

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan Umum**

##### 1. Profil Perusahaan

Rich Palace Surabaya adalah sebuah hotel bintang 4 yang berada di Surabaya, dan satu-satunya hotel bintang 4 yang ada di sekitar jalan HR. Muhammad. Tahun 2015, tepatnya tanggal 1 Agustus diadakan acara pembukaan *Soft Opening* Hotel dalam rangka menyambut *moment* Hari Raya Idul Fitri dan untuk meningkatkan *Occupancy*. Rich Palace Hotel menjadi lokasi yang strategis karena berada di jantung kota Surabaya Barat terletak di kawasan elite dan menengah atas sebagai pangsa pasarnya.

Rich Palace Hotel hadir dilokasi yang strategis di area pusat bisnis Surabaya Barat, hanya 30 menit berkendara dari Bandara Internasional Juanda, dikelilingi pusat perbelanjaan, wisata kuliner, lapangan golf, hingga internasional *hospital*, akses mudah ke jalan tol untuk menuju Pasar Turi, Gresik dan juga ke pusat kota untuk menuju pusat perbelanjaan seperti Tunjungan Plaza dan Grand City.

Rich Palace Hotel dengan total 205 kamar, terdiri dari 154 *Deluxe with Twin or King*, 43 *Executive Suite*, 6 *Diamond Suite*, 2 *Platinum President Suite*. Dari total kamar yang ada, 26 kamar diantaranya adalah kamar *smoking* yang terletak dilantai 12 dan 15.

Didalam kamar juga dilengkapi dengan beberapa fasilitas penunjang untuk memberikan kenyamanan bagi tamu, diantaranya *Free Wi-Fi*, *mineral water*, *LED TV screen 32” & 42”* dengan *99 satelite TV Channel*, *save deposit Box*, *Hair Drayer*, *Free Snack/mini bar*, *Teh dan kopi*, *Bathroom’s Aminities* dan pelayanan *Laundry Tamu*.

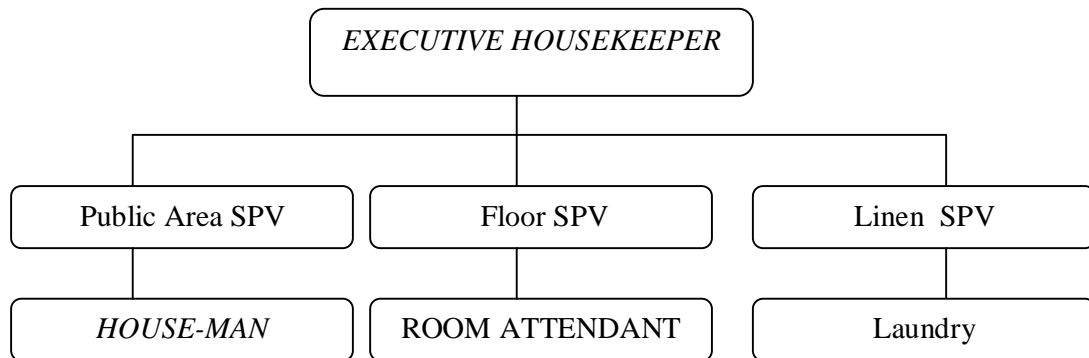
Selain itu juga ada 3 *Type ruang meeting*, yaitu *Sapphire*, *Jade*, *Onyx*, selain itu ada *“Emerald” restaurant*, *“Gold Dragon” Sky Lounge*, *“Grand Ocean” International Seafood restaurant*, *“Veneno” Club Music & Entertainment*, *“Energy” Fitnes Centre*, *“Rich Spa” treatment*, dan juga kolam renang.



**Gambar 3.1**

Rich Palace Hotel & *Convention*

## 2. Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



**Gambar 3.2**

Struktur Organisasi *Housekeeping Department* Rich Palace Hotel Surabaya

## 3. *Job Description* ( Tugas dan Tanggung Jawab )

### a. *Executive Housekeeper*

Biasanya disebut juga dengan *Housekeeping Manager* atau juga Chief HK. Pekerjaan seorang Chief HK lebih bersifat administratif dalam melakukan kontrol kondisi tiap-tiap kamar. Akan tetapi terkadang seorang *Executive Housekeeper* juga dituntut untuk menangani kendala atau masalah-masalah yang berhubungan dengan kamar maupun *public Area*.

