

**EFISIENSI KINERJA *SUPERVISOR ROOM SECTION*
DALAM MENINGKATAN SERVICE KAMAR
TERHADAP TAMU**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
yang Diperlukan untuk Memperoleh
Ijazah Ahli Madya Pariwisata

Oleh

**TEUKU DELVI GEMILANG
NPM. 1706010015**



**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
LUENG BATA – BANDA ACEH
2020**

Telah disetujui untuk di ajukan kepada panita ujian Karya Tulis Akhir

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

Banda Aceh

Judul :

**EFISIENSI KINERJA *SUPERVISOR ROOM SECTION* DALAM
MENINGKATKAN SERVICE KAMAR TERHADAP TAMU**

Banda Aceh, 11 Agustus 2020

Pembimbing



Fitrianti, S.Sos.I., M,Hsc

Telah dipertahankan didepan team pengguji Karya Tulis Akhir

Universitas muhammadiyah aceh dan

Telah di terima untuk memenuhi sebagian

dari persyaratan guna memperoleh

gelar Ahli Madya Perhotelan

Pada tanggal : 11 Agustus 2020

Panitia penguji :

Penanggung Jawab : Dr. H. Aliamin, SE., M.Si. Ak. CA

()

Ketua : Fitrianti, S.Sos.I., M. HSc

()

Penguji – I : Marlina, S.Pd., M.Pd.

()

Penguji – II : Faisal, S.E., M.Par

^{an}
()

PENGESAHAN

JUDUL :

**EFISIENSI KINERJA *SUPERVISOR ROOM SECTION* DALAM
MENINGKATAN SERVICE KAMAR TERHADAP TAMU**

OLEH

Nama : Teuku Delvi Gemilang Hidayat
NPM : 1706010015
Program Studi : Perhotelan
Jenjang Program : Diploma – III (D3)

Banda Aceh, 11 Agustus 2020

DEKAN



Dr. H. Aliamin, SE., M.Si. Ak. CA.

KETUA PRODI

^{an.}
Faisal SE., M.Par

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT. Dengan rahmat dan hidayat-NYA, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini. Sebagai salah satu persyaratan untuk melengkapi tugas akhir dalam penulisan karya tulis ini, penulis memilih judul “ EFISIENSI KINERJA SUPERVISOR ROOM SECTION DALAM MENINGKATKAN SERVICE KAMAR TERHADAP TAMU “. Shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah merubah dan memperbaiki akhlak umat manusia di permukaan bumi ini.

Adapun penulisan karya tulis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna menyelesaikan studi pada UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH (UNMUHA).

Dalam usaha menyelesaikan karya tulis akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moral maupun material. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada ;

1. Bapak Faisal, SE, M, Par selaku ketua prodi dari prodi pariwisata perhotelan.
2. Bapak pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberi pengarahan sejak di mulainya penulisan sampai dengan selesai.
3. Manager dan staff The Pade Hotel Aceh Besar yang telah memberikan fasilitas dan ilmu sehingga penulisan karya tulis akhir ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.
4. Ayahanda Teuku Hamdani ST, M.T, dan Cucu Khomariah yang saya cintai dan telah membesarkan dan mendidik, serta keluarga yang telah membantu moral, material dan doa serta jerih payah mereka untuk mewujudkan cita-cita penulis.
5. Abang dan kaka tercinta Teuku Ryan Firdaus, Cut Nyak Haivah dan seluruh keluarga besar yang selama ini mendo'akan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini,
6. Giya Amelia Putri, Kania Yunnia Nisa, Oktavian Rahmattuloh, Muhammad Sultan R dan teman teman seperjuangan terimakasih telah selalu mendo'akan dan memberi motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan D-III Pariwisata Muhammadiyah Aceh.

Akhirnya kepada Allah SWT, di mohon taufiq dan hidayahnya semoga karya tulis akhir ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak terutama bagi pribadi penulis sendiri. Amin Yarabbal'alam.

Banda Aceh, 11 Agustus 2020

Penulis

Teuku Delvi Gemilang

NPM 1706010015

ABSTRAK

EFISIENSI KINERJA *SUPERVISOR ROOM SECTION* DALAM MENINGKATKAN SERVICE KAMAR TERHADAP TAMU DI THE PADE HOTEL ACEH BESAR

TEUKU DELVI GEMILANG

FITRIANTI S.Sos.I., M.HSc

2020

Didalam dunia perhotelan untuk memenuhi kebutuhan tamu akan makan minum serta penjualan kamar sangat diperlukan fasilitas dan sarana yang lengkap dan penanganan pelayanan yang baik dan teratur. Pada dasarnya tamu yang datang ke hotel untuk menginap dan mencari mencari tempat persinggahan yang nyaman. Oleh karena itu kebersihan, kerapihan merupakan kunci utama hotel dalam hal ini. *Housekeeping departemen* yang paling bertanggung jawab besar dalam kebersihan di area hotel maupun kamar untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Housekeeping department mempunyai *supervisor room section* yang bertugas untuk memantau kinerja *roomboy/maid* agar selalu optimal dalam melaksanakan kerjanya. Dan *supervisor* juga mempunyai tugas tambahan yaitu perantara kepada *front office* untuk menyampaikan informasi kamar siap (*ready*) untuk dijual kepada tamu.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorangpegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai tanggung jawab yang sudah di berikan.

