kamar

- 1) Permintaan penambahan atau perpindahan kamar dicatat dalam OT log book: jam order taker, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan
- 2) Permintaan penambahan atau perpindahan kamar segera disampaikan ke petugas Front office melalui telepon atau alat komunikasi yang lain
- 3) Pelaksanaan maupun administrasi penambahan atau perpindahan kamar akan dilaksanakan oleh petugas front office
- 4) Guna meyakinkan kamar yang diminta dalam kondisi siap pakai (siap dijual) room attendant harus memeriksa ulang kondisi dari kamar tersebut
- 5) Khusus untuk perpindahan kamar harus dicatat alasannya, dan kamar segera dibersihkan kembali.

Peminjaman peralatan atau barang

- 1) Permintaan peminjaman peralatan atau barang di catat dalam order taker log book; jam order taker, no kamar, jenis permintaan, pemberi order, penerima order, keterangan.
- 2) Permintaan peminjaman peralatan atau barang segera disampaikan ke petugas kamar melalui telepon atau alat komunikasi yang lain.
- 3) Petugas kamar (room attendant) mengantar peralatan yang diminta oleh tamu
- 4) Untuk barang cukup mahal harganya, harus disertai dengan formulir peminjaman yang harus ditandatangani oleh tamu
- 5) Untuk barang yang berisiko hilang (di bawa oleh tamu) peminjaman harus disertai dengan uang jaminan dengan jumlah yang sudah ditentukan dan uang tersebut diserahkan ke FOC dengan disertai MC (Miseleneus Charge)

- 6) Jika barang yang dipinjam dikembalikan, uang jaminan akan dikembalikan ke tamu
- 7) Jika barang yang dipinjam di bawa oleh tamu, uang jaminan akan dimasukkan ke dalam income tambahan hotel.

Prosedur pengiriman dan pengembalian barang yang dipinjam

1). Pengiriman barang pinjaman:

- Memilih dan memeriksa barang dalam keadaan bersih dan berfungsi baik.
- Mencatat barang dan kepada siapa barang tersebut dikirimkan.
- Kirimkan barang dan atur dengan tepat. Beritahukan kepada tamu tentang pemakaiannya jika diperlukan. Gunakan nama tamu ketika mengirim barang.
- Kumpulkan formulir pinjaman setelah ditandatangani tamu dan tinggalkan lembar salinannya untuk tamu
- Kembalikan salinan formulir pinjaman tersebut ke kantor *Housekeeping* (1 lembar untuk arsip, 1 lembar untuk *Front Office*)
- Catat ke dalam *log book* (Untuk barang yang kecil seperti fasilitas untuk kamar mandi hanya perlu dicatat pengantarannya pada *log book*).

2). Pengembalian barang pinjaman, jika tamu masih terdaftar:

- Konfirmasikan melalui telepon dan cari tahu apakah tamu sudah selesai menggunakannya.
- Jika barang tersebut sudah tidak diperlukan lagi, ambil barang dan salinan formulirnya dari tamu.
- Kembalikan barang ke gudang. Periksa apakah barang tersebut masih dalam keadaan baik dan simpan di tempat yang semestinya.
- Catat pengembalian barang dalam *log book*.
- Jika tamu telah keluar / *check out*, ambil barang dari kamar tamu.

Kerusakan di Kamar

- 6) Semua informasi tentang kerusakan di kamar di catat di OT log book: jam diterimanya informasi, no kamar, jenis kerusakan, pengirim order dan nama petugas yang menerima informasi.

- 7) Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu
- 8) Jika peralatan tidak berfungsi dikarenakan rusak, order taker segera memberi tahu kepada bagian engineering, agar dikirim petugas untuk memperbaiki
- 9) Disamping pemberitahuan langsung ke bagian engineering, agar dikirim petugas untuk memperbaiki
- 10) Disamping pemberitahuan langsung ke bagian engineering, order taker harus melengkapi order tersebut dengan work order (WO) yang ditandatangani Exc. Housekeeper, dan dikirim ke bagian engineering.

Gangguan di kamar

- 4) Semua informasi tentang gangguan di kamar di catat di OT log book: jam diterimanya informasi, No kamar, jenis gangguan, asal informasi dan nama petugas yang menerima informasi.
- 5) Permohonan maaf harus disampaikan kepada tamu
- 6) Jika gangguan ringan, OT menginformasikan hal ini kepada supervisor untuk ditangani

Penanganan Lost & Found

Prosedur dan tanggung jawab (room attendant)

- 14) Menemukan barang di kamar
- 15) Melaporkan penemuan barang kepada floor supervisor
- 16) Menginformasikan adanya penemuan barang kepada front office
- 17) Mengantar barang temuannya ke housekeeping office/order taker
- 18) Memeriksa, mencatat barang yang ditemukan pada form yang ada
- 19) Memberikan salinan laporan penemuan barang ke room attendant atau penemu
- 20) Membungkus barang temuan
- 21) Menempelkan form penemuan barang pada bungkusan
- 22) Menyimpan barang ke deposit box
- 23) Membuat bukti serah terima barang di FOC
- 24) Jika barang yang ditemukan adalah barang yang tidak berharga maka housekeeping clerk memungkus barang tersebut
- 25) Housekeeping clerk /order taker menempelkan form penemuan barang ke bungkusan
- 26) Housekeeping /order taker menyimpan barang di almari Lost & found di Housekeeping

Beberapa standar keamanan dan keselamatan kerja yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam melayani permintaan tamu :

- 1). **Pemilihan kualitas / identifikasi barang** yang akan dipinjam oleh tamu, mengenai kondisi dari barang tersebut dalam keadaan layak pakai. Sehingga pada saat digunakan oleh tamu, tidak akan terjadi kemungkinan kecelakaan kerja atau hal-hal lain yang merugikan pemakai/ pengguna dan hotel
- 2). Perhatikan cara/petunjuk penggunaan peralatan yang tercantum pada badan alat tersebut / brosur
- 3). Perhatikan cara pengaturan dan peletakkan barang di kamar tamu, sehingga tidak mengganggu lalu lintas dan kenyamanan tamu
- 4). Jangan lupa untuk memperhatikan batas waktu pemakaian yang telah disepakati, agar kualitas barang tetap terjaga kualitasnya dan untuk menghindari kelalaian pemakaian yang mengakibatkan kecelakaan kerja
- 5). Penggunaan perangkat pelindung yang mendukung keselamatan pengguna, seperti alas kaki, sarung tangan karet, masker pelindung debu, alas kain, atau bahan luar yang melekat pada peralatan yang mengandung penghantar listrik tidak berbahaya pada saat pemakaian (contoh : seterika).

4.9.5 LAYANAN LINEN DAN PAKAIAN TAMU

Linen hotel merupakan investasi yang besar, sehingga membutuhkan profesionalisme dalam penanganannya.

Dalam penanganannya Linen hotel dibagi menjadi 2 (dua) :

1. Housekeeping Linen
2. Food & Beverage Linen

Jenis-jenis linen Housekeeping Department

1. Sheet (Sprei)
2. Pillow Case (sarung bantal)
3. Bath Towel (handuk mandi).
4. Hand towel (handuk tangan).
5. Face towel (handuk muka)
6. Bath mat (keset).
7. Bed spread
8. Bed skirting

Jenis-jenis linen Food & Beverage Department

1. Table cloth (taplak meja).
2. Large table cloth (taplak meja lebar).
3. Napkin (serbet)
4. Molton
5. Greenfelt

Linen Flow Cart

1. Pengumpulan :
2. Transportasi
3. Penyeleksian
5. Pencucian
6. Pemerasan
7. Proses akhir
8. Pelipatan
9. Penyimpanan
10. Transportasi
11. Penggunaan

Guest Laundry Flow Cart

1. Pengumpulan :
2. Transportasi :
3. Penyeleksian & memberi tanda (Sortir)
4. Pencucian
5. Pemerasan
6. Proses Akhir
7. Finishing & pengepakan
8. Pembukuan
9. Pengiriman
10. Billing

Jenis – jenis noda

4. Noda-noda yang timbul

Noda-noda yang terdapat di permukaan pakaian, contohnya cat, lipstick, dll.

5. Noda yang terserap

Noda yang terserap: Noda yang diserap kedalam serat pakaian, contohnya minuman, tinta dll.

6. Noda campuran

Noda campuran: Campuran dari dua jenis noda yang disebutkan di atas, contohnya darah, dll.

Klasifikasi kotoran pada kain

4. Kotoran yang dapat dicuci

Kotoran yang dapat dicuci yaitu kotoran yang dapat dihilangkan dengan menggunakan air dan deterjen.

Contohnya:

Protein : Telur, saos, kotoran, dll
Pigmen : Debu
Karbohidrat : Kanji
Lemak dan minyak : Minyak mineral, minyak sayur, dll.

5. Kotoran yang menyerap

Kotoran yang sulit dihilangkan bahkan terkadang tidak dapat dihilangkan sama sekali.

Contohnya: Cat, plitur, bercak, dll.

6. Kotoran yang dapat dihilangkan dengan menggunakan bahan pemutih

Kotoran yang tidak dapat dihilangkan dengan cara cuci biasa atau *dry cleaning* dan memerlukan bahan pemutih yang ditambahkan pada proses pencucian.

Contohnya:

Noda alami; buah-buahan, saos, obat-obatan, darah, dll.
Noda buatan; bahan-bahan industri, dll.

Proses pembersihan Noda

1. Proses Pencucian Noda

Proses pencucian untuk barang-barang yang tingkat noda berat, menengah dan ringan dengan menggunakan air dan deterjen.

Langkah dalam proses pencucian:

Pencucian:

- i. Basahi pakaian
- j. Rendam
- k. beri sabun/cuci
- l. pembilasan 1: proses normal
- m. pembilasan 2: jika pakaian berwarna putih dan banyak noda, tambahkan bahan pemutih.
- n. pembilasan 3: proses normal
- o. pembilasan 4: tambahkan bahan kimia untuk menetralkan alkali
- p. pembilasan 5: tambahkan pelembut pakaian.

Pemerasan:

semua mesin cuci mempunyai alat pemeras.

Pengeringan:

Keringkan pakaian dengan menggunakan mesin pengering.

2. Proses dry cleaning

Cuci, bilas, peras dan *dry cleaning*. Proses tersebut dilakukan pada satu mesin dengan menggunakan pelarut.

3. Proses pencucian dengan tangan

Proses ini dilakukan pada barang yang lembut dan warna yang mudah luntur.

Proses penghilangan noda

5. Proses mekanik:

Menggunakan peralatan untuk menghilangkan noda, contohnya papan pembersih dan mesin cuci.

6. Proses dengan pelarut:

Menggunakan pelarut atau bahan dasar kimia lainnya untuk menghancurkan noda.

7. Proses kimia:

Menggunakan bahan kimia khusus untuk menghilangkan noda-noda tertentu.

8. Pelembutan:

Menggunakan bahan pelembut untuk melembutkan bahan-bahan keras sebelum menggunakan peralatan dan bahan-bahan penghilang noda.

Bahan pembersih dan kimia

- 1. Air:** kualitas air disesuaikan dengan tingkat kekakuan, zat besi, bahan organik, jumlah bahan larutan.
- 2. Deterjen:** harus memiliki
 - tingkat kekasaran
 - batas alkali
 - bahan pemisah
 - zat tambahan – mencerahkan warna, tidak membuat warna pudar, tahan terhadap karat.
- 3. Asam:** menetralkan asam alkali pada pakaian
- 4. Pelembut:** melembutkan pakaian.

Penggunaan bahan-bahan pembersih dan kimia yang aman

6. Jangan pernah mencampur bahan-bahan kimia yang tidak sama, karena hal ini dapat membentuk campuran yang sangat berbahaya.
7. Selalu pastikan bahwa semua wadah sesuai dengan isinya. Jika wadah tidak ditandai, bawa ke penyelia untuk diberi tanda.
8. Selalu gunakan peralatan keamanan yang memadai yang diberikan oleh penyelia anda – sarung tangan dan masker.
9. Baca semua informasi keamanan yang ada pada wadah bahan kimia.
10. Jika anda mengalami alergi akibat terkena bahan kimia, segera siram bagian yang terkena dengan air yang banyak dan segera laporkan kepada penyelia.

4.10 Latihan dan Soal

4.10.1 Kebersihan Area Umum Hotel (Public Area)

1. Apakah seorang public area attendant harus melaksanakan pemeriksaan kelengkapan bahan dan alat yang akan digunakan? Mengapa?
2. Perlengkapan dan bahan apa saja yang diperlukan untuk membersihkan area basah, seperti cara pembersihan lantai kamar mandi.
3. Kapan vacuum cleaner diperiksa dan dibersihkan? mengapa ?
4. Apa kegunaan dari pada polisher machine/buffing machine?
5. Jenis bahan pembersih apa yang digunakan untuk membersihkan lantai (marmer, keramik, teraso), berikan contoh.
6. Bila anda membersihkan kamar mandi atau toilet umum, perlukah menggunakan alat pelindung? Mengapa ? berikan contoh.
7. Kapan anda menggunakan hand glove ? dan mengapa anda harus menggunakan hand glove?
8. Sebutkan area-area umum hotel ?
9. Perlukah identifikasi area yang akan dibersihkan sebelum melakukan pembersihan?

10. Bahan pembersih apa yang akan dipilih agar tidak membahayakan keselamatan kerja?
11. Bila suatu area akan dibersihkan, alat/tanda apa yang diperlukan untuk menghindari kecelakaan.?
12. Alat apa sajakah yang diperlukan untuk membersihkan kaca?
13. Perlukah hotel memiliki gudang terpisah dari Housekeeping office, untuk menyimpan bahan dan alat pembersih? Mengapa?
14. Bagaimana cara membersihkan kantong debu pada vacuum cleaner menurut prosedur yang benar.
15. Jelaskan langkah-langkah membersihkan wet vacuum clener menurut prosedur yang benar.
16. Apakah yang dimaksud sampah organic?
17. Apabila anda seorang public area attendant kemudian anda menemukan kabel yang terkelupas dari salah satu peralatan machinal, apa yang harus anda lakukan?
18. Pada saat anda mengerjakan pekerjaan di suatu area, kemudian anda menemukan peralatan yang tidak berfungsi/rusak apa yang anda lakukan?
19. Kemana laporan kerusakan ditujukan, sebelum ditindak lanjuti oleh engineering?

4.10.2 Kebersihan Kamar Tamu (Prepare Room For Guest)

1. Sebutkan alat-alat manual yang dipersiapkan seorang room attendant sebelum mempersiapkan kamar tamu!.
2. Sebutkan jenis-jenis linen yang dipergunakan pada kamar mandi
3. Sebutkan bahan pembersih yang digunakan untuk membersihkan kaca
4. Langkah apa yang harus dilakukan sebelum penataan trolley cart
5. Sebutkan langkah-langkah penataan trolley
6. Sebutkan macam-macam status kamar!.
7. Jelaskan prosedur memasuki kamar kosong
8. Apa yang anda lakukan pada saat memasuki kamar , bila tamu tamu tersebut tidak menginginkan kamarnya dibersihkan
9. Apa yang anda lakukan bila terjadi perbedaan status kamar antar hasil frint out dan data sebenarnya
10. Bagaimana bila salah satu ammenities yang seharusnya disediakan bagi tamu tetapi tidak ada pada room attendant trolley.
11. Sebutkan jenis-jenis tempat tidur !

12. Sebutkan bagian-bagian tempat tidur!
13. Langkah apa yang harus dilakukan pada saat striping bed
14. Pada saat anda melakukan striping bed, anda menemukan noda pada salah satu linen tempat tidur. Solusi apa yang anda lakukan
15. Apa yang dimaksud tujuan sistem clock wise pada saat membersihkan kamar!
16. Berapa jumlah standar bath towel di kamar hotel?
17. Mengapa cara mem vacuum lantai dilakukan dari arah sudut terjauh?
18. Apakah yang dimaksud Lost and Found itu?
19. Jenis towel yang ditempatkan disamping bath tub adalah?
20. Apakah yang harus dilakukan oleh room attendant setelah membersihkan kamar?
21. Siapa yang bertanggung jawab membersihkan pantry/Work Station
22. Jelaskan sistem penggudangan
23. Sebutkan sistem penggudangan alat mekanik (Floor Machine dan Vacuum Cleaner)
24. Jika seorang room attendant mengetahui salah satu kamar hotel yang seharusnya dihuni 2 orang pada saat check in, ternyata dihuni 3 orang room tamu, apa yang harus dilakukan oleh room attendant tersebut?
25. Jika seorang room attendant mengetahui kondisi kamar yang dihuni oleh tamu sheetnya terkena noda tinta, apa yang harus dilakukan oleh room attendant tersebut?

4.10.3 Jenis-Jenis Tipe Kamar Tamu

1. Agar kamar tamu dapat dijual dan memuaskan para tamu-tamunya, kamar harus memiliki kualifikasi tertentu, sebutkan kualifikasi dimaksud?
2. Jenis-jenis kamar dapat dibedakan menurut jumlah tempat tidur didalamnya, berdasarkan fasilitas dan berdasarkan letaknya, sebutkan jenis-jenis kamar dimaksud?
3. Jika anda seorang room attendant, sedang membersihkan kamar tamu jenis tempat tidurnya twin, sedangkan tamu tersebut akan meminta pindah kamar yang tempat tidurnya double, apa yang anda lakukan dengan kasus tersebut?

4.10.4 Layanan Housekeeping Untuk Tamu

1. Jelaskan pengertian order taker ?
2. Jelaskan tugas dan tanggung jawab order taker ?
3. Jelaskan syarat-syarat petugas order taker
4. Sebutkan jenis-jenis barang yang sering diminta oleh tamu?

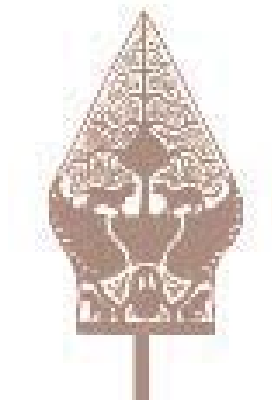
5. Di housekeeping office biasanya ada bagian yang menerima telephone yang tugasnya menangani permintaan tamu, dan permintaan-permintaan dari hotel staff, siapa petugas tersebut?
6. Jelaskan langkah-langkah menangani permintaan tamu?
7. Jika anda seorang petugas order taker, ada tamu yang meminta pindah kamar karena kamar yang dia tempati kurang dingin AC nya, padahal kamar sedang habis/dalam keadaan penuh semua, Apa yang anda lakukan dengan kasus ini?
8. Jika barang yang diminta atau dipinjam tamu hilang atau dirusakkan oleh tamu. Bagaimana cara penanganannya?

4.10.5 Layanan Linen dan Pakaian Tamu

1. Sebutkan jenis-jenis linen housekeeping
2. Sebutkan jenis-jenis linen F & B
3. Gambarkan Flow of chart Linen Hotel?
4. Gambarkan Flow of chart Guest Laundry?
5. Apa kegunaan marker machine
6. Sebutkan jenis-jenis mesin laundry?
7. Sebutkan step-step atau langkah-langkah pencucian dan jelaskan?
8. Sebutkan simbol-simbol/label pada pakaian dan jelaskan masing-masing simbol?
9. Jelaskan proses pembersihan noda sesuai dengan prosedur yang benar?
10. Jelaskan penggunaan bahan kimia yang aman?
11. Jika anda seorang laundry attendant lupa pada saat pengambilan guest laundry tidak mengkonfirmasi pada tamu mengenai jumlah pakaian tamu yang akan dicuci, ternyata setelah dikembalikan tamu complain tentang jumlah pakaian yang tidak lengkap, apa tindakan anda selanjutnya?
12. Jika suatu saat anda dicomplain oleh tamu yang tidak puas atas pelayanan laundry yang anda berikan, yaitu tamu merasa pakaian yang dicuci tidak bersih, apa yang anda lakukan dengan hal ini?
13. Pada saat anda mengambil cucian tamu di kamar, ternyata tamu tidak ada di tempat, sedangkan cucian yang anda ambil ada yang rusak, apa yang anda lakukan selanjutnya?

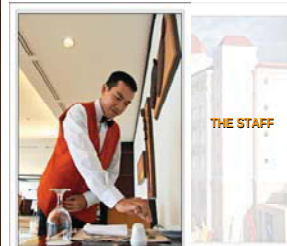
BAB 5

BAB 5 **LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN** **(Food And Beverage Service)**



Bab.5 Layanan Makanan dan Minuman

Materi	Kompetensi
5.1. Tujuan 5.2. Fungsi Layanan Makanan dan Minuman 5.3. Organisasi Layanan Makanan dan Minuman 5.4. Kebersihan dan Keselamatan Kerja 5.5. Peralatan Makanan dan Minuman 5.6. Kriteria dan Jenis Menu 5.7. Jenis-jenis Pelayanan 5.8. Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman 5.9. Jaringan Kerja Layanan 5.10. Rangkuman 5.11. Pertanyaan dan Soal	Menyediakan Layanan Makanan dan minuman Menyediakan Layanan Makanan di kamar



5.1. Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini anda diharapkan mampu :

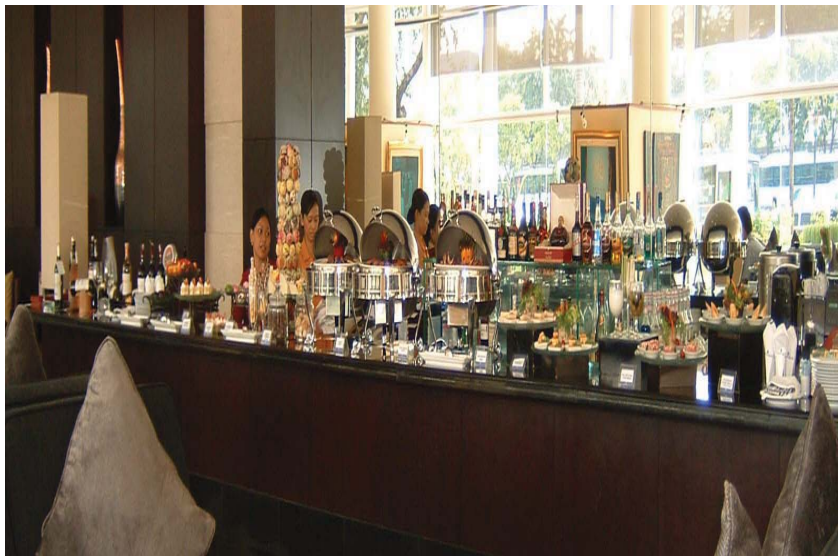
- a. Memahami Fungsi Layanan Makanan dan Minuman**
- b. Mengenali Organisasi Layanan Makanan dan Minuman**
- c. Menerapkan Kebersihan dan Keselamatan Kerja**
- d. Mengenali Peralatan Makanan dan Minuman**
- e. Menentukan Kriteria dan Jenis Menu**
- f. Mengidentifikasi Jenis-jenis Pelayanan**
- g. Memahami Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman**
- h. Memahami Jaringan Kerja Layanan**



5.2. Fungsi Layanan Makanan dan Minuman

Penghasilan terbesar dari pengelolaan sebuah hotel adalah penjualan kamar, dan penghasilan kedua terbesar adalah penjualan makanan dan minuman, baik yang dijual di **outlet-outlet** restoran yang dimiliki oleh hotel tersebut maupun penjualan makanan dan minuman melalui layanan kamar (room service) pelaksanaan penyediaan dan pengolahan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman berada di bawah tanggung jawab **Divisi Makanan dan Minuman / Food and Beverage Division**. Bila kita urut apa saja yang dibutuhkan tamu hotel disamping menginap dan beristirahat dengan menyediakan kamar yang nyaman dan bersih dengan layanan yang cepat dan tepat, penyediaan layanan makanan dan minuman di hotel merupakan suatu keharusan agar para tamu dapat tinggal nyaman dan menyenangkan di hotel tersebut. Di hotel-hotel berbintang sangat umum kita temui beberapa restoran dan bar yang dibuka untuk kepentingan tamu hotel, akan tetapi dewasa ini banyak hotel restoran- restoran di hotel di kunjungi juga oleh pelanggan yang bertujuan hanya untuk menikmati makanan yang di jual di restoran hotel tersebut misalnya waktu makan siang, makan malam dan untuk kepentingan lainnya terkait dengan layanan makanan dan minuman. Disamping meningkatkan penghasilan hotel penyediaan makanan dan minuman juga dapat meningkatkan citra hotel tersebut di masyarakat.

Gambar 5.1 Salah Satu *Outlet* Makanan dan Minuman



Jadi fungsi utama dari divisi makanan dan minuman ini adalah menyediakan, menjual dan menyajikan dengan layanan yang memuaskan kepada pelanggan dan yang paling penting adalah unsur pelayanannya atau *service* yang diberikan kepada tamu/pelanggan. Untuk menjamin keberhasilan penjualan makanan dan minuman, disamping dituntut menyajikan makanan dan minuman yang lezat, layanan yang cepat, tepat dan menyenangkan faktor harga yang sesuai dan atmosfer atau suasana yang unik juga sangat memegang peranan. Divisi ini dibagi menjadi beberapa bagian yang pada dasarnya terbagi atas bagian persiapan dan produksi (*preparation & production*) serta bagian pelayanan dan penjualan (*service and sales*). Pada bagian berikut dapat kita lihat contoh salah satu struktur organisasi *Food and Beverage Division*.

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi menjalankan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan-kegiatan yaitu:

1. Melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman
2. Merencanakan kegiatan yang dapat menarik tamu untuk kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel
3. Melakukan pembelian bahan makanan dan minuman
4. Penyimpanan makanan dan minuman
5. Melakukan pengolahan makanan dan minuman
6. Penyajian makanan dan minuman
7. Perhitungan produk makanan dan minuman

Oleh karena fungsi tersebut maka gerak aktivitas bagian makanan dan minuman dibagi menjadi dua fungsi ruang, yaitu:

1. Ruang/area yang dapat menghasilkan keuntungan yang disebut *revenue producing areas*
2. Ruang atau area yang memberikan dukungan dalam pelayanan seperti dapur (*kitchen*), gudang umum (*store*) dan lain-lain

Dalam melaksanakan fungsinya kedua ruang ini bekerja secara sinergis yang merupakan satu kesatuan, walaupun letaknya terpisah. Adapun ruang lingkup *revenue producing areas* meliputi:

a. Restoran adalah salah satu "outlet" dari bagian makanan dan minuman yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu hotel, baik yang menginap maupun yang tidak menginap, restoran ada beberapa macam seperti:

1. *Dining room* adalah sebuah restoran yang menyediakan menu lengkap dan umumnya suasana restoran ini formal dan berkesan mahal.

2. *Coffee shop* adalah restoran yang menyediakan variasi menu yang tidak selengkap *dining room* dengan harga yang relatif lebih murah, suasana informal dan pelayanan ala *America*, umumnya restoran ini buka selama 24 jam.

Gambar 5.2.Outdoor Coffee Shop



3. *Grill room* adalah jenis restoran yang menawarkan makanan dengan kualitas tinggi dengan pelayanan yang mewah(*french service*) dan umumnya sebagian besar makanan yang dihidangkan dimasak dengan dipanggang(*grill*) serta suasana restorannya formal.
4. *Speciality restaurant* adalah restoran yang menyediakan menu khusus, misalnya masakan Jepang, masakan China, masakan Indonesia dsb

Gambar 5.3. *Speciality Restaurant China*



5. Supper *club* adalah restoran yang khusus dibuka pada malam hari serta menyediakan hiburan yang berupa pertunjukan hidup(*live show*).

Gambar 5.4. *Supper Club*



b. Bar adalah tempat dimana tamu dapat memesan dan menikmati minuman baik alkohol maupun tidak non alkohol, ada dua macam bar pada umumnya yaitu *public bar* adalah tempat tamu memesan dan menikmati minuman yang dipesannya ditempat itu, sedangkan bar yang lain yaitu *service bar* yang dirancang hanya untuk keperluan pemesan dari *room service*.

Gambar 5.5. *Public Bar*



- c. *Room service*, merupakan salah satu outlet yang mempunyai fungsi utama untuk melayani pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu
- d. *Function room* adalah suatu tempat yang dipergunakan untuk berbagai macam kegiatan seperti pesta, rapat dll, bagian yang menangani kegiatan tersebut dinamakan *banquet*.

Gambar 5.6. *Function Room* Untuk Acara Pesta Pernikahan

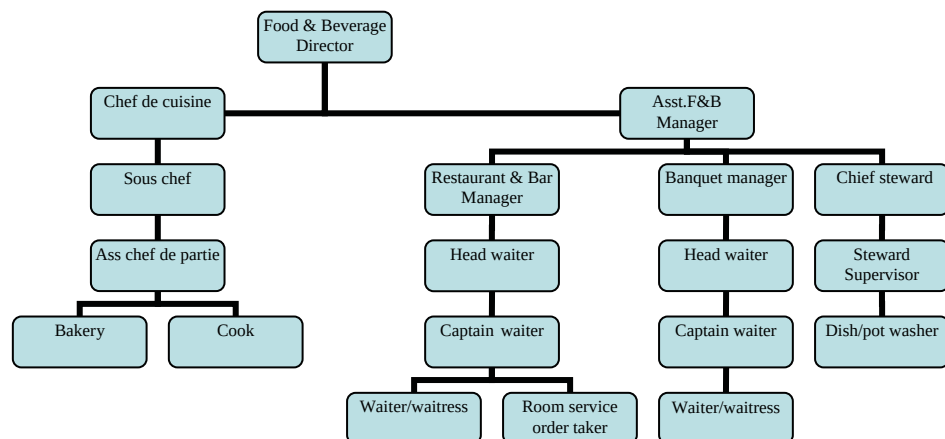


5.3. Organisasi Bagian Makanan dan Minuman

Di bawah ini diberikan 2 contoh struktur organisasi *food and beverage*.

Gambar. 5.7. Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI F&B DEPARTMENT



Jika dilihat dari struktur organisasi diatas bahwa bagian ini, dipimpin oleh *Food & Beverage Director* Yang Bantu Oleh *Chef De Cuisine* Dan *Assistant Food & Beverage Manager* dan jajarannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh hotel. Berikut ini adalah uraian tugas dan tanggungjawab setiap posisi dibagian makanan dan minuman.

1. *Food & Beverage Director*

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan
- Melakukan analisa tentang pesaing
- Menyusun anggaran FB Production kitchen, F&B service dan Stewarding
- Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional
- Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung
- Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan
- Menyelenggarakan *briefing* di dalam departemen
- Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan *food & beverage department* jika diperlukan

2. *Assistant Food & Beverage Manager*

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar kitchen, F& B service dan stewarding
- Menyusun rencana kerja dan menilai pelaksanaannya
- Mengawasi jadual operasional bawahannya
- Memonitor hasil inventaris fisik di bagian kitchen, F&B service dan stewarding
- Memonitor pelaksanaan *store room requisition*
- Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan
- Melaksanakan kelancaran operasional berbagai kegiatan yang ada kaitan kerja dengan *food & beverage department*
- Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara *event/function*
- Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan
- Menjalin hubungan dengan rekan dan tamu
- Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan
- Memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan

3. Restaurant & Bar Manager

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- Mengkoordinasi kegiatan operasi di outlet *food & beverage service*
- Mengkoordinasi persiapan dan mengawasi kelancaran penyelenggaraan *function/event*
- Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
- Menjalin dan membina hubungan dengan tamu
- Membantu untuk membuat laporan *monthly report F&B sales*
- Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan
- Mengani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan
- Menangani dan memonitor suatu perubahan dan penyimpangan dalam kegiatan operasional
- Memonitor dan mengawasi *personal hygiene, grooming* and sanitasi
- Menangani dan mengawasi langsung pelayanan tamu VIP
- Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat
- Menyelenggarakan *briefing* harian

4. Head Waiter

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- Mengawasi penyimpangan penggunaan *par stock*
- Memeriksa kelengkapan dan ketepatan dari "*mise en place*"
- Meneliti ketepatan *daily sales report*
- Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran
- Menangani keluhan tamu
- Mengatur pembagian "*station*"
- Memeriksa *personel hygiene, grooming* dan sanitasi
- Mendampingi *sous chef* dalam penataan *buffet*
- Menangani langsung pelayanan tamu VIP (Very important Person)
- Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan *clear up*
- Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
- Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan "*store room requisition*"
- Menjalin hubungan baik dengan tamu
- Membuat jadual kerja bawahan
- Mengawasi disiplin bawahan
- Menangani permasalahan tamu
- Melakukan penilaian kerja bawahan
- Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat

5. Assistant (Head Waiter Captain)

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- Membantu head waiter melaksanakan tugasnya
- Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari *mise en place*
- Membuat *daily sales report*
- Melengkapi penyimpanan dan penggunaan *par stock*
- Mengawasi dan membantu kelancaran ketepatan pelaksanaan pelayanan penjualan dan penyajian makanan dan minuman
- Membuat *repair* dan *maintanance order*
- Menangani langsung pelayanan tamu VIP
- Mengatasi keluhan tamu
- Mengawasi dan mengarahkan kelancaran pelayanan bawahan
- Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
- Menjalin hubungan baik dengan tamu
- Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat

6. Waiter/ Waitress

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan
- Melaksanakan persiapan *set up-mise en place*
- Melakukan pelayanan langsung kepada tamu
- Mengambil pesanan/*order* tamu dari *captain* untuk diteruskan kepada *kitchen*
- Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu
- Melaksanakan *clear up* dari meja tamu
- Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan *linen napkin, wares, supplies*
- Mengumpulkan dan mengantarkan *soiled linen* dan *dirty dishes* ke *laundry/stewarding*
- Melakukan penyiapan *table set up* dan *clear up*
- Melaksanakan dan mengikuti perintah *captain* dalam menjalankan tugas-tugasnya
- Melakukan pembersihan area kerja
- Menjalin hubungan dengan tamu
- Menghadiri *briefing* harian

7. Chief Bartender

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- Mengawasi penyimpanan, penggunaan *bar stock*
- Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari *mise en place*
- Membuat *daily sales report*
- Mengawasi kelancaran, ketepatan pelaksanaan *mixing drinks*, penyajian, penjualan dan pelayanan

- Menyusun *standard portion, standard receipt, standard beverage cost* bersama dengan *F&B cost control*
- Mengarahkan, mengawasi kelancaran pelayanan
- Mengatasi keluhan tamu
- Mengatur pembagian "*station*" serta mengawasi pelaksanaannya
- Memeriksa *personel hygiene, grooming* dan sanitasi
- Menangani langsung pelayanan tamu VIP
- Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
- Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan "*store room requisition*"
- Membuat *repair* dan *maintanace order*
- Mengawasi disiplin bawahan
- Menangani permasalahan tamu
- Melakukan penilaian kerja bawahan
- Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat

8. Room Service Order Taker

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- Menangani penerimaan, pencatatan *room service order* dan menyampaikan kepada *room service captain*
- Menyarankan dan membantu tamu dalam pemilihan menu
- Menghubungi tamu untuk pelaksanaan *clear up*
- Menerima keluhan tamu dan melaporkan kepada *head waiter*
- Memelihara suasana kerja yang sehat
- Menghadiri *briefing head waiter*

5.4. Kesehatan Kerja

Manajemen Hotel harus menjaga kesehatan semua karyawan dan tamunya, dengan tercapainya system operasional Hotel yang menjunjung tinggi kesehatan kerja maka biaya yang tidak perlu bias ditekan dan tidak dikeluarkan.

