

**KINERJA *ROOMBOY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN KAMAR DI OASIS ATJEH HOTEL
BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA (PERHOTELAN)
TAHUN AKADEMI 2019/2020**



**NAMA : MUHAMMAD SULTAN RADIANSYAH
NPM : 1706010010**

**BANDA ACEH
2020**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia

Ujian Karya Ilmiah Akhir

Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul :

**KINERJA *ROOMBOY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN KAMAR DI OASIS ATJEH HOTEL
BANDA ACEH**



Banda Aceh, 12 Agustus 2020

Pembimbing

Putri Rahmita, S.T.,MPPar.

Telah dipertahankan Didepan Team Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal : 12 Agustus 2020

Panitia Penguji :

Penanggungjawab : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak., CA. (.....)

Ketua : Putri Rahmita, S.T., MPPar. (.....)

Penguji - I : Yusliana, S.E., M.Si. (.....)

Penguji - II : Faisal, S.E., M.Par. (.....)

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL :

**KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN KAMAR DI OASIS ATJEH HOTEL**

OLEH :

NAMA : MUHAMMAD SULTAN RADIANSYAH

NPM : 170610010

PROGRAM STUDI : D3 PERHOTELAN

JENJANG PENDIDIKAN : DIPLOMA - III (D3)



Dekan

Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak., Ca.

Banda Aceh, 12 Agustus 2020

Ketua Prodi

Faisal, S.E., M.Par.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT dengan rasa syukur kehadiran-Nya, rahmat dan hidayah-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 **“Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh”**. shalawat dan salam tak pernah pula lupa penulis panjatkan kepada penghulu alam Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan ilmu pengetahuan, sehingga umat manusia berubah dari yang berpikiran jahiliyah menjadi islamiyah.

Dalam usaha menyelesaikan karya tulis akhir ini penulis banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moral semangat, dukungan fisik, serta material. Untuk itu pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa syukur sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT, atas segala nikmat, rahmat, dan karunia yang tiada hentinya.
2. Ayahanda Tercinta Abdurrahm dan Ibunda Dian Mardianingsih, yang telah membesarkan dan mendidik penulis, serta keluarga yang telah membantu moral, material dan do'a, serta jerih payah mereka untuk mewujudkan cita-cita penulis.
3. Ibu Putri Rahmita., selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya dan memberikan pengarahan dari awal dimulainya penulisan sampai dengan selesai.

4. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak. CA, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Bapak Faisal, S.E., M.par. selaku Kepala Prodi D-III Pariwisata Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Manager dan staff Hotel Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh yang telah memberikan fasilitas dan ilmu, sehingga penulisan karya tulis akhir ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.
7. Adik-Adik tercinta M.Yusuf Fadly dan Siti kayla Randiani, serta Muhammad Muhar Radiansyah juga seluruh keluarga besar yang selama ini mendo'akan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk menyelesaikan karya tulis akhir ini.
8. Nessa Pratama, Muhammad Dirar, Dan Muhajir Anshar Squad MBS dan seluruh teman terbaik mahasiswa D-III pariwisata universitas muhammadiyah aceh angkatan 2017 yang selalu memberikan do'a dan memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan D-III Perhotelan, Akademi Pariwisata Muhammadiyah Aceh.

Akhirnya kepada Allah SWT, semoga dengan rahmat dan hidayah-Nya karya tulis akhir ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, terutama bagi penulis dalam kehidupan sehari-hari. Amin Yarabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 12 Agustus 2020
Penulis,

Muhammad Sultan Radiansyah

KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMAR DI OASIS ATJEH HOTEL

Dosen Pembimbing : Putri Rahmita, S.T., MPPar

ABSTRAK

MUHAMMAD SULTAN RADIANSYAH

Housekeeping department adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kualitas dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office, serta toilet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas kamar, kendala-kendala apa saja yang di hadapi *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas kamar serta solusi kendala yang di hadapi *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas Pelayanan kamar.

Data yang di peroleh dalam penulisan KTA ini, berupa data primer yaitu data penelitian langsung ke lapangan, dengan melakukan beberapa wawancara kepada responden dan informan, dan juga melalui data sekunder seperti buku-buku, jurnal, dan sebagainya yang berhubungan dengan permasalahan.

Faktor-faktor yang menjadi kendala *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas kamar meliputi miss komunikasi, keterlambatan supply terhadap counter dan kamar.

Solusi dalam menghadapi kendala yang di hadapi *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas kamar di Oasis Atjeh Hotel adalah dengan memberikan beberapa pelatihan atau *sharing center* dengan menjelaskan tentang tata tertib kerja guna menghindari beberapa kendala secara umum, diskusi ataupun pemberian info yang sangat tepat untuk mengurangi angka miss komunikasi, serta di adakan nya evaluasi setiap bagian tentang kinerjanya, hal ini sangat baik di lakukan agar memperbaiki kekurangan menjadi kesempurnaan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas Pelayanan kamar di Oasis Atjeh Hotel sangatlah penting dan berpengaruh dalam kenyamanan tamu dan operasional hotel tersebut.

Kata kunci: Roomboy, Hotel, Kualitas, Kamar.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.5.1 Definisi Operasional variable-variable peneitian	5
1.5.2 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.3 Populasi.....	6
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.5 Teknik Analisa Data	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS	
PELAYANAN KAMAR	9
2.1 Pengertian Housekeeping	9
2.2 Tugas dan tanggung jawab Roomboy	13
2.2.1 Tata tertib roomboy	13
2.2.2 Pada saat make up room	14
2.2.3 Syarat penampilan roomboy (Grooming)	16
2.3 Pengertian Kualitas.....	18
2.4 Kualitas Kamar	18
BAB III Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Kamar Di	
Oasis Atjeh Hotel Bahda Aceh.....	32
3.1 Gambaran umum Oasis Atjeh Hotel Bahda Aceh.....	32

3.2 Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Kamar Di Oasis Atjeh Hotel.	33
3.3 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Roomboy Dalam Kualitas Kamar di Oasis Atjeh Hotel.	37
3.4 Solusi Dalam Menangani Kendala yang Dihadapi Roomboy untuk Meningkatkan Kualitas Kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh.	39
BAB IV PENUTUP	42
4.1 Kesimpulan.....	42
4.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
Lampiran	45



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel adalah suatu badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, ruang pertemuan 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.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua jasa pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Menurut Emmita Devi Hari Putri (2016 :12.).

Dalam sebuah hotel memiliki 8 *department*, salah satunya adalah *Housekeeping department*. *Housekeeping department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel, *housekeeping department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh

para tamu, *restaurant*, *office*, serta toilet. Menurut Emmita Devi Hari Putri (2016 :12.). Petugas yang menangani bagian kamar adalah *roomboy* bagi yang laki-laki dan *roommaid* untuk yang perempuan.

Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk membahas tentang pelayanan *roomboy* terhadap tamu dan mempersiapkan kamar di Oasis Atjeh Hotel dalam upaya untuk menerapkan kualitas kamar yang terbaik agar tamu bisa merasa senang dan puas. *Roomboy* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya harus disertai keterampilan dan keahliannya dalam mempersiapkan kamar yang bertujuan untuk memberikan kualitas kamar yang baik dan memuaskan tamu, dan dapat meningkatkan pendapatan hotel. Tamu selalu menginginkan segala kebutuhannya dapat terpenuhi oleh hotel tempat ia menginap, hal tersebut wajar mengingat bahwa tamu mengharapkan mendapatkan pelayanan yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan selama menginap, oleh sebab itu, apapun jenis keluhan tamu harus dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk dapat menjaga standar kebersihan kamar hotel, *roomboy* harus menerapkan sejumlah prosedur yang telah diterapkan oleh hotel, sering disebut dengan SOP (*Standard Operational Procedure*), dengan mengikuti SOP, petugas dapat menghemat waktu dan energi yang akhirnya dapat meningkatkan efektifitas dan produktifitas kerja. *Standard Operating Procedure* yang diterapkan pada setiap hotel disesuaikan dengan kebutuhan. Menurut Bagyono, (2008 : 11).