Keywords : Efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu

DAFTAR ISI

KATA PENGATAR.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Ruang lingkup penelitian.....	4
1.5 Manfaat penelitian.....	4
1.6 Metode penelitian.....	4
1.7 Sistematika penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian housekeeping dan supervisor	9
2.2 Kinerja supervisor.....	13
2.3 Pengertian service atau pelayanan.....	16
BAB III HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN	
3.1 Hasil Penelitian.....	19
3.2 Faktor-faktor yang menghambat.....	22
3.3 Upaya untuk Kendala-kendala yang di hadapi supervisor dalam meningkatkan service kamar terhadap tamu.....	22
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	24
4.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	26
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Hotel adalah suatu badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, serta fasilitas lainnya. Hotel yang baik adalah tempat yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Perlu juga untuk mencoba dan melihat segala hal dari sudut pandang para tamu. Hal-hal yang disukai oleh tamu, yang bisa memberikan kepuasan kepada tamu, sehingga kita bisa meningkatkan pelayanan. Para karyawan hotel harus menyadari kepuasan tamu adalah lebih penting dari pada kepuasan pimpinan, tamulah yang menjadikan karyawan berada dalam dunia usaha hotel.

Umumnya sebuah hotel memiliki 6 *departemen*, salah satunya adalah *housekeeping department* atau bisa disebut tata graha. Tata graha adalah bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel, *housekeeping department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kualitas, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik dari luar area hotel maupun di dalam area hotel, termasuk kamar-kamar maupun *banquet* yang disewa oleh para tamu, *housekeeping* (Tata Graha) *departemen* merupakan yang paling bertanggung jawab dalam tugas-tugas ini, harus memastikan bahwa kamar-kamar yang disewa oleh tamu dan seluruh lingkungan hotel di luar kamar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. bukti keberhasilan dalam penyelenggaraan kebersihan kamar adalah kembalinya tamu untuk tinggal di hotel yang bersangkutan. Lebih dari itu, para tamu yang merasa mendapatkan kepuasan baik dalam produk kamar maupun pelayanan (Rumekso, 2017: 1).

Hotel mempunyai *system* yang sangat diperlukan dalam melancarkan kegiatan operasional. dengan adanya *system* atau tata cara yang dipakai, dapat memberi dampak *positif* bagi perkembangan operasional hotel tersebut. Sehingga ketika hotel melakukan sebuah kegiatan tanpa adanya *system/cara* yang benar, dapat berakibat fatal terhadap jalanya kegiatan operasional. pada dasarnya sebuah

hotel memiliki bagian-bagian yang berperan penting dalam perkembangan hotel, salah satunya adalah bagian *housekeeping* (Sariratna Dewi, 2012: 3).

Room attendant yaitu karyawan yang bertugas di departemen ini harus menjalankan pekerjaannya se-efisien mungkin, karena kamar jika tidak dirawat dengan baik akan mempengaruhi ke dalam performa hotel, maupun ke dalam kebersihan kamar hotel, sehingga si tamu puas dengan pelayanan *roomboy* dan *room-maid*, sebelum kamar dijual, kamar harus dicek dengan benar oleh *supervisor housekeeping* sebab bila ada ke kurangan seperti *amanities*, *slipper* dan lain lain. ada juga dari segi kebersihannya bila ada bercak bekas kotoran yang tertinggal maka *supervisor housekeeping* lah yang terakhir membersihkannya. Sesudah itu *supervisor* lah yang melaporkan kamar sudah *ready* (siap) untuk dijual kepada *front office* (Kantor depan) sesudah itu kamar sudah bisa dijual kepada tamu. Adapun yang termasuk area kerja *housekeeping* adalah:

1. *Room section*
2. *Linen dan laundry section*
3. *Order taker*
4. *Gardener*
5. *Public area section*
6. *Swimming pool section*

Supervisor secara umum adalah pengarahan serta pengendalian kepada tingkat karyawan yang berada dibawahnya dalam suatu organisasi atau kelompok. orang yang menjalankan kegiatan supervisi biasanya disebut dengan sebutan *supevisor*, seorang manejer pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi junior atau lainnya, yang mereka ini tak punya kewajiban untuk mengawasi (Sri indriati, 2018: 8).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka penulis ingin meneliti hal ini dalam sebuah karya tulis dengan judul : “ Efisiensi kinerja

supervisor room section dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar ?
2. Apakah kendala-kendala efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar ?
3. Bagaimana solusi untuk efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar?
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan atau kendala Efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar ?

3. Untuk mengetahui solusi Efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar ?

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah membahas tentang kinerja *supervisor* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping* departemen di The Pade Hotel Aceh Besar . Oleh sebab itu penulis di sini membahas tentang hal-hal yang menjadi tugas dan tanggung jawab seorang *supervisor* dalam memberikan arahan nya kepada *room attendant* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan benar kepada tamu sebagai pengguna hotel.