Para tamu Hotel akan sangat senang untuk tinggal di Hotel yang mempunyai tingkat kesehatan lingkungan yang tinggi, Hotel tersebut akan menjadi pilihan utama untuk kunjungan selanjutnya.

Pemeriksaan Kesehatan:

Untuk itu semua karyawan Hotel bagian makanan dan minuman harus secara teratur mengikuti pengecekan kesehatan setiap 6 bulan sekali. Biasanya untuk pemeriksaan kesehatan yang lazim dilakukan bagi karyawan bagian makanan dan minuman adalah *Rectal Swab Test*

5.5. Kebersihan dan Keselamatan Kerja

Kebersihan dan keselamatan kerja harus selalu diperhatikan oleh setiap karyawan dibagian *food & beverage*, kebersihan dan keselamatan kerja yang dilakukan di bagian pelayanan makanan dan minuman yaitu:

a. Memperlakukan barang pecah belah

Memeriksa kekurangan barang pecah belah, piring gelas dan alat makan dan minum dari perak sebelum dan sesudah digunakan, buang segera gelas atau piring cangkir keramik yang pecah. Pisahkan barang-barang dari perak dan kaca setelah digunakan, jika sebuah gelas pecah, pindahkan gelas dengan hati-hati dan pastikan tidak ada pecahannya yang tercecer

b. Melaksanakan pelayanan

Pada saat memberikan pelayanan setiap prosedur harus dilaksanakan dengan benar, hal yang dilakukan seperti pindahkan cangkir-cangkir dari meja ketika mengisi cangkir dengan air panas, jangan mengisi nampan berlebihan dan tidak diperbolehkan membawa nampan melewati atas kepala tamu yang sedang duduk dimeja dan selalu memberitahu mereka tentang kehadiran anda, pada saat membuka anggur jauhkan dari tamu agar tidak terkena gabus penutup botol.

c. Gelas dan piring

Pisahkan gelas dan piring yang pecah ketika memilih, gunakan *trolley* untuk memindahkannya. Ketika menggunakan rak, periksa bahwa bagian tepi yang dapat diatur. Pastikan dalam keadaan aman sebelum menempatkan makanan dalam nampan

d. Menjaga penampilan pribadi

Gunakan pakaian seragam secara lengkap, baik dan benar, seperti menggunakan sepatu bertumit rendah, perhiasan yang disesuaikan dengan kebijakan hotel, baju yang sesuai dengan ukuran, serta rambut pendek atau panjang tetapi menggunakan hairnet, kesemua hal tersebut perlu dilakukan agar anda dapat bekerja dengan nyaman,

e. Mengurangi resiko

Melaporkan kepada atasan apabila menemukan karpet yang longgar, penempatan tanda keselamatan yang tidak sesuai, pemisahan sambungan kabel listrik dan semua yang akan menyebabkan resiko tersandung dan jatuh.

Gambar 5.8 Karpet yang Longgar



Gambar 5.9. Tanda Keselamatan yang Tidak Benar



f. Menyusun kursi dan meja

Ketika menyusun kursi dan meja pastikan memakai meja dan kursi dalam keadaan baik, pisahkan kursi dan meja yang masih layak dipakai atau yang sudah rusak, perhatikan pula jarak antara meja dan kursi antara satu dengan yang lain, aturlah jarak yang tepat.

5.6. Peralatan Makanan dan Minuman

Setiap outlet atau bagian dari dapur dan restoran umumnya menggunakan jenis peralatan makanan dan minuman yang berbeda jenis maupun bahannya. Penggunaan alat yang berbeda antara lain :

1. *Dining restaurant*

Alat yang digunakan di tempat ini umumnya lebih mewah, ini disebabkan karena harga makanan dan minuman yang lebih mahal dibandingkan dengan restoran lain juga karena pelayanan yang sifatnya formal, para tamu akan memperhatikan segala peralatan yang digunakan.

2. *Coffee shop*

Alat yang digunakan umumnya lebih sederhana, hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan tidak formal, yang dipentingkan adalah kecepatan dalam penyajian, jumlah peralatan yang disediakan di *coffee shop* ini umumnya dua setengah kali lipat dengan jumlah kursi yang tersedia.

3. *Room service*

Penggunaan alat di bagian ini, umumnya tidak terlalu mewah, hal ini untuk mengantisipasi kehilangan alat yang mungkin terbawa oleh tamu.

4. *Banquet*

Peralatan yang digunakan umumnya tergantung jenis dan sifat acaranya, untuk jamuan resmi kenegaraan, peralatan yang digunakan harus prima, mewah bahkan menggunakan *show plate* dari perak murni, untuk acara lain alat yang di distribusikan umumnya sejumlah tamu ditambah sampai 5% - 10%.

Berikut ini adalah peralatan yang digunakan di restoran yang dikelompokkan menurut jenisnya.

- a. *Silver ware/table ware* peralatan makan yang dibuat dari logam yang dilapisi perak atau *stainless steel*, antara lain seperti terlihat pada Gambar 5.10.

Gambar 5.10 Peralatan Silverware





- *Demitasse spoon* : sendok untuk kopi atau selai
- *Tea spoon* : sendok the
- *Ice cream spoon* : sendok ice cream
- *Long spoon* : sendok es the/kopi
- *Mellon spoon* : sendok untuk makan melon
- *Bouillon spoon* : sendok sup encer
- *Onion soup spoon* : sendok sup kental
- *Dessert spoon* : sendok untuk menyantap hidangan penutup(dessert)
- *Dinner spoon* : sendok makan besar, biasanya dipergunakan untuk mengambil makanan sebagai pengganti serving spoon
- *Serving spoon* : sendok makan besar untuk penyajian makanan, memindahkan makanan ke piring tamu, biasanya berpasangan dengan serving fork
- *Grape fruit spoon* : sendok untuk makan belahan buah anggur
- *Sugar ladle* : sendok gula
- *Sauce ladle* : sendok untuk mengambil saus
- *Soup ladle* : sendok besar bertangkai bengkok untuk mengambil soup tureen
- *Punch ladle* : sendok besar bertangkai panjang, bengkok, untuk mengambil es campur(fruit punch). Tempatnya disebut *punch bowl*
- *Caviar knife* : pisau untuk mengoles atau meratakan cavier pada roti panggang
- *Pastry knife* : pisau untuk memotong pastry diatas *trolley*(kereta dorong)
- *Cheese knife* : pisau untuk memotong dan memakan keju
- *Fruit knife/fork* : pisau/garpu untuk makan buah potong
- *Dessert knife/fork* : pisau/garpu untuk makan hidangan pembuka maupun penutup
- *Fish knife/fork* : pisau/garpu untuk makan hidangan ikan. Bagian tajam dari pisau ini tumpul dan tebal dengan ujung yang runcing
- *Dinner knife/fork* : pisau/garpu untuk menyantap hidangan utama
- *Steak knife/dinner fork* : pisau/garpu untuk menyantap hidangan steak, sirloin steak, t-bone steak
- *Fish carving knife/fork* : pisau/garpu untuk memotong hidangan ikan yang berukuran besar dan masih utuh
- *Meat carving knife/fork* : pisau/garpu untuk memotong daging
- *Cake tong's* : jepitan untuk mengambil kue

- *Ice tong's* : jepitan untuk mengambil es batu, umumnya dipergunakan di bar/tempat menjual minuman dingin
- *Eggs stand* : tempat untuk menyajikan telur rebus di restoran
- *Cake stand* : tempat untuk menyajikan kue ulang tahun
- *Cake knife* : pisau panjang untuk memotong kue ulang tahun
- *Sugar bowl* : tempat untuk menempatkan gula yang berada di atas meja makan
- *Finger bowl* : tempat untuk mencuci tangan yang diletakkan di atas meja makan
- *Butter bowl* : tempat mentega yang diletakkan di atas meja makan
- *Supreme bowl* : tempat untuk menyajikan shrimp cocktail, ice cream di dalam kamar
- *Cream pitcher/ creamer* : tempat untuk menyajikan krim kopi
- *Water pitcher* : poci besar untuk tempat air es
- *Tea pot* : poci untuk tempat the
- *Coffee pot* : poci untuk tempat kopi
- *Ice bucket* : sejenis ember kecil yang terbuat dari logam, yang gunanya untuk tempat es batu
- *Champagne/wine cooler* : sejenis ember yang terbuat dari logam, berukuran sedang yang digunakan untuk mendinginkan champagne
- *Wine cooler stand* : tempat untuk menyangah/meletakkan wine cooler
- *Lobster pick* : semacam, garpu kecil panjang untuk mengambil daging udang untuk diletakkan di atas piring makan, tetapi bukan garpu makan
- *Lobster tongs* : penjepit untuk memegang kulit udang besar
- *Snail tongs* : berpasangan dengan snail forks untuk menjepit kulit kerang
- *Ashtray* : asbak untuk abu rokok, yang diletakkan di atas meja makan
- *Candle set* : tempat lilin dengan cerobong dari kaca yang dipasang di atas meja makan terutama pada acara *candle light dinner*, sedangkan *candle labra* dipasang di meja buffet
- *Rechaud* : alat pemanas makanan yang berupa lempengan baja dengan aliran listrik gunanya untuk memanaskan makanan yang ada di atas meja dorong, gueridon
- *Bread basket* : keranjang tempat roti untuk diletakkan di atas meja makan

- *Platter* : piring lodor dengan berbagai ukuran, berbentuk lonjong, bulat dan persegi panjang, banyak digunakan dalam pelayanan ala Rusia, Perancis maupun untuk acara *buffet*
- *Vegetable bowl* : tempat/mangkok sayuran beserta hidangan utama pada pelayanan gaya Rusia dan Perancis
- *Gravy boat* : disebut juga *sauce boat*, tempat untuk menyajikan saus dengan bentuk yang mirip perahu
- *Tray* : baki yang berbentuk bulat, ada beberapa ukuran umumnya untuk menyajikan minuman, hidangan pembuka, sup, salad dan hidangan penutup, snack, untuk membawa gelas, cutleries dll, sedangkan yang berbentuk persegi panjang besar umumnya untuk menyajikan hidangan utama



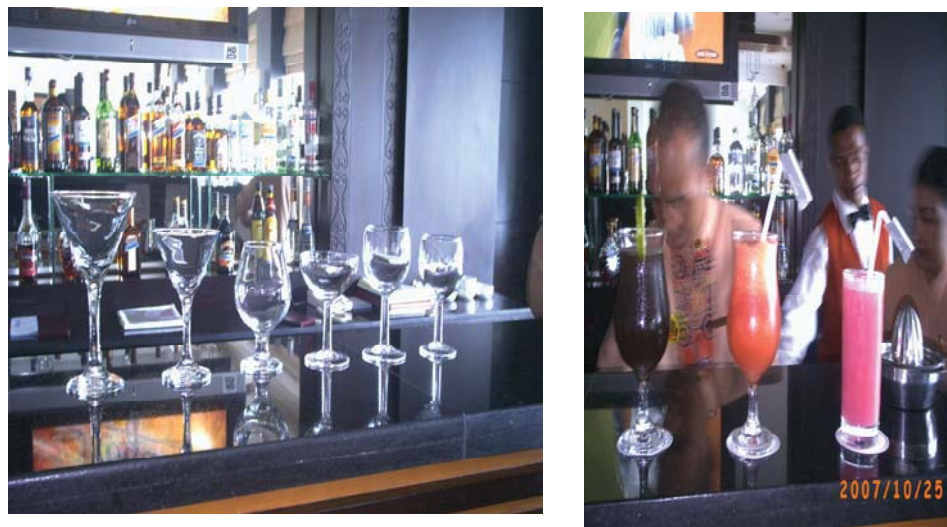
b. *Glassware*: peralatan yang terbuat dari gelas

Gambar 5.11a. Peralatan *Glassware*



- *Water goblet* : gelas untuk menyajikan air es
- *White wine glass* : gelas untuk menyajikan anggur putih
- *Red wine glass* : gelas untuk menyajikan anggur merah
- *Champagne glass* : gelas untuk menyajikan champagne
- *Beer glass* : gelas untuk menyajikan bir
- *Tumbler glass 6 oz* : gelas untuk menyajikan jus
- *Tumbler glass 8 oz* : gelas untuk menyajikan soft drink

Gambar 5.11b. Peralatan Glassware



c. *Chinaware/crockery* (pecah belah): barang keramik yang dibuat dari bahan tanah liat yang diproses dengan pemanasan yang tinggi.

Gambar 5.12a. Peralatan Chinaware

• <i>Bread & butter plate</i>	: biasa disingkat B&B plate, disebut juga side plate atau quarter plate, digunakan untuk menyajikan macam roti dan snack
• <i>Dessert plate</i>	: piring ceper dengan ukuran tanggung, disebut juga sweet plate atau half plate, digunakan untuk menyajikan hidangan pembuka maupun hidangan penutup, kadang-kadang digunakan sebagai alas atau <i>underliner</i>
• <i>Fish plate</i>	: piring untuk menyajikan hidangan ikan
• <i>Breakfast plate</i>	: piring untuk hidangan makan pagi
• <i>Soup plate</i>	: piring untuk menyajikan sup
• <i>Dinner plate</i>	: piring ceper ukuran besar untuk menyajikan hidangan utama, disebut juga <i>joint plate</i>
• <i>Show plate</i>	: piring ceper ukuran sedikit lebih besar dari pada dinner plate, diberi dekorasi yang bagus untuk show
• <i>Soup bowl</i>	: mangkuk sup untuk menyajikan sup kental
• <i>Cereal bowl</i>	: piring mangkuk untuk menyajikan bubur maupun sereal
• <i>Round casserole</i>	: mangkuk tahan panas dengan pegangan kanan dan kiri untuk menyajikan sup
• <i>Petit marmite</i>	: mangkuk mirip <i>round casserol</i> , namum

	bentuknya sedikit lebih tinggi, digunakan untuk menyajikan soto madura dsb
• <i>Bouillon cup/saucer</i>	: mangkuk besar dengan pegangan kanan kiri dengan alasannya untuk menyajikan sup cair
• <i>Breakfast cup/saucer</i>	: cangkir dan alasnya untuk menyajikan minuman kopi/teh pada waktu makan pagi di restoran
• <i>Tea cup/saucer</i>	: cangkir ukuran tanggung dan alasnya untuk menyajikan kopi/teh biasa
• <i>Demitasse cup/saucer</i>	: cangkir kecil dengan ukuran setengah cangkir biasa, untuk menyajikan kopi kental

Gambar 5.12b. Peralatan Chinaware



5.7. Kriteria dan Jenis Menu

Menu berarti hidangan makanan yang disajikan dalam suatu acara makan, baik makan pagi, siang ataupun malam. Ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan menu yang akan disajikan yaitu:

1. Penampilan umum

Penampilan umum diusahakan dapat menimbulkan kesan dan kepribadian yang dapat mencerminkan secara khusus jenis restoran yang bersangkutan, beberapa komponen dari penampilan yang mempengaruhi menu antara lain:

- Kertas menu yang bersih, oleh sebab itu sebaiknya dipilih kertas yang tebal dan diberi laminating sehingga tidak mudah kotor.
- Bentuk, ukuran dan warna huruf serta tulisan yang digunakan harus mudah dibaca oleh tamu, namun tidak mengindahkan kesesuaian dengan ukuran kertas menu
- Desain menu yang dapat mengikuti kecenderungan kebiasaan makan yang berlaku saat ini
- Menu harus berisi hidangan yang tersedia ataupun menu khusus yang disertai dengan harganya

2. Isi menu

Ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan yang berkaitan dengan isi menu makanan dan minuman yakni:

- Bahasa
Di dalam membuat menu, bahasa yang dipakai dapat menunjang pelayanan yang diberikan, jika ingin menggunakan bahasa asing, maka bahasa terjemahan Indonesia sebaiknya dicantumkan sehingga mempermudah tamu untuk menentukan pilihan menunya.
- Ketepatan
Kesesuaian antara menu yang tertulis dengan kenyataan menu yang disajikan
- Penetapan harga
Penetapan harga yang tepat adalah sangat penting untuk mencapai tujuan penjualan, penetapan harga harus dapat menutupi seluruh komponen biaya produksi, namun juga mempertimbangkan pangsa pasar dan pesaing, artinya harga menu harus bisa dikatakan harga yang kompetitif.

Ada beberapa kegunaan menu yang disajikan di hotel yaitu:

- a. Menu menetapkan bahan makan yang akan dibeli
- b. Menu mengatur gizi yang terkandung di dalam hidangan yang disajikan

- c. Menu mempengaruhi peralatan, fasilitas penataan dan dekorasi ruangan yang dibutuhkan
- d. Menu sebagai pedoman prosedur *cost control*
- e. Menu mengatur kebutuhan untuk pelayanan

Gambar 5.13. Menu Banquet

Banquet & Catering

Bagi anda yang ingin mengadakan acara Buka Puasa dengan menggunakan ruangan di Hotel Shangri-La Jakarta, maka kami juga menyediakan paket khusus terutama untuk anda yang memesan ruangan dengan jumlah minimum 30 orang.

Menu A <i>Hidangan Buka Puasa</i> Es Cendol & Kurma <i>Hidangan Pembuka</i> Ketoprak & Ketupat Lalapan & Sambal <i>Sup</i> Soto Bandung <i>Hidangan Utama</i> Semur Kambing Kalio Ayam Gurame Asam Pedas Cumi Goreng Tepung Nasi Goreng & Nasi Putih <i>Hidangan Penutup</i> Jajanan Pasar & Buah Agar-agar <i>Pelengkap</i> Kerupuk Udang Emping Sambal & Acar Rp. 95,000**	Menu B <i>Hidangan Buka Puasa</i> Kolak Pisang & Kolak Kaling Kurma <i>Hidangan Pembuka</i> Karedok Lalapan Rebus & Sambal <i>Sup</i> Sup Daging & Kacang Merah <i>Hidangan Utama</i> Lula Kambing Rendang Ayam Ikan Masak Bumbu Pedas Perkedel Daging & Kentang Mie Goreng Jawa Nasi Putih <i>Hidangan Penutup</i> Puding Roti & Mentega Buah-buahan Segar Es Campur <i>Pelengkap</i> Kerupuk Udang Emping Sambal & Acar Rp. 95,000**	Menu C <i>Hidangan Buka Puasa</i> Es Campur Buah-buahan Kolak Pisang & Kolak Kaling Kurma <i>Hidangan Pembuka</i> Selada Ayam Nenas Urap Sayuran Lumpia Udang <i>Sup</i> Soto Padang <i>Hidangan Utama</i> Ayam Goreng Kecap Daging Sapi Belado Pisang Goreng Gulai Kambing Merah Cap-cay Sayuran & Rempela Bihun Goreng Nasi Putih <i>Hidangan Penutup</i> Jajanan Pasar & Buah Agar-agar & Colenak <i>Pelengkap</i> Kerupuk Udang Emping Sambal Terasi & Sambal Kecap Acar Rp. 110,000**	Menu D <i>Hidangan Buka Puasa</i> Agar-agar Rumpul-laut Koktail Buah-buahan Bubur Kacang Hijau & Ketan Hitam Kurma <i>Hidangan Pembuka</i> Gado-gado Lontong Siomay Bandung Tahu Lengko & Perkedel Jagung <i>Sup</i> Sup Buntut & Sayuran <i>Hidangan Utama</i> Lula Kambing Cumi-cumi Goreng Tepung Pencok Ikan Lele Ayam Masak Paniki Semur Lidah & Tahu Sayur Lodeh Nasi Briyani & Nasi Putih <i>Hidangan Penutup</i> Jajanan Pasar & Buah Karamel Puding Serabi Saus Gula Jawa <i>Pelengkap</i> Kerupuk Udang Emping Sambal Terasi & Sambal Kecap Acar Rp. 125,000**
--	--	--	--

Untuk keterangan lebih lanjut, silakan hubungi 5707440 pesawat 6467, 6010, 6439. Harga dikenakan 10% biaya pelayanan dan pajak pemerintah yang berlaku

NIKKO FULLBOARD MEETING

Buffet Menu

Menu III Hidangan Pembuka/Cold Selection Asinan Buah Bogor Karedok Selada Ayam Pedas Selada Pulau Seribu Sup/Soup Soto Bandung Hidangan Utama/Hot Selection Nasi putih Beef Rolade Fried Chicken with Teriyaki Sauce Stir Fried Snapper Szechuan Style Braised Bok Choi with Garlic Shrimp Sauce Mie Goreng Hidangan Penyerta/Condiments Kerupuk udang, emping, Sambal bajak, sambal kecap, sambal terasi Saus kacang, acar segar Hidangan Penutup/Desserts Aneka potongan buah segar Aneka jajan pasar Es Biji Selasih Puding Srikaya	Menu IV Hidangan Pembuka/Cold Selection Pasta Salad Mixed Vegetable Salad Tomato Salad Potato Salad Sup/Soup Mushroom Cream Soup Hidangan Utama/Hot Selection Nasi putih Beef Stroganoff Roast Chicken Pan Fried Snapper with Lemon Cream Sauce Sauteed Butter Vegetable Beef Lasagna Hidangan Penyerta/Condiments Kerupuk udang, emping, Sambal bajak, sambal kecap, sambal terasi Saus kacang, acar segar Hidangan Penutup/Desserts Aneka potongan buah segar Fruit Tartlet Es Kelapa Muda Caramel Pudding
--	--

Pada umumnya jenis menu dibagi menjadi dua jenis, yaitu *menu table d'hote* dan *a la carte*. Menu tersebut mempunyai ciri-ciri:

1. Menu *table d'hote* cirinya jenis makan sudah ditetapkan, menyajikan beberapa bagian menu, pilihan untuk setiap makanan terbatas, satu harga ditetapkan untuk satu kumpulan makanan, disajikan dalam kumpulan waktu tertentu. Jenis menu ini biasanya dapat disajikan untuk makan pagi, makan siang, makan malam dan umumnya dengan tehnik penyajian:
 - a. *Banquets*; menu yang disajikan telah ditetapkan dengan set harga tertentu dan penyajian makanan dengan pilihan yang terbatas.
 - b. *Buffets*; jenis makanan ini biasanya disesuaikan dengan suasana atau acara yang sedang berlangsung, makanan yang disajikan jenis makanan dingin dan panas yang ditempatkan diatas meja.
 - c. *Coffee shop*; menu *coffee shop* karakteristiknya adalah satu kumpulan jenis makanan disajikan pada waktu dimulainya jam makan seperti makan siang
2. Menu *a la carte* adalah menu yang telah disertai daftar harga *fix per item*

5.8. Jenis-jenis Pelayanan

Jenis pelayanan makanan dan minuman dapat dibedakan menjadi 4 macam yaitu:

1. *Table service*

Suatu sistem pelayanan dimana tamu duduk dikursi menghadap meja makan, kemudian makanan dan minuman diantarkan dan disajikan, *table service* ini umumnya dibedakan menjadi 4 kategori yaitu:

- *American service* (sistem pelayanan ala Amerika)
American service mempunyai ciri-ciri antara lain sebagai berikut:
 - Sifat pelayanannya sederhana, tidak resmi dan cepat
 - Makanan sudah siap ditata dan diatur diatas piring
 - Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri
 - Piring kotor diangkat dari sebelah kanan
- *English service* (sistem pelayanan ala Inggris)
Pelayanan ini digunakan oleh keluarga bangsawan di Inggris, makanan tersedia dimeja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring dan dihidangkan kepada tamunya dan nyonya rumah tersebut biasa disebut *hostess*, jadi *service*

ini banyak digunakan dirumah tangga. Contoh yang paling umum adalah jika ada yang berulang tahun, maka yang berulang tahun akan memotong kue dan langsung memberikannya kepada tamu.

- *French service*

French service adalah suatu tipe pelayanan yang sifatnya formal/resmi, awalnya pelayanan ini digunakan untuk tamu bangsawan, sekarang ini disukai untuk orang yang ingin mendapatkan pelayanan yang mewah. Makanan satu persatu datang dari dapur dan setibanya di ruang *restaurant* dimatangkan dekat tamu dengan menggunakan "*range oven* atau *rechaud oven*" dan setelah matang. Ditata atau disusun diatas *oval platter* dengan menggunakan *gueridon* dan dihias dengan hiasan yang baik kemudian satu persatu hidangan tersebut ditawarkan oleh *waiter* secara berurutan kepada tamu. Pelayanan jenis ini mempunyai ciri menyajikan makanan utama secara utuh. Bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai. Kemudian dipotong oleh *waiter* yang telah ahli serta disajikan langsung ke atas piring tamu, yang terbuat dari peralatan *service* serta dekorasi yang baik dan mahal.

- *Russian service*

Pelayanan jenis ini sering disebut juga dengan *modified french service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *french service*. Pelayanan ala *rusia* sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari petugas, perbedaan yang menonjol antara *rusian* dengan *french* adalah:

- *Russian service* memerlukan seorang *waiter*, sedangkan *french service* memerlukan dua orang *waiter*
- Makanan yang disajikan pada *russian service* disiapkan sepenuhnya di dapur sedangkan *french service* sebagian disiapkan di dapur dan di restoran

Gambar 5.15. Table Service



2. Counter service

Suatu sistem pelayanan dimana para tamu datang lalu duduk di *counter*, apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap, maka akan disajikan kepada tamu di atas *counter*. Petugas yang menyajikan bisa *waiter* ataupun juru masaknya. Pelayanan ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu.

Gambar 5.13. Counter Service



3. Self service

Self service atau *buffet service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap(hidangan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup) telah tertata dan diatur rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera.

Gambar 5.16. Self Service



4. *Carry out service*

Carry out service lebih dikenal dengan istilah *take out service* yaitu sistem pelayanan dimana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap ataupun disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam kotak untuk dibawa pergi, jadi makanan tidak dinikmati di tempat.

5.9. Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman

1. Prosedur pelayanan makanan dan minuman di restoran
Sebelum para tamu datang di restoran, beberapa hal yang harus disiapkan oleh *waiter/waitress* meliputi:

a. Menyiapkan meja makan

Hal pertama yang akan dilakukan oleh *waiter/waitress* adalah menyiapkan atau memeriksa meja makan, apakah meja makan sudah terletak rapih, lengkap dan bersih sehingga siap untuk dipergunakan oleh tamu yang sudah memesan tempat ataupun yang belum. Pergunakan lap dan bahan pembersih untuk membersihkan meja makan.

Gunakan *moulton* atau *under cloth* agar permukaan meja tidak cepat rusak bila meletakkan benda-benda panas diatasnya, dan agar permukaan meja makan menjadi lebih rapih serta tidak menimbulkan suara bila diatasnya diletakkan alat makan.

Bentangkan taplak meja makan yang baik dengan cara meletakkan lipatan tengah taplak ditengah-tengah meja makan dan baru kemudian membuka lipatan-lipatan selanjutnya. Hindari kecerobohan agar jangan sampai ada lipatan atau permukaan yang menggelembung, kemudian tata meja makan secara tepat, rapi dan lengkap dengan *china ware*, *glass ware*, *silver ware* dan *napkin*. Lengkapi juga dengan asbak, tempat garam dan merica, vas bunga dan sebagainya.

b. *Mise en scene*

Mise en scene adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan persiapan ruangan kerja dan lingkungannya sehingga menjadi menyenangkan, nyaman, aman dan bersih. Kegiatan yang dilakukannya yaitu:

- Karpet telah dibersihkan baik dengan penyedot debu atau *vacuum cleaner*
- Semua meja dan kursi siap dipergunakan untuk melayani tamu
- Lampu meja dan dinding harus menyala
- Menu(daftar makanan) harus rapi, bersih dan menarik
- Pintu utama dibuka untuk beberapa saat agar udara dari luar masuk
- Tutup pintu, nyalakan *air conditioning* untuk mendapatkan suhu udara yang nyaman
- Taplak meja yang kotor kusut atau cacat harus diganti dengan yang baik dan bersih
- Bunga dalam vase yang telah layu diganti dengan yang segar

c. *Mise en place*

Mise en place adalah meletakkan alat makan yang sudah bersih siap dipakai, ditata, diatur dan di susun dengan rapih; dikelompokkan menurut jenisnya dan diletakkan di tempat tertentu terutama dalam side stand atau meja samping

d. *Side board/side stand/dummy waiter*

Side board adalah sebuah perabot (furniture) yang terdiri dari laci-laci atau lemari yang cukup luas untuk menyimpan alat-alat seperti linen (*under cloth, napkin, table cloth*), *cutlery*(macam pisau, sendok, garpu),*crockery*(macam cangkir dan piring) untuk melayani sejumlah tamu dalam *station*. Sebelum restoran dibuka, side stand harus dilengkapi dengan:

- air es dalam *water pitcher* yang dialasi dengan piring yang diberi serbet makan
- saus yang digunakan seperti; tabascho,tomato ketchup, chili, maggi sauce, mustard sauce, soya dan lain-lain
- tusuk gigi/toothpicks diisi penuh
- tempat gula(*sugar bowl*) diisi penuh dan dilengkapi dengan sendoknya
- asbak(*ashtray*) yang sudah bersih dan dilap kering
- sendok dan garpu yang akan dipergunakan, sebaiknya jumlahnya 2,5 lipat dari jumlah yang pergunakan untuk menutup meja makan satu station
- baki, piring untuk alas, piring tadah remahan (*crumbing plate*), *dessert plate, bread plate, dinner plate*, gelas tersusun rapih

- kertas tisu dan alas(*doyley napkin*)
- tempat garam, merica yang telah diisi dan dalam keadaan siap pakai

Gambar 5.17. Side Board



Gambar 5.18. Side Stand



Setelah persiapan sudah dilakukan hal berikutnya adalah melaksanakan pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan prosedur yang ada, umumnya prosedur yang dilakukan di restoran adalah sama, namun tetap memperlihatkan ciri khas restoran. Prosedur yang dilakukannya yaitu:

2. Melakukan penanganan pemesanan tempat

Pelayanan pemesanan tempat umumnya dilakukan oleh tamu dengan menelpon ke restoran, hal ini dilakukan untuk mengantisipasi penuhnya tempat pada saat jam sibuk atau ramainya restoran, adapun prosedur penanganan pemesanan tempat yaitu:

- Menyapa tamu; menjawab telepon dengan segera sambil mengatakan "Good afternoon, Oriental café, Dini speaking, how may I help you?", Berbicaralah dengan suara yang jelas, ramah dan sopan.
- Mencatat rincian pesanan; dengarkan baik-baik permintaan tamu dan catat rincian nya, kemudian pindahkan data pada buku pesanan, data tersebut antara lain: jumlah orang yang akan datang, nama pemesan, tanggal dan jam kedatangan, nomor kamar atau nomor yang bisa dihubungi, permintaan khusus seperti: area bebas asap rokok, area/tempat pribadi (*private room*)dsb
- Mengulang rincian data pemesanan

3. Menyambut tamu
Di dalam industri jasa, kesan pertama sangat mempengaruhi *image* tamu, oleh sebab itu penyambutan yang baik sangat berperan, jika mengetahui nama tamu, sambut dengan cara menyebutkan namanya. Hindari menyambut dengan menanyakan apakah sudah memesan tempat atau belum? Lebih baik mengucapkan "Good evening, may I help you?", setelah itu baru menanyakan apakah sudah memesan tempat atau belum?, setelah itu arahkan tamu ke tempat yang sudah ditentukan.
4. Memberi tempat duduk
 - o Pemilihan tempat duduk, hendaknya dilakukan sesuai dengan kesenangan tamu, khususnya untuk tamu yang sudah seringkali datang di restoran,
 - o Memberi pelayanan tempat duduk dengan urutan seperti: wanita, anak berusia 2 s.d. 8 tahun, tamu penting, yang paling tua
 - o Mempersilahkan tamu duduk, dengan cara mendorong kursi perlahan ke arah dalam, saat tamu akan duduk
5. Menyodorkan menu kepada tamu
Menyodorkan menu dilakukan oleh *captain*, setelah menempatkan napkin dipangkuan tamu, menyerahkan menu sebaiknya diberikan terlebih dahulu kepada tamu wanita, baru kemudian kepada tamu laki-laki, hendaknya beri tamu waktu yang cukup untuk mempelajari dan menentukan menu yang ada, ada dua cara saat memberikan menu, dengan cara menu tertutup dan menu terbuka pada halaman pertama, setelah menu diserahkan bantu tamu untuk menentukan pilihannya, bisa dilakukan dengan cara menerangkan menu spesial hari ini
6. Menuangkan air es
Tidak semua restoran otomatis menghadirkan air kepada tamu yang datang di restoran, untuk menambah hasil penjualan, pramusaji akan menawarkan minuman kepada tamu sebelum mereka makan
7. Menghidangkan roti dan mentega
Pada restoran mewah, tamu-tamu yang datang akan diberi roti dan mentega, namun beberapa restoran hanya akan memberi roti jika tamu memesan sup, sedangkan jika tidak memesan sup maka tidak akan diberi roti dan mentega, ada beberapa keuntungan jika tamu diberikan roti yaitu agar tamu tidak merasa menunggu makanan apabila makanan yang dipesannya memerlukan waktu pembuatan yang agak lama
8. Mencatat pesanan tamu
Beberapa restoran, tugas mencatat menu tamu dilakukan oleh *captain*, namun ada juga yang mencatat menu adalah waiter, hal ini tidak menjadi suatu keharusan tugas siapa. Menu yang dipilih oleh tamu akan dicatat pada *captain order*.

9. Memberikan pesanan ke dapur (kitchen)
Pesanan segera diberikan ke dapur, umumnya *captain order* dibuat 3 rangkap, asli akan diberikan ke dapur, salinan pertama kepada kasir sedangkan salinan kedua menjadi arsip restoran.
10. Menyesuaikan peralatan makan
Perlu dilakukan penyesuaian terhadap peralatan makan yang sudah tersedia di meja, penyesuaian ini dilakukan sesuai dengan menu yang dipesan oleh tamu, kemungkinan akan mengurangi atau menambah peralatan makan.
11. Menghidangkan makanan
Seperti telah dijelaskan bahwa tipe pelayanan ada bermacam-macam tergantung dari jenis restorannya, seperti misalnya: *plate service/American service, gueridon service, platter service* dan sebagainya. Gaya pelayanan yang baik ialah ramah, sopan, cepat dan tepat. Di dalam bidang pelayanan ada kata kunci yang harus sering diucapkan oleh pramusaji, misalnya: silahkan, maaf, terima kasih, selamat makan. Sebelum memberikan makanan dan minuman di meja seharusnya seorang *waiter* mengetahui siapa yang akan dilayani terlebih dahulu, hal ini disebut dengan alur pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang formal/resmi, maka urutan siapa yang akan dilayani terlebih dahulu harus diperhatikan. Beberapa saat setelah makanan dihidangkan diatas meja dan tamu mulai makan, maka pramusaji perlu datang mendekat dan menanyakan kepada tamu, apakah segala sesuatunya sesuai dengan keinginan dan selera tamu, pramusaji selalu harus memperhatikan tamu-tamu yang sedang bersantap, kalau membutuhkan sesuatu. Gelas air tidak boleh dibiarkan sampai kosong, gelas anggur diisi kembali kalau tamu minum anggur, atau menawarkan kembali jika anggurnya sudah habis.
12. Mengangkat peralatan kotor
Hal ini dilakukan dari sebelah kanan tamu kecuali piring roti dan salad, karena keduanya memang terletak disebelah kiri tamu
13. Membersihkan meja
Crumb adalah serpihan roti dan *crumbing* berarti membersihkan meja dari serpihan roti dan kotoran lainnya, *crumbing* ini dilaksanakan setelah tamu selesai menikmati makanan utama, dengan maksud memberikan keadaan yang tetap bersih dan menyenangkan ketika tamu menikmati *dessert*/makanan penutup
14. Menawarkan makan penutup
Pada beberapa restoran tersedia kereta dorong yang berisi kue-kue atau jenis makanan penutup lainnya. Kereta didorong kedekat tamu sehingga memudahkan tamu memilih kue/*dessert* yang disukai ataupun kalau tidak menggunakan kereta dorong, pramusaji dapat menawarkan *dessert* melalui menu yang ada, yang selalu harus diingat oleh pramusaji adalah berusaha menjual

makanan dan minuman sebanyak mungkin dalam rangka meningkatkan hasil penjualan.

