

**PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM
MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR
DI SEI HOTEL BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

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

Oleh:

MUHAMMAD YUDINI
NPM. 1806010010



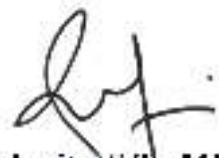
**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

**PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTEMEN* DALAM
MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR
DI SEI HOTEL BANDA ACEH**

Banda Aceh, 11 Agustus 2021
Pembimbing,



Putri Rahmita, S.T., MPPar

Telah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal 13 Agustus 2021

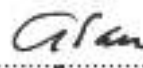
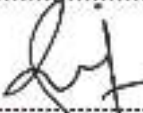
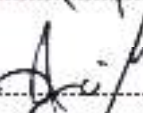
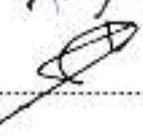
Panitia Penguji:

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

Ketua : Putri Rahmita, S.T., MPPar

Penguji I : Faisal, S.E., M.Par

Penguji II : Dr. Sariakin, M.Pd

()
()
()
()

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

Judul : Penerapan *Housekeeping Departement* Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Sei Hotel Banda Aceh
Nama Mahasiswa : Muhammad Yudini
NPM : 1806010010
Fakultas : Vokasi
Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Putri Rahmilla, S.T., MPPar
NIK. 19801031 202007 2 001

Diketahui/ Disahkan Oleh:

Program Studi D3 Perhotelan
Ketua,



Faisal, S.E., M.Par
NIK. 19780630 201404 1 001

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan,



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIK. 19590217 199101 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Menyatakan bahwa Karya Tulis Akhir (KTA) ini merupakan hasil karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan dalam KTA ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Muhammad Yudin
NPM. 1806010010

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang sudah melimpahkan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Akhir (KTA) ini.

KTA ini disusun berdasarkan data observasi penulis pada saat praktek di industri perhotelan yakni pada Sei Hotel Banda Aceh yang beralamat di Jalan Tanoh Abe No71, Mulia, Kec. Kuta Alam, dimulai sejak tanggal 16 Februari 2021 sampai dengan 20 Mei 2021.

Dalam penyusunan KTA ini penulis mendapatkan bantuan dari banyak pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan rasa syukur & terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala nikmat, rahmat dan karunia yang tiada hentinya. sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini.
2. Ayahanda tercinta M. Nur. S (Alm) dan Risnawati yang telah membesarkan dan mendidik penulis, serta keluarga yang telah membantu moral, material, dan do'a mereka untuk mewujudkan cita-cita penulis.
3. Ibu Putri Rahmita, S.T., MPPar selaku pembimbing yang telah membantu penulis dalam penyusunan karya tulis akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini.
4. Bapak Faisal, S.E., M.Par dan Bapak Dr. Sariakin, M.Pd selaku Tim Penguji dan Dosen Program Studi D3 Perhotelan Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membantu penulis dalam penyusunan karya tulis akhir ini.
5. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak., CA selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Bapak Faisal, S.E., M.Par selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan.
7. Teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan penulis baik secara moril maupun materil.
8. Manajer, Supervisor dan staf Sei Hotel Banda Aceh, serta berbagai pihak terkait lainnya yang telah memberikan fasilitas dan ilmu sehingga penulisan KTA ini dapat berjalan baik dan lancar.

Akhirnya kepada Allah SWT, semoga dengan Rahmat, Karunia dan Hidayah-Nya KTA ini dapat menjadi manfaat dan berguna bagi berbagai pihak, terutama sekali bagi pribadi penulis sendiri. Amin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Yadini', written over a faint circular stamp.

Muhammad Yadini
1806010010

ABSTRAK

PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTEMEN* DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI SEI HOTE BANDA ACEH

Muhammad Yudini
1806010010

Putri Rahmita, S.T., MPPar

Housekeeping Department merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan penting dalam operasional hotel, dimana bagian ini bertugas dan bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar-kamar tamu hotel yang merupakan produk utama industri perhotelan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana peran *Departemen Housekeeping* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Sei Hotel Banda Aceh. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui peran *Departement Housekeeping* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Sei Hotel Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Sei Hotel Banda Aceh yang berlokasi di Jl. Tanoh Abe, No.7 Kp.Mulia, Banda Aceh, Indonesia. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Sei Hotel Banda Aceh serta tamu yang menginap di hotel tersebut. Adapun Upaya yang dilakukan oleh pihak Sei Hotel Banda Aceh khususnya *Housekeeping department* dalam upaya peningkatan Hunian Kamar di Sei Hotel Banda Aceh, adalah dengan cara sebagai berikut: Meningkatkan kualitas serta kuantitas kerja para karyawan Khususnya *Departement Housekeeping* dalam operasional kerjanya sehari-hari, menyediakan segala fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan para tamu, memberikan pelayanan dan service terbaik dan selalu bersikap baik juga ramah tamah terhadap tamu yang berkunjung ke Sei Hotel khususnya karyawan *Roomboy*, juga memberikan informasi yang valid yang dibutuhkan oleh tamu.