Keberhasilan *room attendant* dalam membersihkan kamar dapat dirasakan oleh tamu ketika pertama kali memasuki kamar. Kamar yang dibersihkan dan ditata

dengan rapi dapat menciptakan image berharga bagi tamu. Menurut Bagyono, (2008 : 11).

Dengan ini penulis menyimpulkan bahwa *Standart Operational Prosedur* (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk karyawan di suatu perusahaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya sesuai dengan prosedur kerja dan sistem kerja di suatu *department*.

Bila tamu – tamu yang menginap di hotel mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut akan merasa puas dan senang serta memberikan kesan yang baik saat tamu meninggalkan hotel tersebut. Dalam menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab dari *roomboy* serta dalam meningkatkan kinerja maka di butuhkan tenaga kerja yang profesional sehingga bisa bekerja dengan baik dan meningkatkan akan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang ***“Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel”***.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang di uraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Kamar Di Oasis Atjeh Hotel?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi *Roomboy* dalam meningkatkan Kualitas kamar di Oasis Atjeh Hotel?

3. Bagaimana solusi untuk menangani kendala yang terjadi pada *Roomboy* dalam meningkatkan Kualitas kamar di Oasis Atjeh Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan pasti memiliki tujuan, sebab dapat dipakai sebagai pedoman untuk mengambil langkah-langkah selanjutnya dalam melaksanakan penelitian.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Roomboy* dalam meningkatkan Kualitas kamar di Oasis Atjeh Hotel.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi *Roomboy* dalam meningkatkan Kualitas kamar di Oasis Atjeh Hotel.
3. Untuk mengetahui solusi untuk menangani kendala yang dihadapi *Roomboy* dalam meningkatkan Kualitas kamar di Oasis Atjeh Hotel.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan di *roomboy* terutama dalam hal meningkatkan Kualitas kamar.
 - b. Untuk bahan perbandingan dalam penelitian lain yang akan memperdalam kajian tentang *roomboy* dalam kaitannya dengan kinerja terhadap kepuasan tamu.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan masukan kepada pihak manajemen di suatu hotel terhadap kinerja *roomboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu, sehingga tamu merasa puas akan pelayanan yang di berikan.
- b. Sebagai bahan informasi kepada pelaku pariwisata khususnya untuk hotel tentang bagaimana cara kerja dan prosedur yang baik.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang dinyatakan dalam bentuk kategori (hasilnya bukan angka). Drs. Antonius. (2005 : 34). 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. Prof. Dr. Sugiyono. (2005 : 37). Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, dan pada akhirnya dirumuskan suatu kesimpulan yang mengacu pada analisis data tersebut.

1.5.1 Definisi Operasional variable-variable peneitian

- a. Tugas adalah kewajiban atau suatu pekerjaan yg harus dikerjakan seseorang dalam pekerjaannya. (Menurut annisayulia)
- b. Tanggung jawab adalah siap menerima kewajiban atau tugas.
- c. *Roomboy* adalah yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar - kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan tamu di hotel. Menurut Agustinus Darsono. (2011 : 41)
- d. Meningkatkan adalah suatu perubahan yang bersifat pencapaian suatu proses memajukan, agar menjadi lebih baik.

- e. Penataan adalah wujud struktural dan pola susunan ruang yang diatur, agar terlihat lebih indah dan menarik.
- f. Kebersihan adalah upaya manusia untuk memelihara diri dan lingkungan dari segala kotor dan keji dalam rangka mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sehat dan nyaman. Menurut Agustinus Darsono. (2011 : 41)

1.5.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Oasis Atjeh Hotel yang berlokasi di Lueng Bata, Kec. Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada bagian *Housekeeping Department*.

1.5.3 Populasi

Populasi penelitian ini adalah karyawan – karyawan yang ada di Oasis Atjeh Hotel serta para tamu yang menginap di hotel tersebut.

1.5.4 Metode Pengumpulan 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-sumber data sekunder antara lain seperti buku-buku, majalah khusus, jurnal dan sebagainya. Menurut Sukaria Sunalingga. (2011 : 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 sehingga dapat mewakili populasi sampel.

Sampel yang di ambil dari responden terdiri dari :

- a. Roomboy : 2 orang

Informan sebagai berikut

- a. Manajer Roomboy : 1 orang
- b. Tamu : 2 orang

1.5.5 Teknik Analisa Data

Metode yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti, yaitu :

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data langsung dari lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Menurut Prof. Dr. Conny R. Semiawan. (2010 : 112)

b. Interview

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara tanya jawab dengan orang yang terkait, seperti staff karyawan yang ada di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: Merupakan pendahuluan yang mengemukakan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup dan tujuan penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Menjelaskan tentang tugas dan tanggung jawab *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas kamar di Oasis Atjeh Hotel berdasarkan tinjauan kepustakaan.

BAB III: Penulis membahas tentang pokok permasalahan yang telah dirumuskan pada bab I dan bab II yaitu kinerja *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh.

BAB IV: Bab ini merupakan bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran mengenai kinerja *Roomboy* dalam meningkatkan kualitas kamar di Oasis Hotel Atjeh Banda Aceh



BAB II

KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMAR

2.1 Pengertian Housekeeping

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Berdasarkan definisi hotel tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam suatu hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya sendiri-sendiri sesuai dengan lingkup kerjanya. Salah satu dari department tersebut adalah *Housekeeping department*. Menurut Riski Wahyu Wulanto - Wisnu Hadi, (2014 : 55).

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. *Housekeeping department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel, sebab *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas menjaga, merawat, dan mengatur kerapian, kebersihan kamar tamu, ruangan umum (*lobby*), *restaurant*, bar dan outlet lainnya. Menurut Agustinus Darsono, (1995 : 2).

Housekeeping department, bagi sebagian besar hotel merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar. Tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang yang lebih banyak untuk menyewa kamar bila dibanding dengan uang yang harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Namun demikian sekarang ada beberapa hotel yang mempunyai sumber pendapatan terbesar dari hasil penjualan makan dan minum. Sebagai sumber pendapatan, *housekeeping department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga yang terampil dan profesional.

Housekeeping department tidak hanya menyiapkan kamar saja, namun departemen ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada diluar maupun area dalam hotel seperti, kamar-kamar, ruang-ruang yang disewa, areal parkir, kebun, kolam renang, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel tersebut. Menurut Riski Wahyu Wulanto - Wisnu Hadi,(2014 : 55).

Jadi *Housekeeping department* memiliki tugas dan tanggung jawab yang luas atas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh areal tersebut dan menyediakan sarana penunjang lainnya.

Untuk menjaga kelancaran operasional sehari-hari agar dapat menjangkau seluruh area tugasnya, *Housekeeping* dibagi dalam beberapa seksi dan *Job Desk* nya. Ada pun seksi- seksi dan *Job Desk* yang berada dibawah *Housekeeping Departement* yaitu :

1. *Excecutive Housekeeper* adalah manajer dari housekeeping (kepala housekeeping) yang mempunyai tugas mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan langsung, serta mengontrol operasional sehari-hari di *Housekeeping* sehingga dapat berjalan lancar.
2. *Assistant Executive Housekeeper* adalah yang menjalankan tugas dari tanggung jawab *Executive Housekeeper* apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak dapat menjalankan tugasnya. Seperti menerima laporan atau *room status* dari *front office*, membuat rencana, general cleaning, menyelenggarakan internal meeting dalam rencana evaluasi kerja.
3. *Room Supervisor* adalah yang mengawasi dan mengontrol pekerjaan para *roomboy* sehingga dapat berjalan sebagaimana ditentukan dalam petunjuk pelaksanaan tugas atau *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku di *Houseekeeping Department*, khususnya untuk pekerjaan yang

berhubungan dengan pembersihan kamar tamu. Menurut Rumekso, (2005 : 13)

Selain seksi dan *job desk* yang berada diatas, adapun seksi yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan seksi yang menangani kebersihan seluruh area hotel, sebagai berikut :

1. *Room section (Roomboy)* adalah bagian dari *housekeeping* yang menangani kebersihan kamar, kerapihan, kenyamanan, kelengkapan serta keamanan kamar tamu, termasuk *hygiene* dan sanitasi.
2. *Houseman Section* merupakan bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan keindahan kenyamanan serta kelengkapan *public area*. Menurut Emmita Devi Hari Putri-Fajar Wicaksono, (2015 : 49) Seksi ini memiliki kebijakan dalam pembersihan dan perawatan di area fasilitas umum hotel.