15. Menawarkan kopi/teh

Kopi atau teh dihidangkan setelah tamu selesai menyantap makanan penutupnya. Kita mengenal beberapa istilah dalam kopi, *ekspreso* adalah kopi normal, sedangkan *ristretto* adalah kopi yang porsinya kecil tetapi kadar kafeinnya tinggi, kedua macam kopi ini lebih enak rasanya apabila dibuat dengan menggunakan mesin pembuat kopi.

16. Menangani pembayaran tamu

Apabila tamu setelah makan dan minum, maka pramusaji harus segera menghubungi kasir untuk mempersiapkan bon tagihan kepada tamu. Hal ini dilakukan agar tamu tidak menunggu terlalu lama, apabila hendak membayar. bon tagihan tersebut akan disodorkan apabila tamu memintanya. bon atau sering disebut *bill* ditaruh diatas baki kecil untuk "cash tray". Ada dua kemungkinan dalam menangani pembayaran ini, pertama tamu akan membayar kontan atau menggunakan kartu kredit, yang kedua khusus untuk tamu yang tinggal di hotel, diperbolehkan menandatangani *bill* tersebut untuk kemudian ditagihkan pada saat tamu akan *chek out*.

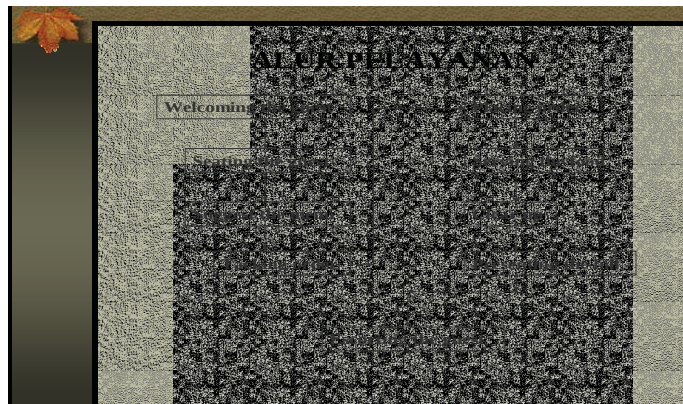
17. Mengantarkan tamu

Adalah suatu tindakan terpuji apabila ada seseorang mengantarkan tamu sampai ke pintu keluar. Pramusaji harus selalu mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu tersebut ke restoran dan mengharapkan/mengundang para tamu untuk berkunjung kembali

18. Menata meja

Setelah tamu meninggalkan meja, pramusaji segera membersihkan dan menata kembali meja tersebut, agar tamu lain yang datang dapat segera menempatnya.

Gambar 5.19. Alur Pelayanan



2. Prosedur pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu

Segala sesuatu yang terjadi pada pelayanan ke kamar, akan banyak tergantung kepada apa yang terjadi dalam hubungan tamu dengan *order taker* melalui telepon, dan mencatat pesanan tamu melalui telepon. Orang yang bertugas di *room service* untuk mencatat pesanan tersebut dinamakan *order taker*. Mencatat pesanan tamu melalui telepon, biasanya dilaksanakan oleh bagian *room service* (pelayanan kamar), mencatat pesanan makanan/minuman melalui telepon agak sedikit lebih sulit jika dibandingkan secara langsung apalagi kalau tamu yang dihadapi adalah orang asing. *Taking order* yang melakukan pemesanan hidangan makanan untuk tamu yang ingin makan/minum memerlukan tehnik atau tata cara khusus selain kemampuan berbahasa yang baik, juga harus memiliki sopan santun serta kemampuan berkomunikasi, yang tidak kalah pentingnya kemampuan dalam menguasai bahan untuk menjadi *salesman* yang berhasil, pendengaran harus jelas dan mengerti akan pembicaraan tamu atau apa yang diminta oleh tamu melalui telepon tersebut. Beberapa hal yang akan dilakukan pada saat memberikan pelayanan makanan dan minuman yaitu:

- a. Siapkan kertas untuk mencatat pesanan tamu yang bisa berbentuk buku kecil
- b. Segera angkat telepon jika berdering dan jawablah secara sopan dengan mengucapkan salam seperti "good morning, room service, Susan speaking, may I help you?"
- c. Catat segera nomor kamar dari mana panggilan telepon itu datang
- d. Selalu berusaha memberikan informasi yang dapat meningkatkan penjualan.
- e. Setelah mencatat pesanan, *order taker* harus mengulangi pesanan tersebut dengan cara membacakan nomor kamar, jumlah, jenis makanan yang diinginkan, sekaligus memberikan perkiraan waktu pengantarannya
- f. Akhiri pembicaraan dengan menanyakan hal lain yang bisa dibantu dan mengucapkan salam
- g. Biarkan tamu, menutup telepon terlebih dahulu, dan mengucapkan terima kasih pada akhir pembicaraan
- h. Pindahkan semua pesanan yang sudah dicatat kedalam bon pesanan(*order slip*) dengan menyertakan keterangan yang diperlukan sehingga bagian pengolahan makanan atau bar tidak salah dalam menyiapkan pesanan tersebut, dan pesanan untuk makanan harus dipisahkan dari bon pesanan untuk minuman dan minuman sebab pegambilannya juga terpisah. Pesanan tamu (*food order*) diberi cap oleh *order taker* dengan *time stamp*

sebagai tanda yang menunjukkan jam berapa pesanan tersebut diterima

- i. Setiap bon pesanan harus dibuat rangkap tiga yaitu yang pertama/asli untuk bagian pengolahan makanan(dapur atau bar) salinan yang pertama untuk kasir guna dibuatkan *bill*, salinan yang kedua untuk room service
- j. Bon pesanan yang sudah dibuat kemudian diberikan kepada pramusaji yang akan diteruskan ke dapur
- k. Selama menunggu makanan yang sedang disiapkan oleh bagian dapur pramusaji akan menyiapkan baki/*trolley* beserta peralatan makanannya sesuai dengan pesanannya
- l. Setelah semuanya siap, pramusaji kemudian mengirimkan pesanan tersebut ke kamar tamu, setelah sebelumnya diperiksa oleh atasannya (*captain*), sambil membawa bon, hal penting yang harus selalu diingat oleh *waiter* adalah pada saat pesanan tersebut akan dikirim ke tamu harus membawa bon yang sudah disiapkan sebelumnya oleh kasir
- m. Sebelum memasuki kamar tamu, pramusaji harus mengetuk pintu dan memberitahu kedatangannya kepada tamu dengan mengatakan *room service*, sebelum ada jawaban dari tamu yang mempersilahkan, maka penyaji tidak boleh membuka pintu apalagi memasuki kamar tamu.

Gambar 5.20. Pramusaji Mengetuk Pintu Kama



Gambar 5.21. Persiapan Meja Makan



- a. Setelah masuk kamar, maka pramusaji memberi salam seramah mungkin kepada tamu serta langsung menyiapkan/meletakkan makanan dan minuman ditempat yang dikehendaki oleh tamu
- b. Setelah selesai menyiapkan makan dan minuman serahkan bon kepada tamu untuk ditandatangani, kemudian bawalah kembali bon tersebut ke *room service* dan serahkan ke kasir yang seterusnya akan mengirimkan bon tersebut ke bagian kantor depan, jangan menyimpan bon tamu untuk menghindari *late charges*
- c. Pada waktu akan meninggalkan kamar tamu jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih dan selamat menikmati hidangan, kemudian menutup kembali pintu kamar tamu
- d. Nomor kamar dan waktu pelayanannya, serta apakah akan dipergunakan *tray* atau meja harus dicantumkan pada *clearing chart* yang diisi oleh *waiter* setelah mengantarkan hidangan tersebut ke kamar, sebagai tanda untuk dilakukan *clearing*

5.10. Jaringan Kerja Layanan

Pelayanan makanan dan minuman yang diberikan kepada tamu dapat di pisahkan menjadi tiga tahap yaitu tahap penyediaan makanan, tahap pelayanan serta pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Hal tersebut dapat digambarkan yang terlihat pada gambar 5.19.

Gambar 5.22. Brosur Meeting Package

GREAT NEWS
Sahid Bento

Rp. 45.000,-++
Your Favorite Japanese Lunch NOW,....
We provide delivery service to your place

Ejip - Lippo Cikarang Area Surrounding
For information & reservation please contact:
HOTEL SAHID JAYA LIPPO CIKARANG
Jl. M.H. Thamrin Kav. 103, Lippo Cikarang Bekasi 17550
West Java - Indonesia
Phone: (62-21) 8972352, Fax: (62-21) 8972351
E-mail: rsvation@indosat.net.id
http://www.sahidippo.com
SAHID HOTELS

GREAT NEWS
MEETING PACKAGE 1
Rp. 140.000,-++

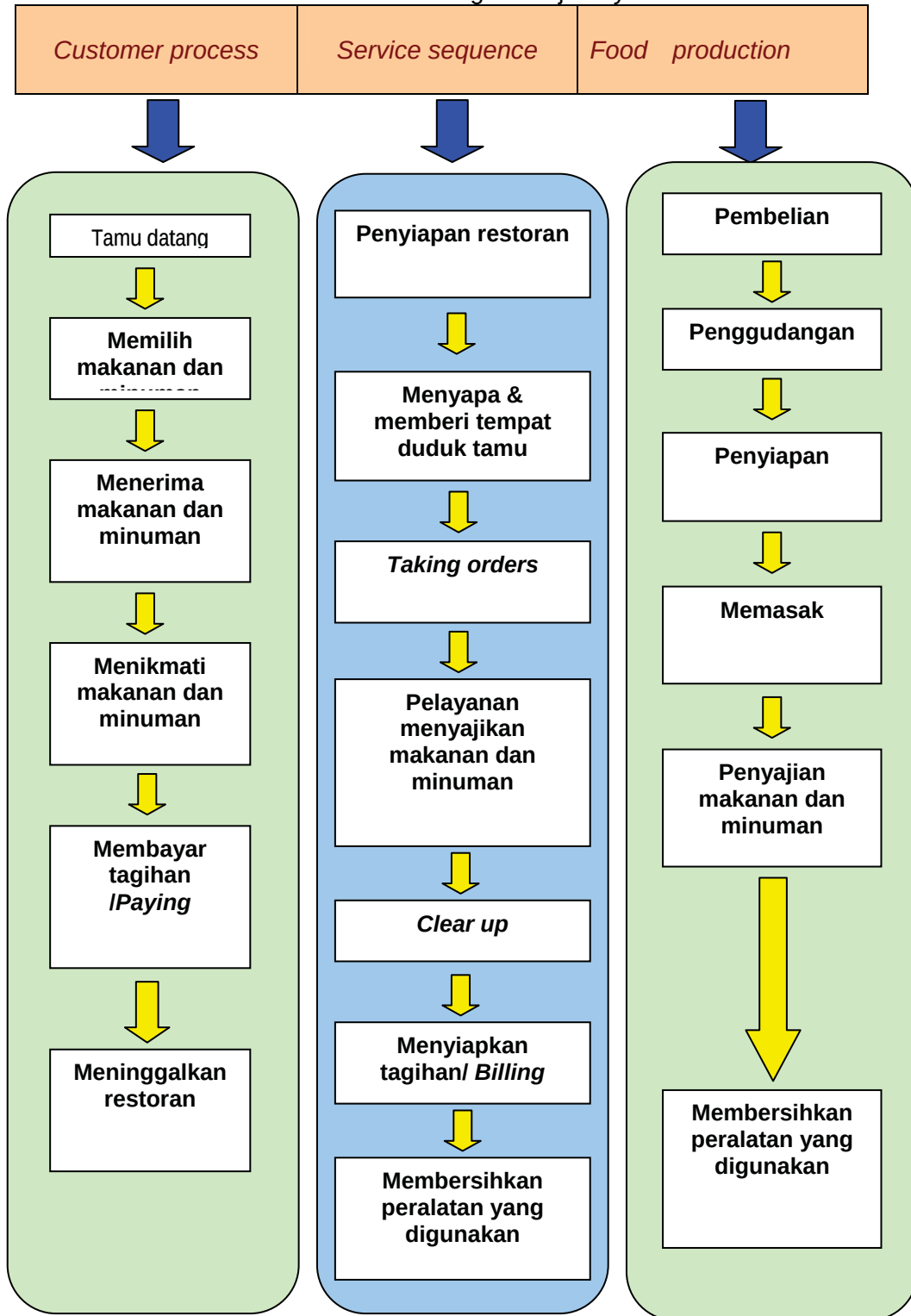
Inclusive of:

- ✓ 1 (one) time Buffet Lunch
- ✓ 1 (one) time Coffee Break (coffee, tea and 2 kinds of Snack)
- ✓ 1 (one) glass of Soft Drink
- ✓ Free use of Meeting Room with Standard Meeting facilities (Minimum 30 pax)

The above rate are subject to 21% government tax & service charge.

For information & reservation please contact:
HOTEL SAHID JAYA LIPPO CIKARANG
Jl. M.H. Thamrin Kav. 103, Lippo Cikarang Bekasi 17550
West Java - Indonesia
Phone: (62-21) 8972352, Fax: (62-21) 8972351
E-mail: rsvation@indosat.net.id
http://www.sahidippo.com
SAHID HOTELS

Gambar 5.23. Alur Jaringan Kerja Layanan



Keterangan *customer process & service sequences*

- a. Setelah tamu datang dan menempati kursi yang diinginkan, waiter akan memberikan menu makanan dan minuman dan menawarkan menu spesial hari ini, apabila tamu sudah menentukan menu kemudian dicatat pada *captain order* untuk diserahkan pada bagian produksi/dapur
- b. Apabila makanan dan minuman sudah selesai diramu, maka segera diberikan kepada tamu untuk dinikmati, selama proses ini mungkin saja tamu menginginkan menu tambahan oleh sebab itu *waiter* harus selalu mengamati tamu
- c. Jika makanan dan minuman telah selesai dinikmati, akan membawa peralatan yang sudah tidak dipakai sehingga meja bersih dari alat-alat kotor.
- d. Waiter akan menginformasikan kepada kasir untuk mempersiapkan bon dan segera menyampaikan kepada tamu
- e. Pada saat menangani pembayaran, perlu diperhatikan metode pembayarannya, apabila menggunakan kartu kredit harus dilihat jenis kartu yang diterima oleh restoran dan masa berlakunya.
- f. Setelah tamu menyelesaikan pembayarannya, tamu akan meninggalkan restoran, lakukan pengantaran tamu sampai kedepan pintu.
- g. Hal terakhir yang dilakukan oleh waiter adalah menata kembali meja dan peralatannya agar bisa digunakan untuk tamu yang lain.

Keterangan *food production*

- a. Dapur dan bar sebagai tempat untuk mengolah bahan makanan dan minuman akan meminta bahan-bahan yang akan digunakan/dibutuhkan melalui kepala bagian makanan dan minuman atau FB Manager (disetujui, dipertimbangkan, dirubah atau ditolak)
- b. Permintaan diteruskan kepada bagian pembelian (*purchasing*) dengan menggunakan formulir permintaan pembelian (*purchase requisition*)
- c. Oleh bagian pembelian akan dibuatkan formulir pembeliannya (*purchase order*) untuk dikirimkan atau diserahkan kepada badan usaha/perorangan yang menjual bahan tersebut di pasar (langsung di pasar atau melalui rekanan). Lampiran ini diberikan kepada penerimaan (*receiving*), untuk menyesuaikan atau mencocokkan dan memeriksa bahan apabila bahan yang dipesan atau dibeli telah tiba di hotel
- d. Bagian penerimaan atau *receiving*, apabila menerima bahan dari supplier harus meneliti apakah bahan tersebut melalui dengan daftar dalam *purchase order* sesuai dengan tembusan yang diterima dari bagian pembelian. Kemungkinan yang dapat

terjadi adalah bahwa barang tersebut diterima (apabila sesuai, ditolak apabila tidak sesuai)

- e. Bahan yang diterima akan langsung dikirimkan ke dapur atau bar (apabila bahan tersebut adalah bahan langsung yang akan dipergunakan atau sebagian disimpan di gudang makanan dan minuman atau *store room* (apabila belum akan digunakan)
- f. Bahan yang akan digunakan oleh kitchen atau bar harus diambil dari gudang dengan formulir permintaan (*store room requisition*), demikian juga bila suatu bahan penunjang akan diinginkan oleh restoran, *room service*, banquet dll (*tooth picks*, paper, saus makanan di meja dll)
- g. Makanan yang diolah di dapur, penjualan dan penyajiannya akan dilakukan melalui restoran, *room service*, banquet, bar atau tempat penjualan yang telah ditentukan
- h. Peralatan kotor dari bagian dapur, bar, restoran, *room service* atau tempat lain di hotel pencuciannya diserahkan kepada *steward*, demikian pula apabila *section* bersangkutan membutuhkan peralatan tambahan, maka pengadaan tambahan tersebut adalah urusan *steward*

5.11. Rangkuman

- Bagian makanan dan minuman mempunyai fungsi menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pengunjung
- Dalam menjalankan fungsinya bagian makanan dan minuman dapat dibagi menjadi 2 bagian yaitu bagian yang disebut *revenue production areas* seperti restaurant, room service, lobby bar dan *revenue supporting areas* seperti dapur (*kitchen*), gudang (*store*).
- Restoran sebagai *revenue production areas* mempunyai beberapa macam yaitu: *dinning room*, *coffee shop*, *grill room*, *speciality restaurant* and *supper club*
- Bagian makanan dan minuman dipimpin oleh Food & Beverage Director yang membawahi Chef de cuisine dan Assistant food & beverage director yang membawahi restaurant & bar manager, banquet manager dan chief steward
- Peralatan makan dan minuman yang digunakan di bagian makanan dan minuman dapat dikelompokkan menjadi *silver ware* yaitu peralatan yang terbuat dari logam yang dilapisi perak atau stainless steel, china ware yaitu peralatan yang dibuat dari keramik dan *glass ware* yaitu peralatan yang terbuat dari gelas.
- Seluruh makanan dan minuman yang dijual, seharusnya dibuat dalam daftar menu sehingga tamu mudah untuk

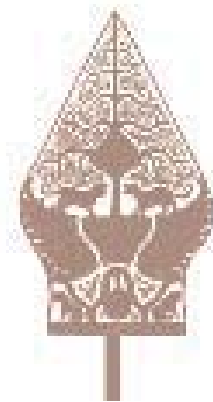
mengetahui makanan dan minuman yang tersedia, dalam pembuatan menu ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu; penampilan umum menu dan isi menu.

- Pada dasarnya menu dibagi menjadi dua jenis yaitu menu *table d'hote* dan menu *a la carte*, perbedaan menu ini adalah pada menu *table d'hote* beberapa jenis menu sudah ditetapkan, tamu hanya akan memilih untuk yang terbatas tadi, jika menu *a la carte*, tamu akan diberikan menu yang lengkap dan tamu akan memilih menu sesuai dengan keinginannya dan tidak dibatasi.
- Ada beberapa jenis pelayanan makanan dan minuman yang dikenal pada *table service* yaitu; *American style*, *English style*, *French style* dan *Russian style*.
- Pelayanan yang formal atau resmi adalah ciri dari pelayanan jenis *French style* dan *Russian style*, sedangkan *American style* dan *English style* pelayanan non formal/tidak resmi.

5.11. Soal dan Pertanyaan

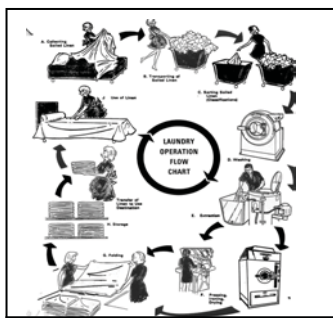
1. Jelaskan fungsi bagian makanan dan minuman?
2. Jelaskan perbedaan antara *revenue production area* dan *supporting revenue area*?
3. Sebutkan tugas dan tanggung jawab waiter & captain(assistant head waiter) serta head waiter
4. Jelaskan perbedaan antara *supper club* dan bar.
5. Apa kegunaan peralatan berikut ini:
 - a. serving spoon
 - b. eggs stand
 - c. water pitcher
 - d. ice bucket
6. Dalam pembuatan menu, ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan, jelaskan
7. Jenis pelayanan makanan dan minuman dapat dibagi menjadi beberapa 4 yaitu; *table service*, *counter service*, *self service* dan *carry out*, apa perbedaan masing-masing tipe
8. Apa perbedaan antara *mise en scene* dan *mise en place*
9. Bagaimana anda akan menangani pemesanan tempat di restoran
10. Pada saat menerima order untuk pelayanan makanan dan minuman, apa langkah-langkahnya

BAB 6
LAYANAN CUCIAN
BAB 6
LAYANAN CUCIAN
(Laundry Service)



Bab 6. Layanan Cuci (Laundry Service)

	Kompetensi Kejuruan
a. Tujuan b. Fungsi Layanan Cuci c. Organisasi Layanan Cuci d. Peralatan Cuci (<i>Laundry Machine</i>) e. Peralatan Kebersihan/ Penunjang (<i>Supporting Unit</i>) f. Bahan Pembersih (<i>Cleaning Supplies</i>) g. Prosedur Layanan Cuci h. Rangkuman i. Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus)	K12 Menangani linen dan pakaian tamu



Terbagi menjadi:

✱ **WET CLEANING**

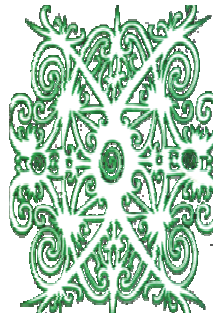
✱ **DRY CLEANING**



6.1 Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini siswa diharapkan mampu :

- a. Memahami Fungsi Layanan Cucion
- b. Mengenali Organisasi Layanan Cucion
- c. Menentukan Peralatan Cucion (*Laundry Machine*)
- d. Memilih Peralatan Kebersihan penunjang (*Supporting Unit*)
- e. Menetapkan Bahan Pembersih (*Cleaning Supplies*)
- f. Memahami Prosedur Layanan Cucion



6.2. Fungsi Layanan *Laundry*

Laundry selalu mendapat perhatian yang besar baik dari pihak manajemen maupun dari tamu. Adalah menjadi suatu kewajiban hotel untuk menyediakan fasilitas *laundry* yang memadai demi kepuasan tamu. *Laundry* sangatlah memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting didalam hotel, karena dengan adanya *laundry* kebutuhan tamu sebagian sudah dapat terpenuhi, dengan demikian hotel sudah dapat memberikan kepuasan kepada tamu. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka *laundry* memiliki fungsi sebagai tempat untuk memberikan layanan pencucian linen hotel, *uniform* karyawan maupun pakaian tamu yang kotor (*house laundry* maupun *Guest Laundry*).

Sesuai dengan perkembangan jenis kegiatan usaha pelayanan *laundry* hotel saat ini, ada beberapa Hotel yang memiliki sarana dan prasarana yang sangat besar sehingga dari awal sudah direncanakan untuk mendapatkan pendapatan dan penghasilan *laundry* dari:

- Kebutuhan *laundry* hotel-hotel lain yang tidak memiliki sarana dan prasarana *laundry* sendiri
- Outside *Laundry* dengan cara membuka *outlet* di tempat-tempat tertentu misalnya di *Shopping Mall*, daerah kompleks perumahan kelas atas (*Elite Real Estate*) dan *Apartment* mewah
- Memenuhi kebutuhan *laundry* perusahaan pelanggan hotel misalnya perkantoran-perkantoran besar yang memberikan fasilitas *laundry* bagi karyawannya

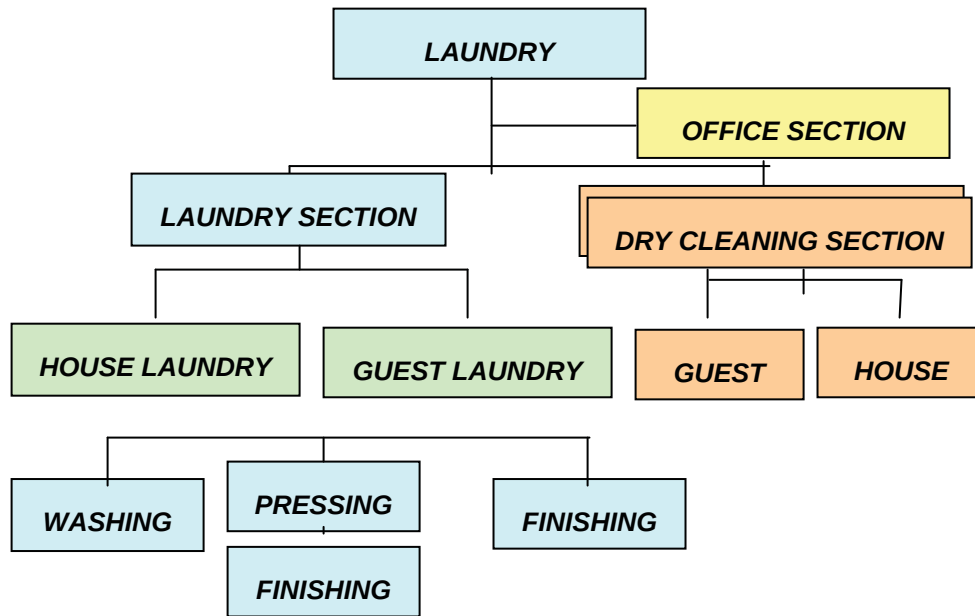
Catatan:

- Biasanya Hotel *laundry* tidak menerima permintaan *laundry* dari rumah sakit karena pertimbangan kesehatan termasuk *cleanliness*, *hygiene* dan limbah serta citra hotel.

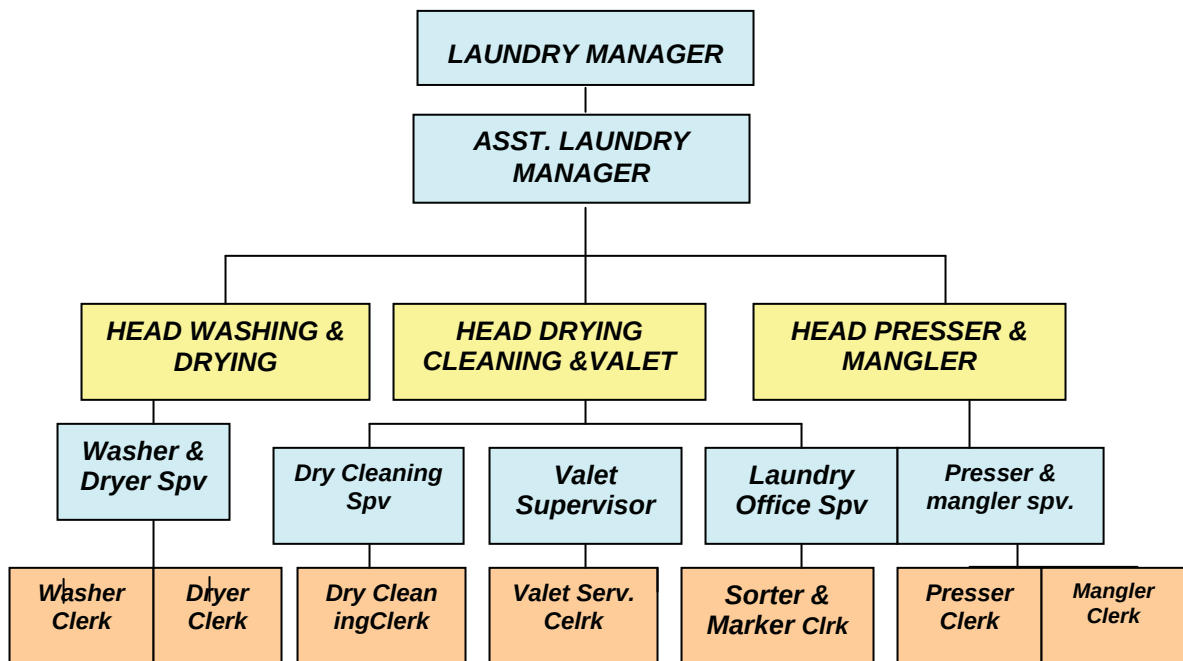
6.3. Struktur Organisasi Layanan *Laundry*

Ada beberapa variasi bentuk struktur organisasi *Laundry* di hotel, semua ini tergantung kepada ukuran(*size*) dan pola manajemen yang diterapkan. Di bawah ini diberikan beberapa contoh organisasi tersebut.

Gambar 6.1a Contoh Struktur Organisasi *Laundry*- Variasi 1



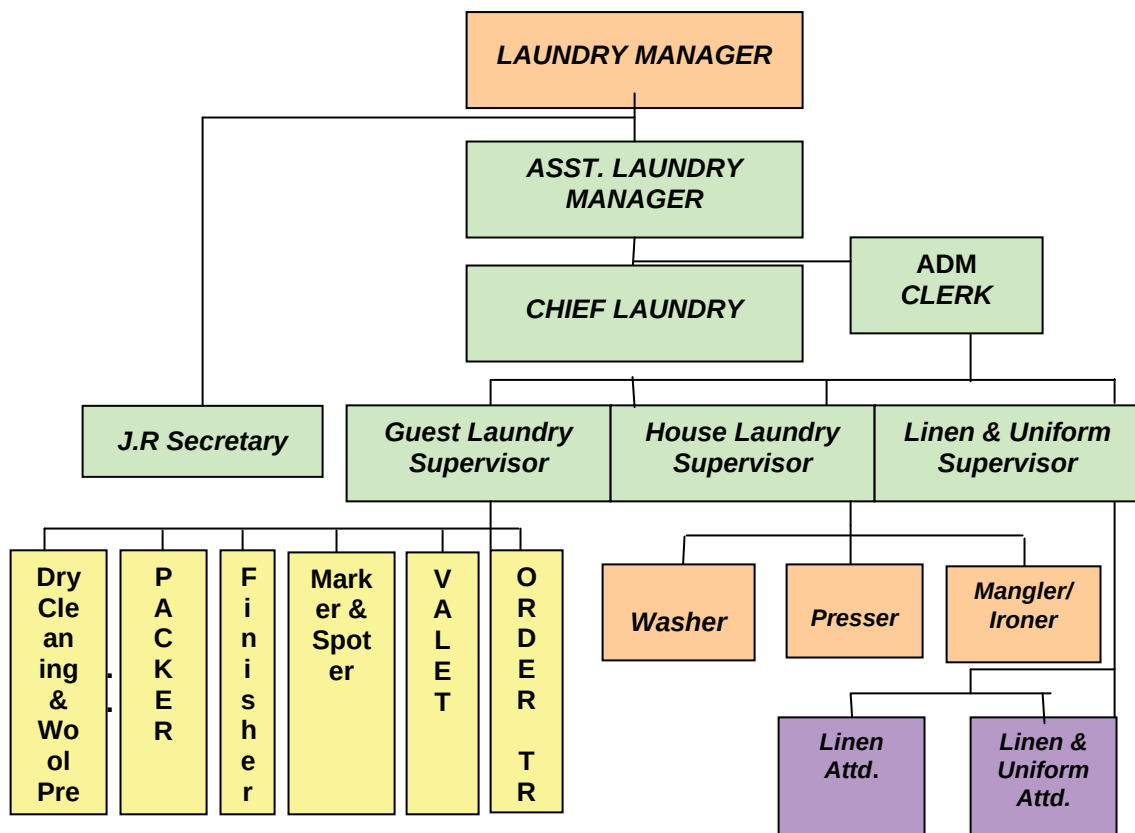
Gambar 6.1b Struktur Organisasi *Laundry*-Variasi 2



Keterangan:

1. **Washer and Dryer** : bagian/orang yang tugasnya mencuci dan meneringkan cucian dengan mesin pencuci
2. **Dry Cleaning** : bagian yang tugas-tugasnya mengurus cucian yang dicuci tidak dengan air melainkan dengan menggunakan *solvent*
3. **Valet Service** : bagian/orang yang tugasnya mengatur perawatan dan penyelesaian pakain pria dan pakaian tamu untuk diteruskan ke *guest laundry section*
4. **Sorter and Marker** : bagian/orang yang tugasnya mensorter/ memisahkan setiap jenis cucian dan memberikan tanda/Mark/no) sebelum dilakukan pencucian oleh washer.
5. **Presser and Mangler** : bagian/orang yang tugasnya melakukan pemerasan dan menyetrika dengan *iron presser machine* dan *mangler* orang yang tugasnya menggiling (memutar)mesin *presser*

Gambar 6.1c Struktur Organisasi *Laundry-Variasi 3*



Tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan:

1. Laundry Manager

Bertugas dan berfungsi memimpin/mengorganisir seluruh kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan proses pencucian di *laundry* dan *dry cleaning*.

2. Assisten Laundry Manager

- a. Membantu *laundry manager* menggantikannya pada saat tidak berada di tempat selama *operasional laundry* dan *dry cleaning* berjalan
- b. Bertanggungjawab kepada *laundry manager*/langsung ke general manager jika *laundry manager* tidak berada di tempat
- c. Tidak boleh mengambil kesimpulan sendiri

3. Laundry Supervisor

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *laundry*

4. Valet Supervisor

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *valet*

5. Dry Cleaning Supervisor

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *dry cleaning*

6. Checker

Memeriksa seluruh cucian tamu sebelum diproses yaitu menangani kondisi cucian (kancing, saku)

7. Marker

Memberikan tanda kesetiap jenis cucian agar tidak tertukar untuk itu diperlukan linen paper (kertas kain) yang kuat dan tahan berisi:

- a. Nomor kamar
- b. Tanggal
- c. Kode dari si pembuat

8. Sorterer

Memisahkan-misahkan cucian tamu atas dasar:

- a. Jenis bahan
- b. Bentuk cucian
- c. Tingkat pengotoran
- d. Warna cucian

9. Washer/Extract

Melaksanakan proses pencucian, dan pemerasan

10. Tumbler

Melaksanakan proses pengeringan setelah dicuci

11. Presser

Petugas laundry yang memiliki tugas melincinkan pakaian

12. Finisher

Menyelesaikan akhir proses pencucian, antara lain:

- a. *Linen* : room, FB others (swimming pool towel)
- b. *Uniform* : from all employees
- c. *Linen & Uniform section* : Bagian dari *housekeeping* department yaitu tempat berkumpulnya house laundry
- d. *Linen attendant*, bertugas mengantar dan mengambil *house laundry* ke dan dari *house laundry section*
- e. *Finisher* : hanya ada *Folder* untuk linen dan *hanger* untuk uniform. Biasanya digantung untuk *guest outside laundry*, petugasnya disebut *hanger/hangingman*. Pakaian biasanya dilipat untuk tamu *in-house*/yang akan check out, petugasnya: *folder* dan pakaian juga kadang-kadang dibungkus, petugas yang membungkus pakaian yang dilaundry ini disebut *wrapper*.