1.5 Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

SecaraSecara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perhotelan dan dapat menambah kajian ilmu perhotelan terutama departemen *housekeeping* The Pade Hotel Aceh Besar, sehingga dapat meningkatkan tingkat *service* kamar.

b) Manfaat Praktis

Manfaat praktis, dapat memberikan masukan yang positif dan terarah dalam upaya peningkatan khususnya di *room section*, selain itu dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau bahan baca serta bahan kajian ilmu untuk dapat meningkatkan mutu *service* kamar yang ada di hotel.

1.6. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang dinyatakan dalam bentuk kategori (hasilnya bukan angka). Metode ini juga sering disebut sebagai metode

konstruktif, karena dengan metode kualitatif ini dapat ditemukan data-data yang berserakan, selanjutnya dikonstruksikan dalam suatu tema yang lebih bermakna dan mudah dipahami (Antonius, 2016: 34).

Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, dan pada akhirnya dirumuskan suatu kesimpulan yang mengacu pada analisis data tersebut (Sugiyono, 2017: 37).

1.6.1 Definisi operasional penelitian

- a. *Supervisor* merupakan kata supervise (mengawasi, mengarahkan) jadi bila dideskripsikan maka supervisor merupakan seseorang yang diberi wewenang atau mempunyai jabatan untuk mengawasi, mengarahkan suatu tatacara yang mengendalikan suatu pelaksanaan tatacara lainnya (Ulfarismalia, 2012 : 4).
- b. Efisiensi adalah melakukan tugas dengan benar. Penyelesaian yang efektif belum tentu efisien begitu juga sebaliknya. yang efektif bisa saja membutuhkan sumber daya yang sangat besar sedangkan yang efisien barangkali memakan waktu yang lama. sehingga sebisa mungkin efektifitas dan efisiensi bisa mencapai tingkat optimum untuk keduanya (Djanuraga, 2016 : 22)
- c. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Wahyunani, 2018 : 15).
- d. *Housekeeping* yaitu salah satu departemen yang berada di sebuah hotel yang mementingkan kelengkapan, kebersihan, kamar, keselamatan, kelestarian lingkungan pada area hotel baik dalam hal operasional ataupun administrasinya (Nanang Santoso, 2017 : 15).
- e. Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang,

dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Agusnawar, 2016 : 2).

- f. *Roomboy* secara umum adalah bagian yang bertanggung jawab mempersiapkan kamar agar siap dijual oleh bagian Marketing atau bagian pemasaran dan *front office*. *roomboy* bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kebersihan kamar, baik kamar yang bersetatus *occupied* maupun kamar yang bersetatus *expected arrival* (Ciputra Uceo, 2016: 7).

1.6.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di The Pade Hotel Aceh Besar yaitu di departemen *housekeeping* yang dimana *staff* / karyawan hotel bekerja atau melakukan aktivitas pekerjaan nya.

1.6.3 Metode pengumpulan data

1.6.3.1 Sumber Data

- a. Data sekunder (*library research*) yaitu data yang sudah tersedia oleh pihak lain sehingga tidak perlu lagi dikumpulkan secara langsung dari sumbernya oleh peneliti. sumber data sekunder antara lain seperti buku-buku, majalah khusus, jurnal dan sebagainya Sukaria (Sunalingga, 2017 : 151).
- b. Data Primer (*file research*) yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung di lapangan. Pengambilan dengan menggunakan teknik ini cukup baik karena sesuai dengan pertimbangan peneliti ssehingga dapat mewakili populasi sampel.
- c. Sampel yang di ambil dari responden terdiri dari :

a. *Roomboy* : 2 orang

b. Tamu : 2 orang

Informan sebagai berikut :

a. *Supervisor roomboy* : 1 orang

- b. *Manajer housekeeping* : 1 orang

1.6.3.2 Teknik Menganalisa Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas (Sugiyono, 2017 : 21).

1.6.3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan penulis menggunakan beberapa metode, antara lain:

a. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi dari buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

b. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati langsung kegiatan yang ada di The Pade Hotel Aceh Besar mengenai Efisiensi kinerja *Supervisor Roomboy*.

c. Dokumentasi

Merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatat sumber-sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, foto dan sebagainya.

d. Wawancara

Merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara Tanya jawab dengan orang-orang terkait, seperti karyawan yang ada di The Pade Hotel Aceh Besar.

1.6.4 Pengolahan data dan Analisis Data

Data yang diperoleh baik dari hasil penelitian kepustakaan maupun dari hasil penelitian lapangan dipadukan untuk kemudian diolah dan di analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang kemudian dituangkan dalam bentuk sebuah karya tulis berbentuk karya tulis akhir (KTA).