Secara garis besar tugas dan tanggung jawab seorang *Executive Housekeeper*, adalah sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab untuk mengendalikan seluruh operasional *Housekeeping*.

2. Melakukan kontrol pada seluruh kegiatan di *Housekeeping Department*, sesuai dengan ketentuan atau *Policies & Procedure*.
3. Membuat standar kerja yang telah digariskan oleh Manajemen, yaitu melalui *General Manager*.
4. Menandatangani *purchase order* (*aminities, gratities, dan Chemical*) yang diperlukan oleh *room Boy/maid*.
5. Memimpin staf dan bawahannya.
6. Mengawasi jalannya kerja operasional *Floor Supervisor, Houseman, Room Attendant* dan *Linen Attendant*.

**b. *Public Area Supervisor***

Bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas untuk membersihkan depan dan belakang area secara menyeluruh dan efisien serta menyediakan layanan tamu yang dibutuhkan.

**c. *Floor Supervisor***

Bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas *Room Attendant*, khusus kamar-kamar yang disewakan atau dijual kepada tamu, serta sebagai kontrol pemeliharaan dan pengawasan seluruh inventaris, teknis pelaksanaan tugas serta koordinasi seluruh administrasi sesuai ruang lingkungannya.

**d. *Linen Supervisor***

Bertanggung jawab untuk menyortir, mengatur dan membagikan *linen* hotel, handuk, seragam, dan memantau kondisi barang-barang untuk perbaikan atau penggantian.

**e. *Houseman/Housemaid/Attendant***

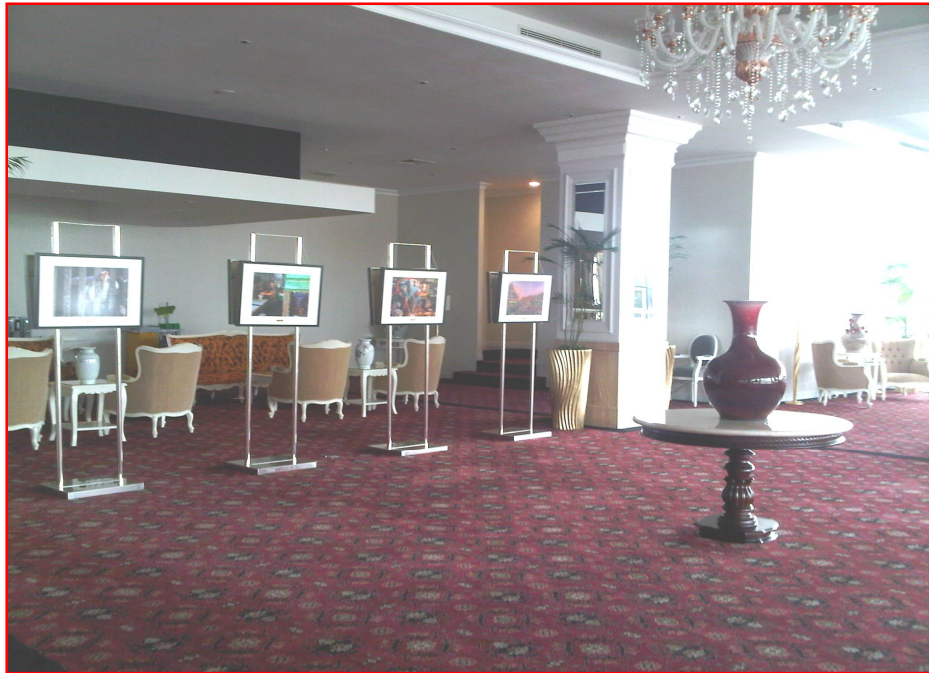
Bertanggung jawab khusus atas pemeliharaan dan pembersihan ruangan dan inventaris yang berada atau terdapat diluar kamar tamu.