6.4. Peralatan Cucian (Laundry Machine)

Seiring dengan perkembangan / modernisasi industri, maka peralatan/mesin laundry pun ikut mengikuti perkembangan tersebut. Saat ini mesin-mesin laundry sudah sangat modern, sebagian darinya dioperasikan dengan sistem komputer, atau sistem kerjanya telah terprogram dalam komputer dan segala sesuatunya akan bekerja atau berjalan sesuai dengan instruksi yang diminta oleh operatornya, sehingga hal ini akan mempermudah tugas para operator laundry.

Adapun mesin / peralatan laundry tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mesin Cuci Laundry (Washing Machine) .

Mesin ini biasanya dioperasikan secara otomatis, akan tetapi masih banyak mesin-mesin lama yang dioperasikan secara manual. Didalam mesin ini akan terjadi suatu proses pembasahan dan penyabunan (aksi kimia) dan sekaligus proses bantingan yang disebabkan gerak putar dari drum mesin (aksi mekanik). Pada aksi mekanik ini pakaian akan diputar bolak-balik seolah-olah dibanting dan gerakan berputar inipun memungkinkan air akan ikut bergerak menembus serat kain, sehingga kotoran akan lepas dari kain yang dicuci.

Mesin cuci ini juga berfungsi sebagai mesin pembilas pada saat mencuci pakaian maupun mencuci pada cucian lainnya. Mesin ini dilengkapi dengan:

- a. Kran air dingin dan air panas untuk mencuci
- b. Kran steam yang dapat memanaskan cucian
- c. Timer/pengatur waktu
- d. Temperatur/pengatur panas
- e. Level/pengukur tinggi air dalam mesin
- f. Kran pembuangan air
- g. Pintu untuk memasukkan dan mengeluarkan cucian
- h. Kunci pemutar mesin
- i. Kotak untuk memasukkan chemical / bahan pembersih untuk mencuci



Gambar. 6.2.
Washing Machine

2. Mesin Pemeras (*Extractor machine*).

Gambar 6.3. *Extractor machine*



Mesin ini berfungsi sebagai mesin pemeras, pada proses pemerasan ini pakaian akan diputar dengan kecepatan tinggi, sehingga air yang membasahi pakaian akan tersedot keluar dan pakaian menjadi lembab.

Jangka waktu proses pemerasan ini disesuaikan dengan jenis dan keadaan material yang diperas, makin tebal material pakaian tersebut maka waktu pemerasannyapun lebih lama. Mesin pemeras ada yang menjadi satu pada mesin cuci tetapi ada juga yg terpisah dari mesin cuci, mesin ini disebut extractor machine.

Mesin ini dilengkapi dengan :

- a. Saklar ON/OFF untuk menghidupkan dan mematikan mesin
- b. Rem, untuk menghentikan mesin, setelah selesai proses pemerasan
- c. Pintu masuk dan keluarnya cucian
- d. Kran pembuangan air.

3. Mesin Pengering (*Drying Tumbler*)

Gambar. 6.4. Mesin Pengering/Tumbler



Mesin ini digunakan untuk mengeringkan pakaian yang sudah diperas. Proses pengeringan ini dilakukan dengan cara menghembuskan udara panas kedalam drum mesin yang sedang berputar. Udara panas ini biasanya dihasilkan dari pembakaran gas, steam (uap panas) atau element electric.

Mesin ini dilengkapi dengan :

- a. Kran steam (pemanas cucian)
- b. Temperatur (pengukur panas)
- c. Timer (pengatur waktu)
- d. Pintu masuk dan keluar cucian
- e. Filter Kotoran cucian

4. Mesin Pelicin (*Pressing Machine*)

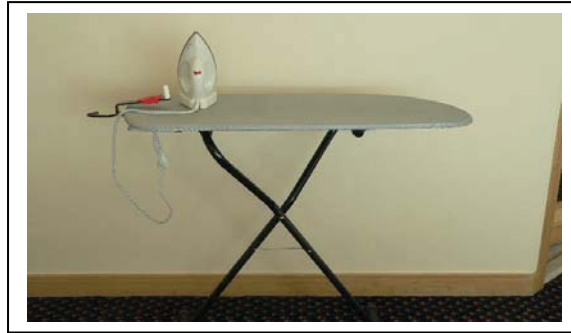
Mesin pelicin/press terdiri dari bermacam jenis atau fungsi, dan bisa kita bedakan sebagai berikut:

a. Mesin Press Panas (*Garment Press*):

- 1) Setrika biasa (Electric Iron)

Setrikaan ini menggunakan daya listrik (element) sebagai sumber panasnya, dan dioperasikan secara manual (dengan tangan).

Gambar.6.5. *Electric Iron/Hand Iron*



2) *Garment Press* terdiri dari:

- *Collar & Cuff Press* untuk melicinkan kerah dan pergelangan tangan kemeja panjang.
- *Mushroom Garment Press* untuk melicinkan bagian dada punggung, pundak dan tangan dari pakaian.
- *Utility Garment Press* untuk melicinkan celana bagian bawah.
- *Wool press* terdiri dari, *top pant press*, *mushroom press* dan *utility wool press*.

Gambar.6.6. *Multipurpose Press*



3) *Hand Iron Steam*

Setrika ini seperti electric iron, tetapi menggunakan steam (uap panas) sebagai pemanasnya, setrika ini digerakkan dengan tangan biasa.

Gambar.6.7. *Hand Iron Steam*



Mesin ini dilengkapi dengan:

- a. Pengatur panas/temperature
 - b. Kran steam
 - c. Penyemprot steam/air
 - d. Padding dengan covernya
 - e. Karet bantalan/alat seterika
 - f. Padding untuk lengan
 - g. Pedal steam untuk untuk menggemboskan
- 4) *Suxy Q Press / Body Former*.
Mesin yang digunakan untuk membentuk badan dari jas/mesin yang dipakai untuk melicinkan jas dan sejenisnya.

Gambar. 6.8. *Suxy Q Press*



Mesin ini dilengkapi dengan:

- a. Clip stainlesssteel muka dan belakang
- b. Stick untuk lengan
- c. Kran steam
- d. Pedal untuk mengeluarkan steam dengan angin
- e. Tombol ON/OFF
- f. Tombol otomatis
- g. Timer
- h. Kayu penjepit

5. Mesin *Flat Work Ironer / Mangler*.

Mesin ini sering juga disebut dengan Roller, Ironer dan digunakan untuk mengepress bahan yang berbentuk lembaran, seperti sheet (*sprei*), *pillow case* (*sarung bantal*), *taplak meja* (*table cloth*), napkin (*serbet*) dll.

Gambar.6.9. *Flat work Ironer/Mangler*



Mesin ini dilengkapi dengan :

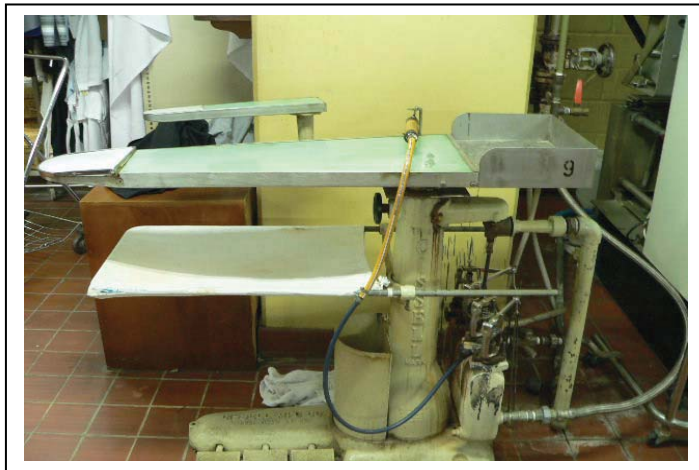
- a. Kran Steam
- b. Temperatur
- c. Pengatur kecepatan
- d. Tombol ON/OFF untuk menghidupkan dan mematikan mesin
- e. Dua pedal untuk merapatkan bantalan
- f. Dua pedal untuk merenggangkan bantalan
- g. Pengaman otomatis

- h. Silinder
- i. Padding
- j. Belt, Sabuk pengikat silinder

6. Mesin Penghilang Noda (*Spooting Board Machine*)

Mesin ini digunakan untuk menghilangkan noda-noda pada pakaian dengan memakai berbagai jenis spot removal. Sistem kerja dari mesin dengan memakai steam, penghisap (vacuum) dan angin penyemprot (kompresor). Spoting ini dilakukan sebelum pakaian dicuci, sehingga pada saat dicuci noda sudah tidak ada lagi.

Gambar.6.10 *Spooting Board Machine*



Alat ini dilengkapi dengan :

- a. Hand brush: sikat tangan dengan bahan nilon
- b. Chemical (Obat pembersih noda)
- c. Spatula, seperti pipa untuk merokok terbuat dari gading gajah, khusus dipakai sebagai alat pembersih noda pada cucian-cucian yang halus seperti wool, sutera dan cucian lain sejenis).

6. Mesin pemberi tanda (Polimark Macine).

Mesin ini digunakan untuk memberi tanda (marker) pada semua cucian yang akan dicuci agar tidak tertukar antara pemilik yang satu dengan yang lain.

Gambar. 6.11. Polimark Machine



7. Mesin Dry Cleaning.

Mesin ini digunakan untuk mencuci pakaian yang mewah, seperti baju pesta atau jas dan bahan yang tidak tahan jika dicuci dengan air seperti wool, sutra dan bahan lain yang tipis.

Media pencuci dari mesin ini adalah *Solvent (Perchloro Ethylene)*, *solvent* dapat dipakai ber(l)ulang-ulang. Jika *solvent* sudah mulai kotor dapat disaring kembali dan digunakan kembali.

Gambar. 6.12. Dry Cleaning Machine



Mesin ini dilengkapi dengan :

- a. Washer /pencuci
- b. Extractor/pemeras
- c. Dry tumbler/pengering
- d. Kran steam
- e. Air
- f. Angin
- g. Filter
- h. Button trap : perangkap kancing
- i. Still : alat suling untuk distilasi
- j. Muck cooker : Tempat untuk memasak solvent kotor
- k. Flow line : Pipa-pipa saluran
- l. Tombol otomatis dan manual
- m. Storage tank: tangki solvent

6.5. Peralatan Kebersihan (*Supporting Unit*)

1. Sink atau bak.

Tempat pencucian pakaian secara manual (dengan tangan), semua pakaian yang tidak dapat dicuci dengan mesin seperti pakaian dalam wanita yang sangat sensitif, akan dicuci dengan cara manual. Begitu juga kerah pakaian yang sangat kotor akan disikat diatas sink.

2. Trolley atau wagon

Adalah kereta dorong yang berbentuk segi empat dengan menggunakan roda. *Trolley* ini digunakan untuk menempatkan sementara cucian yang akan diproses, dan untuk mengantar cucian yang telah selesai diproses.

Trolley terbuat dari bahan sbb :

- a. Kanfas, yaitu digunakan untuk menaruh sementara cucian yang sudah dicuci (bersih).
- b. *Fibre glass*, biasanya digunakan untuk menaruh cucian yang kotor dan basah, disamping itu juga bisa digunakan untuk menaruh cucian yang akan dicuci ulang karena masih ada noda (kotoran).
- c. *Stainless steel*, biasanya digunakan untuk menggantung pakaian yang sudah selesai diproses (bersih), dan untuk mengantar pakaian tamu yang sudah rapih untuk dikirim ke kamar.

3. Brush

Sikat yang digunakan untuk menyikat kerah pakaian yang sangat kotor maupun noda-noda yang lain dengan cara menyikat satu arah

dan diberi sedikit bahan pembersih (detergent) untuk memudahkan penghilangan noda.

4. *Spatula*

Alat seperti kape yang digunakan untuk membersihkan noda-noda pada pakaian, alat ini terbuat dari stainless steel atau gading gajah ukuran 2cm x 10cm.

5. *Pail (ember)*

Alat ini digunakan untuk memisah-misahkan cucian (pakaian) yang telah diberi tanda (marking), dengan tujuan untuk mengklasifikasikan cucian (pakaian) berdasarkan warna, jenis serat (bahan) dan proses pencuciannya, disamping itu pail juga digunakan untuk menaruh cucian yang tingkat kotorannya sangat berat.

6. *Washing Net*

Jala (net) yang digunakan untuk membungkus pakaian yang sangat *sensitif* seperti sutera, dasi dan lain-lain, terutama pakaian yang akan dicuci dengan cara *dry cleaning*, agar pakaian tersebut tidak rusak dikarenakan aksi mekanik (bantingan) dari mesin.

7. *Table Linen (Meja Linen)*

Biasanya *table linen*/meja linen ini ditempatkan didepan mesin flat *work ironer* dan digunakan untuk menempatkan linen-linen yang bersih yang akan dipress maupun linen-linen bersih yang sudah rapih.

8. *Measuring (C)cup*

Measuring cup atau gayung pengukur digunakan untuk menakar bahan pembersih yang akan digunakan dalam proses pencucian.

9. *Checker (R)rack / table*

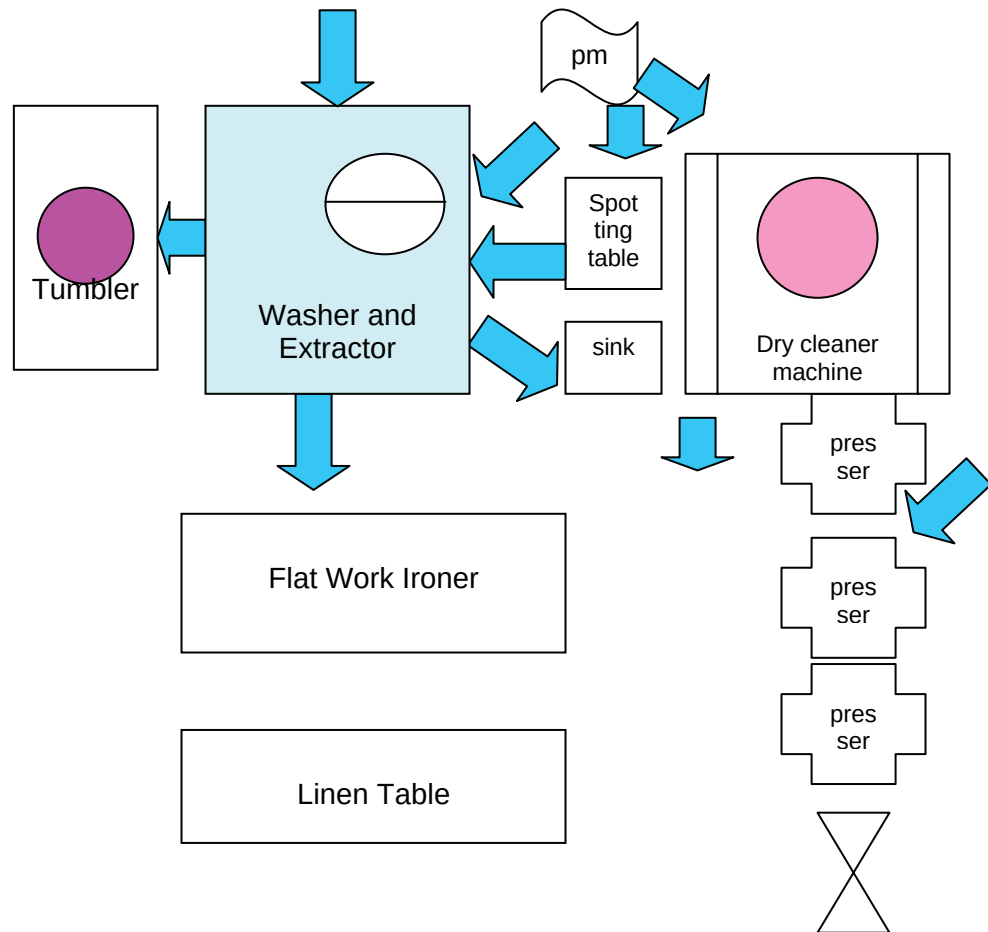
Rak atau meja checker untuk memilah-milah dan merapihkan pakaian yang sudah diproses.

10. *Cabinet*

Lemari yang digunakan untuk menyimpan sementara pakaian yang sudah rapih dan bersih, tetapi masih ada masalah yang harus diselesaikan.

Gambar.6.13. Laundry Machine Lay out

LAUNDRY MACHINES LAYOUT



6.6. Bahan Pembersih (*Cleaning Agent*)

Sebelum membahas mengenai bahan pembersih, sebaiknya mengetahui terlebih dahulu macam-macam/jenis pengotor pada kain.

6.6.1. Macam-Macam/Jenis Pengotor yang perlu diketahui adalah:

Kotoran akan melekat pada pakaian yang berasal dari berbagai sumber, dengan demikian akan berbeda pula daya lekat dari masing-masing pengotor. Daya lekat dari pengotor ini dibedakan antara adanya ikatan kimia dan ikatan fisik antara pengotor dan pakain. Pengotor (soiled) dikelompokkan dalam 2 (dua) golongan yakni kotoran (dirt) dan Noda (stain)

1. Kotoran (*Dirt*):

Jenis pengotor yang memiliki ikatan fisik lebih besar dari pada ikatan kimia terhadap bahan cucian. Untuk menghilangkannya lebih banyak diperlukan gaya mekanis (tidak digunakan bahan-bahan kimia atau dapat juga digunakan bahan-bahan lunak). Yang termasuk dalam kotoran/dirt, adalah:

- a. Kotoran yang larut dalam air, seperti:
 - Gula
 - Garam
 - Sari buah, dll
- b. Kotoran yang dapat dibersihkan dengan sabun/deterjen, seperti;
 - Lemak hewan
 - Tanah
 - Akan lebih mudah terjadi pada temperature tinggi adanya gaya mekanis dan juga bahan kimia alkali.
- a. Kotoran yang harus diemulsikan, seperti;
 - Minyak bumi
 - Gemuk

Untuk pengotor jenis ini harus memakai bahan kimia yang memiliki kekuatan tegangan permukaan (Detergent). Bahan yang digunakan adalah Surfactant, yakni zat kimia untuk menyatukan dua buah zat yang tidak bisa bersatu. Emulsi adalah penyatuan dua zat yang tidak bisa bersatu.
- d. Kotoran yang mudah dibersihkan dengan bantuan tenaga mekanis
 - Debu
 - Duri

- Sebuk gergaji
Kotoran jenis ini cukup ditepuk-tepuk dibersihkan dengan menggunakan tangan.

2. Noda (*Stain*)

Yaitu jenis pengotor yang dimiliki ikatan kimia lebih besar dari pada ikatan fisik terhadap bahan cucian. Untuk menghilangkannya digunakan dengan bantuan reaksi kimia lain dengan menggunakan zat-zat kimia yang berfungsi OKSIDATOR (melepaskan dua zat kimia yang melekat kuat sekali).

Contoh:

- Tinta
- Kopi
- Darah

6.6.2. Tingkatan Pengotoran:

1. *Light Soiled* (ringan)
contoh; Top sheet, Hand towel
2. *Medium soiled* (sedang)
contoh; sarung bantal, bath towel, second sheet dan face towel
3. *Heavy Soiled* (berat)
contoh; *table cloth, napkin, uniform for cook and engineering, blanket, Bath Mat*

6.6.3. Jenis-jenis Bahan Cucian

Dengan semakin majunya teknologi untuk jenis bahan pakaian, semakin banyak pula jenis pakaian, perbedaan tersebut karena bahan dasar maupun cara pembuatannya. Perbedaan bahan dasar menyebabkan perbedaan pada sifat dari masing-masing serat, baik sifat fisik maupun sifat kimianya.

Dengan mengetahui jenis textile, kita dapat;

1. Menjaga sifat asli bahan yang berkaitan dengan;
 - a. Proses : *LAUNDRY/ Dry cleaning*
 - b. Dosis : *Chemical*
 - c. Price : Harga
2. Menghindari *Claim* tamu

Klasifikasi Textil Berdasarkan Sumber Bahan

1. Bahan dari Selulosa (Tumbuhan/Nabati)

a. Alam

- Biji : kapas, Cotton
- Buah : Kapuk, Drill/Blacu (semi cotton)
- Batang : Linen, Kapas, Karung goni
- Daun : Rayon

b. Buatan, Kupranium (sisntesis) Viscosa

2. Bahan dari Protein (hewani)

a. Alam

- Wool (biri-biri)
 - Silk (kepompong Ulet)
 - Kulit Kambing, Kuda, Lisang, Singa laut, Beruang, Kelinci
- Ciri-cirinya: bau rambut terbakar jika terbakar

b. Buatan

Serat-serat protein yang bahan dasarnya diambil dari sumber selulosa Bahan protein buatan ini dapat dibagi menjadi:

- Wool susu, berasal dari lemak hewan
- Vikada, berasal dari protein tumbuhan, misalnya kacang

Ciri-cirinya:

- Bau minyak
- Wool dari domba : kasar
- Wool dari biri-biri: halus

3. Thermoplastic

Serat-serat sintetis/buatan yang berasal dari sumber minyak bumi (buatan yang berasal dari zat kimia)

Contoh:

- a. Polyester
- b. Polyacrylic
- c. Asetat

4. Mineral.

Berasal dari sumber-sumber mineral, seperti:

- a. Alam: asbes
- b. Buatan: Fiberglass textile (serat gelas)
- c. Benang logam (dari besi)

Jenis tekstil yang umum ditemukan di laundry;

1. Cotton, linen, Rayon

2. *Wool, silk*
3. *Polyester*
4. *Campuran thermoplastic and alam (selulosa) yakni; Poly cotton, misalnya untuk sheet.*

Keuntungan dari *polyester-cotton*:

1. Penampilan dan kehalusan dari serat praktis tidak berubah setelah pencucian beberapa kali
2. Seratnya tidak mudah mengkerut, luntur/kehilangan warna
3. Bagian yang kusut dengan mudah dapat dihilangkan
4. Bahan yang berwarna relatif lebih baik perekat zat warnanya
5. Penyerapan air relatif lebih rendah

Cara mengetahui jenis bahan dasar dan tekstil

Dalam hal ini dipakai metode membakar serat tekstil yang bersangkutan

1. *Yang berasal dari kapas kapuk*
Bila benang terbakar api atau seterika, memberikan bau seperti kertas terbakar dan meninggalkan abu.
2. *Polister/rayon*
Bila benang terbakar oleh api, akan meleleh yang pada akhirnya meninggalkan bulatan kecil berwarna hitam ujung benang tersebut.
3. *Wool/Sutera*
Bila benang terbakar oleh api, akan memberikan bau seperti kertas terbakar, tidak meninggalkan abu tetapi meninggalkan bulatan kecil hitam pada ujung sisi benang
4. *Nylon*
Bila terbakar api, akan meleleh dan memberikan bau yang khas serta meninggalkan bulatan hitam pada ujung benang

6.6.4. Sifat-sifat Bahan Cucian

Tabel 6.1
Sifat-sifat Bahan Cucian

Jenis Tekstil	Maximum Temperatur	Bleaching	Efek Samping
Wool	40	-	-
Sutera	30	-	-
Katun Berwarna	Tergantung dari Zat warna kain bersangkutan	+	+
Putih		+	+

	90		
Sintetis			
• Putih	60	-	-
• Berwarna	60	-	-
• Halus	40	-	-
Poliyster Cotton	60	+	-

Catatan:

- + Menyatakan tahan terhadap efek asam
- Menyatakan tidak tahan terhadap efek asam

6.6.5. Jenis-Jenis Bahan Pembersih

Macam-macam bahan pencucian pada proses pencucian

1. Air; Sebagai bahan utama

Sumber air:

a. Air hujan

Butiran air ini akan menyerap gas dan berbagai partikel dari udara tergantung pada keadaan udara tempat ia jatuh, partikel-partikel tersebut antara lain;

- CO₂
- Garam-garam amoniak
- Nitrat
- Clorida

b. Air sungai

Ketersediaan air tergantung dari musim, dan type dari daerah yang dilalui lingkungan sekitar sungai, apakah lingkungan tersebut bersih atau lingkungan yang dilalui daerah pegunungan yang bersih sehingga kualitas air akan tergantung dari lingkungan yang dilaluinya.

c. Air berasal dari mata air

Tergantung dari daerah yang dilalui sebelum muncul kepermukaan bumi, kadang-kadang banyak mengandung gas CO₂ yang berasal dari garam-garam kalsium dan magnesium karbonat. Apakah air tersebut mempunyai kesadahan (mengandung kapur/sirih yang cukup tinggi) atau memiliki PH yang normal.

d. Air Sumur

Komposisinya hamper sama dengan air yang berasal dari mata air, air sumur juga tergantung dari lapisan tanah yang ada pada daerah yang dilaluinya.

e. *Air ledeng*

Berasal dari berbagai sumber, melalui tahap proses penyulingan, maka diperoleh air yang memiliki kualitas yang baik

Syarat-Syarat Air Yang Baik Untuk Laundry

- a. Soft/lunak kadar kapurnya rendah
- b. Clear/jernih dan odor free (bebas dari bau)
- c. Neutral dengan Ph (Powet Hidrogen) = 7
- d. Free of Iron (0,032 mg/l) → logam putih keperak-perakan (mirip besi tapi tidak magnetis)

Untuk mengetahui kualitas dari air yang akan digunakan untuk laundry biasanya dilakukan analisa melalui uji laboratorium yang meliputi;

a. Kesadahan

Untuk mengetahui banyaknya zat yang terkandung di dalam air

b. PH

Logaritma dari jumlah ion-ion yang menyatakan kondisi air yang bersangkutan

PH>7 : Basa

PH<7 : Asam

PH=7 : Netral

c. Alkalinities

Berapa persen alkali (kimia sabun yang terkandung di dalam air, tujuannya agar tidak terjadi kelebihan dosis sehubungan dengan penggunaan alkali sebagai chemical

2. Detergent

Adalah suatu kimia yang dapat menurunkan/menghilangkan pengotor yang memiliki ikatan dengan pakaian. Kumpulan zat kimia yang dipakai dalam proses pencucian.

3. Alkali (sabun)

Digunakan untuk mencuci pada cucian yang tingkat pengotorannya sangat berat, zat kimia yang dibuat secara khusus

Beberapa penyebab pengotoran pada cucian putih dapat disebabkan dari berbagai sumber:

- a. Warna kekuning-kuningan/kecoklat-coklatan disebabkan kandungan ion-ion besi (kadar besi) yang terlalu tinggi dalam air pencucian.
- b. Warna kuning muda juga dapat disebabkan kelebihan alkali yang masih tertinggal setelah pembilasan, hal ini disebabkan

kurang sempurnanya pembilasan atau tingginya alkalitas air pencuci

- c. Warna keabu-abuan dapat ditimbulkan oleh;
- 1) Tingginya kesadahan air pencuci
 - 2) Berlebihnya beban dari mesin cuci
 - 3) Detergent yang diberikan dibawah dosis yang seharusnya
 - 4) Pembilasan yang kurang sempurna

Zat-Zat Kimia Yang Terkandung Dalam Detergent

a. Surfactant

Salah satu zat kimia aktif penurun tegangan permukaan sistem, fungsinya;

- 1) Sebagai Elusifying Power; menyatukan 2 buah zat yang tidak bisa bercampur
- 2) Sebagai wetting power; daya membasahi pakaian
- 3) Sebagai alat untuk mensuspensikan; merendam/mencegah jangan sampai kotoran melekat kembali ke pakaian

b. Alkali Builder

Zat pembentuk alkali. Manfaat dari penambahan alkali builder:

- 1) Membuat suasana pencucian pada $\text{pH} > 7$ (basa), karena pada suasana basa, lemak akan lebih mudah disabuni/diemulsikan
- 2) Dapat menetralkan pengotor-pengotor yang bersifat asam
- 3) Akan mengurangi pemakaian dari surfactant
- 4) Sequestran/Water Softener

Zat-zat kimia tambahan yang tidak mutlak ada

Jenis-jenis additive yang dipergunakan dalam detergent

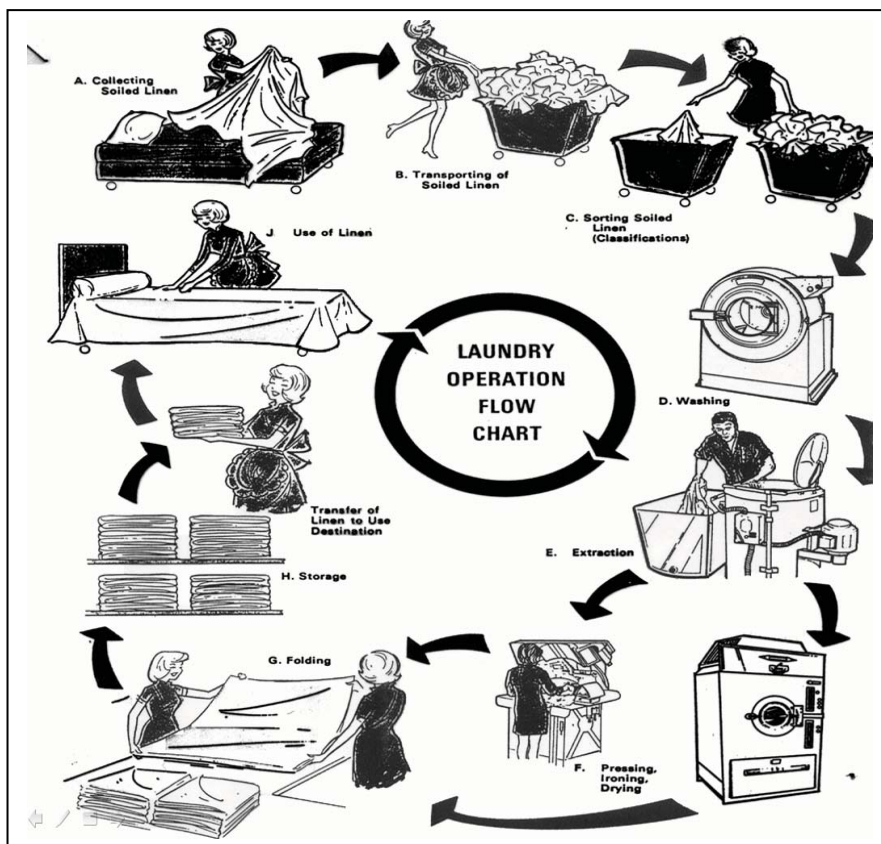
- a. OBA : Optical Brightener Additive (zat pencemerlang), zat kimia yang dapat diserap/melekat pada pakaian, jika terkena pantulan sinar ultra violet matahari akan bersinar.
- b. Anti Corrosion Agent Additive (zat pencegah karat), mencegah karat pada mesin-mesin dan cucian (retsluiting/kancing)
- c. ARA : Anti Redeposit ion Agent/Additive, fungsinya sama dengan surfactant yang berfungsi sebagai suspensium
- d. ENZYME ADDITIVE: mampu menghancurkan kotoran-kotoran yang mengandung protein, misalnya; darah
- e. BLEACH: Zat kimia pemutih, digunakan khusus untuk pakaian yang berwarna putih, contoh: bayclean

- f. SOUR : Zat kimia yang berfungsi untuk menetralkan sisa-sisa kimia dari alkali, detergent, bleach
- g. FABRIC/Textile Softener : Zat kimia pelembut cucian
- h. STARCH : Zat kimia yang digunakan untuk membuat cucian jadi lebih kaku, misalnya: kanji
- i. ALKALI/SABUN: Bahan/zat kimia yang memiliki zat pembasmi kuman pada cucian
- j. DETERGENT : bahan pembersih/kimia yang digunakan untuk membersihkan cucian namun tidak memiliki zat pembasmi kuman

6.7. Prosedure Layanan Cucian

6.7.1. Linen Laundry Operation Flow Chart

Gambar.6.14. Linen Laundry Operation Flow Chart



1. Collecting/Pengumpulan linen kotor

Prosedur pengumpulan itu sendiri akan sangat tergantung kepada tipe jumlahnya. Beberapa contoh dasar adalah sebagai berikut:

- a. Restaurant semua serbet yang sama warnanya dan taplak meja dapat dikumpulkan menjadi satu. Di dalam operasi restaurant sangat penting untuk tidak mengikut sertakan sisa-sisa makanan yang ada di meja atau bekas sekaan asbak dengan table napkin, karena akan berpengaruh pada tingkat pengotoran dari masing-masing napkin. Sehingga didalam penanganannya akan berbeda tergantung dari tingkat pengotoran tadi.
- b. Klinik-klinik, rumah sakit-rumah sakit, pada umumnya linen-linen yang bekas dipakai oleh pasien yang mudah menularkan penyakit harus dikumpulkan secara terpisah dari keseluruhan linen. Ini penting agar bakteri-bakteri atau kuman-kuman yang menempel pada linen-linen dari rumah sakit tidak menular pada linen-linen lain, seperti dari restaurant misalnya.
- c. Hotel-hotel/motel-motel barang-barang hotel/motel dapat digolongkan ke dalam pengotoran biasa dan pengotoran berat oleh petugas kamar. Tergantung dari jenis linen tersebut dipergunakan untuk apa.

2. Transporting of Soiled Linen

Pada saat pengangkutan cucian kotor, cucian diterima dibagian penyortiran dengan berbagai cara:

- a. Diangkut dengan menggunakan trolley/kereta dorong yang terbuat dari besi, plastik anyaman kawat, fiber glass kayu dll.
- b. Diangkut dengan menggunakan keranjang terbuat dari plastik rotan atau bambu.
- c. Diangkut dengan menggunakan tas atau bahan pembungkus lainnya. Ingat! harus hati-hati untuk mencegah terjadinya pengotoran lebih berat atau kerusakan pada bahan, misalnya jangan diseret, atau ditarik dengan kereta/trolley. Untuk menjaga kesehatan /hygiene jangan memakai trolley yang sama untuk membawa bahan yang bersih atau yang kotor.

3. Sorting Soiled Linen /Clasifying

Penyortiran bahan kotor perlu dilakukan untuk menjamin efisiensi waktu di laundry. Penyortiran memberikan beberapa keuntungan yaitu :

- a. Hemat waktu
Proses pencucian dilakukan sesuai dengan jenis bahan dan disesuaikan dengan kondisi pengotorannya. Misalnya bahan 100% cotton memerlukan pemerasan yang lebih lama dari pada bahan polyester cotton.
- b. Hemat chemical

Perbedaan tingkat pengotoran memerlukan kombinasi dan jumlah chemical yang berbeda dan tentunya memerlukan penanganan yang berbeda pula.

c. Produk yang maximum

Tanpa penyortiran proses pencucian harus disiapkan untuk bahan yang tingkat pengotorannya maximum, yang mana dapat menurunkan hasil produksi. Hendaknya bahan disortir menurut kotoran dan jenis bahan.