Fasilitas itu antara lain :

a. *Lobby area*

Lobby area adalah ruang teras di dekat pintu masuk hotel yang biasanya dilengkapi dengan berbagai perangkat meja dan kursi, yang berfungsi sebagai ruang tunggu tamu/tempat beristirahat.

b. *Public toilet*

Public toilet adalah toilet umum yang dipergunakan oleh para tamu hotel yang menginap ataupun berkunjung di hotel.

c. *Restaurant*

Restaurant adalah outlet dari *food & beverage* yang di gunakan makan untuk tamu dan juga tempat dimana para tamu bisa memesan makanan melalui *room service*.

d. *Meeting room*

Meeting/ Conference Room adalah tempat yang diperuntuhkan oleh para tamu untuk di gunakan sebagai tempat pertemuan ataupun meeting.

e. *Ballroom*

Ballroom adalah ruangan yang luas yang biasanya digunakan tamu untuk melakukan konferensi, seminar, pernikahan atau konser.

f. *Corridor*

Corridor adalah gang antar dua gedung atau ruang memanjang diantara kamar-kamar hotel.

g. *Back office*

Back Office adalah kantor tiap dari setia departemen di hotel, yang letak dan tempatnya tidaklah sama.

h. *Parking area*

Parking area adalah tempat parkir sepeda motor dan mobil untuk tamu dan karyawan hotel.

i. *Loker*

Loker adalah tempat barang untuk para karyawan hotel dimana di situ di sediakan lemari-lemari kecil untuk menyimpan barang-barang.

j. *Guest lift*

Guest/Service lift adalah lift yang di gunakan untuk akses naik turun dari *floor* ke *floor*.

Jadi, dengan penjelasan seksi-seksi dan job desk yang ada di atas bisa disimpulkan bahwa *housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan di seluruh bagian hotel di luar maupun dalam hotel. Maka dari itu petugas *housekeeping* harus benar-benar serius dan teliti dalam melaksanakan tugas-tugasnya, karna ruang lingkup nya yang luas, dan *housekeeping* adalah departemen yang mempunyai peran penting dalam menunjang operasional hotel, dan hotel tidak akan berjalan tanpa adanya *housekeeping*.

2.2 Tugas dan tanggung jawab Roomboy

Seorang *Roomboy* harus memiliki disiplin kerja yang tinggi, baik itu disiplin waktu, berpakaian/seragam dan lainnya, karena merupakan salah satu dari faktor pendukung dari kepuasan tamu menginap serta merupakan salah satu tujuan utama perusahaan/hotel. Untuk memperlancar pelayanan, diperlukan kerjasama antar departemen yang bersangkutan agar tujuan dapat tercapai.

2.2.1 Tata tertib roomboy

1. Ketepatan waktu, ketepatan untuk membagi waktu bagi seorang *Roomboy* adalah sangat penting, karena dengan cara ini seorang *Roomboy* dapat belajar untuk disiplin, dan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, mencatat jam kedatangan pada *time card present* pada *time start machine*, biasanya ada di setiap hotel.
2. Persiapan Diri, sebelum mulai bekerja, *Roomboy* harus mempersiapkan diri yang meliputi kebersihan diri yaitu membersihkan kuku, mencuci tangan, mencuci rambut, mencukur kumis dan janggut, serta tidak

memakai asesoris yang berlebihan. Selain itu *Roomboy* juga harus mengenakan seragam *Uniform*.

3. Persiapan peralatan kerja, setelah mempersiapkan diri, *Roomboy* juga harus mempersiapkan peralatan kerja yang akan digunakannya, yaitu *Roomboy Trolley* beserta dengan *Guest* dan *Cleaning Supplies* serta membuat laporan tentang *Room Status*, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan manajemen, serta seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi. (Kairudin Suwardi-Wisnu Hadi, 2012),

2.2.2 Pada saat make up room

1. Tiap *roomboy/maid* bertanggung jawab untuk 10 atau 11 dan maksimal sampai 15 kamar, bisa juga lebih menurut kecil besarnya hotel.
2. Mengecek semua kamar yang menjadi tanggung jawabnya, mencatat kamar yang terpakai dan yang kosong serta keadaan kamar pada waktu giliran/*shift* kerjanya.
3. Menginventori *guest supplies* dan mengontrol keadaan/jumlah *guest supplies* di tiap kamar.
4. Melaporkan *damate problem* dan *missing items* ke floor supervisor dan ke front office cashier (baik langsung maupun via telepon).
5. Membantu valet service mengumpulkan cucian tamu dari tiap kamar yang terpakai.

6. Mengirimkan peralatan, cleaning supplies, guest supplies, linen dan sebagainya, dengan memakai kereta barang roomboy dari general linen room/housekeeping store ke floor section masing-masing.
7. Mengadakan pembersihan kamar-kamar yang terisi dahulu (Occupied) kemudian kamar yang kosong (Vacant).
8. Melakukan break up perlengkapan room service tamu di kamar dan memberitahukan petugas room service untuk mengambilnya.
9. Mengumpulkan linen yang kotor dan mengganti linen yang bersih, kemudian melaksanakan making bed.
10. Melaksanakan pembersihan ruangan kamar, perabot agar terhindar dari debu dan sebagainya.
11. Membuang sampah yang ada di garbage can dan ashtray ke diposal bag yang ada di roomboy cart.
12. Membersihkan bath room dan mengganti linen/towels, serta melengkapi guest supplies lainnya di bath room.
13. Men-test/menyalakan lampu-lampu, TV, AC, telepon dan alat-alat elektronik lainnya, serta menutup gorden seperti semula apabila kamar tersebut dalam keadaan terpakai.
14. Melipat merapikan bed cover untuk kamar-kamar yang masih didiami tamu.
15. Memvakum karpet, terutama yang checkout room dan long staying guest room.

16. Memeriksa kembali sekeliling kamar dan kamar mandi setelah selesai dibersihkan/sebelum menutup kamar.
17. Melaporkan semua kerusakan/kejadian/kelainan/keadaan kamar dan sebagainya kepada supervisor.
18. Mengisi/melengkapi roomboy/maid sheet (report), serta menandatangani.
19. Membawa kembali roomboy chart beserta equipments dan suppliesnya ke station floor masing-masing serta menyampaikan laporan kepada supervisor.
20. Membersihkan, merapikan semua cleaning equipment, supplies ke stationary dan membersihkan roda-roda roomboy trolley sebelum pulang.
21. Mengembalikan semua room keys (floor master key) kepada supervisor sesudah selesai bertugas. (Arief, 2005)

2.2.3 Syarat penampilan roomboy (Grooming)

Dengan pekerjaan yang selalu berhubungan dengan tamu, *roomboy* harus memenuhi persyaratan penampilan (*grooming*), baik fisik maupun intelegasi. *Roomboy* harus dapat menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, berdedikasi, loyal terhadap perusahaan, berperilaku sopan, jujur, dan ramah.