1.6.5 Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan berdasarkan jadwal yang disusun sebagai berikut:

Tahapan pengumpulan data	: 15 hari
Tahapan pengolahan data	: 10 hari
Tahapan penulisan	: 15 hari
Jumlah	<u>: 40 hari</u>

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan karya tulis akhir ini di bagi 4 BAB yaitu :

- BAB I : Merupakan pendahuluan yang mengemukakan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup dan tujuan penulisan, metode penelitian, dan sistematika.
- BAB II : Dalam bab ini akan dibahas mengenai telaah kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini, pengertian *supervisor*, *room attendant* dan *housekeeping* (tata graha), kinerja *supervisor*, pengertian pelayanan.
- BAB III : Penulis mengemukakan tentang paparan metode, analisis dan hasil penelitian di The Pade Hotel Aceh Besar
- BAB IV : Bab ini, merupakan bagian penutup, kesimpulan dan saran mengenai efisiensi kinerja *supervisor room section* dalam meningkatkan *service* kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian *Housekeeping* dan *Supervisor*

Housekeeping adalah department yang bertugas menangani kebersihan, kenyamanan, kerapian bangunan hotel baik yang didalam maupun luar hotel dan khususnya mengenai pembersihan kamar-kamar tamu, *departement housekeeping* bukan saja mempersiapkan kamar-kamar tamu, tetapi semua juga menjadi tanggung jawab seperti menjaga, merawat, dan membersihkan fasilitas hotel itu agar terlihat bersih dan nyaman. untuk itu kegiatan *housekeeping* bertujuan agar dapat memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara keseluruhan agar terjaga dengan baik (Devi Hari Putri, 2016 : 12).

Dalam pengoperasian hotel, hal-hal yang berhubungan dengan kebersihan dijalankan dan dilakukan oleh *departement housekeeping*. kegiatan tersebut dipimpin oleh *supervisor* dan *manager*. Pada umumnya departemen *housekeeping* mempunyai tanggung jawab yang sangat besar, oleh karenanya *housekeeping* mempunyai jumlah karyawan yang lebih banyak dibanding dengan departemen lainnya (Nanang Santoso, 2016 : 18).

2.1.1 Tugas dan tanggung jawab *supervisor*

Adapun tugas seorang *supervisor* dalam suatu hotel antara lain:

Pagi Hari

- a. Menghubungi F.O untuk memperoleh informasi tentang kamar *VIP* dan *check out room* sebelum memulai tugasnya, lalu mengirimkan laporan itu kepada *roomboy*.

- b. Melakukan pemeriksaan dan pencatatan barang yang rusak atau hilang.
- c. Membagi *cleaning supplies* ke masing-masing *floor*.

Sore Hari

- a. Bertanggung jawab kepada jalannya pekerjaan di waktu sore hari utamanya jika *executive housekeeper* sedang tidak ada.
- b. Membuat *housekeeping evening shift report*.
- c. Mengisi *log book* untuk *housekeeping morning shift* utamanya jika ada pesan penting.

Selain itu tanggung jawab dan tugas dari *supervisor* yaitu:

- a. Melakukan pemeliharaan dan membersihkan kamar-kamar tamu di hotel.
- b. Selalu menjaga kebersihan *area* umum hotel atau *public area*
- c. Membuat laporan status kamar pada bagian *front office*
- d. Menjaga kebersihan *linen* hotel
- e. Selalu merawat peralatan kerja *housekeeping*
- f. Menata kamar supaya dapat digunakan agar terlihat indah dan bersih
(A.Bambang Sujatno, 2017: 77)

Tugas dan tanggung jawab *house keeper manager* :

2.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Executive Housekeeper*

1. Melakukan *rekrument* karyawan, mewawancara, melatih serta mengawasi serta melakukan penilaian, evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala.
2. Menyiapkan *job description* dan *standard operating procedure Housekeeping*.
3. Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan karyawan di bagian *housekeeping*. (Devi Hari Putri, 2016 : 32).

4. Membantu *room division manager* dan *general manager* terhadap program perawatan atau perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab *housekeeping* , terutama di kamar tamu dan *public area*.
5. Melakukan pengontrolan,permintaan barang atau pembelian barang-barang yang diperlukan dalam operasional sehari-hari di *housekeeping*,seperti *gest supplies,gues room supplies,linen* dan sebagainya agar sesuai dengan par stock yang di tentukan.
6. Melakukan program pengadaan dan pembelian FF&E (*furniture,fixture,& equitment*) baik untuk *housekeeping* ataupun *laundry* sesuai dengan sfesifikasi yang di butuhkan.
7. Melakukan pengawasaan pengadaan barang dan pembelian peralatan yang di sediakan untuk operasional sehingga berfungsi sesuai dengan standar yang di tentukan,baik di *housekeeping* maupun di *laundry*.
8. Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan pencucian *laundry*, baik untuk *house laundry* maupun untuk *guest laundry*.
9. Melakukan pengawasan terhadap *lost and pound*.
10. Membuat program pelatihan (*training program*) terhadap seluruh karyawan (Devi Hari Putri, 2016 : 15).

2.1.3 Tugas dan tanggung jawab *supervisor room*

Membantu *executive housekeeper* dalam mengatur dan mengawasi kelancaran kerja *staff* yang berada pada *department Housekeeping*

1. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar sesuai dengan standar dan prosedur yang telah di tentukan.
2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan di *floor section* serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja sesuai dengan standar yang di tentukan.
3. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada *room attendant* dan *order taker* terhadap cara-cara yang sistematis dan efisien.