Pengklasifikasian Kotoran

Bahan dari P/C (polyester/cotton) hendaknya dipisahkan ke dalam golongan yang tingkat pengotorannya berat dan golongan yang tingkat pengotorannya sedang untuk diproses dengan chemical yang sesuai dan untuk mencapai efisiensi yang maximal. Tanpa penyortiran bahan yang tingkat pengotorannya berat sering masih kurang bersih, sedang yang tingkat pengotorannya biasa akan kelebihan proses, untuk itu didalam proses pencuciannya harus dipisahkan.

Pengklasifikasian Bahan

Bahan katun (terry cloths, towel dll) dapat dicuci bersama-sama karena daya serap kain katun membutuhkan waktu pemerasan dan pengeringan lebih lama. Bahan P/C (polyester/cotton) memerlukan waktu pemerasan dan pengeringan lebih singkat. Bahan yang berwarna harus dipisahkan dari bahan yang putih untuk mencegah kelunturan bagi bahan yang putih. Bahan yang tenunanya halus seperti blanket, badspred dan sejenisnya, harus dicuci di dalam mesin yang airnya tinggi untuk menjamin usia bahan bisa maximum. Pada umumnya laundry-laundry mengklasifikasikan bahan untuk dicuci sebagai berikut:

- a. Pencucian umum : sheet/slips/towel
- b. Pencucian berat : terkena darah, bumbu dan kotoran sisa makanan
- c. Pencucian bahan halus : blanket, bad sheet, baju pribadi dsb
- d. Pencucian khusus bad pad

Bahan yang mudah rusak sejenis kain perban dan lain-lain, waktu dicuci dianjurkan memakai net (jaring/jala).

4. *Washing/Extracting*

Mesin-mesin laundry ada berbagai macam bentuk dan ukurannya, juga mempunyai berbagai fungsi otomatisnya, ada beberapa yang

diprogram secara lengkap yang lain hanya satu formula seperti halnya mesin-mesin yang dipakai di rumah. Berikut ini ikhtisar ringkas mengenai siklus proses pencucian dengan urutan yang biasa dipakai dalam mesin cuci secara normal.

- a. *Flush*- semburan/pembasahan-banyak sekali dipakai
- b. *Break-Pre-wash* penghancuran kotoran sebelum pencucian untuk pengotoran berat
- c. *Wash-suds*-pencucian-penyabunan-selalu ada
- d. *Bleach*-pengelantangan-kadang-kadang dipakai
- e. *Rinse*-pembilasan-selalu ada
- f. *Sour/condition-final rinse*-pengasaman-penetralkan-selalu ada
- g. *Extract*-pemerasan-selalu ada
- h. *Immediate extract*-pemerasan cepat-pakai kadang-kadang/pada beberapa proses.

5. *Drying, Ironing, Pressing*

Pengeringan di laundry akan berkurang dari 15-45 kg, kapasitas berat kering, biasanya menggunakan pemanas gas tetapi kadang memakai pemanas steam atau listrik. Drying tumbler adalah bagian yang penting dalam operation laundry, semua pekerjaan diproses melalui pengering dan dilakukan secara cepat dan efisien. Kawat kasa pada mesin pengering harus dibersihkan setiap hari untuk mendapatkan hasil pengeringan yang maksimal. Jika pengering lambat atau hangus disebabkan oleh sistem **pemanas** yang tidak benar atau kesalahan **kontrol thermostatis**. Di beberapa laundry menggunakan setrikaan dengan ukuran yang besar dan otomatis biasanya electric tapi ada juga yang memakai gas atau steam, di beberapa laundry juga mempunyai mesin press untuk uniform.

6. *Folding*

Setelah bahan dikeringakan dan disetrika bahan dilipat, pelipatan dapat dilakukan dengan tangan atau mesin otomatis, namun di laundry yang kecil masih menggunakan tangan. Jika bahan masih kotor pelipatan jangan diteruskan, simpanlah disamping untuk dicuci kembali, ini sangat penting dilakukan di laundry, sebab dapat menyulitkan petugas bagian lain misalnya waktu bagian pasang sprei atau taplak meja, mereka akan complain ke atasannya. Ini adalah suatu problem yang sangat besar. **3 sampai 5 %** yang dikembalikan adalah ukuran yang sehat, kalau jumlah lebih besar sistem perlu diperbaiki atau kalau terlalu rendah atau tidak sama sekali kemungkinan over proses yang dapat menyebabkan bahan rusak.

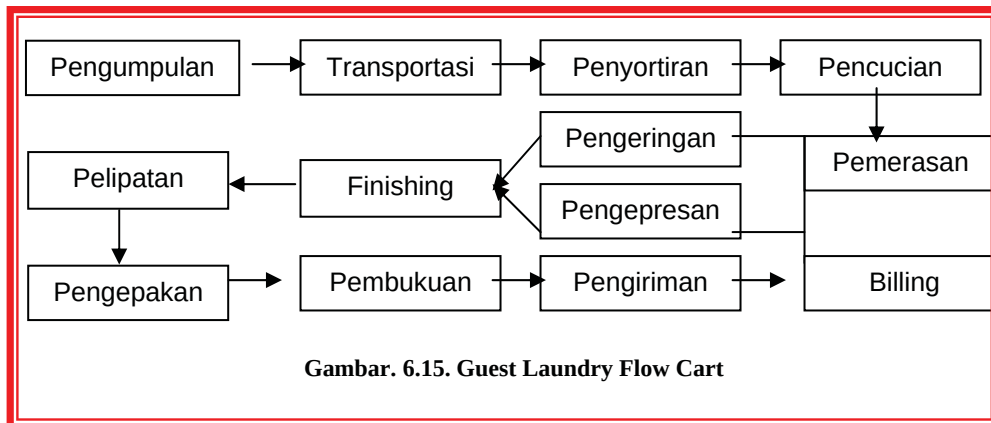
7. Stocking/Storage

Setelah bahan dilipat biasanya disimpan digudang tersendiri untuk dipakai hari berikutnya. Bahan yang dipress secara permanen sebaiknya disimpan dalam keadaan terlipat paling sedikit satu malam sehingga tidak akan kusut bila digunakan. Penyimpanan ini tidak perlu untuk bahan seperti terry cloth. Disini adalah tempat yang paling bagus untuk mengetahui standar pekerjaan secara umum, sebagai contoh tumpukan sheet akan terlihat bervariasi tergantung dari lamanya dan dari apa bahan dibuat.

8. Using Clean Linen

Pemakaian linen yang bersih adalah mutlak, sehingga sangat penting diadakan pengarahannya atau latihan dalam membatasi kemungkinan penyalahgunaan bahan/linen misalnya taplak meja atau napkin tidak boleh dipakai untuk lap meja atau asbak, atau bahkan handuk dipakai untuk membersihkan barang-barang dikamar seperti bathtub, wash basin dan lain-lain.

6.7.2. Guest Laundry Flow Cart



Gambar. 6.15. Guest Laundry Flow Cart

Keterangan:

1. Pengumpulan

- Untuk memastikan kondisi pakaian tamu, periksalah terlebih dahulu secara teliti pada pakaian yang akan dicuci
- Hitung jumlah pakaian
- Tulis nomor kamar
- Tulis nama tamu
- Masukan ke dalam laundry bag
- Konfirmasi dengan tamu, dan tamu diminta untuk menandatangani laundry list.

2. Transportasi :

- a. Membawa pakaian dengan tangan :
 - 1) Hindari membawa pakaian terlalu berlebihan.
 - 2) Hindari tercecer.
 - 3) Masukkan pakaian kedalam laundry bag
- b. Membawa dengan trolly
 - 1) Jangan melebihi muatan.
 - 2) Jangan menggunakan kantong laundry yang rusak.

3. Penyeleksian & memberi tanda (*Sortir*)

- a. Jenis kotoran/tingkat kotoran
Jenis/tingkat pengotoran dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:
 - 1) ringan
 - 2) sedang
 - 3) berat
- b. Jenis bahan / kain
 - 1) bahan dasar kain
 - 2) warna
 - 3) Proses akhir
- c. Memberi tanda seragam/Uniform Karyawan
 - 1) sebuah kode biasanya menunjukkan departemen dan posisi/jabatan, contohnya: GM, EAM dan kemudian departemennya:
 - FO 1 untuk manager *Front Office*
 - FO 2 untuk asisten manager *Front Office*
 - Untuk tingkat staff, kode didasarkan pada nama pegawai yang diperoleh dari daftar nama-nama pegawai.
 - 2) Beri tanda pada bagian yang tidak terlihat, seperti di bagian dalam kerah, atau bagian bawah dalam baju dan lain-lain.
 - 3) Jika tidak dapat menandai pada bagian dalam kerah, gunakan penjepit untuk menahan tanda pada lubang kancing atau tempat ikat pinggang.
- d. Memberi tanda pakaian tamu
 - 1) Nomor-nomor dan kode-kode yang digunakan:
 - Minggu : MG
 - Senin : SN
 - Selasa : SL
 - Rabu : RB
 - Kamis : KM
 - Jum'at : JT
 - Sabtu : ST

Gambar. 6.16. Mesin untuk memberi tanda pada cucian



- 2) Kode penomoran dimulai dari nomor 101 sampai 140 kemudian dilanjutkan ke nomor 210 hingga 240, dan seterusnya.
- Nomor pertama pada kode adalah kelompok jenis pencucian, nomor kedua adalah nomor pencucian.
 - Tanda pada pakaian tamu harus sesuai dengan daftar permintaan pencucian.
 - Lepaskan semua tanda lama yang ada pada pakaian tamu.
 - Jika tanda tidak dapat dipasang pada bahan pakaian, gunakan penjepit / peniti atau stapler untuk memberi tanda baru.
 - Penandaan dengan penjepit atau stapler harus berhati-hati supaya tidak merusak pakaian, seperti lubang kancing, dll.
 - Pada saat menggunakan mesin untuk menandai, pastikan pakaian tidak akan rusak. Jika perlu lakukan pada bagian pakaian yang terlihat.

- Jika anda ragu pakaian/bahan akan rusak, gunakan penjepit / peniti atau stapler.

e. Menggunakan mesin untuk menandai

- 1) Siapkan mesin untuk menandai
- 2) Periksa setiap komponen
 - nomor kode
 - pita
 - bahan pembersih
 - cara menggunakan.
- 3) Hubungkan ke sumber listrik, sesuai dengan tegangannya.
- 4) Hidupkan dan panaskan mesin.
- 5) Letakkan bagian pakaian yang akan diberi tanda dan tekan pegangannya ke bawah untuk membuat nomor kode.

f. Proses pencucian :

- 1) Laundry
- 2) Dry cleaning

g. Konfirmasi

4. Pencucian

a. Kapasitas yang dianjurkan :

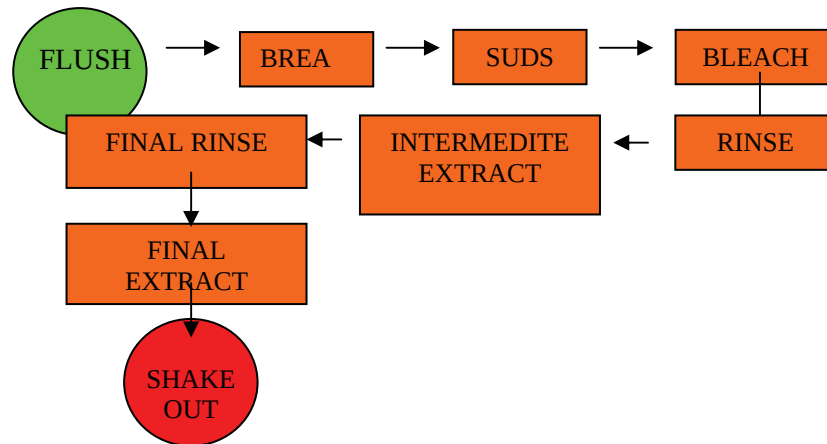
- 1) Kotoran ringan
- 2) Kotoran sedang
- 3) Kotoran berat
- 4) Kotoran extra berat.

Gambar. 6.17. *Washing Machine*



b. Step-Step/Langkah-langkah proses pencucian :

Gambar.6.18. *Step by step* Proses Pencucian di *Laundry*



5. Pemerasan

a. Optimum dari pengeringan :

- 1) Jenis kain / material
- 2) efisiensi pengeringan
- 3) proses akhir

Gambar. 6.19. Tumbler /Mesin Pengering



- b. Kecepatan pemerasan :
 - 1) low speed : < 300 RPM
 - 2) medium speed : 300 – 400 RPM
 - 3) high speed : 700 – 900 RPM
- c. Hindari pemerasan yang berlebihan, karena akan mengakibatkan kerusakan serat kain, dan hati-hati dengan jenis kain yang sensitif.

6. Proses akhir

- a. Pengeringan :
 - 1) Jangan terlalu kering.
 - 2) Pisahkan secepatnya pakaian yang mudah kusut.
 - 3) Bersihkan saringan debu pada mesin pengering setiap saat.
 - 4) Dianjurkan untuk selalu memakai proses cooling down.
- b. Pengepresan :
 - 1) Garmen press
 - 2) Wool Press
 - 3) Hand ironer

7. Finishing & pengepakan

- Evaluasi hasil cucian.
- Penyempurnaan pressing
- Pelipatan menggunakan mesin pelipat otomatis.
- Pelipatan secara manual
- Konfirmasi

8. Pembukuan

- a. Pakaian dicatat *data guest laundry book*.
- b. Catat jenis pakaian, proses pencucian, harga, nama tamu, nomor kamar.

9. Pengiriman

- a. Gunakan kantong / trolley valet
 - 1) Jaga kebersihan
 - 2) Bersih dan sehat
 - 3) Jangan membawa pakaian berlebihan
 - 4) Pakaian yang pakai hanger, digantung
- b. Jangan meninggalkan pakaian tamu tanpa diawasi.
- c. Minta bantuan petugas Housekeeping untuk kamar yang tamunya keluar.
- d. Tanda tangan tamu atau petugas Housekeeping.
- e. Catat kamar yang tidak bisa dimasuki (DD / DL)

10. Billing

- a. Buat kwitansi untuk cucian yang sudah diselesaikan.
- b. Kwitansi dikirim ke FO cashier untuk tamu yang menginap.
- c. Kwitansi dikirim langsung ke konsumen untuk dimintakan

pembayaran.

6.8. Rangkuman

1. Departemen/bagian yang terkait dengan Laundry:
 - a. Housekeeping dept.
 - b. Front Office dept.
 - c. Engenering dept.
 - d. Purchasing &Accounting dept.
 - e. Personnel dept.
2. Jenis jabatan pada Laundry
 - a. Laundry Manager
 - b. Assisten Maundry Manager
 - c. Laundry Supervisor
 - d. Valet Supervisor
 - e. Dry Cleaning Supervisor
 - f. Checker
 - g. Marker
 - h. Sorter
 - i. Washer/Extract
 - j. Tumbler
 - k. Presser
 - l. Finisher
3. Faktor-faktor Yang harus diperhatikan sebelum proses pencucian
 - a. Jenis kotoran
 - b. Jenis bahan cucian
 - c. Jenis bahan pencucian
 - d. Jenis proses pencucian
4. Tingkatan Pengotoran:
 - a. Light Soiled (ringan)
 - b. Medium soiled (sedang)
 - c. Heavy Soiled (berat)
5. Jenis tekstil yang umum ditemukan di laundry;
 - a. Cotton, Linen, Rayon
 - b. Wool, Silk
 - c. Polyester
 - d. Campuran thermoplastic
6. Syarat-Syarat air yang baik and alam (selulosa) yakni; Poly cotton, misalnya

untuk sheet.untuk Laundry

- a. Soft/lunak kadar kapurnya rendah
- b. Clear/jernih dan odor free (bebas dari bau)
- c. Neutral dengan Ph (Powet Hidrogen) =7
- d. Free of Iron (0,032 mg/1) -→ logam putih keperak-perakan (mirip besi tapi tidak magnetis)

7. Zat-Zat Kimia Yang Terkandung Dalam Detergent

- a. Surfactant
- b. Alkali Builder
- c. Sequestran/Water Softener

8. Peralatan Proses Pencucian dan Pelicinan

- a. *Washing Machine*
- b. *Extractor Tumbler*
- c. *Drying Tumbler*
- d. *Pressing (Penyetrikaan)*

9. Siklus (Tahap) Proses Pencucian

- a. *Main wash*
- b. *Rinse I*
- c. *Intermediate Extract*
- d. *Rinse II*
- e. *Rinse III*
- f. *Rinse IV*
- g. *Main Extract*
- h. *Conditioning*

10. *Linen Laundry Flow cart*

- a. Pengumpulan/Colecting
- b. Transportasi
- c. Penyortiran
- d. Penyucian
- e. Pemerasan
- f. Pengeringan
- g. Pengepresan
- h. Pelipatan
- i. Penyimpanan
- j. Transportasi
- k. Penggunaan

11. *Guest Laundry Flow Cart*

- a. Pengumpulan/Colecting
- b. Transportasi
- c. Penyortiran
- d. Penyucian
- e. Pemerasan
- f. Pengeringan

- g. Pengepresan
- h. Finishing
- i. Pelipatan
- j. Pengepakan
- k. Pembukuan
- l. Pengiriman
- m. Billing

6.9 Pertanyaan dan Soal Latihan

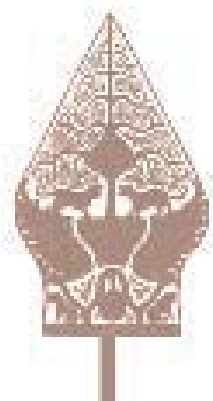
6.9.1. Pertanyaan

1. Buatlah layout/denah laundry pada salah satu hotel bintang 4 atau bintang 5
2. Buatlah Alur proses pelayanan di guest laundry pada salah satu hotel bintang 4 atau bintang 5
3. Buatlah Alur proses pelayanan house laundry pada salah satu hotel bintang 4 atau bintang 5
4. Sebutkan Jenis tekstil yang umum ditemukan di laundry dan catat instruksi pada label bahan tersebut terkait dengan proses perawatan dan pencucian bahan tersebut.
5. Sebutkan dan jelaskan *Faktor-faktor Yang harus diperhatikan sebelum proses pencucian*
6. Sebutkan langkah-langkah proses pencucian laundry di Hotel maupun di bisnis laundry (laundry perorangan).
7. Sebutkan mesin-mesin laundry dan peralatan penunjangnya?
8. Mengapa pada saat transportasi cucian/linen tidak boleh diseret?

6.9. 2. Soal/Kasus

1. Jika anda seorang laundry attendant, diminta untuk mengantarkan cucian yang sudah bersih, namun tiba-tiba tamu tersebut komplain mengenai cuciannya karena cuciannya ternyata ada yang tertukar. Apa yang anda lakukan mengenai hal tersebut?
2. Jika suatu hotel memiliki laundry sendiri, tentunya kegiatan pencucian baik house laundry maupun guest laundry akan ditangani oleh laundry hotel tersebut, namun pada suatu saat laundry sedang banyak cucian, tiba-tiba mesinnya rusak yang tidak mungkin pada hari tersebut mesin dapat beroperasi kembali, padahal cucian yang begitu banyak harus segera dapat diselesaikan pada hari tersebut, tindakan apa yang seharusnya dilakukan oleh hotel?

BAB 7
MINOR OPERATING
DEPARTMENT



Bab.7 Minor Department

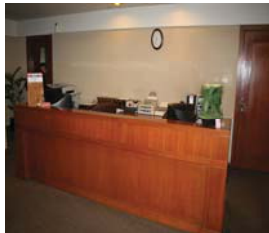
Materi	Kompetensi Tambahan
7.1. Tujuan 7.2. Minor Operating Department 7.3. Rangkuman 7.4. Pertanyaan dan Soal	Kompetensi Penunjang



FITNESS
CENTER



CENDERAWASIH BALLROOM



7.1 Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini anda diharapkan mampu :

- a. Mengenalı Pusat Bisnis (*Business Center*)
- b. Mengidentifikasi Ruang Rapat (*Meeting Room*)
- c. Mengenalı Ruang Perjamuan (*Banquet Room*)
- d. Mengenalı Kolam Renang(*Swimming Pool*)
- e. Mengenalı jenis pelayanan Fitness Center/Pusat Kebugaran
- f. Mengenalı jenis produk Salon dan SPA



7.2. Minor Operating Department

Kegiatan usaha perhotelan yang terus berkembang dan berubah dengan pesatnya hingga sekarang ini, maka tugas manajemen hotel sangat cepat mengikuti perubahan pasar karena tidak ingin hotelnya ditinggalkan para pelanggannya. Pengembangan dan pelatihan bagi karyawan harus terus menerus ditingkatkan lebih serius lagi agar tujuan umum manajemen hotel untuk mencapai laba perusahaan dan citra perusahaan yang mapan harus selalu dipertahankan dan ditingkatkan dari waktu-kewaktu. Dengan demikian benarliah bahwa dunia pariwisata dalam hal ini perhotelan sangat dipengaruhi oleh para pelanggannya atau lebih kita kenal dengan istilah *MARKET DRIVEN*.

Market driven (dikendalikan oleh pasar) adalah pengertian bahwa pasar atau pelanggan sangat menentukan jalannya dunia usaha perhotelan di negara kita, dimana saja sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan serta keinginan pasar yang terus berubah dari waktu-kewaktu, untuk itulah hanya manajemen hotel yang mengerti benar bahwa usaha ini ditentukan oleh perubahan kebutuhan pasar sajalah yang akan terus berhasil dalam menjalankan usahanya dan tidak mengalami kebangkrutan.

Coba kita lihat dari masing-masing kota dimana kita berdomisili, kalau kita teliti dengan baik akan kita dapati adanya beberapa hotel yang dulunya sangat terkenal dan populer, saat ini ada yang mengalami kesulitan keuangan yang sangat serius dan bahkan ada beberapa yang telah ditutup alias bangkrut karena tidak mampu membiayai sendiri jalannya roda usahanya, alasannya hampir bisa dipastikan karena hotel-hotel tersebut telah ditinggalkan oleh pasar atau para pelanggannya. Bagi para siswa-siswi yang saat ini sedang menekuni pendidikan perhotelan di bangku SMK, perlu terus diingat bahwa dunia pariwisata dalam hal ini perhotelan berkembang, berubah dan berjalan sangat cepat sehingga semua harus terus belajar dan menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman agar para siswa siswi nanti setelah lulus dari SMK siap untuk memasuki dunia kerja dan selanjutnya mampu berkarir dengan sukses di dunia perhotelan ini.

Ada beberapa aspek yang perlu kita cermati dalam *minor operating department* (MOD) ini yaitu bahwa:

1. Pendapatan/penghasilan dari MOD ini sangat dipengaruhi oleh jumlah tingkat huniannya (jumlah kamar yang terisi dan jumlah tamunya).
2. Pendapatan/penghasilan dari MOD ini juga sangat dipengaruhi oleh jumlah pelanggan yang datang ke hotel tetapi tidak menginap di hotel tersebut.

Beberapa puluh tahun yang lalu masyarakat mengartikan bahwa suatu hotel identik dengan penginapan yang memiliki puluhan kamar tidur dan dilengkapi oleh sebuah Restoran.

Namun saat ini suatu hotel yang diminati oleh para pelanggannya selain harus mempunyai para karyawan yang mampu melayani para tamunya dengan kualitas prima saja tidaklah cukup tetapi harus pula didukung oleh sarana dan prasarana penunjang lainnya yang dianggap menjadi kebutuhan para tamu selama menginap di suatu hotel, sehingga semua kebutuhan para tamu/pelanggannya bisa dipenuhi di hotel tersebut sehingga para tamu tidak perlu lagi meninggalkan hotel untuk mencari kebutuhan-kebutuhan lainnya selama mereka menginap di suatu hotel. Adapun bagian atau sarana dan prasarana penunjang inilah yang kita kenal dengan MINOR OPERATING DEPARTMENT (MOD). Dibawah ini akan dijelaskan mengenai masing-masing jenis kegiatan operasional hotel yang termasuk dalam *minor operating department* (MOD)

a. Pusat Bisnis (Business Center)

Pusat bisnis merupakan tempat para tamu yang ingin menggunakan pelayanan sekretaris seperti membuat surat, mengirimkan fax, *fotocopy*, penerjemahan, membuat jadwal pertemuan, pelayanan penggunaan internet, mengkonfirmasi tentang tiket transportasi dan lain-lain. Pusat bisnis tidak hanya menyediakan pelayanan sekretaris saja, namun beberapa hotel menyediakan pelayanan perpustakaan yang operasionalnya dibawah pusat bisnis.

Gambar 7.1. Pusat Bisnis



Adapun kebutuhan-kebutuhan tamu yang mendesak dapat dirinci sebagai berikut:

1. Pelayanan jasa internet
2. Pelayanan jasa facsimile
3. Pelayanan jasa photo copy dan materai atau kertas segel
4. Pelayanan jasa kesekretariatan meliputi notulis, penterjemah, pengetikan, pembuatan dokumen, kontrak dan bentuk-bentuk perjanjian lainnya.
5. Pelayanan jasa pembelian tiket dan rekonfirmasi jadwal keberangkatan pesawat
6. Pelayanan jasa transportasi dan taxi
7. Pelayanan jasa kesehatan dan emergency
8. Pelayanan jasa dokter on call dan dokter praktek spesialis
9. Pelayanan jasa dokter dan klinik spesialis kecantikan dan ortopedi
10. Pelayanan pembuatan banner, poster, pengepakan dan pengiriman paket atau dokumen dan lainnya yang biasanya dibutuhkan untuk dikirimkan secara cepat ditempat yang diinginkan oleh tamu guna menyampaikan ungkapan suka cita maupun duka cita.

Seorang petugas *business center* (*business center attendant*) harus siap dengan data-data informasi yang lengkap yang mana sangat dibutuhkan oleh para tamu hotel dan biasanya data-data tersebut sudah disiapkan dengan *up to date* di dalam komputer yang telah disiapkan di *business center* yang meliputi data-data:

- a. Alamat lengkap (DIMANA),
- b. Contact person (SIAPA),
- c. Jaraknya dari hotel (BERAPA JAUH),
- d. Transportasi yang tersedia (BAGAIMANA MENCAPAINYA),
- e. Biaya (BERAPA TARIFNYA),
- f. Jam operasional (SEBAIKNYA JAM BERAPA),

Berikut ini informasi-informasi yang paling sering dibutuhkan oleh para tamu:

1. Kantor-kantor pemerintah tingkat I, dan II
2. Kantor-kantor ABRI dan POLRI
3. Kantor-kantor dinas pariwisata Tk I, dan II
4. Kantor-kantor dinas pendidikan Tk I dan II
5. Kantor-kantor perwakilan negara asing atau badan-badan dunia
6. Kantor-kantor perbankan dan penukaran uang asing
7. Kantor-kantor BUMN
8. Kantor-kantor PLN, PDAM dan GAS
9. Universitas negeri dan swasta

10. Lembaga pendidikan lainnya
11. Kantor-kantor asosiasi profesi
12. Kantor-kantor lembaga swadaya masyarakat
13. Kantor-kantor media baik elektronik maupun cetak
14. Kantor-kantor kesehatan dan rumah sakit
15. Tempat pijat kesehatan dan kebugaran serta fitness & spa
16. Objek-objek tujuan wisata baik didalam kota maupun luar kota
17. Tempat-tempat ibadah
18. Bridal – *wedding consultant* dan salon kecantikan
19. *Production house* dan *event organizers*
20. Jadwal *event-event* dan tempat hiburan setiap minggunya di daerah tersebut atau didekat hotel
21. Artis-artis lokal di daerah tersebut
22. Cerita rakyat atau legenda yang masih sangat dikenal oleh masyarakat daerah setempat
23. Adat Istiadat masyarakat daerah setempat
24. Norma-norma yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan di daerah setempat
25. Nama-nama minuman dan makanan khas daerah setempat dan dimana mendapatkan dan harganya
26. Nama-nama dan jenis buah-buahan lokal dan musim serta harganya
27. Nama-nama dan jenis buah tangan lokal dan harganya
28. Nama-nama souvenir khas daerah dan tempat pembelian dan harganya
29. Hasil-hasil utama daerah setempat yang potensial untuk diperdagangkan atau dikomersialkan
30. Alamat kurir untuk pengiriman barang biasa atau kilat ke kota lainnya dan berapa harga perkilonya
31. Melakukan tugas dan pekerjaan lainnya yang wajar diperlukan sesuai dengan kebutuhan operasional hotel dimana yang bersangkutan bekerja untuk meningkatkan citra hotelnya.

Untuk itulah *business center attendant* harus siap untuk memberikan bantuan dengan baik cepat dan akurat sehingga peran *business center* sebagai pusat pelayanan usaha bisa mencerminkan kualitas hotel yang baik dan memberikan kepuasan kepada setiap tamunya baik yang menginap di hotel tersebut maupun tidak menginap.

Jam operasional *Business Center*:

Biasanya *business center* beroperasi sebagai berikut:

Senin – sabtu : 07.00 WIB s/d 23.00 WIB

Minggu dan hari libur : 10.00 WIB s/d 18.00 WIB

Persyaratan dasar menjadi karyawan *business center* (*Business Center Attendant*):

- a. Gender : Wanita dan atau Pria
- b. Usia : minimal 18 tahun
- c. Tinggi badan : minimal 160 CM
- d. Keahlian/ketrampilan :
 - Computer
 - Bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya secara aktif
 - Kesekretariatan
 - Komunikasi Formal dan Verbal
- e. Kepribadian :
 - Kepercayaan diri yang kuat
 - Menarik dan out going
- f. Lain-lain : Sesuai dengan kebutuhan masing-masing hotel

Pelayanan yang digunakan tamu akan dikenakan biaya sesuai dengan fasilitas yang digunakan, kecuali fasilitas perpustakaan. Formulir yang digunakan untuk memposting tagihan yang berasal dari pusat bisnis adalah *business center form*, sedangkan jika ada tamu yang ingin mengkonfirmasi tiket pesawat, akan digunakan formulir *reconfirm ticket*.

Format 7.1. *Business Center Form*

BUSINESS CENTRE		
DATE : _____	ROOM NO : _____	
GUEST NAME : _____	FUNCTION ROOM : _____	
TYPE OF SERVICES	TOTAL	REMARKS
☐ - FACSIMILE		
☐ - PHOTOCOPY		
☐ - SERVICES : (TYPING / PRINTING / TRANSLATION)		
☐ - RENTAL : (ROOM / EQUIPMENT)		
☐ - OTHERS		
☐ - 21 % SERVICE & TAX		
TOTAL		
PREPARED BY : _____		GUEST SIGNATURE
(_____)		(_____)

Format 7.2. Reconfirm ticket

☐ Reservation
 ☐ Reconfirmation
 ☐ Modification

Le MERIDIEN
 JAKARTA

Airline ticket

From	To	Date	Flight N°	Dep. time	Class	Status	Computer N°

Name _____
 Room N° _____
 BON VOYAGE

Remarks _____

We offer you "free of charge" to book a room in any Le Méridien Hotel at your next destination.

Please contact

Front desk

b. Ruang Rapat Meeting Room

Meeting room mempunyai pengertian yang berbeda dengan *conference hall* maupun *banquet hall*, meskipun kadang-kadang istilah-istilah tersebut sering diartikan sama, karena ketiganya sama-sama menunjuk pada ruang pertemuan. Sebenarnya antara *meeting room* dengan *conference hall* ada perbedaan. kata *meeting* mengandung pengertian yang lebih sempit, dengan jumlah peserta yang lebih sedikit, ruangan dan peralatan yang digunakannya pun lebih sederhana dan waktu yang digunakan lebih pendek.

Gambar 7.2 Meeting Room



Meeting Room memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Kapasitas ruangan dibawah 50 orang
2. Peralatan yang digunakan relative sedikit dan sederhana
3. Penanganan didalam pelayanannya tidak memerlukan tenaga yang banyak namun juga profesional.

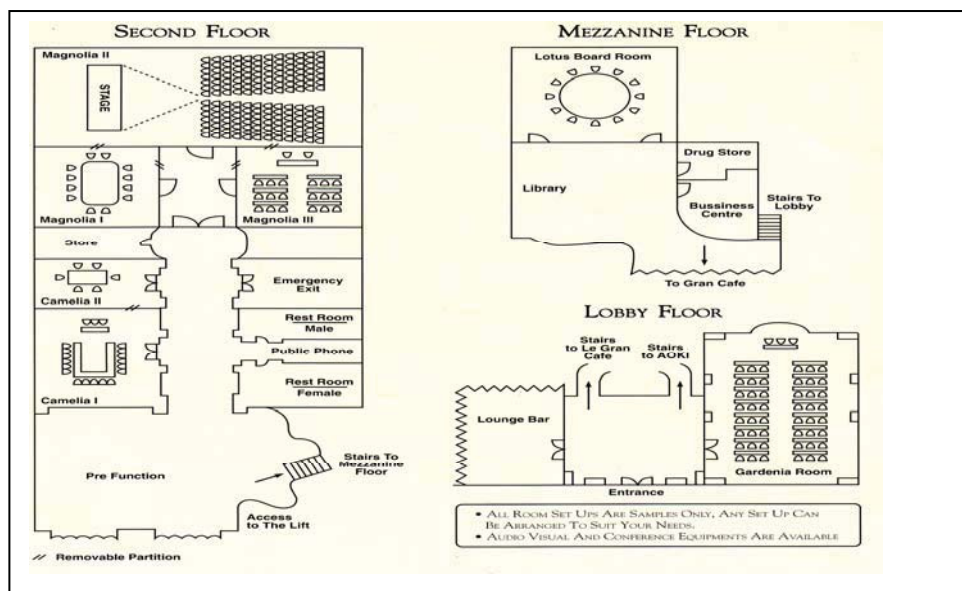
Untuk menjaga kebersihannya *meeting room* dibawah tanggung jawab housekeeping departement, yaitu dibawah *public area section*, dan orang yang bertugas disini disebut *public area attendant/houseman*.

c. Ruang Perjamuan (*Banquet Room/hall*)

Banquet room atau dikenal juga dengan istilah *function room* adalah merupakan ruangan besar yang interiornya didesain sedemikian rupa, digunakan untuk acara pertemuan besar, seperti seminar, kongres, pesta dan acara-acara besar lainnya. Beberapa hotel besar ruang perjamuan ini pengelolaanya di bawah departemen penjualan dan pemasaran (*sales and marketing department*) bahkan di hotel lain bagian banquet berdiri sendiri dalam satu departemen .

Banquet room mempunyai kapasitas yang cukup banyak, umumnya memiliki kapasitas kursi diatas 50 kursi, 100 kursi, 200 kursi bahkan bisa 1000 kursi., peralatan dan dekorasi yang digunakan akan sesuai dengan permintaan tamu dan *event/function* yang akan berlangsung oleh sebab itu tenaga yang menanganinya lebih banyak dan profesional, jika acara yang berlangsung sangat besar, hotel akan memerlukan tenaga tambahan untuk kelancaran acara dengan cara menggunakan tenaga kerja harian (*daily worker*). *Lay out* dan kapasitas *banquet room* dapat dibuat seperti yang terlihat pada gambar 7.3.