Secara garis besar dapat disebutkan sebagai berikut :

1. Mempunyai postur tubuh yang ideal.
2. Ramah dan hormat kepada tamu, atasan maupun teman sekerja.
3. Selalu siap membantu dengan kata-kata, “*May I help you?*” dan ucapan “*Thank you*” pada setiap akhir pembicaraan.

4. Dapat bekerja sama dengan semua karyawan
5. Berpenampilan rapi dengan pakaian seragam karena tamu akan melihatnya dan mendapatkan kesan pertama atas hotel melalui pakaian seragam yang dikenakannya.
6. Rambut dipotong dan disisir rapi, tidak berkumis, berjambang dan berjenggot.
7. Gigi disikat bersih, tidak beraroma rokok, menggunakan parfum yang tidak menyengat baunya.
8. Tidak boleh berkuku panjang, bersepatu hitam dengan kaos kaki berwarna gelap.
9. Tidak boleh memakai perhiasan (*acceccories*) secara berlebihan. ^(Rumekso, 2009)

Penampilan (*apperance*) juga termasuk tahap persiapan fisik. Seorang *roomboy* harus berpenampilan rapi dan bersih sehingga tamu merasa senang dan nyaman ketika kamarnya dibersihkan. *Roomboy* harus menaati standar penampilan yang telah ditentukan oleh hotel. Rambut sebaiknya dipotong secara teratur sehingga tidak terlihat panjang dan terlihat rapi. Kuku tidak boleh panjang, karena akan membahayakan diri sendiri ketika harus memasuki jari-jari tangan pada saat *make up bed*. Gigi sebaiknya digosok secara teratur agar tidak menimbulkan bau mulut yang dapat mengganggu ketika berbicara dengan tamu. Sepatu harus selalu mengkilap dan sesuai dengan warna yang ditentukan oleh hotel. Untuk menghindari bau keringat, petugas diizinkan untuk menggunakan pewangi yang normal dan tidak menyengat, dan tidak memakai perhiasan atau *acceccories* yang berlebihan.

2.3 Pengertian Kualitas

Kualitas berasal dari kata tata. Tata artinya menyusun, mengatur, atau menata. (Abd. Rachman Arief, 2005). Tata ruang adalah wujud struktur ruang dan pola ruang. Penataan ruang adalah suatu sistem proses perencanaan tata ruang, pemanfaatan ruang dan pengendalian pemanfaatan ruang. (Abd. Rachman Arief, 2005)

Dengan ini penulis menyimpulkan bahwa penataan adalah wujud struktural dan pola susunan yang diatur, agar terlihat lebih indah dan menarik.

Tujuan penataan ruang itu, selain agar berfungsi lebih baik, juga agar ruangan menjadi lebih indah dan menarik. Keharmonisan dalam penataan ruang tercipta apabila ada keseimbangan dan kesesuaian fasilitas dalam ruangan. Ruangan harus bisa memberikan rasa aman, tenteram, berkesan sehat dan nyaman. (Suharso, 1999)

Dalam penataan fasilitas dalam kamar tamu juga harus diperhatikan, karna susunan fasilitas dalam kamar juga termasuk dalam bagian ketertarikan bagi si tamu yang menginap. Tujuan dari penataan ini selain agar terlihat lebih indah dan menarik, kamar juga lebih tampak terlihat luas walaupun kamar itu kecil. Dan tamu akan merasa lebih betah berada di kamar hotel tersebut, karna ia merasa terkesan. Dalam hal ini dapat menguntungkan bagi hotel tersebut.

2.4 Kualitas Kamar

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. *Room*

(kamar) mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan image hotel secara keseluruhan, oleh sebab itu, kamar yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya. Karna kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk di antaranya, debu, sampah, dan bau. Kebersihan adalah salah satu tanda dari keadaan hygiene yang baik. (Suharso, 1999).

Dalam hal ini, *Roomboy* berperan penting untuk meningkatkan *image* hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu.

Karena pendapatan hotel yang paling besar berasal dari penyewaan kamar maka housekeeping harus diperhatikan dengan baik agar para tamu dapat betah tinggal di hotel. Melihat dari fungsi *housekeeping* itu, maka peran dari *housekeeping* departemen sangat penting dalam suatu hotel.

Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga memberikan nilai tambah bagi housekeeping. Ketersediaan kamar akan menghindari tamu untuk menunggu pada saat *check in*. Oleh sebab itu, ketika *roomboy* telah selesai membersihkan suatu kamar maka *Supervisor* harus *release* status kamar tersebut secepatnya, agar tamu tidak menunggu lama.

Roomboy harus mematuhi sistem langkah-langkah pembersihan secara konsisten untuk menghemat waktu dan menghindari pengulangan kerja. Pembersihan yang efektif dan efisien dimulai dari memasuki kamar tamu dan

berakhir dengan kegiatan final *check* (pemeriksaan akhir). Perlu diperhatikan tanda yang terdapat pada pintu kamar.

Apabila terpasang tanda “*Don’t Disturb*” pada gagang pintu, maka itu berarti *roomboy* tidak boleh mengetuk pintu kamar atau tamu ini sedang ada kerjaan jadi tidak boleh diganggu sampai waktu tertentu.

Dalam menjalankan kegiatan pembersihan kamar serta menciptakan rasa nyaman, bersih, rapi, teratur dan menghemat biaya diikuti dengan memperoleh pendapatan yang sebesar-besarnya, maka sangat dibutuhkan fasilitas peralatan dalam kegiatan operasional housekeeping.

Alat-alat yang sering digunakan oleh *roomboy* dalam membersihkan kamar seperti :

1. *Roomboy Trolley*

Roomboy Trolley adalah sejenis kereta dorong yang gunanya untuk menampung peralatan pembersih roomboy, Guest Supplies/Guest Amenities dan sebagainya yang termasuk dalam pembersihan kamar.

2. *Broom*

Broom adalah sapu, yang digunakan untuk membersihkan permukaan lantai batu atau keramik dari debu, kotoran dan sampah.

3. *Vacuum cleaner*

Vacuum cleaner adalah mesin penghisap debu yang digunakan apabila lantai kamar berkarpet.

4. *Dustpan*

Dustpan adalah alat yang digunakan untuk menampung sampah/kotoran.

5. *Mop*

Mop adalah kain lap yang terbuat dari gumpalan benang atau sumbu yang dijepitkan dengan tangkai digunakan untuk membersihkan permukaan lantai dari noda/kotoran yang sudah melekat.

6. *Lobby duster*

Lobby duster adalah kain tipis yang terbuat dari bahan dasar kaos digunakan untuk membersihkan debu yang tidak melekat di lantai pada area yang cepat kotor.

7. *Window wiper*

Window wiper adalah yang digunakan untuk membersihkan kotoran yang melekat pada permukaan kaca.

8. *Gun sprayer*

Alat penampung bahan kimia pembersih kaca lengkap dengan penyemprotnya.

9. *Dusting cloth*

Kain yang digunakan untuk mengelap objek *furniture*, keramik dan sejenisnya.

10. *Caddy carry*

Kotak perlengkapan pembersih untuk menyimpan perlengkapan dan bahan pembersih yang bentuknya kecil.

11. *Toilet bowl brush*

Alat yang digunakan untuk menggosok bagian dalam *toilet bowl*.

12. *Hand glove*

Alat yang digunakan untuk melindungi tangan dari bahaya bahan kimia pembersih.