4. Melakukan *hending over* dengan *floor supervisor* pada saat akan melakukan kerja dan *handling over* pada saat akan menyelesaikan tugas peralatan kamar.
5. Memeriksa daftar kehadiran *room attendant* dan *order taker* setiap saat.
6. Memeriksa kondisi kamar dan melaporkan status kamar sesuai dengan pemeriksaan yang ada pemeriksaan kamar harus berdsarkan atas kebersihan,kerapihan,kelengkapan,dan fungsi dari peralatan kamar.
7. Memeriksa secara teliti atas kamar-kamar yang akan di gunakan hari itu berdasarkan *expected arrival* oleh *front office*.
8. Memeriksa kerapihan,kebersihan, dan kelengkapan peralatan *keperluan floor section* seperti *trolly,linen,ameneties,cleaning suplies,cleaning agent* dan *cleaning equipment* baik di *floor station* atau *pantry*,maupun di *trolly* yang disediakan di setiap lantai.
9. Menjalankan *procedure* keamanan,keselamatan,higinies,dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu,orang lain dan diri sendiri.
10. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *executive housekeeper/assistant*.

2.1.4 Tugas dan tanggung jawab *room attendant*

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
2. Melakukan *handling over* dari *room attendant night shift,morning shift* dan *evening shift*
3. Menyiapkan *trolley* dgn peralatan kerja, *guest suplies, cleaning supplies* dan *linen* untuk setiap *floor station* (dilakukan *room attendant night shift*)
4. Memeriksa status kamar sesuai dengan EA di area yg ditugaskan, kondisi dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan
5. Melaporkan pada *floor supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar
6. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP
7. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yg *late check-out*, membantu pengiriman *laundry* yg bersih ke kamar (dilakukan *room attendant evening shift*) (Sri indriati, 2018: 8).

8. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan
9. melaporkan kepada *floor supervisor / order taker* jika ada barang tamu yg tertinggal
10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yg dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*

2.2 Kinerja Supervisor

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti presentasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah hasl kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada nya (Aulia fadli, 2020 : 3).

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses¹. Menurut pendekatan perilaku dalam menejemen kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang di dihasilkan atau jasa yang di berikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Nurlaila, 2016 : 71).

Kinerja adalah hasil atau singkat keberhasilan seorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah di tentukan dahulu telah di sepakati bersama (Ravai fahrizal, 2017 : 50).

Dari sisi instrumentasi, prosedur penerapan BOS pada system hotel menjadi sedikit lebih sederhana di bandingkan jenis-jenis perusahaan lain karena hotel adalah perusahaan yang sangat birokratis. Artinya, perilaku-perilaku penting para *Supervisor*, *Housekeeping*, *Roomboy*, *Room Maid* adalah perilaku-perilaku terstandarisasi (Sudah tercantum dalam *Job Description*) dan hamper tidak mungkin untk dapat dimodifikasi

untuk menjadi lebih baik (*Better Performance*). Masalahnya, dalam penilaian kinerja sering kali sebuah perusahaan memerlukan hasil penilaian yang cukup tajam dan lugas terhadap hasil kerja karyawan terutama jika penilaian kinerja berkaitan dengan pelatihan, promosi, dan pemberian bonus.

Untuk memenuhi tujuan perusahaan ini, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi. penelitian meggamati langsung perilaku dari objek yang diamati dan juga dengan bantuan kuisoner telah diterapkan pada lembar *job description* hotel tersebut Analisis lanjutan yang digunakan berupa *analisis statistic* sederhana, BOS juga menunjukan bahwa BOS dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja para *Supervisor*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah :

a. Efektiiitas dan efesiensi

Bila suati tujuan tertentu akhir nya bias di capai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang di capai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efesien Sebalik nya, bila akibat yang di cari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efesien (Prawirosentono , 2016 : 27).

b. Otoritas (Wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusi nya. perintah tersebut mengatakan apa yang boleh di lakukan dan yang tidak boleh dalam oganisasi tersebut.

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersngkuta dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Karakteristik kinerja karyawan yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang di hadapi
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan nya
5. Mamanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukanya
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana telah di programkan (Aulia fadhli, 2016 : 68).

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam *indicator*, yaitu

1. Kualitas, kualitas kerja di ukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang di hasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan
2. Kuantitas. merupakan jumlah yang di hasilkan di nyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang di selesaikan.
3. Ketepatan waktu. merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) di maksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerja komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana

karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang di lakukan atau tidak di lakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang di lakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut (Marthis, 2016 : 65).