**f. *Room Boy/Maid Attendant***

Petugas yang bertanggung jawab khusus atas pemeliharaan dan pembersihan serta pengawasan ruangan kamar-kamar tamu atau yang akan dijual dan disewakan kepada tamu.

**g. *Linen Attendant / Laundry***

Petugas yang bertanggung jawab khusus atas peredaran atau pendistribusian atas sirkulasi *linen-linen* dan juga *guest supplies* yang dibutuhkan oleh tamu hotel.



**Gambar 3.3**

Area *Lobby* Rich Palace Hotel Surabaya

## **B. Pembahasan**

Dari hasil Praktik Kerja Lapangan yang penulis laksanakan di hotel Rich Palace Surabaya, menunjukkan bahwa standar pembersihan area *lobby* sangat diperlukan, hal ini dikarenakan begitu banyaknya hal yang perlu dibersihkan dalam area *lobby*. Standar pembersihan sangat diperlukan agar *houseman* yang *incharge* di *lobby* dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Standar pembersihan disini bisa meliputi tentang jenis peralatan yang dipakai, bahan pembersih (*chemical*) petunjuk dalam persiapan proses pembersihan area *lobby*, lama waktu yang diperlukan untuk

pembersihan pada setiap section yang ada di *lobby*, hingga standar penyimpanan peralatan, *chemical* dan pembersihan alat jika selesai digunakan.

Standar pembersihan sendiri mempunyai fungsi, antara lain :

- 1) Pengawasan hasil akhir sebuah pekerjaan seorang *houseman Public area*, khususnya pengerjaan di area *lobby*.
- 2) Hasil pekerjaan yang sama, siapapun yang *incharge*/berada di *lobby*.
- 3) Sebagai petunjuk untuk manajemen atau Supervisor dalam melakukan control pekerjaan *houseman*

Dari penjelasan diatas jelas bahwa standar pembersihan sendiri merupakan prosedur tertulis yang dipergunakan sebagai dasar atau patokan dalam proses pembersihan area *lobby* untuk menciptakan suasana yang bersih, indah, rapi, dan juga nyaman.

Standar pembersihan dan kenyamanan tamu memiliki hubungan yang erat kaitannya jika seorang *houseman* dapat mengolahnya dengan baik, karena kebersihan dan kenyamanan *lobby* menjadi ukuran seberapa mampu suatu hotel dapat memenuhi kebutuhan tamu.

Selama 3 bulan penulis Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Rich Palace Hotel Surabaya, diketahui bahwa Rich Palace memiliki standar pembersihan area *lobby*. Pembersihan yang dilakukan secara berkala sangat membantu dalam menjaga kebersihan area *lobby* di Hotel Rich Palace.

Standar pembersihan yang ada di hotel Rich Palace Surabaya, khususnya Departemen *Housekeeping* sebenarnya telah memenuhi ketentuan Standar pembersihan dan tertulis dalam proses kerja pada umumnya, yaitu :

### **POLICY**

1. Houseman menggunakan bahan pembersih yang benar pada setiap materi yang berbeda.
2. Houseman melakukan pembersihan rutin dan dilakukan secara berkala sepanjang hari untuk menjaga standar kebersihan.
3. Houseman melakukan pembersihan *lobby* secara detail dan dilakukan di malam hari atau waktu puncak.

### **PROCEDURE**

1. Houseman menyiapkan *vacuum cleaner*, kain debu, dan *polisher* berkecepatan tinggi dengan bantalannya, kantong sampah, sikat lembut, dan cairan pembersihnya.
2. Houseman mengumpulkan dulu sampah dari tempat sampah yang lainnya.
3. Houseman mengosongkan semua puntung rokok dari asbak dan di lap bersih dengan kain agak lembab.
4. Houseman menggunakan kain pembersih untuk memoles bagian yang terbuat dari logam.
5. Houseman mengambil putung rokok dari pot bunga dengan menggunakan sepasang penjepit.