Dan peralatan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan dari suatu kamar hotel tersebut.

a. Kriteria kamar hotel yang layak jual

Agar dapat dijual dan memuaskan para tamu, kamar harus mempunyai kriteria tertentu, sebagai berikut :

1. *Cleanlines*, artinya bersih dalam pengertian yang luas.
2. *Comfortable*, melegakan, menyenangkan, dimana fasilitas-fasilitas yang ada dalam ruangan (misalnya: bed, meja, kursi dan fasilitas lain) serasi dengan keadaan kamar dan tidak menimbulkan kesan sempit.
3. *Attractive*, menarik dari segi design, misalnya warna gambar yang ada di dalam kamar, warna curtain, bed cover.
4. *Safety*, artinya tamu merasa aman, tidak akan terjadi kecelakaan dalam kamar (misalnya tersengat listrik, terpeleset karena kamar mandi licin), serta privacy tamu terjaga.
5. *Hygiene*: linen supplies yang dipakai oleh tamu, seperti *sheet*, *pillow case* (sarung bantal), maupun *towel* (handuk), harus betul-betul bersih dari kuman dan penyakit. Begitu pula dengan kamar mandi beserta perlengkapan lainnya. (Rumekso, 2009)

b. Room Status

Sebelum menyiapkan kamar, *room attendant* (*roomboy*) harus mengetahui status dari setiap kamar yang akan dibersihkan, agar tidak terjadi kesalah pahaman pada saat membersihkan kamar. Status kamar tersebut berasal dari data *front*

office pada saat check in dan juga berdasarkan pengamatan langsung *roomboy* sebelum dan sesudah membersihkan kamar. Dari status kamar tersebut *roomboy* dapat menghitung jumlah *linen* dan *amenities* yang diperlukan kamar. Berikut status kamar beserta singkatan yang dipakai dalam indsturi perhotelan.

Tabel 2.1
Room Status

Singkatan	Keterangan
VC	Vacant Clean, kamar tidak ada tamu tetapi dalam keadaan bersih CL (Clean).
VD	Vacant Dirty, kamar dalam keadaan kotor DI (Dirty).
VR	Vacant Ready, kamar dalam keadaan bersih dan siap untuk dijual.
VCI	Vacant Clean Inspected, kamar dalam keadaan bersih sudah diperiksa supervisor.
OC	Occupied Clean, kamar yang ditempati oleh tamu dan sudah dibersihkan.
OD	Occupied Dirty, kamar yang ditempati oleh tamu dan belum dibersihkan.
DU	Day Use, kamar yang masuk (c/i) pada hari itu dan keluar (c/o) hari itu juga.
OO	Out of Order, kamar yang rusak dan tidak dapat digunakan.
C/I	Check In, tamu yang baru datang/masuk (register) .
C/O	Check Out, tamu tamu yang sudah keluar dari kamar.
DD	Dont Disturb, kamar yang tamunya tidak mau diganggu atau privacy room.
COMP	Compliment, kamar yang ditempati oleh tamu tetapi tamu tersebut tidak membayar atau gratis (biasanya tamu dari pihak perusahaan)..
O-NB	Occupied No Bagage/No luggage, kamar occupied tetapi tidak ada barangnya.
HU	House Use, kamar yang ditempati oleh staff hotel.
VIP	Very Important Person, tamu yang dianggap (sangat) penting. ^(Bagyono, 2008)

Sumber : Data diolah Agustus 2017

c. *Step by step Standard Operasional Procedure (SOP) Make Up Room*

Dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu di hotel, seorang roomboy harus mengetahui *Standard Operasional Procedure* atau SOP yang menjadi standar pembersihan kamar beserta segala peraturan yang harus mereka taati selama bertugas, sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak mengundang komplain tamu dari hasil kerjanya. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan produk dari hotel, kualifikasi tersebut harus dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas dengan pelayanan yang telah roomboy berikan selama menginap di hotel.

Langkah-langkah membersihkan kamar yang baik dan benar sebagai berikut :

1. Mengetuk pintu kamar (*Knocking the Door*)

Sebelum memasuki kamar tamu, ketuk pintu kamar tiga kali pelan-pelan. Setelah mengetuk pintu, ucapkan identitas department atau tugas anda seperti “Roomboy atau Roommaid”, “Room Attendant” atau “Housekeeping”. Setelah tiga kali tidak ada jawaban, masukkan kunci dan buka pintu pelan-pelan.

2. Memasuki kamar tamu

Selanjutnya, biarkan pintu kamar terbuka. Untuk menjaga keamanan, tempatkan *trolley* sedekat mungkin dengan jalur pintu. Jika anda telah pasti membersihkan kamar yang anda masuki.

3. Pekerjaan awal (*Beginning Tasks*)

- a. Nyalakan semua lampu yang ada. Hal ini dilakukan agar kamar terlihat terang ketika anda melaksanakan tugas. Selain itu , secara tidak

langsung anda dapat mengetahui bola lampu yang mati dan perlu diganti.

- b. Buka tirai kamar dan periksa keadaannya. Buka juga jendela untuk mendapatkan sirkulasi udara segar.
- c. Periksa kondisi kamar dan peralatan elektronik secara keseluruhan. Catat jika ada barang-barang yang rusak dan hilang seperti televisi, *remote control*, *linen*, tempat sampah dan lain-lain.
- d. Angkat semua linen-linen kotor kamar mandi seperti *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, dan *bath mat*. Tampung di kantong linen kotor pada *trolley*. Untuk kamar *occupied*, linen-linen yang belum dipakai tidak perlu diganti, hanya lengkapi kekurangannya,
- e. Angkat asbak dan gelas kotor. Bawa ke kamar mandi, rendam di wash basin menggunakan air hangat. Kemudian ambil semua sampah-sampah tersebut di kantong plastik dan buang di kantong sampah pada *trolley*. Keluarkan tray, gelas, botol dan peralatan *room service* lainnya dan tempatkan di pinggir koridor atau di *pantry* (ikuti SOP). Telepon seksi *room service* untuk mengambilnya.
- f. pada kamar *occupied*, rapikan majalah, koran atau kertas-kertas lainnya. Jangan pernah buang kertas-kertas atau barang-barang yang anda anggap kurang penting di dalam kamar *occupied*. Jangan mencoba-coba menggunakan barang-barang milik tamu seperti perhiasan, pakaian, make-up, parfum dan lainnya milik tamu.

g. Jika membersihkan kamar *check out*, periksa tempat-tempat seperti drawer, laci meja dan lain-lain untuk memastikan tidak terdapat barang-barang tamu yang tertinggal, masukkan dalam plastik *lost and found*. Simpan sementara di tempat yang aman atau telepon *housekeeping office* untuk mengambil *lost and found items* yang anda temukan.

4. Menata tempat tidur (*Making Bed*)

Making bed termasuk kegiatan utama dalam pembersihan kamar. Karena penampilan tempat tidur akan mempengaruhi penilaian tamu terhadap keseluruhan kamar. Kerapian dan penataan kamar salah satunya dinilai dari rapi atau tidaknya penataan tempat tidur. Tidak hanya rapi, ketepatan penataan fasilitas kamar juga menjadi pertimbangan. Karena penampilan tempat tidur akan mempengaruhi penilaian tamu terhadap keseluruhan kamar, meskipun kamar mandi dan tempat lain belum dikerjakan, namun apabila tempat tidur sudah di *make-up*, kesan bersih, dan rapi dapat diciptakan.

Kriteria penataan tempat tidur :

1. Penataan tempat tidur harus menonjolkan unsur kerapian.
2. Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.
3. Memungkinkan *room attendant* untuk bekerja dengan cepat dan tepat.
4. Penataan dapat dilaksanakan dengan waktu yang se-efektif dan se-efisien mungkin.
5. Menjamin atau menambah kenyamanan tamu.
6. Menampilkan penataan yang artistik.

5. Membersihkan Debu (*dusting*)

Dusting dapat dimulai dari samping tempat tidur tepat setelah selesai *making bed*. Gerak sebaiknya searah jarum jam. Perlu diingat bahwa ketika *dusting*, *roomboy* tidak boleh menyemprotkan bahan pembersih langsung ke objek yang akan dibersihkan karena dapat meninggalkan noda dan lengket.