Gambar 7.3. Lay Out Banquet dan Meeting Room



d. Kolam Renang (*Swimming Pool*)

Seperti telah kita ketahui bersama, kolam renang adalah merupakan fasilitas tambahan yang harus dimiliki oleh hotel yang berbintang. Disamping sebagai fasilitas olah raga (*sport center*), kolam renang adalah salah satu fasilitas rekreasi yang ada di hotel. Lokasi atau letak kolam renang di hotel bermacam-macam, ada kolam renang yang berada didalam gedung (*indoor swimming pool*), dan ada juga kolam renang yang letaknya diluar gedung (*out door swimming pool*).

Gambar 7.4. *Indoor Swimming Pool*



Bahkan hotel-hotel yang lokasinya di daerah wisata pantai, kolam renangnya berada di tepi pantai (berdampingan dengan pantai). Khusus hotel yang letaknya di tepi pantai (*resort hotel*) biasanya menyediakan dua jenis kolam renang, yaitu kolam renang dengan air tawar, dan kolam renang dengan air laut (*salt water swimming pool*). Fasilitas kolam renang ini umumnya merupakan salah satu fasilitas yang diberikan secara cuma-cuma bagi tamu yang menginap di hotel, dan tidak menutup kemungkinan kolam renang dapat digunakan oleh tamu yang umum atau tamu yang tidak sedang menginap di hotel, namun hanya diperbolehkan jika mereka sudah menjadi anggota dari *sport center club* yang tidak hanya untuk fasilitas kolam renang saja, tetapi untuk fasilitas olahraga lain seperti *fitness center*, *tenis court*, *jogging track*, golf dan lain-lain. Besarnya biaya untuk keanggotaan dari *sport center* tergantung dari kebijakan hotel yang bisa membuat biaya untuk keanggotaan bulanan ataupun tahunan.

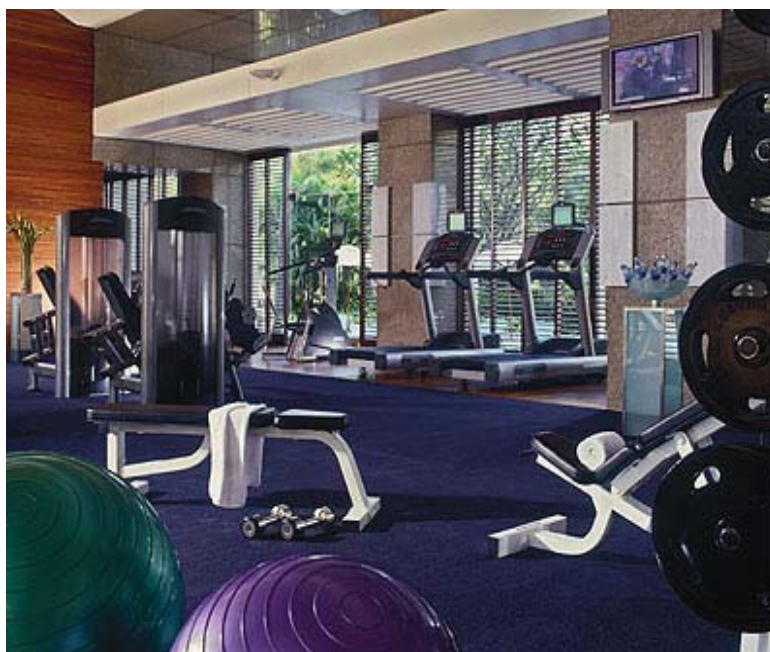
Gambar 7.5. *Outdoor Swimming Pool*



Pemeliharaan utama terhadap kolam renang dihotel menjadi tanggung jawab departemen *engineering*, sedangkan departemen *housekeeping* hanya mengerjakan tugas-tugas khusus, seperti:

1. Mengosongkan dan membersihkan asbak
 2. Mengumpulkan *bath towel* dan lena kotor di sekitar kolam renang
 3. Melengkapi kembali dengan *bath towel* yang bersih
 4. Membersihkan kaca dan jendela yang berada di lokasi sekitar kolam renang.
 5. Menjaga area yang berkarpet
 6. Membersihkan kursi dan meja santai
 7. Menyapu dan mengepel permukaan lantai
 8. Membersihkan daun-daun yang jatuh ke dalam kolam renang
 9. Mengosongkan dan membersihkan keranjang sampah.
- e. Fitness Center/Pusat Kebugaran
- Pusat kebugaran atau *fitness center* merupakan fasilitas yang diberikan kepada tamu secara cuma-cuma, umumnya *fitness center* beroperasi pada pukul 7 pagi sampai dengan pukul 9 malam, beberapa hotel *fitness center* ini tidak dikelola oleh hotel, tetapi dikelola oleh pihak lain diluar hotel.

Gambar 7.6. *Fitness Center*



f. Salon dan Spa

Salon dan spa di beberapa hotel umumnya tidak dikelola oleh hotel tetapi tempat dan pengelolaanya di sewakan kepada pihak lain, namun pada hotel resort, salon dan spa dikelola oleh hotel itu sendiri, fasilitas salon & spa tidak diberikan secara gratis kepada tamu hotel, pelayanan yang tersedia antara lain *make up & hair do*, *exotic body treatment*, *aroma massage*, *facial*, *hair care* dan *head spa*, *waxing* dan *bridal*, beberapa tahun lalu Spa tidak dikenal secara luas tetapi sekarang hampir semua hotel berbintang menyediakan fasilitas Spa ini. Tujuan dari diadakannya Spa karena banyaknya permintaan masyarakat dan para tamu hotel yang tidak saja ingin menjaga kebugaran dan kesehatan tubuhnya dengan berolahraga tetapi sekarang harus ditambah dengan merawat kecantikan diri dan keremajaan diri dalam arti berusaha tampil awet muda, untuk itulah Spa dibutuhkan sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern dan para tamu hotel.

Dalam Spa ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

1. Pemijatan

Pemijatan ini ada beberapa macam yaitu tradisional misalnya cara Kraton Jawa, Shiatshu-Jepang, Pemijatan-Cina dan lain-lain. Dengan dilakukan pemijatan ini diharapkan para tamu akan mengalami peredaran darah yang lebih lancar sehingga akan merasakan badan lebih segar dan prima.

2. Perawatan Tubuh

Perawatan tubuh saat ini ada beragam cara dengan melalui media: kopi, susu, cokelat, berbagai bunga, dan campuran aroma terapi lainnya dengan tujuan agar para tamu bisa mendapatkan kulit yang cerah, putih dan muda lagi.

3. Perawatan Muka

Perawatan muka dilakukan dengan cara pemijatan, masker dengan tujuan agar kulit wajah menjadi berseri-seri dan tidak ada kerutan sehingga awet muda. Untuk beberapa Spa selain mengadakan cara-cara seperti diatas masih ada tambahan lagi dengan para tamu diberikan minuman ramuan tertentu untuk mendorong agar perubahan bisa terjadi dengan cara pelaksanaan perawatan dari luar dan dalam tubuh dengan cara minum ramuan tertentu

4. Perawatan Rambut

5. Sauna dan Whirpool

Sauna dan *Whirpool* disediakan guna membuat badan para tamu berkeringat karena suhu yang sangat panas baik di ruang Sauna maupun di kolam whirpool yang juga menyiapkan air dari yang dingin hingga yang sangat panas, dengan tujuan menghilangkan badan pegal-pegal dan mengurangi lemak tubuh karena dengan suhu panas tertentu akan mengakibatkan berkurangnya lemak didalam tubuh manusia sehingga selain lari maraton sauna dan whirpool juga dijadikan media penurunan berat badan selain untuk penyegaran tubuh secara keseluruhan

Dalam prakteknya hampir di semua hotel, pihak manajemen hotel mengadakan bentuk kerja sama dengan pengelola spa dengan sistem bagi hasil, hal ini praktis dilakukan karena pihak manajemen hotel tidak memiliki keahlian untuk bidang spa.

Jam operasional SPA:

Senin – Sabtu : 09.00 WIB s/d 24.00 WIB

Minggu dan hari Libur : 10.00 WIB s/d 24.00 WIB

Selain jam-jam seperti diatas biasanya dilayani untuk jam diluar itu dengan cara membuat janji sebelumnya. Karena spa ini sedang *booming* di banyak kota sehingga banyak hotel yang membuat sistem keanggotaan dengan memungut biaya keanggotaan secara tahunan (*yearly membership enrollment*).

Gambar 7.7. Brosur Salon dan Spa



Gambar 7.8. Spa Room



Arcades

Arcades adalah ruangan-ruangan yang diperuntukan bagi toko-toko atau kantor-kantor perwakilan dan sejenisnya yang sudah disiapkan oleh suatu hotel dan disewakan kepada pihak ketiga dengan tujuan utama adalah untuk melengkapi sarana dan prasarana hotel tetapi manajemen hotel tidak melakukannya sendiri karena alasan teknis dan atas perhitungan *financial* yang akhirnya lebih menguntungkan jika mengajak pihak ketiga untuk mengelolanya dengan sistem sewa atau bagi hasil sehingga konsentrasi Manajemen bisa lebih terfokus pada tamu-tamunya.

Biasanya lokasi *arcades* adalah berdekatan dengan lobby didalam suatu hotel sehingga mudah bagi para tamu hotel untuk mengaksesnya.

Arcades di suatu hotel pada umumnya melayani jasa-jasa pelayanan sebagai berikut:

1. Perwakilan airlines
2. Travel agents/biro perjalanan
3. Transportation rental
4. Toko souvenirs
5. Money changer
6. Beauty salon
7. Taylor
8. ATM atau banks

9. Bookstores
10. Wedding atau event organizers

Jam operasional arcades biasanya adalah:

Senin – Sabtu : 09.00 WIB s/d 20.00 WIB

Minggu dan hari Libur : 10. 00 WIB s/d 18.00 WIB

Karena lokasi berada di lingkungan hotel, maka hal-hal seperti berikut ini menjadi perhatian penuh dari Manajemen hotel yaitu:

- a. Masing-masing penyewa ruangan diminta membuat desain dan *artwork* yang harus disetujui oleh manajemen hotel sehingga atmosfirnya tidak bertentangan dengan desain interiornya dari hotel tersebut.
- b. Manajemen hotel sangat memperhatikan keamanan atas masing-masing penyewa karena hal tersebut juga menjadi ukuran kualitas keamanan hotel secara menyeluruh
- c. Semua karyawan yang bertugas di masing-masing ruangan harus mematuhi semua peraturan hotel yang diterapkan bagi semua karyawan hotel misalnya hanya boleh ke toilet yang disediakan bagi karyawan dan dilarang memakai fasilitas yang hanya disiapkan untuk para tamu dan lain-lain

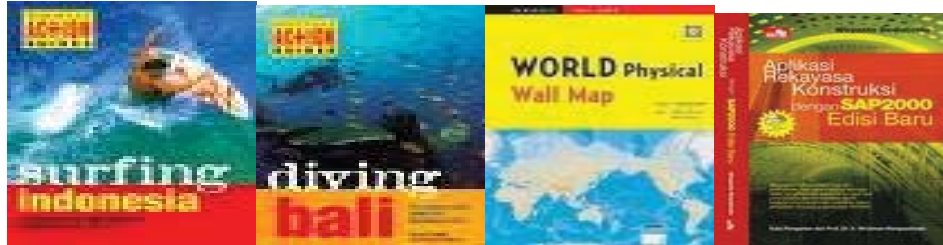
Gambar 7.9. Airlines dan Travel Agents



Gambar 7.10. Souvenir Shop



Gambar 7.11. Book Store



Gambar 7.12. Money Changer



g. *Florist dan Parcel Shop*

Pada umumnya hotel-hotel berbintang saat ini menyediakan pelayanan *florist* dan *parcel* (toko bunga dan kado); *Florist* adalah toko bunga yang disediakan oleh hotel, karena sesuai dengan perkembangan dan perubahan gaya hidup masyarakat yang dulunya hanya datang memenuhi undangan biasa saja, sekarang sudah berubah dengan membawa bunga yang dalam hal ini bunga bisa dikirim terpisah dan lebih dahulu sebelum tamu datang memenuhi undangan atau bisa juga dibawa langsung oleh tamunya.

Untuk hotel berbintang 4 dan 5 di kota-kota besar biasanya menyediakan jasa pelayanan florist dan parcel sendiri namun untuk hotel-hotel bintang 3 dan 4 yang belum siap untuk hal itu biasanya mengadakan kerja sama dengan pihak ketiga yang sudah ahli dibidangnya. Untuk toko bunga menyediakan beraneka ragam rangkaian sesuai kebutuhan pelanggannya bisa untuk ungkapan suka cita maupun duka cita

Persyaratan dasar untuk menjadi *florist* attendant dan *parcel attendant*:

- a. Jenis kelamin/gender : Pria dan Wanita
- b. Usia : minimal 18 tahun
- c. Tinggi badan :
minimal 160 CM untuk wanita
minimal 165 CM untuk pria
- d. Keahlian/ketrampilan :
 - Merangkai bunga, membungkus kado
 - Bahasa Inggris
 - Berjiwa seni
 - Komunikasi formal dan verbal
- e. Kepribadian :
 - Kepercayaan diri yang kuat
 - Menarik
- f. Lain-lain : Sesuai dengan kebutuhan masing-masing hotel

Jam operasional *florist & parcel shop*:

Senin – Sabtu : 09.00 WIB s/d 23.00 WIB

Minggu dan hari libur : 12.00 WIB s/d 19.00 WIB

Dalam kunjungan ke suatu acara yang sifatnya lebih pribadi atau kekeluargaan, saat ini banyak para anggota masyarakat yang selalu membawa *parcel* yang diciptakan dan diproduksi oleh suatu hotel, karena dengan demikian hasil produknya unik dan citranya tinggi. Ada juga anggota masyarakat yang membeli *parcel* yang dibuat dan diproduksi oleh cabang dari perusahaan pengelola *parcel* yang merupakan bagian dari jaringan Internasional sehingga tidak kalah citranya dari *parcel* yang diproduksi oleh hotel.

Gambar 7. 13 Contoh Hasil Kreasi *Parcel*



Gambar 7. 14 Contoh Hasil Kreasi *Florist*



h. Drug Store

Hampir semua hotel berbintang di Indonesia memiliki fasilitas *drug store*, dan biasanya *drug store* ada yang dikelola sendiri oleh manajemen hotel tetapi barang atau produk-produk yang dijual merupakan *conignment* (konsinyasi). Barang-barang Konsinyasi adalah barang milik pihak ketiga yang dititipkan ke hotel untuk dijual dan pihak hotel akan mengatur perletakan barang-barang tersebut dan menjualnya dengan baik di *drug store* dengan menentukan harga jual yang telah disepakati dengan pemilik barang sehingga hotel akan mendapatkan keuntungan.

Nilai keuntungan yang didapat oleh hotel adalah selisih perhitungan dari nilai harga barang yang dijual dikurangi nilai harga barang yang telah disepakati dengan pemilik barang.

Selanjutnya pihak hotel akan melakukan pembayaran secara rutin kepada pemilik barang biasanya setiap bulan sekali, dan untuk barang-barang yang tidak terjual di *drug store*, pihak hotel biasanya akan meminta kepada pemilik barang untuk menggantinya dengan jenis dan model serta harga barang lainnya yang diharapkan lebih bisa dimintai oleh para tamu hotel biasanya barang-barangnya harus trendi di masyarakat sesuai dengan berkembangannya mode dan fashion di masyarakat..

Drug store lazimnya menyediakan:

- a. Barang-barang keperluan *photography*
- b. Barang-barang keperluan kesehatan
- c. Peta-peta keperluan informasi tujuan wisata dan wilayah
- d. Buku-buku wisata dan sejarah dan sosial budaya
- e. Koran dan tabloid dan majalah lokal dan internasional
- f. *Postcards* dan cendera mata lainnya
- g. Pulsa-pulsa hand phone pra bayar
- h. Ballpoint dan notebook
- i. Rokok dan cerutu dan korek api
- j. Barang-barang keperluan sehari-hari lainnya

Gambar 7.15. Contoh *Drug Store* dan Produk-Produknya:



i. Dokter *On Call* (Dokter Siap Datang)

Suatu hotel sangat perlu juga untuk menyediakan doctor on call (dokter siap datang) mengingat setiap tamu memiliki daya tahan tubuh yang berbeda dan tingkat kesehatan yang berbeda sehingga jika terjadi sesuatu dan khususnya pada malam hari maka petugas hotel harus siap memberikan pertolongan yang paling cepat dan tepat bagi setiap tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap tetapi sedang berada di hotel untuk menghadiri acara tertentu.

Pada prinsipnya suatu hotel harus sangat konsentrasi atas keselamatan para tamunya untuk itu ada beberapa hal yang harus kita bahas dalam MOD ini yaitu:

1. hotel memiliki *in house clinic*:

Dalam hal ini hotel siap dengan paramedic selama 24 jam sehari sepanjang tahun gunanya untuk benar-benar mengantisipasi atas segala hal yang menyangkut pelaksanaan pertolongan pertama jika terjadi sesuatu atas tamu maupun karyawan yang sedang bekerja. Untuk itu *in house clinic* biasanya juga tersedia jam-jam praktek dokter setiap harinya selama kurang lebih 2 sd 3 jam yang dibagi dokter praktek pagi dan sore, dalam hal ini melayani tidak saja para tamu dan karyawan tetapi juga keluarga karyawan yang memerlukan pengobatan tingkat pertama.

2. *Doctor on call* (dokter siap datang):

Diluar jam praktek dokter yang kurang lebih 2 s/d 3 jam tersebut hotel menjalin hubungan dengan rumah sakit, klinik atau dokter secara perseorangan untuk menyiapkan *doctor on call*, sehingga setiap saat ada keperluan mendesak dan darurat (*emergency*) *doctor on call* segera datang ke hotel. Namun jika terjadi keadaan darurat pada tamu maupun karyawan, secara otomatis paramedik yang bertugas di *in house clinic* dibantu bagian *security* atau *duty manager* segera mungkin membawa tamu atau karyawan yang dalam keadaan darurat (*emergency*) tersebut ke rumah sakit yang letaknya terdekat dengan hotel tanpa ditunda lagi sehingga pertolongan secepatnya bisa diberikan demi pelaksanaan pertolongan dan pengobatan demi keselamatan jiwa si tamu ataupun karyawan. Hal-hal yang dikategorikan dalam keadaan *emergency* adalah:

Adapun kriteria keadaan darurat jika karyawan dalam keadaan sebagai berikut:

- Diare yang serius, muntah-muntah, demam dan panas tinggi
- Kejang-kejang
- Pendarahan

- Asma akut
- Serangan jantung
- Koma
- Glaucoma akut
- Sakit perut karena radang usus (*appendix*)

CATATAN:

Pada saat tamu atau karyawan sedang dalam keadaan *emergency* (darurat), petugas hotel harus segera menghubungi keluarganya sehingga pihak keluarga bisa mendapatkan informasi paling cepat dan bisa segera berkomunikasi dengan pihak hotel jika ada hal-hal yang diperlukan dengan mendesak. Petugas hotel dan dalam hal ini biasanya *duty manager* untuk *shift* pagi dan siang dan *night manager* untuk *shift* malam selalu mengadakan kontak dengan *paramedic* dan dokter praktek yang bertugas di *in house clinic* pada hari itu dan *doctor on call* yang dijadualkan untuk hari itu sehingga pihak hotel mendapatkan informasi yang cepat dan akurat tentang keadaan dan posisi *doctor on call* pada hari itu.

Gambar 7.16. *Dokter On Call*



j. *Hair dan Beauty Salon*

Hair dan beauty salon (salon kecantikan) ini diadakan agar kebutuhan para tamu baik pria maupun wanita untuk pengaturan dan perawatan rambut bisa terlaksana di hotel tempat mereka menginap.

Sehingga hal ini sangat praktis bagi para tamu yang akan menghadiri acara-acara tertentu misalnya: rapat, resepsi pernikahan, undangan lainnya yang memerlukan penampilan dan gaya tersendiri karena harus menyesuaikan dengan pakaian yang disiapkan secara khusus untuk menghadiri acara-acara tersebut.

hair dan *beauty salon* biasanya melayani:

1. Pemotongan rambut
2. Rebonding rambut
3. Pengecatan rambut
4. Highlighting
5. Creambath
6. Facial
7. Pelurusan rambut keriting dan sebaliknya
8. Pijat refleksi
9. Manicure & pedicure

Jam operasional *hair* dan *beauty salon*:

Senin-Sabtu : 10 00 WIB s/d 20 00 WIB

Minggu dan hari libur : 10.00 WIB s/d 18.00 WIB

Catatan:

Diluar jam tersebut diatas biasanya para tamu bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan para tamu dengan catatan yang biasanya adalah harus membuat janji sehari sebelumnya. Dalam hal ini manajemen hotel biasanya tidak mengelola *hair* dan *beauty salon* sendiri tetapi mengundang pihak ketiga untuk melakukannya dengan cara bagi hasil atau menyewakan tempat saja

Gambar 7.17. *Hair dan Beauty Salon*



- k. *Transportation* dan Limousine Service (Pelayanan Transportasi & Limo)

Keamanan para tamu hotel selama menginap dan mengadakan perjalanan di tempat-tempat tertentu adalah sangat penting untuk dijaga sehingga citra hotel akan selalu baik dan professional. Untuk menjamin kelancaran transportasi bagi para tamu hotel yang memerlukan sarana transportasi, biasanya hotel bintang 4 & 5 mengadakan kerja sama dengan pengusaha dan pengelola transportasi yang sudah diketahui kualitasnya oleh Manajemen hotel. Tujuannya adalah pengaturan transportasi di hotel adalah:

- a. Bisa dijamin tersedianya kendaraan di hotel selama 24 jam
- b. Bisa dijamin terjaganya keselamatan para tamu hotel selama menggunakan kendaraan
- c. Bisa dijamin kebersihan dan layaknya fungsi kendaraan yang digunakan oleh para tamu
- d. Bisa dijamin kualitas pengemudi sehingga membuat akan sangat efisien dalam mengadakan perjalanannya
- e. Bisa segera diurus jika ada barang-barang tamu yang tertinggal di kendaraan yang disewanya
- f. Manajemen hotel mendapatkan *profit sharing* dari kegiatan usaha ini bisa diatur dengan baik, dan pihak hotel juga mendapatkan *profit sharing*
- g. Bisa diberikan beberapa pilihan bagi tamu untuk menggunakan kendaraan seperti:
 - Menyewa dengan perhitungan jam
 - Menyewa dengan perhitungan harian
 - Menyewa dengan sistem pembayaran ditagihkan ke hotel dengan menggunakan voucher
 - Menyewa dengan sistem argometer (taxi yang bekerja sama dengan hotel misalnya blue bird and silver bird)

Untuk limousine sebenarnya tidak beda dengan apa yang sudah kita bahas diatas, hanya saja dalam Limousine para tamu diberikan beberapa pilihan untuk jenis dan merk kendaraannya dan tingkat pelayanan yang lebih tinggi kualitasnya misalnya: merk kendaraan dan biasanya sedan dan plat hitam:

- BMW
- Mercedes Benz
- Jaguar dan lainnya

Fasilitas di dalam Kendaraan sebagai berikut:

- Mini Bar
- Koran dan Majalan
- Tissue kering dan basah
- Parfum dan lain-lain.

Pengemudi memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Berpakaian lebih rapi dan memakai jas lengkap layaknya ajudan atau asisten tamu tersebut:

- Minimal bisa berbahasa Inggris aktif/bisa berkomunikasi dengan baik

Gambar 7.18. *Transportation dan Limousine Service*



I. Valet Parking (Pelayanan Jasa Parkir)

Dalam perkembangan gaya hidup atau *life style*, membuat anggota masyarakat banyak yang berkendara pribadi tanpa menggunakan pengemudi dan hal ini ada beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- a. Lebih praktis dan tidak terganggu
- b. Lebih leluasa mengatur waktu berkendara
- c. Tidak perlu menggaji pengemudi
- d. Setiap tiba ditempat yang dituju dalam hal ini hotel sudah menyediakan jasa pelayanan parkir (*valet parking*).

Untuk jasa pelayanan parkir ini banyak hotel yang mengajak pihak ketiga yang sudah berpengalaman di bidang jasa pelayanan parkir ini dengan tujuan sebagai berikut:

- Tidak perlu menambah karyawan
- Tidak menanggung resiko jika ada kerusakan kendaraan
- Tidak mudah mencari karyawan yang mengerti mengendarai mobil mewah
- Hotel mendapatkan citra yang lebih baik
- Hotel mendapatkan *profit sharing* dari usaha ini

Gambar 7.19. *Valet Parking*



7.3 Rangkuman

- Minor departemen adalah departemen yang ada di hotel yang mendukung kegiatan hotel dan sebagai fasilitas pendukung yang dibutuhkan oleh tamu hotel.
- Beberapa bagian yang termasuk minor departemen yaitu; pusat bisnis (*business center*), ruang rapat (*meeting room*), ruang perjamuan (*banquet room/hall*), kolam renang, *fitness center*, salon dan spa.
- Pusat bisnis menyediakan pelayanan kesekretarisan seperti pengetikan, pembuatan proposal, penerjemahan, pengiriman fax, pembuatan surat dan lain-lain, fasilitas yang tersedia antara lain mesin fotocopy, mesin penjilid, komputer dan internet akses, meeting room dan sebagainya
- Fasilitas *meeting room* atau ruang rapat ini pada hotel bisnis harus tersedia karena sebagai fasilitas penunjang untuk mayoritas kategori tamunya, jika tamu ingin menggunakan fasilitas ini untuk beberapa jam, ia akan menghubungi bagian pusat bisnis, namun jika akan dipergunakan untuk waktu yang lama dan jumlah pesertanya banyak, maka pemesanan ruangan akan di tangani oleh *banquet sales*.
- Ruang perjamuan yang berada di hotel pada masa sekarang ini banyak dinikmati oleh tamu, hal ini dikarenakan ukuran dan kapasitas yang luas, lokasi yang strategis dan pelayanan yang tersedia lengkap sehingga tamu yang mempunyai acara tidak repot dalam menentukan tempat, peralatan, dekorasi dan menu sajiannya.
- *Swimming pool* (kolam renang) adalah salah satu fasilitas olahraga yang tersedia di hotel, di beberapa hotel jumlah kolam renang yang ada di hotel tidak hanya satu saja tetapi ada kolam renang yang diperuntukan untuk anak kecil dan dewasa serta dilengkapi dengan permainan air seperti air mancur, water boom, jacuzi dan lain-lain.
- *Fitness center*/pusat kebugaran menyediakan fasilitas lengkap yang dapat dipergunakan untuk olahraga kebugaran, fasilitas dan pelayanan yang tersedia merupakan fasilitas yang diberikan secara cuma-cuma khusus untuk tamu yang menginap di hotel, namun juga dapat digunakan oleh tamu yang menjadi member anggota klub fitness.
- Tujuan diadakannya SPA karena banyaknya permintaan masyarakat dan para tamu hotel yang tidak saja ingin menjaga kebugaran dan kesehatan tubuhnya dengan berolahraga tetapi sekarang harus ditambah dengan merawat kecantikan diri dan keremajaan diri dalam arti berusaha tampil

awet muda, untuk itulah SPA dibutuhkan sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern dan para tamu hotel

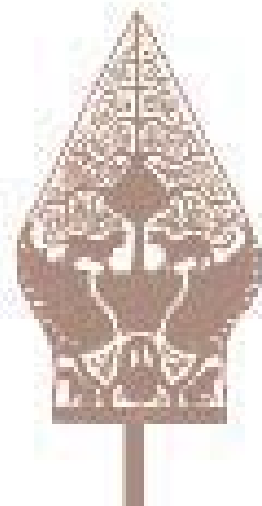
- *Arcades* adalah ruangan-ruangan yang diperuntukkan bagi toko-toko atau kantor-kantor perwakilan dan sejenisnya yang sudah disiapkan oleh suatu hotel dan disewakan kepada pihak ketiga dengan tujuan utama adalah untuk melengkapi sarana dan prasarana hotel.
- *Drug store* di hotel-hotel berbintang biasanya ada yang dikelola sendiri oleh Manajemen hotel tetapi barang atau produk-produk yang dijual merupakan *consignment* (konsinyasi). Barang-barang konsinyasi adalah barang milik pihak ketiga yang dititipkan ke hotel untuk dijual dan pihak hotel akan mengatur perletakan barang-barang tersebut dan menjualnya dengan baik di *drug store* dengan menentukan harga jual yang telah disepakati dengan pemilik barang sehingga hotel akan mendapatkan keuntungan.
- Fasilitas transportasi yang disediakan oleh hotel merupakan salah satu fasilitas penunjang, fasilitas ini menyediakan transportasi dari dan ke bandara, ke stasiun ataupun ke terminal bis, namun transportasi juga disediakan ke tempat wisata yang jadwalnya akan disesuaikan. Fasilitas antar jemput dengan menggunakan kendaraan hotel (*shuttle bus*) tidak dikenakan biaya, namun jika kendaraan yang digunakan selain *shuttle bus* akan dikenakan biaya.
- *Valet parking* adalah pelayanan memarkirkan kendaraan tamu, pelayanan ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi tamu dan pengunjung hotel jika menggunakan kendaraan.

7.4 Pertanyaan dan Soal

1. Jelaskan pengertian *minor department* dan berikan contohnya
2. Sebutkan fasilitas dan pelayanan apa saja yang terdapat pada pusat bisnis
3. Jelaskan perbedaan antara *meeting room* dan *banquet room*.
4. Ruang perjamuan atau *banquet room/hall* dapat dibuat menjadi beberapa bentuk *lay out*, anda sebutkan macam *lay out* tersebut.
5. Jelaskan perbedaan antara *indoor* dan *out door swimming pool*.
6. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab *housekeeping* dalam hal pelayanan pada kolam renang.

7. Sebutkan bagian dari *minor department* yang pelayanan dan fasilitas yang diberikan secara cuma-cuma untuk tamu yang menginap di hotel.
8. Jelaskan apa pengertian arcades, dan sebutkan apa saja yang termasuk didalam arcades itu?
9. Kapan jam buka arcades itu
10. Jelaskan, mengapa di hotel-hotel berbintang, menyediakan layanan florist dan parcel?
11. Apa yang dimaksud dengan drug store itu? Siapa yang mengelola drug store di hotel? dan barang-barang yang dijual statusnya apa?
12. Jelaskan jenis pelayanan transportasi apa saja yang diberikan hotel kepada tamunya.

DAFTAR PUSTAKA



Daftar Pustaka

- Abbey, James R.,1989, *Hospitality Management Library*, Minchigan: the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Abbott Peter,Lewry Sue,2002, *Front Office Procedure,Social Skills,Yield and Management*,.....
- Ardana, I Cenik; Ni Wayan Suwithi,2004, *Mencatat Transaksi Keuangan Hotel*, Bagian I dan II, Jakarta:Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Departemen Pendidikan Nasional
- Australia National Training Authority(ANTA), 1997, *General Cleaning Procedures, Trainee books*, Australia.
- Coffman, C.Dewitt,1980, *Hospitality for Sale, Techniques of Promoting Business for Hospitality Establishments*, Minchigan: the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association
- Casado, Matt A., 2000, *Housekeeping Management*, New York:John Wiley & Sons, Inc.
- Dick,Garry,1991, *Accounting Introductory for the Hospitality Industry*, Melbourne:Hospitality Press.
- Departemen Kebudayaan dan Pariwisata,2003, *Buku Pegangan Penatar dan Penyuluh Kepariwisata Indonesia*,Jakarta.
- ,2003, *Standar Keterampilan Kerja Bidang Pariwisata*, Jakarta:Asia Pasific Economic Cooperation Tourism Working Group.
- ,1996, *Undang Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisata dan Peraturan Pelaksanaannya*, Jakarta.
- Fidelio, 1995, *Front Office Training Mannual*.
- Holroyd, Alan dkk.,2005, *Customer Relations and Communication, Student Learning Guide*, Regency International Centre for Hospitality, Leasure and Food Studies.
- Hayter, Roy,1998, *Housekeeping Service in Hotels*, London:Hospitality Training Foundation and Macmillan Press.

Ign. Haryadi, *Standard Operations Procedure, Hotel Santika*, tidak dipublikasikan.

Khan, Mahmood; Michael Olsen; Turgut Var, 1993, *VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, New York:Van Nostrand Reinhold.

Kasavana, Michael L.,1978, *Hotel Information Systems, A Contemporary Approach to Front Office Procedures*, New York:Van Nostrand Reinhold Company.

Kasavana, Michael L.; Richard M.,Brooks,1991, *Managing Front Office Operations*, 3rd edition, Minchigan:the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Lennon, John; Mark Peet,1990, *Hospitality Management*,
Lupiyoadi Rambat, Hamdani A.,2006,Manajemen Pemasaran
Jasa,Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Mangkuwerdoyo,Sudiarto,1999, *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*,Jakarta:
Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Macaulay,Steve; Sarah Cook,1997, *How to Improve Your Customer Service*, Jakarta:Penerbit Gramedia.

Martin,Robert J., & Thomas J.A,Jones,1992, *Hosekeeping Operations*, New York: John Willey & Son,Inc.

-----, *Professional Housekeeping*, New York: John Wiley & Son,Inc.

Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia, 2003, *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*,Jakarta.

Rutherford, Denney G.(editor),1995, *Hotel Management and Operations*, New York:John Wiley & Son, Inc.

Rumekso,2001,*Housekeeping Hotel*, Yogyakarta:Penerbit Andi.

Roberts,John, 1993, *Marketing for the Hospitality Industry*, London:Hodder & Stoughton.

Republik Federasi Jerman, *Perhotelan, Keamanan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*, tidak dipublikasikan.

Ruijs, Susanne,1998, *The Art of Houskeeping*, Southbank Institute of TAFE, College of Tourism and Hospitality.

Sugiarto, Endar; Sri Sulartiningrum,1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta:Penerbit PT Ikrar Mandiriabadi .

Sulastiyono, Agus,1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung:Penerbit Alfabeta.

Suwithi, Ni Wayan, 2006, *Bekerja dengan Kolega*, Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional.

Soenarno, Adi,2006, *Front Office Management*, Yogyakarta:Penerbit Andi:

Sri Perwani,Yayuk, , *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan,tidak dipublikasikan*.

Tucker Georgina,Schneider Madelin,1975, *Professional Housekeeper*, by Cahnere Publishing Company,Inc United State Of America.

Van Der Wagen,Lynn,1996, *Professional Hospitality, An Introduction*, Victoria,Australia:Hospitality Press.