2.3 Pengertian *service* atau pelayanan

Pelayanan adalah suatu pola terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap *costumer*. namun yang lebih penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni peduli pada pelanggan, melani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang di kemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang di kemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni :

- a. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
- b. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- c. Kualitas mencakup proses, produk, barang jasa, manusia, dan lingkungan
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, dan lingkungan, yang memenuhi harapan.²

Adapun secara lebih terperinci, bias pula di jabarkan pengertian pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan terbaik yang di berikan oleh perusahaan kepada para pengguna jasa atau pelanggan
-

- b. Bisa disebut pelayanan terbaik bila memiliki standar pelayanan
- c. Pelanggan yang dimaksud tidak lain adalah masyarakat yang dalam arti luas mencakup masyarakat *internal* dan juga *eksternal*

Pelayanan kepada pelanggan baik barang atau jasa berlangsung melalui tahapan, prosedur, persyaratan, waktu dan pembiayaan. terkait pembiayaan mesti dilakukan secara transparan guna didapati kepuasan seperti hal nya visi dan misi yang sudah di terapkan dalam suatu perusahaan. Standar pelayanan adalah patokan yang sudah di tetapkan sebagai suatu pembakuan pelayanan prima. Standar pelayanan mencakup baku kualitas pelayanan. kualitas itu sendiri bias di artikan sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, SDM, proses, dan lingkungan yang sesuai atau malah melebihi harapan Ciputra Uceo (2015 : 7)

Bila suatu perusahaan belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan yang di berikan sudah bias disebut prima bila memang sudah dapat memuaskan atau sesuai estimasi pelanggan. Perusahaan yang belum mempunyai standar pelayanan mesti menyusun sesuai dengan fungsi dan tugas nya. Tujuannya agar tingkat keprimaan pelayanan bisa diukur.

Ada beberapa konsep pelayanan antara lain :

A. Berdasarkan konsep sikap (*Attitude*)

- a. Rasa memiliki terhadap perusahaan
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik perusahaan

Berikut ada beberapa pengertian sikap :

- a. Sikap merupakan cerminan perilaku seseorang ketika berhadapan dengan orang lain.
- b. Sikap merupakan ekspresi suasana hati seseorang kepada orang lain
- c. Sikap merupakan kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku secara *Relative* berlangsung lama yang di tujukan kepada orang lain.

A. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*)

- a. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

- b. Mengamati perilaku pelanggan
 - c. Berfikir
 - d. Mencurahkan perhatian
- B. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*)
- a. Mencatat pesanan pelanggan
 - b. Mencatat kebutuhan pelanggan
 - c. Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
 - d. Mewujudkan kebutuhan pelanggan
 - e. Memberikan layanan purna jual
 - f. Mengucapkan terimakasih dengan harapan pelanggan akan kembali
- (Azzizah Nur, 2017 : 7)

BAB III

HASIL, PEMBAHASAN DAN PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang hasil penelitian dan pembahasan. hasil penelitian disajikan dari data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. keseluruhan data ini memberikan jawaban tentang kinerja *supervisor* dalam memberikan pelayanan service kamar di The Pade Hotel Aceh Besar. Berikut ini di uraikan secara rinci tentang hasil penelitian dan pembahasan.

3.1. Hasil Penelitian

Data dan berbagai informasi terkait dengan hasil di lapangan dipaparkan secara jelas berdasarkan hasil temuan. untuk lebih mengarah pada fokus pembahasan maka dikemukakan hasil penelitian secara mendalam mengenai kinerja *supervisor* dalam memberikan *service* kamar terhadap tamu.

3.1.1. Sikap supervisor dalam meningkatkan service terhadap Tamu.

Seorang *supervisor* harus ekstra dalam bertugas sehingga tamu tidak mengeluh mengenai permasalahan kamar, sebab dapat mengakibatkan *image* yang buruk terhadap hotel. sehingga tidak ada tamu yang *complain* (muhamad, ari,: Wawancara), maka seorang *supervisor* harus ekstra mengerjakan tugas sebaik-baiknya.

Besar tidaknya hotel juga di tentukan oleh kebersihan kerapihanya, meskipun banyak faktor lain . Tapi setidaknya orang menilai pelayanan *service* kamar dengan kebersihan dan kerapihan setiap kamar-kamar nya.

Supervisor room section tertentu, harus tegas dan solid dalam bekerja agar dapat merangkul setiap staff nya, saling membantu jika ada staff bawahan yang ke sulitan bila ada kendala kamar yang bermasalah. Maka *supervisor* harus *standby* dalam menjalankan tugasnya

Seorang *supervisor* harus bisa cepat dan tanggap dalam berkomunikasi bila ada tamu yang ingin meminta lebih pelayanannya seperti minta ekstra aminities, snack dan terkadang ada tamu yang ingin kamar nya minta di bersihkan kembali seperti semula.

Ketika berhadapan dengan tamu, karyawan-karyawan hotel mereka menggunakan bahasa yang baik dan benar. Kinerja mereka pun sangat bagus, sehingga para tamu sangat senang dengan pelayanan yang mereka berikan. Ketika ada tamu yang *complaint* mereka sangat sabar menghadapi nya, sehingga masalah-masalah yang di hadapi dapat terselesaikan.

Peran *supervisor room section* sangat lah penting dalam melaksanakan seluruh pelaksanaan operasional di *department house keeping* termasuk *room section*.