Objek-objek yang perlu di-*dusting* di dalam kamar antara lain :

- Bingkai lukisan
- Kaca dan cermin
- *Bed Headboard* (bagian atas/kepala tempat tidur)
- Lampu tidur, tutup lampu, dan bola lampu
- Meja samping
- Telepon
- *Window*
- Meja rias (*dressing table*)
- Televisi
- Kursi
- Rak barang (*luggage rack*) dan gantungan baju
- Bagian atas pintu dan gagang pintu
- Unit pemanas, dan ventilasi.

Ketika membersihkan debu, anda juga dapat sambil mengamati *amanities* yang kurang dan perlu dilengkapi sehingga ketika harus melengkapi anda tidak perlu berputar lagi untuk meneliti.

6. Melengkapi *Guest Supplies*

Setelah selesai *dusting*, *roomboy* melengkapi *guest supplies* sesuai standard hotel.

7. Membersihkan *Bath Room* (kamar mandi)

Membersihkan *bath room* termasuk kegiatan utama kedua setelah *making bed*. Menjaga kebersihan kamar mandi tidak kalah pentingnya merawat tempat-tempat lain yang sering dikunjungi oleh tamu. Kriteria pembersihan kamar mandi yang ditentukan oleh hotel berdasarkan pada prinsip-prinsip keamanan, kebersihan, kenyamanan, ketetapan, dan efisiensi. *Chemical* yang digunakan harus benar-benar membebaskan objek-objek kamar mandi dari bakteri.

Mulailah pembersihan dari objek teratas menuju objek terendah untuk menghindari pengotoran objek yang telah dibersihkan. Peralatan pembersih untuk kamar mandi meliputi : *all purpose cleaner*, *OO towel*, *sponge*, pembersih kaca, *hand glove*, *google*, *disinfectant*, pewangi, *polisher*, *brasso*, dan *toilet bowl brush*. Objek-objek yang harus dibersihkan di kamar mandi seperti *toilet bowl*, *waste basket* , *bathtub*, *wash basin*, dinding kamar mandi, lantai kamar mandi, cermin dan lainnya yang ada dalam kamar mandi.

8. Mengganti linen dan amenities kamar mandi

Sebenarnya secara sengaja ataupun tidak, tamu hotel sering mengamati standar penampilan dan konsistensi penempatan *linen* dan *amenities* kamar. Oleh karena itu sangat penting bagi *room attendant* untuk menempatkan *linen* dan *amenities* secara apik dan konsisten.

Linen kamar mandi yang harus diganti seperti *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, *bath mat*. Sedangkan *amenities* seperti *soap*, *shampoo*, *tooth brush*, *shower cap*, *body lotion*, *cotton buds*, *shoe polish* dan lain sebagainya. Kelengkapan *amenities* juga menurut kecil besarnya hotel.

9. Membersihkan lantai kamar mandi

Pekerjaan terakhir yang harus dilakukan adalah membersihkan lantai kamar mandi. Sebagian hotel menggunakan kain khusus sebagai pengganti *mop* dan ember. Oleh karena itu, *room attendant* mungkin perlu membersihkan lantai dengan cara berlutut. Ini dilakukan untuk mendapatkan hasil yang efektif. Namun demikian, cara ini harus memperhatikan prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan kerja. Pel lantai dengan lap lembab untuk mengangkat rambut dan debu. Jangan lupa gunakan *chemical* pembunuh kuman dan pewangi.

Ketika membersihkan kamar mandi, anda tidak hanya menghilangkan debu dan residu dari sabun, *shampoo*. Suatu waktu anda juga perlu melaksanakan sanitasi kamar mandi. Kamar mandi adalah tempat tamu menjaga kebersihan pribadi. Oleh karena itu, tempat ini harus bersih dan higienis.

10. Vacuuming/Sweeping

Vacuuming merupakan kegiatan menghisap debu pada lantai yang berkarpet di kamar menggunakan mesin penghisap debu (*vacuum cleaner*). *Sweeping* adalah proses pembersihan dengan menggunakan sapu untuk lantai yang tidak berkarpet. Dalam kegiatan pembersihan kamar, langkah ini

dilaksanakan pada akhir pekerjaan sebelum melakukan pemeriksaan akhir (*final check*) pada kamar yang dibersihkan. Mulailah *vacuum* dari tempat terjauh di ujung kamar, hingga pintu kamar dengan gerakan mundur, agar pekerjaan lebih efektif. Jika kamar yang tidak menggunakan karpet, *roomboy* harus mengepel dengan menggunakan *mop* (kain pel) ke seluruh bagian kamar serta menggunakan cairan pewangi agar kamar jadi harum, proses menegepel ini dinamakan *Moping*. Jangan lewatkan tempat-tempat tersembunyi dan area yang sulit dijangkau seperti di bawah meja, kursi dan belakang pintu kamar.

11. Final check

Langkah terakhir dari rangkaian seluruh bagian pembersihan kamar adalah final checking (pemeriksaan terakhir). Langkah ini harus diterapkan oleh setiap *room attendant* untuk memastikan bahwa kamar benar-benar bersih dan siap untuk ditempati.

12. Mengisi Roomboy/Maid Control Sheet

Setelah selesai membersihkan kamar tamu, *room attendant* selanjutnya menyelesaikan pengisian *roomboy/maid control sheet*. (Bagyono, 2008)

Apabila tamu yang menginap tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa (*complaint*) tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga akan memperkecil jumlah tamu yang akan datang menginap di hotel tersebut. Namun sebaliknya jika para tamu yang menginap di hotel mendapatkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, fasilitas lengkap serta

mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh karyawan, maka tamu tersebut pasti akan merasa senang, puas dan membawa kesan serta kenangan tersendiri sepeninggal tamu dari hotel tersebut. Kamar yang bersih, rapi, nyaman, dan fasilitas yang sesuai dan lengkap serta pelayanan yang baik akan menjadi pertimbangan utama bagi tamu yang menginap di hotel, karna kepuasan tamu merupakan respon terhadap penilaian akan kualitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Maka dari itu jangan sampai membuat tamu merasa kecewa, itu akan merugikan bagi hotel itu sendiri.

Keindahan dan kebersihan kamar akan membuat hotel mempunyai keunggulan, antara lain :

1. Suasana kamar hotel aman dan nyaman.
2. Tamu akan merasa senang tinggal di kamar bersih, dan rapi, sesuai dengan standar kebersihan hotel.
3. Dalam kamar yang bersih, tamu akan betah tinggal lebih lama atau bisa kembali lagi pada hotel yang sama.
4. Pendapatan utama hotel adalah kamar tidur, sehingga pelayanan dalam menata kamar hotel perlu tetap dijaga dan ditingkatkan

BAB III

Kinerja *Roomboy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar

Di Oasis Atjeh Hotel Bahda Aceh

3.1 Gambaran umum Oasis Atjeh Hotel Bahda Aceh

Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh adalah sebuah hotel bintang 3 (***), Oasis Atjeh Hotel yang sekarang di Kelola oleh Bapak Rudi Sipayung dengan jumlah 90 kamar beralamat jalan di Lueng Bata, Kec. Lueng Bata, Kota Banda Aceh pada bagian *Housekeeping Department*. hanya 10 kilometer dari Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda dan 3 kilometer dari pusat wilayah Banda Aceh. Oasis Hotel Atjeh termasuk dalam golongan City hotel di karenakan letaknya di tengah kota yang strategis, mudah di jangkau dengan kendaraan. Jika menginap di hotel ini mudah untuk berkunjung ke tempat wisata religi seperti Masjid Raya Baiturrahman, lalu wisata kuliner, maupun wisata tsunami hanya dengan menggunakan sepeda motor atau kendaraan umum lainnya dan tempat wisata lainnya.