6. Houseman memasang kepala sikat untuk membersihkan dan vakum panel dinding.
7. Houseman memastikan ruang meja resepsionis bebas dari debu
8. Houseman memastikan meja-meja tamu bebas dari debu dan juga telah terpoles.
9. Houseman memastikan belakang *Front Office* telah tervakum dan bebas dari debu.
10. Houseman memastikan ruang penyimpanan barang divakum dan bersih dari debu serta semua rak juga bebas dari debu dan kotoran.
11. Houseman memastikan bagian dari kaca jendela dan pintu utama bersih.
12. Houseman memastikan lantai marmer terpoles secara teratur.
13. Houseman memastikan semua bantal dan area tempat duduk divakum dan dishampoo.

Dari pengamatan penulis, yaitu mengenai kondisi secara umum kebersihan *lobby* Rich Palace Hotel, diketahui bahwa sejak awal penulis mulai PKL di bulan Desember 2015, hal yang sangat diperhatikan saat *incharge* di *Lobby* adalah kebersihan *Toilet* Umum, Elevator (*Guest Lift*), dan interior yang ada di dalam *lobby*, seperti keramik-keramik yang ada di tiap meja serta berbagai lukisan yang dipajang di sekitar *Lobby lounge* harus selalu dijaga dengan cara di *dusting* setiap saat agar kebersihan dan keindahannya tetap terjaga.

Selain pekerjaan seperti yang tersebut diatas, ada beberapa tugas yang juga perlu diperhatikan oleh *houseman* yang bertanggung jawab pada area *lobby*, antara lain :

1. Pembersihan lampu-lampu yang terdapat di meja-meja dan juga di sekitar area *lobby lounge* dan *Coridor Guest Lift*, serta mengecek setiap pagi hari jika ada kerusakan atau putus lampunya.
2. Pembersihan seluruh *Standing Ashtray* (asbak berdiri) yang ada di *Smooking area* dan juga di depan Elevator.
3. Pembersihkan *Toilet* tamu secara intens agar tetap bersih dan kering serta tidak menimbulkan bau yang kurang sedap. Melengkapi juga kebutuhan Toilet seperti *Toilet paper* dan *Liquid Hand Soap*.
4. Houseman melakukan *vacuum* setiap 2 jam sekali pada area *guest elevator* dan *lobby lounge* setiap selesai tamu pergi.
5. Pembersihan pintu kaca, pintu *guest elevator*, dan juga meja-meja kaca yang ada di *lobby*.
6. Houseman sesering mungkin *dusting* lantai dengan *lobby duster* agar lantai tidak berdebu dan licin karena partikel pasir, karena bekas sepatu tamu ataupun kotoran kecil dari tas dan koper serta Oleh-oleh yang terkadang dibawa oleh tamu.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Rich Palace Hotel Surabaya, penulis juga mengalami beberapa kendala atau masalah sebagai seorang *houseman area lobby*, antara lain :

1. Peralatan untuk membersihkan area khusus *lobby* yang kurang memadai (sering dipindah/dipakai bergantian dengan *staff room attendant* untuk membersihkan kamar-kamar)
2. *Bottle sprayer*, khusus kaca *lobby* maupun untuk *toilet* terkadang juga berpindah tangan/ditukar.
3. *Cloth* yang tiap hari selalu “hilang”
4. Alat yang ada terkadang rusak/bau karena faktor pemakaian yang tidak tepat dan juga tidak langsung dibersihkan setelah dipakai (*ex. vacuum cleaner*)

Untuk menyelesaikan kendala dan masalah tersebut diatas, penulis melakukan beberapa hal, diantaranya :

1. Menginformasikan langsung kepada *Executive HK* atau bisa juga ke *Supervisor Housekeeping*.
2. Mencari alternative alat lain yang sesuai untuk membersihkan area *lobby* maupun *toilet*.
3. Menyimpan sendiri alat kerja pada *locker* pribadi.
4. Memberi label pada alat kerja kita, dan juga mengusulkan pada *Supervisor* untuk melakukan pendataan atau pengecekan harian maupun mingguan sebagai langkah inventaris berkala.

Dengan penerapan standar pembersihan area *lobby* hotel, maka diharapkan agar tamu yang berada di dalam *lobby* merasa nyaman dan

dihargai sebagaimana tinggal di rumah sendiri, dan dapat kembali lagi untuk menginap di Rich Palace Hotel Surabaya.

**BAB IV**  
**PENUTUP**