1. Melaksanakan seluruh pelaksanaan operasional di *department housekeeping*.
2. Melaksanakan administrasi di *department housekeeping*.
3. Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar, koridor, station atau linen room yang tidak semestinya.
4. Melaksanakan pengecekan terhadap kebersihan dan keindahan *public area (lobby, restaurant dan garden)* dan *utility*. (Muhamad, *supervisor room section*. Wawancara tanggal 01 juli 2020).

di tentukan kinerja *supervisor room section* dalam memberikan pelayanan. Apabila kepuasan tamu bernilai sama dengan kinerja pelayanan pada tingkat tertentu dan di rasakan pelayan yang di terima lebih dari apa yang di harapkan

maka dapat di katakan tamu mendapat kepuasan. Namun sebalik nya jika kinerja *supervisor room section* yang di terima rendah dengan apa yang di harapkan maka tamu akan di katakana tidak mendapatkan kepuasan yang mereka inginkan.
(muhammad, muzakir: wawancara)

3.1.2. Keterampilan *supervisor room section* dalam memingkatkan service kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar.

Saat mengawali pelaksanaan tugas di pagi hari , seorang *receptionist* melakukan hal-hal berikut :

a. Tugas pokok

1. Menerima Laporan dari *front desk* kamar yang *expected arrival*, dan ED, memperhatikan serta meneruskan ke bawahan *roomboy*.
2. Mengecek kamar-kamar dan public area terutama terhadap tamu V IP.
3. Mencatat dan melaporkan mengenai *missing article*, damages serta hasil perbaikannya.
4. Memberikan pengarahan tentang prosedur kerja dan instruksi kepada bawahannya.
5. Mengawasi administrasi operasional di *department housekeeping* serta *material requisition*.
6. Memberikan petunjuk serta mengorganisir *general linen room* atau *uniform* dan *roomboy station*.
7. Bertanggungjawab atas persediaan *cleaning supplies*, *guest supplies* dan semua *storage*.
8. Menerima laporan dari bawahannya dan meneliti serta bila perlu membuat *request for repair*.
9. Menghandel *lost and found*.
10. Membuat *inventory linen*, *guest supplies*, *cleaning supplies* dan lain-lain setiap akhir bulan.

11. Membuat laporan tentang *lost report, damage report* bulanan.
12. Membuat *time schedule* untuk karyawan *department housekeeping*.
13. Memimpin *set-up* dan *clear-up furniture* bila ada *function* dan lain-lain.
14. Mengatur cuti dan izin karyawan.
15. Mengadakan pengecekan seluruh area hotel termasuk *garden*.
16. Menghubungi segera atasan, bila terjadi hal yang tidak semestinya.

(Muhamad, Muzakir . Wawancara)

3.2 Faktor-faktor yang menghambat *supervisor room section* dalam meningkatkan service kamar terhadap tamu di The Pade Hotel Aceh Besar.

Di dalam bekerja tentunya seorang *supervisor room section* sering terjadi hambatan-hambatan, sehingga kita harus bisa mengatasinya agar mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Salah satu seorang *roomboy* di The Pade Hotel Aceh Besar pernah *menghandle* tamu yang *complaint*. Salah satu nya masalah kamar yang sering ada serangga atau kamar yang sering ada noda debu dan rambut, Seorang *supervisor room section* harus detail memberi solusi dalam meningkatkan pelayanan yang baik untuk tamu, agar tamu merasa puas dengan apa yang di berikan *supervisor room section*.

3.3 Upaya untuk meningkatkan kendala-kendala yang dihadapi oleh *supervisor room section* dalam meningkatkan service kamar terhadap tamu.

Untuk meminimalisasi dan mengurangi kesalahan sekecil apapun pada waktu menangani atau melayani tamu, maka para *supervisor room section* perlu untuk memperhatikan hal sebagai berikut:

- a. Meningkatkan service kamar terhadap tamu yang OC
- b. Meningkatkan kerjasama/ *team work* antar *room section*.

- c. Memastikan setiap kamar selalu bersih agar tidak ada binantang atau rambut sehelaiapun di kamar-kamar tersebut.
- d. Menjalin koordinasi yang baik antara *supervisor* dengan bawahannya.
- e. Meningkatkan keramah tamahan (*hospitality*) dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.
- f. Memastikan setiap perlengkapan yang mendukung pelayanan terhadap tamu, seperti *aminities*.
- g. Mengecek setiap pasokan barang secara teratur.
- h. Pengawasan yang lebih supervisor terhadap kerja karyawan.
- i. Menjalin kerja sama yang baik antar supervisor dengan room boy dan room maid dalam kegiatan operasional.

Di The Pade Hotel Aceh Besar sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dengan mengutamakan kecepatan, ketepatan dan keamanan dalam melayani tamu. serta kerja sama yang cukup baik dengan departemen yang lainnya sehingga dapat meningkatkan pendapatan hotel.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini disajikan beberapa kesimpulan, implikasi dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.