Hotel ini memiliki 90 kamar yang dilengkapi dengan fasilitas lainnya seperti jaringan internet wifi, *room service* 24 jam, *Restaurant*, *lobby lounge*, *meeting room/ballroom* (ruang pertemuan), *smoking room*, *laundry/dry cleaning*, *parking area* dan *mushalla*.

3.2 Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Kamar Di Oasis Atjeh Hotel.

Room attendant adalah petugas kamar yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kenyamanan serta kelengkapan kamar tamu di hotel.

Disebut juga *roomboy/roommaid*, dan *roomboy* merupakan salah satu seksi yang berada di departemen *housekeeping* Oasis Atjeh hotel.

Adapun seksi-seksi yang ada di dalam departemen *Housekeeping* Oasis Atjeh hotel sebagai berikut :

1. *Room Attendant (roomboy/maid)*

Seksi yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan didalam kamar tamu.

2. *Laundry*

Seksi yang bertanggung jawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk tamu maupun *linen* yang ada di hotel.

3. *Public area (houseman)*

Bagian *housekeeping* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan perawatan, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel.

4. *Gardener*

Seksi yang bertanggung jawab atas perawatan seluruh taman baik yang ada di dalam maupun di luar hotel.

Seorang *roomboy* harus memiliki sifat inisiatif, sopan santun, ramah tamah, dan jujur dalam melaksanakan pekerjaannya, hal ini agar dapat memberikan kepuasan kepada tamu. *Roomboy* dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan. Departemen *Housekeeping* membagikan jam kerja (shift) kepada seksi *roomboy* atas 3 shift yaitu morning shift (jam 07:00 – 15.00), evening shift (jam 15:00 – 23:00), night shift (jam 23:00 – 07:00).

Kriteria seorang *roomboy* yang baik :

1. Ketelitian dalam melaksanakan tugasnya
2. Selalu datang tepat waktu
3. Rajin dan terampil dalam melaksanakan tugasnya
4. Mempunyai inisiatif
5. Sopan dan ramah tamah kepada tamu
6. Cepat dan sigap dalam melaksanakan pekerjaannya
7. Selalu memberikan yang terbaik kepada tamu maupun kepada perusahaan.

Karena *roomboy* yang memiliki kriteria ini akan menghasilkan kamar yang bersih, lengkap, rapi dan nyaman. (Dolli, 2017)

Tugas dan tanggung jawab *roomboy* :

1. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar, mengelola kamar mulai dari ketelitian, kebersihan, kelengkapan dan kerapian pada saat membersihkan kamar. Baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *roomboy*. Oleh karena itu *roomboy* harus mengerjakan pembersihan kamar dengan teliti, jangan sampai membuat tamu kecewa.

2. Selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sehingga tamu merasa betah pada saat berada di hotel.
3. Menerima dan melaksanakan perintah dari atasan terhadap tugas yang harus dikerjakan.
4. Memberikan pelayanan atas segala kebutuhan tamu yang menginap sesuai dengan standar operasional dan prosedur perusahaan.
5. Mengisi atau mencatat pada *roomboy control sheet* tentang status kamar dan pemakaian serta penggantian linen dan perlengkapan tamu.
6. Melaksanakan dan menjalankan prosedur keselamatan, keamanan, higienis dan sanitasi untuk kepentingan tempat kerja, diri sendiri, rekan kerja dan tamu. (Irfan, 2017)

Dalam sebuah hotel, bagian *Housekeeping department* di seksi *roomboy* bertanggung jawab atas pelayanan, kebersihan, keindahan dan kenyamanan termasuk persyaratan kesehatan, tidak hanya kebersihan, kelengkapan *guest supplies* dan *guest amenities* juga termasuk ke dalam fasilitas kamar pelayanan yang patut dipertimbangkan, maka dari itu *roomboy* harus melaksanakan tugas-tugasnya dengan teliti, baik dan benar sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan *Housekeeping department*.

Karna kebersihan kamar adalah kunci yang paling utama dalam meningkatkan kepuasan untuk tamu, agar tamu bisa lebih nyaman dan dapat istirahat dengan baik. (Alin, 2017).

Guest amenities adalah fasilitas dalam kamar yang boleh dibawa pulang oleh tamu. Adapun *Guest amenities* dalam kamar Oasis Atjeh hotel yang boleh dibawa pulang sebagai berikut :

1. *Bath soap* (sabun mandi)
2. *Shampoo* (sejenis cairan, seperti sabun untuk rambut kepala)
3. *Toot brush* (sikat gigi)
4. *Shower cap* (penutup kepala saat mandi)
5. *Shoe cloth* (sejenis kain untuk mengelap sepatu)
6. *Laundry bag* (tas tempat laundry)
7. *Slipper* (sendal)
8. *Mineral water* (air minum)

Sedangkan *guest supplies* adalah fasilitas kamar yang tidak boleh dibawa pulang oleh tamu, dan apabila dibawa pulang oleh tamu akan dikenakan biaya menurut *guest supplies* jenis apa yang dibawa pulang.

Adapun *guest supplies* yang ada dikamar tamu Oasis Atjeh hotel sebagai berikut :

1. *Bath towel* (handuk untuk seluruh badan)
2. *Bath mat* (keset kaki)
3. *Toilet paper* (tisu toilet)
4. *Hanger* (gantungan pakaian)
5. *Room service menu* (menu makanan/minuman yang tersedia didalam kamar tamu)
6. *Drinking glass* (gelas minum)

Selama penulis melakukan pengamatan di Oasis Atjeh hotel banyak keluhan-keluhan yang tamu sampaikan, keluhan yang tamu sampaikan adalah banyak interior kamar yang sudah rusak, AC yang kurang dingin dan penataan fasilitas yang masih tidak beraturan, dan di karya tulis ini penulis akan membahas tentang salah satu dari banyaknya keluhan tamu tersebut agar bisa meningkatkan kualitas kamar di Oasis Atjeh hotel.

Tamu selalu menginginkan segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh hotel tempat ia menginap, hal tersebut wajar mengingat bahwa tamu mengharapkan mendapatkan pelayanan yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan selama menginap. Kamar merupakan fasilitas nomor satu didalam suatu hotel, oleh sebab itu, apapun jenis keluhan tamu harus dapat diselesaikan dengan baik.

3.3 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Roomboy Dalam Kualitas Kamar di Oasis Atjeh Hotel.

Pada trend pengelolaan hotel yang senantiasa dinamis sesuai dengan keinginan pasar, faktor kebersihan dan penataan kamar tamu menjadi kegiatan pokok di dalam penyelenggaraan hotel. Di dalam prinsip pengelolaan hotel atau akomodasi, memberikan kepuasan kepada tamu melalui pelayanan yang berkualitas.

Maka dari itu pihak hotel harus bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan, perlindungan atas kepentingan konsumen, masyarakat dan lingkungannya, agar hotel ini lebih maju.

Kebersihan, penataan dan penggunaan jenis *furniture* harus disesuaikan dengan kebutuhan agar dapat memberikan kenyamanan kepada para tamu yang menginap dan menikmati segala fasilitas yang terdapat di dalam kamar khususnya ataupun fasilitas-fasilitas lain diluar kamar sebagai faktor pendukung untuk memberikan kesan bahwa hotel tempat ia menginap dapat dijadikan sebagai rumah kedua baginya.

Selama penulis melakukan pengamatan, ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi *roomboy* dalam membersihkan kamar sebagai berikut :

1. Perlengkapan peralatan kerja yang masih kurang dan masih di bawah standard.

Perlengkapan peralatan sangat mempengaruhi bersih atau tidaknya suatu kamar dan ini merupakan kendala yang membuat pekerjaan jadi tidak efektif, yang memperlambat proses pembersihan dari *roomboy*, oleh karena itu untuk menunjang kualitas kamar yang baik, perlu adanya perlengkapan peralatan yang memadai, sesuai standar operasional, agar pekerjaan *roomboy* tidak terbengkalai dan pekerjaan *roomboy* jadi lebih efektif.