Winda, I Gusti Nyoman; I Wayan Suardana,1997, *Tatagraha*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

Yoeti, Oka A.,2001, *Strategi Pemasaran Hotel*, Jakarta:Penerbit Gramedia:

DAFTAR ISTILAH (GLOSERI)



Gloseri

A

ability	Kemampuan, kecakapan
above average hotel	Hotel yang mempunyai jumlah kamar antara 100 sampai 299 kamar
accommodation	Akomodasi atau sarana penginapan, sarana penyediaan tempat bermalam, seperti hotel, losmen
account	Kegiatan mencatat aktivitas keuangan dalam kurun waktu tertentu, seperti pembayaran, pengiriman dan hutang <i>Company account</i> : pembayaran oleh pihak perusahaan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh staff / orang lain yang melakukan bisnis bagi perusahaan tersebut
account number	Nomor yang digunakan untuk mengakses <i>account</i> atau menyelesaikan account/rekening tamu lainnya (contohnya: kemana beban biaya akan ditempatkan) yang juga dikenal sebagai nomor folio
account settlements	Pembayaran atas tagihan yang belum dibayar oleh tamu atau buku besar tamu
accruals	Pengakuan kejadian dan kondisi menurut saat timbulnya, bukan pada saat penerimaan atau pembayarannya. Jumlah yang masih harus dibayar
achievements	Tingkat mutu pencapaian
additional cleaning	Pembersihan tambahan
additional charge	Penambahan biaya terhadap harga kamar yang dibebankan kepada tamu karena melebihi batas waktu check-out (lebih dari dua jam) atau adanya tambahan penghuni kamar
advance	Sejumlah uang muka untuk pembayaran

reservation deposit	yang diterima oleh hotel dari tamu atau travel agent atas pemesanan kamar, besarnya uang muka biasanya minimal harga satu malam kamar ditambah dengan pajak dan pelayanan
advance deposit	Sejumlah uang yang dibayarkan sebagai jaminan pemesanan reservasi kamar. Dapat dibaya sebagian dari harga kamar
advanced payment	Pembayaran dimuka atas gaji, upah, komisi sebelum pekerjaan diselesaikan
airlines rates	Harga khusus untuk awak pesawat serta staf penerbangan komersial diberikan tarif kamar khusus yang biasanya berupa potongan harga kamar sebesar 25% sampai 50% dari tarif normal/biasa
airlines voucher	Sebuah kertas berharga dapat digunakan oleh tamu untuk melakukan <i>check-in</i> pada hotel tertentu sesuai dengan yang ditunjuk oleh pihak perusahaan penerbangan
airport limousine	Pelayanan penjemputan tamu dari bandara ke hotel maupun sebaliknya, biasanya pelayanan limousine ini menggunakan mobil khusus, seperti Volvo, BWM dan lainnya
allotment	Suatu alokasi permintaan dari biro perjalanan terhadap hotel untuk diberikan beberapa kamar setiap hari dalam jangka waktu tertentu, sehingga pihak biro perjalanan bisa menjual bebas dalam jumlah tertentu tanpa mengadakan permintaan atau menghubungi pihak hotel terlebih dahulu
amendments	Orang yang pernah memesan kamar akan tetapi terjadi suatu perubahan kedatangannya, lama tinggal, perubahan nama tamu yang akan tinggal/menginap
american plan (AP)	Satuan harga kamar yang sudah termasuk makan, lebih lanjut dibeda-bedakan menjadi

4 (empat) jenis termasuk :

Full american plan (FAP), modified american plan (MAP), continental plan, bermuda plan (BP)

AMEX (American Express)	Salah satu jenis kartu kredit yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi bisnis
an affiliate reservation network system	Sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis Seperti; Sheraton Hotel, Hilton Hotel, Hyatt Hotel, The Ritz Carlton Hotel ,Inter Continental Hotel dan lain-lain
a non-affiliate reservation network system	Jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel
approval Number	Nomor persetujuan yang diberikan oleh bank, jika tamu menggunakan kartu kredit sebagai cara pembayaran
arrival	Tanggal kedatangan tamu tiba (<i>check-in</i>) di hotel baik tamu reservasi maupun tamu <i>walk-in</i>
assets	Aktiva/Harta, data seluruh kekayaan perusahaan yang terdapat pada neraca perusahaan
audit	Pemeriksaan laporan keuangan atau pemeriksaan lainnya mengenai kebenaran bukti formil maupun bukti materil atas suatu transaksi yang bersangkutan
average occupancy	Rata-rata tingkat hunian kamar pada suatu periode tertentu, dengan cara membandingkan antara jumlah kamar yang terjual dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia
average room rate	Rata-rata harga per kamar, dengan cara membandingkan antara pendapatan yang

diperoleh dari kamar dengan jumlah kamar yang terjual

B

back-up	Membuat salinan dan tidak dapat digunakan sebelum direstore
bad debts journal	Buku harian yang digunakan untuk mencatat suatu jenis piutang yang dianggap tidak dapat ditagih
bain – marie	Alat untuk memanaskan/menghangatkan makanan yang menggunakan listrik dengan perantara air panas
Bed and Breakfast Plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
Blocking Card/Slip	Sebuah tanda yang ditempat pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan (reservasi) oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telpon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
barquette	Kue berbentuk seperti perahu yang terbuat dari adonan
bath tub	Bak untuk mandi berendam
bathroom amenities	Perlengkapan yang dibutuhkan oleh tamu di dalam kamar mandi, seperti: sabun sikat dan pasta gigi, shampoo, <i>shower cup</i> , dll)

bathroom equipment	Perlengkapan kamar mandi, seperti: <i>bath tub, toilet bowl, shower, washbasin, dll</i>
bathroom supplies	Perlengkapan yang dibutuhkan oleh tamu dalam kamar mandi, seperti: <i>face towel, bath towel, hand towel, bath mat</i>
beaujolais	Arak anggur merah ringan, berasal dari daerah Burgundy di Perancis
beer	Minuman yang terbuat dari biji-bijian (malt) yang difermentasi dan distilasi (suling)
behaviour	Setiap tindakan manusia yang dapat dilihat/tingkah laku, tindakan yang dilakukan berulang kali dan berpola
bell desk	Salah satu outlet/session pada kantor depan yang bertugas memberikan pelayanan barang/transportasi tamu
binding	Penjilidan/kegiatan menjilid suatu buku atau dokumen
Blending	Mencampur bahan yang cair dengan yang keras
block (noun)	Sejumlah kamar yang dipesan terutama untuk grup khusus/tertentu
block (verb)	Proses menetapkan suatu kamar kepada seorang tamu
BOH	Back of the house: area suatu hotel yang sedikit atau tidak berhubungan langsung dengan tamu. contohnya: bagian dapur(kitchen), pemeliharaan& perawatan teknik(engineering)
bon go	Obat untuk menghilangkan noda makanan
booking	Penjualan atau pemesanan kamar sebelum waktunya
brasseries	Restoran khusus

briefing	Proses memberikan pengarahan, instruksi dan informasi tentang sesuatu hal yang harus dilaksanakan oleh seseorang maupun kelompok
bed and breakfast plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
blocking card/slip	Sebuah tanda yang diletakkan pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan (reservasi) oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telepon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
BYO	Bring your own, istilah yang ada pada liquor, dimana konsumen dapat membawa minuman sendiri dari luar
C	
cancellation	Pembatalan yang dilakukan oleh pihak pemesan, bahwa mereka tidak jadi mempergunakan fasilitas hotel, hal tersebut dilakukan sebelum waktu <i>check-in</i> tiba, biasanya hal ini akan dikenakan biaya dengan jumlah tertentu
cancellation number	Nomer/kode pembatalan pemesanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada pihak pemesan
canning	Proses pengawetan makanan dalam kaleng
check out time	Batas waktu yang ditentukan oleh hotel agar tamu berangkat atau meninggalkan hotel, biasanya kebijakan waktu <i>check-out</i> antara hotel satu dengan yang lainnya berbeda.

Akan tetapi umumnya antara 12.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB

cash float	Sejumlah uang tunai yang tidak terlalu banyak yang diberikan kepada kasir baik di Bar, Restoran atau Outlet sebagai pengisi kas sesaat untuk keperluan pengeluaran yang relatif kecil dan mendadak misalnya: untuk uang kembalian
cash receipt	Nota atau tanda terima pembayaran tunai
cash received	Penerimaan kas/uang tunai yang diterima
cash sales	Penjualan yang dilakukan secara tunai
city ledger	Kumpulan rekening tamu/guest bill yang tidak menginap di hotel
cellar	Gudang tempat penyimpanan anggur
company rates	Harga kamar khusus yang diberikan kepada karyawan-karyawan perusahaan yang secara terus menerus mengirimkan karyawan/tamunya dan menggunakan hotel tersebut
charging & billing	Biaya dan tagihan
check – in	Kedatangan tamu
check – out	Keberangkatan tamu
chef	Kepala juru masak/Kepala koki
cheques	Cek, adalah alat tertulis yang ditandatangani oleh nasabah bank, yang memerintahkan kepada bank untuk membayar sejumlah uang tertentu yang tertulis pada cek tersebut
classic menu	Daftar menu peninggalan jaman kuno/ dahulu yang bisa digunakan
cleaning agent	Peralatan penunjang dalam proses pencucian

cocktail	Minuman: campuran minuman beralkohol Makanan: campuran dari beberapa macam buah yang diberi air gula atau campuran dari beberapa makanan/hidangan hasil laut yang diberi saos
coffee shop	Kedai kopi
coffee table	Meja kecil yang ditempatkan dikamar dan dilengkapi dengan dua kursi dan digunakan untuk meletakkan makanan dan minuman
collateral matters	Sarana pelengkap laundry
commercial rate	Harga special yang disetujui oleh perusahaan dan peralatan untuk tamu yang sering datang
commission earnings common	Uang komisi Hal yang bersifat umum menyangkut masalah kesehatan, keselamatan & penampilan
complimentary	Pemberian cuma – cuma sebagai hadiah
condiments	Penyedap makanan seperti garam, merica, sambal, kecap, saos tomat, makanan pendamping (contohnya: soto, bubur dll), bumbu penyerta untuk makan
conference	Sekelompok besar orang yang berkumpul untuk membicarakan sebuah permasalahan
confirmed reservation	Pemesanan kamar yang sudah dikonfirmasi
connecting rooms	Kamar yang berdekatan satu dengan yang lain dengan sebuah pintu sebagai penghubungnya
consumer show	Penyelenggaraan pameran yang ditujukan bagi para target konsumen tertentu, seperti: pameran alat rumah tangga, dsb
contaminate	Tercemar oleh bakteri atau virus

continental breakfast	Sarapan pagi yang ringan, yang berisi jus atau buah, roti serta kopi
convention	Pertemuan besar dari sebuah asosiasi atau partai politik
conveyor belt	Sabuk yang dipakai pada ban berjalan pada Flat Work Ironer
copy	Menyalin teks, gambar atau file
corkage	Biaya yang dikenakan pada tamu apabila tamu membawa makanan dan minuman dari luar hotel
credit cards	Kartu kredit, yang biasa dipakai untuk melakukan transaksi dan pengambilan uang tunai ke bank tertentu sesuai dengan jenis kartunya dan perjanjian antara pemilik kartu dengan perusahaan yang mengeluarkannya
crockery	Peralatan yang terbuat dari tembikar/tanah liat
cross culture	Kondisi dan situasi yang berbeda dikarenakan oleh adanya faktor budaya, adat, tradisi dari suatu tempat
cross-culture	Lintas budaya (bertemunya dua kebudayaan atau lebih yang berbeda
cross-training	Pelatihan antar department atau antar bagian dalam satu departemen
cuff	Manset pada bagian lengan kemeja tangan panjang
currency	Uang logam atau kertas yang berlaku dinegara tersebut, <i>foreign currency</i> : mata uang asing
curing	Proses pengawetan untuk daging dan ikan
customer	Siapa saja yang memperoleh manfaat dari

	keahlian seseorang lainnya, seseorang yang berminat membeli produk/jasa
customer service	Pemberian pelayanan kepada pemakai jasa atau hasil produksi
cutlery	Alat makan seperti pisau, sendok dan garpu
cutting	Pemotongan bahan
D	
daily	Per-harian; <i>daily report</i> : laporan yang dibuat setiap hari; <i>daily flight</i> : penerbangan setiap hari; <i>daily newspaper</i> : koran yang terbit setiap hari
daily inventory	Inventarisasi harian yang dilaksanakan di seksi kamar (room section) atau linen room
daily transaction and report	Laporan transaksi harian
database	Kumpulan data yang belum diolah
day use	Kamar dengan harga special untuk kurang dari 1 malam
day tag / arma day tag	Alat yang terbuat dari campuran kain dan kertas untuk menempelkan code / tanda pada pakaian
DD card	Don't Disturb Card Kartu yang menandakan bahwa tamu tidak mau diganggu. Tanda ini digantungkan pada pegangan pintu bagian luar
demi glace	Saos yang dibuat dari <i>Brown Sauce</i> yang dipanaskan hingga kandungan/kadar airnya berkurang/menyusut
deposit	Uang muka yang diberikan oleh tamu berkaitan dengan aktifitas yang akan dilaksanakan di Hotel tersebut

depreciation	Merupakan penyusutan atas aktiva tetap yang dimiliki oleh Perusahaan
dessert	Hidangan penutup
destination	Daerah tujuan wisata/objek wisata yang memiliki daya tarik khusus
dicing	Memotong makanan menjadi bentuk lebih kecil dan teratur
discoloration	Kelunturan oleh warna lain
display	Menampilkan, memperlihatkan produk yang dijual
double occupancy	Kamar yang dihuni oleh 2 orang
double lock	Cara mengunci kamar dua kali sehingga tidak dapat dibuka dengan menggunakan kunci kamar biasa dari luar
double room	Kamar yang biasa dihuni oleh 2 orang
draft	Catatan kasar sebelum surat dibuat
draught beer	Bir yang disajikan langsung dari tong bir bukan dari botol / gelas
drip dry	Dicuci, digantung, untuk dikeringkan

E

express service	Pelayanan cepat dengan biaya tambahan
external assistance	Bantuan yang berasal dari luar
extras – add ons	Permintaan-permintaan khusus dengan harga khusus pula. Dalam rangka kepuasan pelanggan

F

faded	Keadaan pakaian menjadi kusam
-------	-------------------------------

family rate	Harga kamar khusus untuk orang tua dan anak didalam satu kamar
financial report	Laporan keuangan yang meliputi neraca, laporan rugi laba serta laporan lainnya dari suatu perusahaan
flambee	Proses memasak secara langsung di depan tamu dengan memakai minuman alkohol (brandy)
flat dry	Dicuci, digelar ditempat yang rata untuk dikeringkan
flute	Salah satu jenis gelas yang berkaki untuk menyajikan <i>Sparkling Wine</i> (champagne)
FOC	Free of Charge/Gratis
frappe	Jenis makanan yang disajikan diatas es serut dan bisa juga jenis minuman cocktail yang atasnya ditaburi dengan es serut
freezing	Proses pembekuan makanan
frying	Proses memasak makanan didalam minyak panas
functions	Kegiatan-kegiatan yang melibatkan atau mengundang banyak orang yang diselenggarakan di suatu tempat/ball room besar, seperti: pesta, seminar, dsb

G

gateaux	Jenis kue
glassware	Peralatan makan dan minum terbuat dari bahan gelas
grand master key	Kunci yang dapat digunakan untuk membuka seluruh kamar-kamar di hotel, yang umumnya dipegang oleh <i>General Manager</i>

greek coffee	Jenis kopi, bisa manis, pekat, dan berkadar tinggi yang disajikan dengan memakai cangkir kecil beserta tatakannya
groom	Merapikan penampilan; <i>personal grooming</i> : penampilan diri yang sesuai dengan standar yang berlaku ditempat kerja
gueridon	Kereta dorong yang dipakai untuk mempersiapkan makanan di restoran atau di <i>dining room</i>
gueridon service	Pelayanan di restoran/ <i>dining room</i> dengan memakai kereta dorong untuk menyajikan makanan & minuman kepada tamu
guide tape for flat work ironer	Pita yang dipakai untuk mesin khusus untuk memeriksa sprei, sarung bantal, taplak, meja, napkin, dll

H

hand caddy	Alat yang dipergunakan untuk membawa perlengkapan pembersih kamar mandi
handicap room	Kamar khusus untuk tamu cacat(<i>disable room</i>)
hold back	Cucian yang ditangguhkan pengantarnya kepada pelanggan atas permintaannya
hollandaise	Saos yang dibuat dari campuran kuning telur, mentega, jus lemon, cuka atau White Wine
hospitality	Keramahtamahan
hospitality industry	Industri perhotelan dan restoran
housekeeping	Tata Graha
housekeeping department	Salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan,

	kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya
housekeeping report	Laporan tata graha yang melaporkan tentang status kamar
hygiene	Ilmu yang mempelajari cara menghindari (mencegah) penyakit dengan cara memelihara kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan, keadaan yang bersih dan sehat <i>Personal hygiene:</i> kebersihan dan kesehatan diri (dengan selalu mandi, mencuci tangan dan rambut secara teratur, dan menjaga kebersihan)
I	
ice bucket	Termos es
In-house promotion	Kegiatan promosi yang dilakukan secara internal dalam suatu perusahaan
ink go	Obat untuk menghilangkan noda tinta
inking ribbon polymark	Pita tinta yang dipakai pada polymark marking machine
internal customer	Pelanggan internal yang berada dalam suatu lingkungan organisasi/perusahaan, contoh: karyawan, stockholder, dsb
invoice	Tagihan-tagihan
irish coffee	Kopi yang dibuat dengan menggunakan <i>Irish Whisky</i> ditambah dengan <i>Whipped Cream</i> & atasnya ditaburi dengan gula merah
irregularity	Hal – hal janggal
italian dressing	Saos untuk salad yang terbuat dari campuran minyak, cuka dan bumbu

J

joining room Kamar yang bersebelahan tanap adanya pintu diantara tersebut. Lain kaata kamar dapat bersebeleahan tanpa dibatasi pintu

journal Buku harian yang mencatat setiap transaksi yang bersifat keuangan dalam suatu perusahaan

journal entry Ayat jurnal, daftar yang disiapkan untuk mencatat dalam buku harian

K

kilpatrick Saos yang berisi hidangan Kerang (*oyster*). Saos yang terbuat dari campuran daging babi asap, saos tomat, *Worcestershire* saos/ L + B disajikan panas diatasnya

king size bed Tempat tidur kira-kira 78 inci sampai 80 inci

L

laksa Macam-macam sop dari Asia Tenggara berisi hidangan laut atau ayam, mie, beras dan berbumbu kunyit

lanai Kamar dengan teras atau emper terbuka dibelakang rumah, mengarah ke kolam atau kebun

laundry department Bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian linen, pakaian tamu dan seragam

laundry list Daftar isian yang dipergunakan untuk mencatat jenis dan jumlah cucian tamu.

linen Taplak meja dan serbet makan yang terbuat dari kain (kain lena), kain – kain rumah tangga, contoh: spreï, taplak meja

linen attendant Petugas yang menangani pencucian linen kotor dan menyiapkan linen bersih dari atau ke binatu.

linen control sheet	Formulir untuk mengontrol peredaran linen.
liqueurs	Minuman beralkohol kadar rendah, rasanya cenderung manis dan beraroma buah dan rumput
lost and found	Pelayanan untuk masalah kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu, baik di kamar maupun di area hotel
luggage rack	Rak untuk menyimpan tas milik tamu di kamar

M

malt whisky	Salah satu jenis <i>Scotch Whisky</i> yang terbuat dari <i>Malt Barley</i> dan di suling dalam pot penyulingan
market place trend	Suatu kondisi pasar tertentu yang menjadi sangat potensial untuk diikuti mengingat konsumen sangat menyukainya. Sehingga para produsen pun harus jeli untuk mengembangkan strategi khusus meraih minat konsumen
market trend	Kecenderungan pasar
master key	Kunci yang dapat membuka seluruh kamar tamu. Kunci ini dipegang oleh Floor Supervisor
menu	Daftar makanan dan minuman yang telah ditetapkan dan dijual kepada tamu
menu degustation	Daftar makanan & minuman dalam porsi kecil yang telah ditentukan dan disiapkan untuk contoh atau percobaan
mise-en-place	Persiapan yang harus dilakukan sebelum pelayanan di restoran atau proses memasak di dapur
mocail	Salah satu jenis minuman tidak beralkohol dan merupakan minuman campuran/cocktail

N

nachos	Keripik jagung yang disajikan dengan kacang merah digiling, tomat potongan kecil, keju parut dan di atasnya diberi krim asam kental dan alpukat. Makanan ini khas dari Mexico
--------	---

no show guest	Tamu yang sudah melakukan pemesanan kamar reservasi tapi tidak datang pada waktu yang telah ditentukan
---------------	--

O

occupancy	Tingkat hunian
-----------	----------------

on the job/workplace	Di tempat kerja, pelaksanaan kerja yang diawasi langsung
----------------------	--

P

pantry	Tempat/ruangan untuk menyimpan alat-alat tembikar atau ruangan mempersiapkan hidangan pembuka atau hidangan dingin, dapur kecil yang multifungsi setiap hari
--------	--

pass key	Kunci kamar yang digunakan oleh Room Attendant untuk membuka kamar-kamar yang akan dibersihkan
----------	--

perchloroethylene solvent	Bahan baku untuk dry cleaning
---------------------------	-------------------------------

petit four	Kue atau biskuit kecil-kecil yang disajikan untuk hidangan pembuka atau disajikan pada saat rehat kopi
------------	--

petty cash	Sejumlah uang tunai yang disediakan untuk membayar pengeluaran yang jumlahnya relatif kecil
------------	---

pizza	Makanan yang terbuat dari adonan roti yang berbentuk seperti piring sebagai dasarnya dan bagian atasnya ditaburi dengan tomat, keju dan rempah-rempah dan macam-macam daging, sosis, sayur dan hidangan laut
-------	--

polimark solvent	Solvent untuk mesin polymark
polyester padding	Bantalan terbuat dari polyester untuk mesin press
polymark solvent	Solvent untuk mesin polymark
polymark tape	Pita untuk memberikan code/tanda pada pakaian dengan mempergunakan polymark machine
porter	Petugas pembawa barang
pre payments	Pembayaran dimuka atas barang atau jasa yang akan diterima
prespotting	Dihilangkan nodanya terlebih dahulu sebelum pakaian dicuci
presentation sales	Ketrampilan menyampaikan informasi suatu produk kepadapelanggan dengan tujuan menstimulasi minat mereka terhadap produk tersebut
print preview	Melihat hasil cetakan dilayar monitor
profit & loss	Uraian pendapatan dan pengeluaran produksi
profit and loss statement	Laporan laba rugi yang dibuat oleh perusahaan pada periode tertentu
pyratex	Obat untuk menghilangkan noda minyak, oli, tinta foto coy, cat rambut dll
Q	
quality assurance	Semua jenis pekerjaan (tahapan kerja) harus terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk yang dihasilkan akan memenuhi persyaratan kualitas tertentu
queen bed	Tempat tidur kira-kira 60 inci sampai 80 inci

quick go Obat untuk menghilangkan noda darah

R

reconciliation Menentukan item mana saja yang menyebabkan perbedaan dari suatu perkiraan berdasarkan pencocokan dari dua sumber yang berbeda (mis: buku catatan bank dan buku catatan perusahaan)

register Mendaftar secara resmi dengan mengisi formulir; *cash register*: mesin dengan kotak uang kas yang memperlihatkan transaksi penjualan

reimburse Mengganti pengeluaran kepada seseorang yang telah membayarkan terlebih dahulu

resort Tempat berlibur; *resort hotel*: hotel yang terletak di daerah tempat orang berlibur

return inwards
journal Buku harian yang digunakan untuk mencatat penerimaan kembali atas barang-barang yang telah dijual

return outwards
journal Buku harian yang digunakan untuk mencatat setiap pengembalian atas barang-barang yang telah dibeli

revenue Pendapatan/perolehan yang dihasilkan dari penjualan produk atau jasa

rewash Dicuci ulang

room rack Rak status kamar yang berfungsi untuk melihat status kamar setiap saat

room attendant Petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar

room attendant
control sheet /room Formulir untuk mencatat pemakaian alat, perlengkapan tamu dan linen yang dipergunakan/dipakai oleh room attendant saat membersihkan kamar
boy sheet

room section	Bagian yang bertanggung jawab pada pembersihan kamar
room service	Bagian yang melayani pemesanan makanan dan minuman dikamar
room suplies	Perlengkapan untuk tamu yang disediakan dalam kamar, seperti: tempat tidur, sofa, dll
room rack slip	Slip status kamar, yang berfungsi untuk mencatat data tamu yang menempati suatu kamar, rak ini disimpan pada room rack
RSVP	Respondes S'il Vous Plai (tolong dibalas / jawab). suatu kode keprotokoleran yang ditujukan bagi tamu-tamu istimewa yang diundang dalam suatu acara, dimana mereka harus memberikan konfirmasi tentang kedatangannya
rust go	Obat untuk menghilangkan noda karat

S

safe deposit box	Tempat menyimpan uang dan barang berharga lainnya (<i>safety deposit</i>)
safety regulation	Undang-undang /peraturan kesehatan
skipper	Tamu yang menginap di hotel dengan alasan atau tanpa alasan tertentu mencoba menghindar untuk membayar biaya penginapan dan lain-lain selama menginap
sales call	Proses menjajaki pelanggan potensial yang dapat dijadikan target dalam melakukan sales untuk periode tertentu
stay over	Tamu yang memperpanjang masa tinggalnya di hotel
same day service	Pelayanan laundry selesai pada hari itu

yang sama

sell merchandise	Penjualan seperangkat barang/produk yang dikemas sedemikian rupa sebagai perusahaan, dapat pula bertujuan sebagai promosi
service charge	Sejumlah uang yang ditambahkan sebagai pembayaran atas jasa / pekerjaan yang diberikan
set menu	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dalam satu harga dan tidak ada pilihan
sewing kit	Alat-alat untuk menjahit, yang terdiri dari benang, jarum tangan, kancing, jarum pentul dan peniti
shirt band	Pengikat kemeja yang dilipat
shirt board	Pelengkap tambahan untuk kemeja yang dilipat
side table	Meja yang dipakai meletakkan piring dan gelas dan juga untuk meletakkan sementara makanan dan minuman sebelum disajikan ke tamu
silk hanger	Gantungan untuk pakaian terbuat dari sutera
silver service	Tipe pelayanan yang menggunakan piring oval (perabotan dari perak), langsung disajikan langsung disajikan di depan tamu atau diatas meja
single room	Kamar yang dihuni oleh satu orang
single bed	Tempat tidur berukuran kira-kira 36 inci sampai 75 inci
sirloin	Bagian daging sapi yang paling empuk, yang diambil dari bagian has luar untuk

	hidangan steak
skipper	Tamu yang meninggalkan hotel tanpa membayar seluruh tagihannya
sleep out	Tamu yang tidak tidur di hotel meski kamar sudah dibayar
sliperry guard/ grippo guard	Pengaman pada gantungan pakaian agar pakaian tidak jatuh
sommelier	Pramusaji yang ahli dalam menjual dan melayani Wine (minuman anggur) di restoran atau di dining room
sous chef	Asisten dari kepala juru masak
spaghetti	Hidangan sejenis mie dari Italy yang bentuknya panjang bulat
spice	Rempah-rempah yang beraroma dan dipakai untuk penyedap makanan
spirit	Minuman yang mengandung/berkadar alkohol tinggi
stain card	Kartu pemberitahuan bahwa noda tidak bisa dihilangkan
stationery folder	Map untuk menempatkan alat tulis menulis dan informasi yang disediakan untuk tamu dikamar
steam presses	Seterika dengan aliran uap panas
studio	Kamar yang mempunyai 1 atau 2 dipan yang dapat dirubah kedalam tempat tidur
sugar work	Dekorasi yang terbuat dari larutan gula
suite	Kamar yang terdiri dari kamar tidurt dan kamat tamu yang terpisah
surcharge	Bayaran tambahan

sweet dough

Adonan manis

T

table d'hote

Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup, yang terdiri dari 2 s/d 3 pilihan hidangan untuk tiap jenisnya dengan 1 harga

table-linen

Taplak meja yang terbuat dari bahan kain

table-napkin

Serbet makan yang terbuat dari bahan kain yang dipakai oleh tamu di restoran

table-wine

Arak anggur (putih dan merah) yang murah untuk diminum atau masak

today arrival list

Daftar tamu yang datang/check in di hotel pada hari ini

today departure list

Daftar tamu yang berangkat/check out pada hari ini

travel agent

Perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan wisata dalam negeri maupun luar negeri

traveller cheque

Sebuah kertas berharga yang menunjukkan sejumlah uang untuk orang-orang yang suka berpergian jauh agar mudah dibawa dan mudah membayar dalam jumlah besar

under stay

Tamu yang mempersingkat masa tinggalnya dari waktu yang telah ditentukan

up grade

Diberikannya kamar yang lebih baik dengan membayar harga kamar tipe yang lebih rendah

voucher

Sebuah surat yang dikeluarkan oleh pihak biro perjalanan/perusahaan penerbangan yang mempunyai nilai tertentu yang dapat dipakai untuk menginap di hotel

walk in guest

Tamu yang menginap di hotel tanpa pemesanan kamar sebelumnya

tenderloin	Bagian daging sapi yang paling empuk yang diambil dari bagian has dalam untuk hidangan steak
teppanyaki	Proses memasak daging, ikan, sayuran langsung di depan tamu dengan memakai meja grill
thermopach tape	Pita untuk memberikan coda/tanda pada pakaian dengan mempergunakan <i>thermopach machine</i>
tonic water	Jenis air mineral rasanya kina, tidak beralkohol yang dipakai sebagai campuran minuman cocktail
torten	Kue yang dibuat dari potongan-potongan kue yang dilapisi oleh coklat, buah-buahan atau kacang-kacangan
tortillas	Sejenis pancake yang terbuat dari jagung yang diisi dengan daging sapi atau ayam dan bawang bombay yang disajikan dengan dengan selada, alpukat, salsa dan krim asam
trade show	Penyelenggaraan pameran perdagangan skala besar yang terdiri dari berbagai perusahaan yang bermaksud meluncurkan maupun menjual produk yang dihasilkan
travellers cheques	Kertas berharga pengganti uang
trend marketing	Kondisi/situasi pasar yang menyebabkan perencanaan pembuatan strategi marketing khusus
tumbler	Jenis gelas tidak berkaki untuk menyajikan minuman ringan
tureen	Tempat untuk memanaskan atau menghangat hidangan sup dan dipakai pada saat jamuan prasmanan

turkish coffee	Jenis kopi pekat dan berkadar tinggi terkenal dari Turki
turn down service	Pelayanan yang dilakukan oleh <i>Room Attendant</i> untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang disewa oleh tamu. Aktivitas ini dilakukan pada sore hari
twin bedroom	Kamar tidur dengan 2 tempat tidur
twin bed	Tempat tidur kira-kira 39 inci samapi 75 inci

U

updating	Penyesuaian terhadap data yang telah dicatat sebelumnya sampai dengan waktu tertentu
----------	--

V

valet butler	Petugas yang memberikan pelayanan khusus kepada tamu
valet laundry	Petugas binatu yang mengambil maupun mengantar cucian tamu dari / ke kamar
valet parking	Petugas yang membawa, memasukkan kendaraan
vodka	Jenis minuman keras yang terbuat dari biji-bijian atau kentang dari Uni Soviet atau Eropa Utara
vouchers	Kertas berharga bukan pengganti uang, biasanya untuk mendapatkan barang

W

waiter	Orang yang menyajikan makanan / minuman di rumah makan / pramusaji
waiting list	Daftar tunggu untuk memperoleh atau

	mengerjakan sesuatu
waiting lounge	Tempat tunggu
wake up call	Dering telephone dari <i>switchboard</i> untuk membangunkan tamu
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa memesan terlebih dahulu
wardrobes	Lemari pakaian yang disediakan untuk tamu di dalam kamar
whirlpool	Bak air dimana airnya bergerak dengan cepat dan berputar
whisky	Jenis minuman keras yang terbuat dari fermentasi tanaman biji-bijian seperti: jagung, gandum
wine	Minuman beralkohol yang terbuat dari hasil fermentasi buah anggur dan distilasi buah anggur
wine list	Daftar minuman anggur
wok	Wajan
yellow go	Obat untuk menghilangkan noda kelunturan
yield	Jumlah <i>revenue</i> dibagi dengan jumlah kamar yang tersedia
yum-cha	Jenis makanan kecil seperti <i>Dim Sum</i> , ada yang digoreng atau direbus
Z	
zuppa	Jenis sop dari Italy dengan rasa asin atau manis

LAMPIRAN



Contoh RKKJ berdasarkan SKK APEC

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (3)

DEPARTEMEN : TATA GRAHA
 JABATAN : ROOM ATTENDANT
 JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	P
03	101.08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	R
04	101.09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	R
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	R
06	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
10	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	P
11	304.01.03	Menyediakan Layanan Tata Graha	R
12	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R
13	304.03.03	Menyiapkan Kamar untuk Tamu	R
14	304.08.03	Menyediakan Layanan Butler / Valet	P
15	304.09.03	Membersihkan dan Merapikan Kamar Mandi Umum	R
16	304.10.03	Membersihkan Lokasi Umum	R
17	304.11.03	Menyiapkan Tumbuhan untuk Lokasi Umum	R
18	304.15.03	Menggunakan Bahan Kimia dan Bahan Pembersih Lain	R

- jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi
- fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan



CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (2)

DEPARTEMEN : FOOD & BEVERAGE SERVICE
 JABATAN : RESTAURANT ATTENDANT
 JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	R
03	101.08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	P
04	101.09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	P
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	P
06	103.02.03	Mengakses dan Memanggil Data dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	P
10	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
11	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
12	202.03.03	Melaksanakan Hubungan antara Dapur dan Restoran	R
13	302.04.03	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman	R
14	302.05.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol	M
15	302.06.03	Memberikan Layanan Takeaway dan Counter	P
16	302.09.03	Memberikan Layanan Makan & Minum di Kamar	R
17	302.10.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol yg Bertanggung Jawab	R
18	302.11.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Non-Alkohol	P
19	302.16.03	Menyediakan Layanan Gueridon	P
20	302.17.03	Menyediakan Layanan Silver Service	P
21	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	R
22	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
23	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi
- fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (4)

DEPARTEMEN : BAR
 JABATAN : BARTENDER
 JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	P
03	101.08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	P
04	101.09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	P
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	P
06	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
10	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	R
11	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
12	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
13	302.01.03	Membersihkan dan Merapikan Area Bar	R
14	302.02.03	Mengoperasikan Bar	R
15	302.07.03	Mengoperasikan Gudang Minuman alkohol	R
16	302.08.03	Melaksanakan Penjualan Eceran Minuman Beralkohol	R
17	302.10.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol yg Bertanggung Jawab	P
18	302.11.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Non-Alkohol	R
19	302.14.03	Memberikan Layanan Ahli Minuman Anggur	P
20	302.15.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Cocktail	R
21	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	P
22	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
23	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi
- fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan

Contoh RKKJ berdasarkan SKK APEC

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (1)

DEPARTEMEN : FRONT OFFICE
JABATAN : FRONT DESK ASSISTANT
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05..03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	R
03	101. 08.03	Berkomunikasi Melalui Telpn	R
04	101. 09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	R
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	R
06	103.02.03	Mengakses dan Memanggil Data dari Komputer	R
07	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	R
08	103.05.03	Mengoperasikan Sistem Informasi	R
09	103.07.03	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer	R
10	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
11	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
12	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
13	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	R
14	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
15	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
16	202.02.03	Memelihara Pembukuan Keuangan	R
17	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	R
18	303.02.03	Menyediakan Layanan Resepsi Akomodasi	R
19	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
20	303.11.03	Memberikan Layanan Penagihan Khusus	P
21	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi
- fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR: PER. 21/MEN/X/2005

TENTANG

PENYELENGGARAAN PROGRAM PEMAGANGAN
MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI R.I,

Menimbang :

- a. bahwa pemagangan merupakan bagian dari sistem pelatihan kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja;
- b. bahwa guna tercapainya tujuan pemagangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu diatur penyelenggaraan program pemagangan dengan Peraturan Menteri.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor : 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 39, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2003 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4408);
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 187/M Tahun 2004 tentang pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu;
4. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : KEP-227/MEN2003 Tentang Tata cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;
5. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP-229/MEN/2003 Tentang Tata Cara Perijinan dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja;
6. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor : KEP-69/MEN/V/2004 tentang Perubahan Lampiran Keputusan

Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor :
KEP-227/MEN/2003 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi
Kerja Nasional Indonesia;

7. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia
Nomor : KEP-221/MEN/X/2004 tentang Pedoman Penerbitan Sertifikat
Kompetensi.