4.1 Kesimpulan

Dengan telah terlaksananya kegiatan praktek kerja lapangan (PKL) yang saya jalani selama 1 bulan di The Pade Hotel, maka saya telah mendapatkan, mengetahui, dan memperluas ilmu serta pengalaman saya bagaimana berjalannya kegiatan operasional di sebuah hotel berbintang layaknya The Pade Hotel. Sehingga dengan semua ilmu dan pengalaman tersebut, saya dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan praktek kerja lapangan ini dapat meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berguna, selagi kita mengingat ilmu dan pengalaman tersebut, kita dapat memposisikan diri kita sebagai peserta didik yang telah memenuhi persyaratan untuk menjadi masyarakat yang mempunyai nilai derajat kedudukan yang tinggi, terutama di bidang pariwisata umumnya.

- Kinerja *supervisor* yang cepat tanggap dalam mengatasi masalah.
- Memiliki kerja sama, komunikasi yang baik antara staff karyawan.
- Tugas dan tanggung jawab antara karyawan dengan peserta didik sangatlah berbeda.
- The Pade Hotel memiliki karyawan yang kreatif dan inovatif.
- The Pade Hotel sangat cocok untuk para wisatawan yang domestik maupun manca negara.

4.2 Saran

Bagi kampus :

Menurut saya pribadi yang telah melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) ini, saya berharap agar sudi kiranya dimasa mendatang, para peserta didik dapat meningkatkan kualitas dan kecerdasan dalam melaksanakan PKL. Harapan saya pihak universitas muhammadiyah aceh tetap menjalin kerja sama yang baik

dengan seluruh hotel di banda aceh, dan terutama dengan The Pade Hotel untuk mendukung dan menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan praktek kerja lapangan dimasa mendatang. Semoga peserta didik universitas muhammadiyah aceh dapat mempelajari dari hasil kerja yang telah dijalani selama 1 bulan di The Pade Hotel.

Bagi Hotel:

- Semoga kedepannya The pade hotel bisa merekrut peserta didik menjadi pekerja di hotel tersebut dan peserta didik dapat mengamalkan semua ilmu yang sudah didapatkan di Industri agar menjadi seorang pekerja yang profesional dan sukses.
- Keramah tamahan yang harus di pertahankan
- Pertahankan kesuksesan yang telah didapatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. *Pengwetian Pelayanan Prima*. Pustaka Utama Jakarta 2016
- Antonius. *Menyusun Karya Tulis Ilmiah*. Penerbit Yrama Widya, Bandung. 2016.
- Ciputra Uceo, *Pengertian Housekeeping Room Attendant*, 2016
- Dewi. Ratna Sari. *Usaha Industry Pariwisata*. Banda Aceh. 2016.
- Djanuraga, IGK. Efisiensi dan efektivitas Hotel Balai Pendidikan Dan Latihan Pariwisata Nura, 2, 2016 hlm 22.
- [https://blogspot-belajar ilmu perhotelan. Jakarta](https://blogspot-belajar-ilmu-perhotelan.jakarta). Di akses 29 april 2020 pukul 15.00
- <https://media.neliti.com/media/publications/207169-standar-kinerja-supervisor-pada-housekee.pdf> 11 April 2020 pukul 20.19
- [Http://Neliti.com/2014/04/ringkasan-materi-housekeeping-smk-p.html](http://Neliti.com/2014/04/ringkasan-materi-housekeeping-smk-p.html)
- [Http://pengertian.housekeeping.ilmuperhotelan.jakarta](http://pengertian.housekeeping.ilmuperhotelan.jakarta) diakses 27 Juli 2016 pukul 20.08
- Nanang Santoso, hotel *Housekeeping*, Jakarta. Penerbit Alfabeta, 2016 hlm 16
- Rumekso. *Housekeeping hotel*. Penerbit ANDI, Yogyakarta 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kimulatif*. Penerbit Alfabeta. Bandung. 2017
- Sukaria Sunalingga. *Metode Penelitian*. Penerbit USU Press. 2017.

Lampiran

1. Making bed



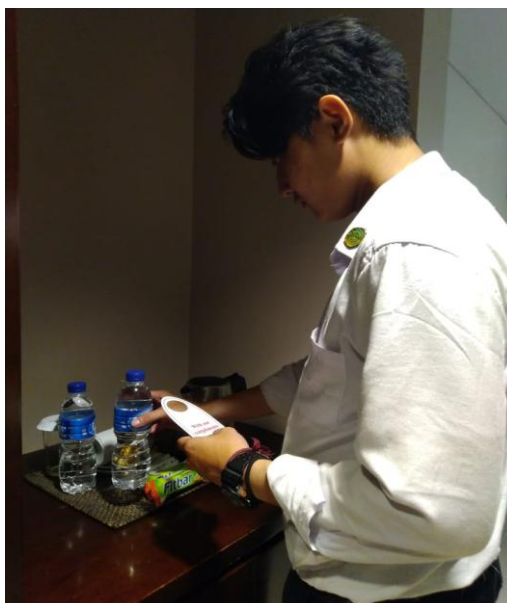
2. Dusting



3. Trow garbage



4. Set Guest Supplies



5. 1. Lobby Duster



2.



6. Mopping



7. Mengecek kembali kamar agar tidak ada sampah atau debu yang tertinggal