2. Fasilitas kamar.

Selain kebersihan, fasilitas juga sangat berpengaruh dalam menunjang kualitas kamar, dan dengan kurang teraturnya fasilitas kamar, hal ini dapat menjadi kesalahan fatal bagi hotel, dan tamu akan menilai bahwa hotel tidak bekerja dengan baik dalam memberikan kualitas pelayanan kamarnya, itu akan merusak reputasi hotel. Fasilitas yang kurang memadai seperti : AC yang kurang

dingin, terdapat noda lantai yang tidak mau hilang, dan penempatan furniture yang tidak sesuai. Dengan kekurangan ini tamu sering complain.

3. Penataan fasilitas kamar yang masih tidak beraturan, tidak konsisten dalam peletakkannya, dan itu akan berpengaruh pada kenyamanan si tamu.
4. Kurangnya pengetahuan tentang ilmu perhotelan.

Sebagai seorang petugas roomboy, harus berlatar belakang perhotelan guna meningkatkan kualitas layanan kamar sesuai standar seorang hotelier. Untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi si tamu, karena dengan mengetahui tentang ilmu perhotelan setidaknya dapat mempermudah roomboy dalam melaksanakan tugasnya. Di Oasis Atjeh hotel kebanyakan petugas roomboy nya tamatan SMA/SLTA/STM.

3.4 Solusi Dalam Menangani Kendala yang Dihadapi Roomboy untuk Meningkatkan Kualitas Kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh.

Setiap permasalahan pasti ada jalan keluar atau solusi. Kritikan pasti bersifat membangun dan memajukan, semua permasalahan yang datang merupakan tantangan yang nyata bagi pihak manajemen hotel untuk segera bangkit dari keterpurukan.

Oleh karena itu pihak hotel perlu memikirkan perubahan apa yang perlu dilakukan agar masalah seperti ini tidak terulang kembali, karena setiap masalah pasti ada hikmah, jadikan sebuah pembelajaran agar pihak hotel bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Berikut ini beberapa solusinya :

1. Dengan memberikan berbagai kiat-kiat khusus serta secara rutin memberikan pelatihan-pelatihan kepada seluruh *roomboy* yang ada khususnya di *housekeeping department*. Tentang cara menggunakan mesin pembersih, alat pembersih, maupun yang berkaitan dengan cara kerja para *roomboy* agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.
2. Penambahan perlengkapan peralatan kerja *roomboy* untuk meningkatkan proses pembersihan kamar agar pekerjaan menjadi lebih efektif.
3. *Housekeeping* perlu mengadakan pembersihan secara berkala untuk *roomboy* terutama pada bagian-bagian kamar tamu yang sering terlihat oleh tamu. Dengan diadakan pembersihan ini dapat memperbaiki reputasi dari hotel itu sendiri.
4. Memberikan motivasi kepada *roomboy* agar memiliki semangat dalam bekerja dan berperilaku baik, serta tidak membawa masalah pribadi kedalam pekerjaannya supaya pekerjaan dapat cepat terselesaikan dengan baik dan tanpa membuang-buang waktu lama.
5. Agar kamar menjadi lebih bersih *roomboy* harus menjalankan *step by step cleaning procedure* sesuai dengan ketentuan standar operasional. Dan juga penataan fasilitas harus lebih konsisten lagi dalam peletakkannya agar kamar lebih tampak indah dan menarik yang membuat tamu lebih nyaman berada di kamar.
6. Agar pelayanan dapat seragam, *roomboy* harus mengikuti *morning briefing* terlebih dahulu sebelum *roomboy* mulai bekerja. Dan melakukan *internal*

meeting yang rutin untuk evaluasi hasil kerja dan problem solving yang timbul. Dengan adanya briefing dan internal meeting ini dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan dalam melakukan pekerjaan supaya mengingatkan setiap roomboy dalam melakukan pekerjaannya dan siap dengan tepat waktu.

7. Melakukan evaluasi hasil kerja dan mencari metode-metode baru mengenai sistem kerja maupun alat-alat yang lebih efisien untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan di atas, maka kesimpulan dari karya tulis ini adalah sebagai berikut :

1. Tugas dan tanggung jawab dari seorang *roomboy* dalam meningkatkan penataan dan kebersihan kamar di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh, meliputi cara membersihkan kamar yang baik dan benar, penataan fasilitas yang baik dan benar, kerapian serta perlengkapan kamar.
2. Kendala-kendala yang dihadapi *roomboy* saat membersihkan kamar yaitu kurangnya perlengkapan peralatan pembersih, kebersihan yang masih di bawah standar, fasilitas kamar yang sudah rusak, penataan fasilitas yang kurang beraturan dan pengetahuan tentang ilmu perhotelan yang masih di bawah standar.
3. Solusi dari kendala-kendala yang dihadapi *roomboy* dalam meningkatkan penataan dan kebersihan kamar ialah penambahan perlengkapan peralatan agar *roomboy* bisa bekerja lebih efektif dan *roomboy* bisa lebih memaksimalkan pembersihan kamar, merenovasi fasilitas-fasilitas kamar yang mulai rusak, *roomboy* harus memiliki konsistensi terhadap peletakkan penataan fasilitas dalam kamar, dan *roomboy* harus menambah ilmu pengetahuannya tentang perhotelan melalui pendidikan ilmu pengetahuan perhotelan, serta rutin ikut pelatihan tentang perhotelan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari karya tulis ini, penulis memberikan saran kepada pihak hotel untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan yang mungkin dapat bermanfaat untuk kemajuan Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh agar dapat meningkatkan *standar operasional roomboy* dalam memberikan kualitas kamar yang terbaik untuk tamu.

1. Perlengkapan peralatan yang secepatnya harus di lengkapi untuk meningkatkan proses pembersihan kamar agar *roomboy* bisa bekerja lebih maksimal.
2. Untuk *roomboy* diharapkan dapat lebih bisa mengikuti *step by step* cara membersihkan kamar yang baik dan benar guna mendapatkan pelayanan yang berkualitas kepada tamu.



DAFTAR PUSTAKA

- Endar Sri. *Housekeeping hotel*. Penerbit Grasindo, Jakarta. 2010.
- Antonius. *Menyusun Karya Tulis Ilmiah*. Penerbit Yrama Widya, Bandung. 2005.
- Rumekso. *Menyiapkan kamar untuk tamu*. Penerbit Erlangga, Jakarta. 2008.
- Conny R. Semiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Grasindo, Cikarang. 2010.
- Rumekso. *Housekeeping Hotel*. Penerbit ANDI, Yogyakarta. 2001.
- . *Housekeeping hotel Floor Section*. Penerbit ANDI, Yogyakarta. 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Penerbit Alfabeta, Bandung. 2005.
- Sukaria Sunalingga. *Metode penelitian*. Penerbit USU press, Medan. 2011.
- Annisayulia.blogspot.co.id.tugas-wewenang-dan-tanggung-jawab.html.(diakses 24 Juli 2017)

Lampiran

1.



2.



3.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Muhammad Sultan Radiansyah
Tempat, tanggal lahir : Alue Ie Mirah, 24 September 1999
Alamat : Dusun Tgk. Di Ulim , Desa Lamsiteh
Kec, Darul Imarah , Kab, Aceh Besar
No. HP : 082375618594
Email : mhdsultan31113@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

2005 – 2011 : SD Negeri 2 Nesh 1 Alue Ie Mirah
2011– 2014 : SMP Negeri 1 Alue Ie Mirah
2014 – 2017 : SMK Negeri 5 Telkom Banda Aceh

KEMAMPUAN DAN KEAHLIAN

- Dapat menggunakan Microsoft Word , Excel
- Administrasi sederhana

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,

Muhammad Sultan Radiansyah