Memperhatikan :

Hasil rapat pleno Dewan Latihan Kerja Nasional – Dewan Latihan Kerja
Daerah (DLKN-DLKD) tanggal 15 Desember 2004;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TARNSMIGRASI
TENTANG PENYELENGGARAAN PROGRAM PEMAGANGAN,

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Program Pemagangan adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung dibawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau oekerja/buruh yang lebih berpengalaman, dalam proses produksi barang dan/atau jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu,

2. Perusahaan adalah :

- a. setiap bentuk usaha yang berbadan hukum atau tidak, milik orang perseorangan, milik persekutuan, atau milik badan hukum, baik milik swasta maupun milik negara yang memperkerjakan pekerja/buruh dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain;
- b. Usaha-usaha Sosial dan usaha-usaha lain yang mempunyai pengurus dan memperkerjakan orang lain dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain,

3. Lembaga Pelatihan Kerja adalah instansi pemerintah, badan hukum atau perseorangan yang memenuhi persyaratan untuk menyelenggarakan pelatihan kerja.

4. Peserta Program Pemagangan adalah setiap pencari kerja dan atau pekerja/buruh yang telah memenuhi persyaratan sebagai peserta program pemagangan.
5. Standar Kompetensi Kerja Nasional yang selanjutnya disingkat SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan-perundangan yang berlaku.
6. Standar Kompetensi Kerja Khusus adalah standar kompetensi yang tidak berdasarkan pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia melainkan berdasarkan pada kebutuhan khusus lembaga, perusahaan atau kelompok masyarakat tertentu.
7. Perjanjian pemagangan adalah perjanjian antara peserta program pemagangan dengan penyelenggara program pemagangan yang dibuat secara tertulis dan memuat hak dan kewajiban serta jangka waktu program pemagangan.
8. Instruktur pemagangan adalah instruktur dari lembaga pelatihan kerja yang memenuhi persyaratan serta ditunjuk oleh penyelenggara program pemagangan untuk bertindak sebagai instruktur program pemagangan di lembaga pelatihan kerja.
9. Pembimbing teknis adalah supervisor atau pekerja/buruh yang lebih berpengalaman yang ditunjuk oleh penyelenggara program pemagangan untuk bertindak sebagai tenaga pembimbing dan pengawas peserta program pemagangan di perusahaan.
10. Praktek laboratorium adalah kegiatan pembuktian teori/praktek dan percobaan-percobaan meliputi pengukuran, pengujian dan analisa serta pemecahan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan.
11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas.

BAB II PROGRAM PEMAGANGAN

Pasal 2

- (1) Program pemagangan meliputi :
- a. kurikulum dan silabus;

- b. metode;
- c. instruktur dan pembimbing teknis;
- d. sarana dan prasarana.

(2) Program pemagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mengacu pada :

- a. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI); atau
- b. Standar Kompetensi Kerja Khusus.

(3) Standar Kompetensi kerja khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b pada :

- a. Perusahaan ;
- b. Persahaan bersama dengan lembaga pelatihan kerja ; atau
- c. Perusahaan, lembaga pelatihan kerja dan asosiasi profesi.

Pasal 3

Kurikulum dan silabus program pemagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dapat disusun oleh :

- a. perusahaan;
- b. perusahaan bersama dengan lembaga pelatihan kerja; atau
- c. perusahaan, lembaga pelatihan kerja dan asosiasi profesi.

Pasal 4

(1) Metode pemagangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b dilaksanakan dengan pelatihan teori, simulasi/praktek termasuk prkatek laboratorium, dan bekerja secara langsung di tempat kerja.

(2) Bekerja secara langsung di tempat kerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilaksanakan di perusahaan sendiri atau perusahaan lain untuk memenuhi tuntutan standar kompetensi.

(3) Proporsi bekerja secara langsung di tempat kerja dan simulasi/ praktek termasuk praktek laboratorium sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus lebih besar dari proporsi pelatihan teori.

Pasal 5

(1) Instruktur sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf c harus memiliki kompetensi teknis dan metodologis di bidang kejuruan atau bidang pekerjaan sesuai dengan program pemagangan yang diselenggarakan.

(2) Pembimbing teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1)

huruf c harus memiliki kompetensi teknis atau berpengalaman sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun pada bidang yang sesuai dengan kurikulum program pemagangan yang diselenggarakan.

(3) Dalam hal penyelenggara program pemagangan belum atau tidak memiliki instruktur, penyelenggara program pemagangan dapat bekerja sama dengan instruktur dari lembaga pelatihan kerja lain.

Pasal 6

(1) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat

(1) huruf d harus memenuhi kebutuhan pelaksanaan :

- a. pelatihan teori
- b. simulasi/praktek termasuk praktek laboratorium;
- c. bekerja secara langsung di tempat kerja.

(2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus sesuai dengan kurikulum dan silabus program pemagangan.

(3) Dalam hal perusahaan tidak memiliki sarana dan prasarana untuk kegiatan simulasi/praktek termasuk praktek laboratorium maka dapat menggunakan sarana dan prasarana di lembaga pelatihan kerja atau perusahaan lain.

Pasal 7

(1) Peserta program pemagangan terdiri dari :

- a. pencari kerja ;
- b. pekerja/buruh.

(2) Pekerja/buruh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari pekerja/buruh pada perusahaan penyelenggara program pemagangan dan atau pekerja/buruh pada perusahaan lain.

(3) Peserta program pemagangan sekurang-kurangnya harus memenuhi persyaratan :

- a. usia minimal 15 (lima belas) tahun;
- b. Sehat jasmani dan rohani;
- c. menandatangani perjanjian pemagangan;
- d. memiliki bakat dan minat yang sesuai dengan program;
- e. bagi peserta yang berstatus pekerja/buruh harus memiliki surat, rekomendasi dari atasannya;
- f. lulus seleksi bagi pencari kerja.

BAB III PENYELENGGARA PROGRAM PEMAGANGAN

Pasal 8

(1) Penyelenggara program pemagangan adalah :

- a. lembaga pelatihan kerja;
- b. perusahaan;

(2) Penyelenggara program pemagangan dilaksanakan atas dasar perjanjian pemagangan

Pasal 9

Perjanjian pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (2) dibuat secara tertulis antara peserta dengan penyelenggara program pemagangan

Pasal 10

Perjanjian pemangangs ebagaimana dimaksud dalam pasal 9, sekurang-kurangnya memuat :

- a. hak dan kewajiban penyelenggara program;
- b. hak dan kewajiban peserta;
- c. bidang kejuruan;
- d. jangka waktu.

Pasal 11

(1). Hak penyelenggara program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a sekurang-kurangnya :

- a. memperoleh hasil kerja peserta pemagangan;
- b. memberlakukan tata tertib, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama yang berkaitan dengan program pemagangan di perusahaan tersebut.
- c. Memberhentikan pserta pemagangan yang tidak memenuhi kewajiban peserta sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf b;
- d. Melakukan evaluasi peserta program pemagngan.

(2). Kewajiban penyelenggara program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a sekurang-kurangnya :

- a. melaksanakan program pemagangan sesuai dengan perjanjian pemagngan ;
- b. memenuhi hak peserta pemagangan sesuai dengan perjanjian pemagngan ;
- c. menyediakan sarana dan prasarana pelaksanaan program pemagangan ;
- d. menyediakan uang saku dan/atau uang tranport peserta ;

- e. menyediakan alat pelindung diri sesuai dengan persyaratan keselamatan dan kesejahteraan (K3) ;
- f. menyediakan instruktur dan pembimbing teknis : dan
- g. menerbitkan sertifikat pemagangan bagi peserta yang dinyatakan lulus.

Pasal 12

(1) Hak peserta program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf b yaitu :

- a. memperoleh jaminan kecelakaan kerja dari program Jaminan Sosial Tanaga Kerja sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- b. memperoleh uang saku dan/atau uang transport : dan
- c. memperoleh sertifikat pemagangan.

(2) Kewajiban peserta program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b yaitu :

- a. mengikuti program pemagangan sampai selesai sesuai dengan perjanjian pemagangan ;
- b. mematuhi tata tertib ; dan
- c. mematuhi hal-hal yang disepakati dalam perjanjian pemagangan,

Pasal 13

Peserta pemagangan yang telah memiliki sertifikat pemagangan berhak mengikuti sertifikasi kompetensi melalui lembaga sertifikasi profesi yang terakreditasi oleh Badan Nasional sertifikasi Profesi (BNSP),

Pasal 14

(1) penyelenggara program pemagangan harus melakukan evaluasi terhadap program yang dilaksanakan dan melaporkannya kepada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenaga kerjaan Kabupaten/Kota setempat dengan tembusan kepada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenaga kerjaan Propinsi dan Direktur Jenderal.

(2) Tata cara pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan keputusan Direktur Jenderal,

BAB IV PEMBINAAN

Pasal 15

(1) Instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenaga kerjaan di Kabupaten/Kota melakukan bimbingan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan program pemagangan.

(2) Bimbingan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap kurikulum dan silabus, metode, instruktur dan pembimbing teknis serta sarana dan prasarana.

BAB V KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 16

Program pemagangan yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan sebelum ditetapkannya Peraturan Menteri ini tetap berlaku sampai selesainya program pemagangan tersebut.

BAB VI KETENTUAN PUNUTUP

Pasal 17

Dengan ditetapkannya Peraturan Menteri ini, maka Mentri Tenaga Kerja Nomor : KEP-285/MEN/1991 tentang Pelaksanaan Pemagangan Nasional dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 18

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di jakarta
Pada tanggal 31 Oktober 2005

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

TTD.

FAHMI IDRIS

Salinan sesuai denagn aslinya
Kepala Biro Hukum

Myra M. Hanartini

NIP. 160025858

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Peta Pikiran tentang Keterkaitan Berbagai Unsur dalam Industri Pariwisata
- Gambar 1.2. Pengelompokan Perjalan Wisata
- Gambar 1.3. Berbagai Fasilitas Transportasi
- Gambar 1.4 Contoh Biro Perjalanan Klasik
- Gambar 1.5 Sumber Daya Alam dan Keberagaman Adat
- Gambar 1.6 Alam yang Segar dan Adat yang Unik
- Gambar 1.7 Sapta Pesona
- Gambar 2.1 Beberapa Gambar Bangunan Hotel
- Gambar 2.2 Sarana Penunjang Hotel
- Gambar 2.3 The Tremont House
- Gambar 2.4 Hotel Des Indes
- Gambar 2.5 Samudra Beach Hotel Bali
- Gambar 2.6 Tiga Contoh Produk Nyata Hotel
- Gambar 2.7 Beberapa Contoh Hotel Berbintang Di Jakarta
- Gambar 2.8 Contoh Kamar Hotel
- Gambar 2.9 Contoh *Resort Mountain Hotel*
- Gambar 2.10 Contoh *Resort Beach Hotel*
- Gambar 2.11 Inna Parapat Hotel
- Gambar 2.12 *Forest Hotel*
- Gambar 2.13 Peta Lokasi Hotel
- Gambar 2.14 Perlengkapan dan Fasilitas Kamar
- Gambar 2.15 Pelayanan
- Gambar 2.16 Jaringan Hotel
- Gambar 2.17 Struktur Organisasi Hotel Kecil
- Gambar 2.18 Struktur Organisasi Hotel
- Gambar 2.19 Struktur Hotel Besar
- Gambar 2.20 Siklus Kesan Tamu
- Gambar 3.1 Fungsi Kantor Depan Hotel
- Gambar 3.2 Peranan Kantor Depan Hotel
- Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kantor Depan
- Gambar 3.4 Front Office Counter
- Gambar 3.5 Room Rack
- Gambar 3.6 Key & Mail Rack
- Gambar 3.7 Hotel Sistem
- Gambar 3.8 Bill Rack
- Gambar 3.9 General Safe Deposit Box
- Gambar 3.10 In Rom Safe
- Gambar 3.11 Paging Board
- Gambar 3.12 Pigeon Hole
- Gambar 3.13 Mesin Fax
- Gambar 3.14 PABX System
- Gambar 3.15 Luggage Trolley

Gambar 3.16 Key Encoder Machine
 Gambar 3.17 Credit Card Imprinter
 Gambar 3.18 EDC (Electronic Data Capture) Machine
 Gambar 3.19 Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Telepon
 Gambar 3.20 *Basic Reservation Activities*
 Gambar 3.21 Sistem Dokumkultasi
 Gambar 3.22 Skema Proses Pemesanan Kamar
 Gambar 3.23 Harga Paket Bulan Madu(*honey moon package*)
 Gambar 3.24 Harga Publish Rate
 Gambar 3.25 Kunci Kamar Tamu
 Gambar 3.26 *Do Not Disturb Sign*
 Gambar 3.27 Penyambutan Tamu oleh Doorman
 Gambar 3.28 Penanganan Barang dari Kendaraan
 Gambar 3.29 Skema Proses Penerimaan Tamu
 Gambar 3.30 Struktur Organisasi Concierge
 Gambar 3.21 *Trunk*
 Gambar 3.22 *Handbag*
 Gambar 3.33 *Hard Suitcase*
 Gambar 3.34 *Cosmetic Bag*
 Gambar 3.35 Stacking pada Hand Trolley
 Gambar 3.36 Stacking pada Bellhop
 Gambar 3.37 Penyambutan Tamu oleh Doorman
 Gambar 3.38 Tehnik Mengeluarkan Barang Tamu dari Kendaraan
 Gambar 4.1 Struktur Organisasi Housekeeping Hotel di atas 500 kamar.
 Gambar 4.2 Staff Housekeeping
 Gambar 4.3 Room Attendant Trolley Cart
 Gambar 4.4 Public Area Attendant Trolley Cart
 Gambar 4.5 Beberapa Peralatan Lainnya
 Gambar 4.6 Pentingnya Pemeriksaan Alat
 Gambar 4.7 Petugas Lengkap dengan Alat Pelindung
 Gambar 4.8 Sumber-sumber Pengotor
 Gambar 4.9 Pemilihan dan Penggunaan Bahan Pembersih
 Gambar 4.10 Contoh Solvent:
 Gambar 4.11 Hati-hati dengan Bahan Kimia
 Gambar 4.12 Prosedur Pembersihan Area Umum
 Gambar 4.13 Contoh Kantor Depan
 Gambar 4.14 Contoh Ballroom
 Gambar 4.15 Prosedur Pelaporan Barang Rusak
 Gambar 4.16a Contoh: Laporan Kerusakan
 Gambar 4.16b Tugas kerja
 Gambar 4.16c Public Area Observation Check List
 Gambar 4.17 Skema/Proses Pembersihan Kamar Tamu
 Gambar 4.18 Kamar Tamu Hotel
 Gambar 4.19 Standar Grooming Room Attendant terlihat seluruh badan
 Gambar 4.20 Standar Grooming Room Attendant terlihat dari samping
 Gambar 4.21 Sebelum Menata Perlengkapan Trolley harus di dusting

Gambar 4.22 Menata Perlengkapan
Gambar 4.23 Peralatan & bahan Pembersih yang digunakan untuk membersihkan kamar Tamu
Gambar 4.24 Room Attendant Trolley Cart
Gambar 4.25 Kode atau Simbol (Istilah Status Kamar)
Gambar 4.26 Housekeeping Extra item
Gambar 4.27 Petugas Mengetuk Pintu
Gambar 4.28 Pemeriksaan
Gambar 4.29 Petugas memasuki Kamar
Gambar 4.30 Petugas memeriksa Gorden
Gambar 4.31. Membuang sampah
Gambar 4.32 Jenis-jenis Tempat Tidur
Gambar 4.33 Bagian-bagian Tempat Tidur
Gambar 4.34 Merapikan Selimut dan Bantal
Gambar 4.35 Stripping the bed
Gambar 4.36 Stripping the bathroom
Gambar 4.37 Memasang bed cover
Gambar 4.38 Melakukan proses Dusting
Gambar 4.39 Dry dusting
Gambar 4.40 Melengkapi Guest
Gambar 4.41 Penanganan Kehilangan
Gambar 4.42 Sedot WC
Gambar 4.43 Cara membersihkan kaca
Gambar 4.44 Membersihkan wash basin dan wash basin table
Gambar 4.45 Cara membersihkan bath tub
Gambar 4.46 Bersihkan Tirai
Gambar 4.47 Membersihkan Bagian Dalam Jamban
Gambar 4.48 Menggosok bagian Jamban
Gambar 4.49 Melengkapi Guest Supplies di Kamar Mandi
Gambar 4.50 Cara Memasang/Melipat Toilet Paper
Gambar 4.51 Membersihkan Lantai Kamar Mandi
Gambar 4.52 Membersihkan Lantai Kamar Tidur
Gambar 4.53 Membersihkan Lantai dengan Vacuum Cleaner
Gambar 4.54 Menyapu Lantai
Gambar 4.55 Pengecekan Terakhir
Gambar 4.56 Melakukan Pencatatan
Gambar 4.57a Kamar dengan Single bed room
Gambar 4.57b Kamar dengan Double bed room
Gambar 4.57c Kamar dengan Suite bed room
Gambar 4.57d Kamar Deluxe Bed Room
Gambar 4.57e Kamar Suite Bed dengan Living Room
Gambar 4.58 Peralatan Layanan Housekeeping
Gambar 4.59 Housekeeping Information
Gambar 4.60 Order Taker Log Books
Gambar 4.61 Housekeeping Key Book
Gambar 4.62 Denah Ruang Housekeeping

Gambar 4.63 Log Book
 Gambar 4.64 Formulir Permintaan Tamu
 Gambar 4.66 Prosedur Menyiapkan Kamar Tamu
 Gambar 4.67 Alur Penanganan Kamar DND
 Gambar 4.68 Contoh D&D Sign 1
 Gambar 4.69a Denah Penempatan Extra Bed pada Kamar Double
 Gambar 4.69b Denah Penempatan Extra Bed pada Kamar TWIN
 Gambar 4.70 Double Bed and Baby Coat
 Gambar 4.71 Double Bed dan Flower (On Coffee Table/TV Cabinet)
 Gambar 4.72 Double Bed dan Flower (on Writing Table or TV Cabinet)
 Gambar 4.73 Mesin Setrika Otomatis
 Gambar.4.74 Linen Flow Cart
 Gambar.4.75 Marker Machine
 Gambar.4.76 Washing Machine
 Gambar.4.77 Step-step proses pencucian di laundry
 Gambar 4.78 Tumbler/Mesin pengering
 Gambar 5.1 Salah Satu Outlet Makanan dan Minuman
 Gambar 5.2.Outdoor Coffee Shop
 Gambar 5.3. Speciality Restaurant China
 Gambar 5.4. Supper Club
 Gambar 5.5.Public Bar
 Gambar 5.6. Function Room Untuk Acara Pesta Pernikahan
 Gambar.5.7. Struktur Organisasi
 Gambar 5.8 Karpet yang Longgar
 Gambar 5.9.Tanda Keselamatan yang Tidak Benar
 Gambar 5.10 Peralatan Silverware
 Gambar 5.11a. Peralatan Glassware
 Gambar 5.11b. Peralatan Glassware
 Gambar 5.12. Peralatan Chinaware
 Gambar 5.13. Menu Banquet
 Gambar 5.14. Menu Buffet
 Gambar 5.15.Table Service
 Gambar 5.16.Self Service
 Gambar 5.17a. Side Board
 Gambar 5.17b. Side Stand
 Gambar 5.19. Alur Pelayanan
 Gambar 5.20. Pramusaji Mengetuk Pintu Kamar
 Gambar 5.21. Persiapan Meja Makan
 Gambar 5.22. Brosur Meeting Package
 Gambar 5.23. Alur Jaringan Kerja Layanan
 Gambar 6.1a Struktur Organisasi Laundry- Variasi 1
 Gambar 6.1b Struktur Organisasi Laundry-Variasi 2
 Gambar 6.1c Struktur Organisasi Laundry-Variasi 3
 Gambar 6.2. Washing Machine
 Gambar 6.3. Extractor machine
 Gambar 6.4. Mesin Pengering

Gambar 6.5. Electric Iron/Hand Iron
 Gambar 6.6. Multipurpose Press
 Gambar 6.7. Hand Iron Steam
 Gambar 6.9. Flat work Ironer/Mangler
 Gambar 6.10 Spoting Board Machine
 Gambar 6.11. Polimark Machine
 Gambar 6.12. Dry Cleaning Machine
 Gambar 6.13. Laundry Machine Lay out
 Gambar 6.14. Linen Laundry Operation Flow
 Gambar 6.15. Guest Laundry Flow Cart
 Gambar 6.16. Mesin untuk memberi tanda pada cucian
 Gambar 6.17. Washing Machine
 Gambar 6.19. Tumbler /Mesin Pengering
 Gambar 7.1. Pusat Bisnis
 Gambar 7.2 .Meeting Room
 Gambar 7.3. Lay Out Banquet dan Meeting Room
 Gambar 7.4 .Indoor Swimming Pool
 Gambar 7.5 .Outdoor Swimming Poo
 Gambar 7.6. Fitness Centre
 Gambar 7.7. Brosur Salon dan Spa
 Gambar 7.8. Spa Room
 Gambar 7.9. Airlines dan Travel Agents
 Gambar 7.10. Souvenir Shop
 Gambar 7.12. Money Changer
 Gambar 7.13 Contoh Hasil Kreasi Parcel
 Gambar 7.14 Contoh Hasil Kreasi Florist
 Gambar 7.15. Contoh Drug Store dan Produk-Produknya:
 Gambar 7.16. Dokter On Call:
 Gambar 7.17. Hair dan Beauty Salon
 Gambar 7.18. Transportation dan Limousine Service
 Gambar 7.19. Valet Parking
 Gambar 8.1. Perbandingan Tingkat Layanan Antar Berbagai Jenis
 Perusahaan.
 Gambar 8.2. Organisasi Departemen SDM
 Gambar 8.3. Dimensi Kompetensi Menurut SKNI
 Gambar 8.4. Tingkat Pekerjaan di Industri
 Gambar 8.5. Struktur Standar Kompetensi Nasional
 Gambar 8.6a. KKN I-Room Division
 Gambar 8.6b. Persyaratan Kerja
 Gambar 8.7. Petugas Sedang Melayani Tamu
 Gambar 8.8. Model Kualitas Pelayanan
 Gambar 8.9. Calon Karyawan Sedang Diwawancara
 Gambar 8.10. Standard Operating Procedures (SOP) Rekrutmen
 Karyawan
 Gambar 8.11 Instruksi Kerja(IK) Pelaksanaan Diklat/ Training
 Gambar 8.12. Proses Komunikasi

Gambar 8.13. Model Dasar Komunikasi
 Gambar 8.14. Komunikasi Cluster Chain
 Gambar 8.15. Hubungan Komunikasi Formal, Non Formal dan Informal
 Gambar 8.16. Contoh Suasana Kerja Tim
 Gambar 8.17. Partisipasi Kerja Kelompok
 Gambar 8.18. Tim Sinergi
 Gambar 8.19. Sistem Pengembangan Budaya
 Gambar 8.20. Perbedaan Budaya
 Gambar 9.1. Kategori Tugas Dalam Organisasi
 Gambar 9.2. Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Penjualan pada properti hotel kecil:
 Gambar 9.3 Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Penjualan Pada Properti Hotel Besar (berbintang)
 Gambar 9.4. Perbedaan Pemasaran dan Penjualan
 Gambar 9.5. Bauran Pemasaran
 Gambar 9.6 Siklus Perencanaan Pemasaran (Marketing Plan Cycle)
 Gambar 9.7 Season Level of Business
 Gambar 9.8. Kepribadian Pembeli
 Gambar 10.1 Struktur Organisasi Departemen Pembelian dan Gudang
 Gambar 10.2. Bahan Makanan dan Minuman
 Gambar 10.3. Perlengkapan Kantor
 Gambar 10.4. Pemadam Kebakaran
 Gambar 10.5. Mebel
 Gambar 10.6. Barang Ferishable
 Gambar 10.7. Barang Non Ferishable
 Gambar 10.8. Barang Berwujud
 Gambar 10.9a Furniture, Fixture and Equipment-Housekeeping
 Gambar 10.9b Harta Lancar (Operating Assets)
 Gambar 10.10. Prosedur Pembelian Barang Untuk Stock Gudang
 Gambar 10.11a Contoh Purchase Requisition(PR)
 Gambar 10.11b Contoh Purchase Order(PO)
 Gambar 10.12. Prosedur Terima Barang Untuk Stock Gudang
 Gambar 10.13. Contoh Receiving Report (RR)
 Gambar 10.14 Prosedur Keluar Barang Dari Gudang
 Gambar 10.15a Contoh Store Requisition(SR)
 Gambar 10.15b Contoh Store Issuance
 Gambar 10.16 Contoh Kartu Stok - Gudang
 Gambar 10.17 Contoh Kartu Persediaan Barang – Bagian Akuntansi
 Gambar 10.18a Kartu Persediaan–Metode FIFO
 Gambar 10.18b Kartu Persediaan–Metode LIFO
 Gambar 10.18c Kartu Persediaan–Metode MOVING AVERAGE
 Gambar 10.19 Lembar Perhitungan Fisik Persediaan
 Gambar 10.20 Reorder Time, dan Safety Stock
 Gambar 11.1 Proses Akuntansi
 Gambar 11.2 Prinsip Tata Buku Berpasangan
 Gambar 11. 3. Siklus Tamu

Gambar 11.4 Contoh Rekening Tamu (Guest Folio)
Gambar 11.5a Room Rate
Gambar 11.5b Sales Voucher- Bar
Gambar 11.5c Laundry/Dry Cleaning Price List
Gambar 11.5d Rebate
Gambar 11.5e Miscellaneous Charges
Gambar 11.5f Official Receipt/Kwitansi
Gambar 11.5g Paid Out
Gambar 11.6a Room Status Report
Gambar 11.6b Room Count Sheet
Gambar 11.6c Laporan Penerimaan Kas
Gambar 11.6d Remittance of Fund
Gambar 11.6f Pendapatan Berdasarkan Outlet
Gambar 11.7 Cash Flow
Gambar 11.8 Guarantee Letter
Gambar 12.1 Software Fidelio-Micros
Gambar 12.2 Aktivitas Dan Peralatan Di Front Office
Gambar 12.3 Operator Dan Peralatan Pabx
Gambar 12.4 Aktifitas Di Back Office
Gambar 12.5 Peta Jaringan Komputerisasi Hotel
Gambar 12.6 Bagan Organisasi Hotel
Gambar 12.7 Aktifitas Bagian IT
Gambar 12.8 Fungsi Bagian Teknik
Gambar 12.9 Bagan Organisasi Bagian Teknik

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skema Industri Pariwisata
Tabel 1.2 Manfaat dan Dampak Negative Pengembangan Sektor Industri Pariwisata
Tabel 2.1 Tipe Hotel Berdasarkan Berbagai Klasifikasi
Tabel 2.2 Klasifikasi Hotel Berdasarkan bintang
Tabel 3.1 Informasi yang diperlukan dalam pembuatan reservasi
Tabel 3.2 Data keadaan kamar yang akan datang
Tabel 3.3 Tabel pemesanan kamar model conventional chart
Tabel 3.4 Tabel density chart
Tabel 3.5 Computerized room availability report
Tabel 3.6 Tata cara penulisan nama tamu
Tabel 3.7 Tata cara penulisan nama tamu dengan awalan di depan nama akhir
Tabel 3.8 Penggolongan tamu VIP
Tabel 3.9 Tanda-tanda tehnik pengangkatan barang
Tabel 4.1. Tata cara Merawat dan Menyimpan Barang
Tabel 11.1 Contoh-contoh Dokumen/Formulir Akuntansi
Tabel 11.2. Persamaan Akuntansi ke-1
Tabel 11.3. Neraca
Tabel 11.4. Persamaan Akuntansi ke 2
Tabel 11.5 Laba-Rugi
Tabel 11.6 Neraca
Tabel 11.7. Daftar Akun
Tabel 11.8. Jurnal Pendapatan
Tabel 11.9. Buku Jurnal Penerimaan Kas
Tabel 11.10. Jurnal Pembelian
Tabel 11.11 Jurnal Pembayaran Kas
Tabel 11.12. Jurnal Umum
Tabel 11.13 Contoh Format Buku Besar
Tabel 11.14. Pemindahabukuan
Tabel 11.15 Ilustrasi Buku Besar
Tabel 11.16 Hotel Puncak Mas Neraca Saldo
Tabel 11.17 Hotel Puncak Mas Perhitungan Laba Rugi
Tabel 11.18 Hotel Puncak Mas Neraca
Tabel 11.19 Daftar Dokumen Transaksi dengan Tamu

DAFTAR FORMAT

Format 3.1 Reservation confirmation letter
Format 3.2 Room reservation form
Format 3.3 Reservation slip
Format 3.4 Group reservation form
Format 3.5 Group cancellation form
Format 3.6 Room reservation cancellation/change form
Format 3.7 Credit card slip untuk imprinter credit card
Format 3.8 Slip EDC machine
Format 3.9 Travel agent voucher
Format 3.10 Guest slip
Format 3.11 Blocking OOO room
Format 3.12 Room blocking slip
Format 3.13 Expected arrival list
Format 3.14 Guest history card
Format 3.15 Additional VIP
Format 3.16 Registration form
Format 3.17 Cash all department form
Format 3.18 Official receipt
Format 3.19 Guest card
Format 3.20 Guest key & guest card envelope
Format 3.21 Welcome drink card
Format 3.22 Meal coupon
Format 3.23 VIP change
Format 3.24 Sleep out
Format 3.25 Safe deposit box card opening
Format 3.26 Safe deposit box card closing
Format 3.27 Luggage claim check
Format 3.28 Bellboy errand card
Format 3.29 Bellboy control sheet
Format 3.30 Errand control sheet
Format 3.31 Baggage claim check
Format 3.32 Luggage room control
Format 3.33 Group activities list
Format 3.34 Mail forwarding card
Format 3.35 Valet parking card
Format 3.36. Guest Account
Format 3.37 Paid out form
Format 3.38 Rebate credit
Format 3.39 Miscellaneous charge
Format 3.40 Third guarantee form
Format 3.41 Guarantee letter
Format 3.42 Refund deposit
Format 3.43 Remittances of fund envelope
Format 3.44 Express check out

TENTANG PENULIS



Ni Wayan Suwithi, lahir di Bali, 20 Mei 1959. Menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) dari Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Jakarta pada tahun 1981 dan menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen pada tahun 1998 dari Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Di samping itu pernah mengikuti pendidikan Perhotelan di BPLP Bali 1984, dan tentang Patiseri di BPLP Bandung 1986, pendidikan di luar negeri, antara lain tentang: *Curriculum Development* di Howthorn Institute dan belajar Pastry and Bakery di William Angliss College Melbourne Australia (1985), *Technologies of Continuing Education* di Philipina (1994), Juga mengikuti berbagai seminar di dalam dan luar negeri. Beberapa seminar di luar negeri, antara lain:

tentang *Skill Development for Poverty Alleviation for Rural Area* di Bangkok (1996), dan pendidikan *Certification IV in Assessment and Workplace Training*, William Angliss Institute of Tafe, Australia, 2002. *Gender Equality for Vocational Technical Education and Training* di Brunai Darussalam (2003). Pengalaman kerja antara lain: sebagai Widyaiswara di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata Departemen Pendidikan Nasional sejak tahun 1982. Di samping itu menduduki berbagai jabatan dan tugas antara lain: Sebagai Tenaga Teknis Ahli (Konsultan) untuk bidang Hotel Training pada subdit Program Dit. PSMK, (2007) sebagai Koordinator Program Sekolah Bertaraf Internasional di PPPPTK Bisnis dan Pariwisata (2007) Kepala Instalasi Boga (1993-2000), General Manager Hotel Nusa Raya (1997-2002), Konsultan Pendamping VOTEC PROJECT Australia (1997-1999), IIRT – World Bank (1998-1999), Kepala Jurusan Hotel dan Penanggungjawab program Community College (2004-sekarang). Sebagai Widyaiswara banyak terlibat dalam pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan di seluruh Indonesia. Sebagai pemegang Certificate IV, aktif membantu asosiasi Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) untuk melatih para Assessor.

Telah menulis buku dan modul yang berkaitan dengan Hotel dan Pariwisata, antara lain: Menerima dan memproses reservasi, Berkomunikasi melalui Telepon, Memproses transaksi keuangan, Membersihkan Lokasi area dan Peralatan (2004), Bekerja dengan Kolega dan Pelanggan (2005) dan beberapa modul yang diterbitkan oleh Direktorat, Puff Pastry, Garnish, Pengetahuan kue dan Roti, (2000) diterbitkan oleh IAPSD, Menu Control, dan Catering Service, (1999).

TENTANG PENULIS



Cecil Erwin Jr. Boham

Saat ini adalah General Manager, Hotel REDTOP Jakarta jabatan ini disandang sejak tahun 2004 sampai sekarang Hotel Red-Top

Merupakan Hotel berbintang 4 dengan 390 kamar (rooms). Sebelum menjadi GM di Hotel Redtop, berbagai jabatan pada bidang perhotelan telah melengkapi pengalaman beliau di Hotel Nikko Jakarta, sebagai *Assistant General Manager (EAM)* 1 Juni 2003 s.d 31 Mei 2004. Nikko Bali Resort & Spa, Nusa Dua Bali 5 star hotel, 390 rooms

Resident Manager, Agustus 2001 s.d 31 Mei 2003 Sheraton Bandara Hotel, Jakarta 5 star hotel, 220 rooms *Executive Assistant Manager, Assistant Manager* Oktober 2000 s.d Agustus 2001 dan masih banyak lagi, Lahir di Surabaya 14 April 1959, penulis telah mengenyam pendidikan di Academy of Medical Analysis, University of Airlangga, Surabaya (Dropped out on 3rd Semester), Pendidikan dasar dan menengah dilakoninya di Sidoarjo Jawa timur, serta mengikuti Elmi hotel training Center selama 6 bulan dan training lainnya dibidang perhotelan menyukai musik dan jalan-jalan, mengajar, berenang dan aktifitas lainnya

ISBN 978-602-8320-04-7
ISBN 978-602-8320-06-1

Buku ini telah dinilai oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan telah dinyatakan layak sebagai buku teks pelajaran berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 46 Tahun 2007 tanggal 5 Desember 2007 tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk Digunakan dalam Proses Pembelajaran.

HET (Harga Eceran Tertinggi) Rp. 26,114,00