Kata Kunci: *Housekeeping Departement*, Hunian Kamar, Sei Hotel Banda Aceh

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR TANDA TANGAN.....	ii
PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR (KTA)	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.7 Teknik Analisa Data.....	5
1.8 Jadwal Penelitian.....	5
1.9 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian <i>Housekeeping Departement</i>	7
2.2 Pengertian Hotel.....	24
2.3 Pengertian Tingkat Hunian Kamar.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL GRAND ARABIA BANDA ACEH	
3.1 Gambaran Umum Sei Hotel Banda Aceh	29
3.2 Fasilitas di Sei Hotel Banda Aceh.....	29
3.3 Peran <i>Housekeeping Departement</i> Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Sei Hotel Banda Aceh	30

3.4 Hubungan <i>Housekeeping Departement</i> dengan <i>Front Office</i> dalam Meningkatkan Hunian Kamar	32
BAB IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan.....	35
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Jumlah Kamar di Sei Hotel Banda Aceh	30
Tabel 3.2 Tabel Fasilitas Kamar Yang Dimiliki Sei Hotel Banda Aceh	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Sei Hotel Banda Aceh	8
LAMPIRAN	38
Gambar 1. Sei Hotel Banda Aceh	38
Gambar 2. Kegiatan menggantikan <i>Sheet</i> dan Membersihkan <i>Bed</i>	38
Gambar 3. Kamar yang telah dibersihkan dan siap digunakan	39

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi atau tempat peristirahatan sementara dengan berbagai fasilitas disertai layanan jasa untuk seseorang atau kelompok yang sedang melakukan perjalanan. Di jelaskan pula oleh Charles E. Stead mondan Michael L. Casavana dalam bukunya yang berjudul *Managing Front Office Operations* menyebutkan definisi hotel sebagai berikut: “Hotel dapat diartikan sebagai suatu usaha atau bisnis komersial yang menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dan melengkapinya dengan pelayanan lainnya, seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan terhadap kamar, pelayanan pengangkutan barang-barang tamu, pelayanan *linen* atau pakaian serta penggunaan *Furniture* dan fasilitas atau hiasan lainnya yang tersedia (Putri, 2015: 47)”.

Sebuah hotel memiliki bagian atau departemen yang berperan penting dalam kelancaran operasional usaha hotel, salah satunya adalah *Housekeeping*. *Housekeeping* atau Tata Graha berarti rumah tangga. *Housekeeping Department* adalah salah satu bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar (*Guest Room*), ruangan umum, restoran, bar, dan *Outlet* lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel (Taviprawati, 2019: 3).

Housekeeping Department merupakan salah satu bagian peranan penting dalam operasional hotel, terutama bagian *Room Section*, dimana bagian ini bertugas dan bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar-kamar tamu hotel yang merupakan produk utama industri perhotelan.

Room Attendant Supervisor atau *RoomBoy* adalah koordinator yang bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas di seksinya yaitu *Room Section* dalam hal pemeliharaan dan pengawasan seluruh inventaris, teknis pelaksanaan tugas serta koordinasi seluruh administrasi sesuai ruang lingkupnya (Yuniarsih, 2016: 11). Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi atau persepsi pelanggan (Taviprawati, 2019:4). Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dan persepsi terhadap layanan (*Perceived Service*), kedua faktor tersebut harus diwujudkan oleh setiap karyawan hotel.

Untuk menunjang kualitas layanan *Housekeeping Department* pada sebuah hotel salah satunya dibutuhkan peran penting dari Supervisor, berdasarkan uraian di atas penulis ingin mengetahui lebih lanjut hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi dalam ruang lingkup *Room Attendant Supervisor* pada *Housekeeping Department*.

Oleh karena itu, terkait dengan peran penting serta kualitas layanan dari *Room Boy*, penulis tertarik untuk mengangkat masalah dalam penulisan karya tulis akhir (KTA) dengan judul, “Peranan *Housekeeping Departmen* dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Sei Hotel Banda Aceh.”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat diperoleh identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penulisan Karya Tugas Akhir (KTA) ini yakni, bagaimana peranan *Departemen Housekeeping* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Sei Hotel Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa tujuan sebagai pedoman mengambil langkah selanjutnya dalam melaksanakan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui peranan *Housekeeping Department* dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Sei Hotel Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam pembahasan ini antara lain:

1. Bagi Mahasiswa, memberikan pengalaman yang dapat mendukung kelancaran kerja nantinya, serta menambah minat untuk bekerja di hotel. Untuk mengetahui sejauh mana peranan departemen yang terkait dalam satu hotel.
2. Bagi Hotel, diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi penulisan masalah perhotelan dalam kaitannya dengan pemngembangan pariwisata, sehingga terjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan perhotelan.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan kualitatif. Menurut Kirk & Miller menyimpulkan “Metode Kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada

pengamatan manusia dalamkaasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.” (Rahmat, 2019: 4).

Adapun uraian pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Definisi Istilah dalam Penelitian ini

- a. Peranan *Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restaurant. Dan ruangan administrasi.
- b. *Room Boy/Room Maid* adalah seksi yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, ketersediaan dan keamanan kamar tamu (Putri, 2015: 47).
- c. Hunian adalah tempat tinggal atau kediaman (yang dihuni).

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Sei Hotel Banda Aceh yang berlokasi di Jl. Tanoh Abe, No.7 Kp.Mulia, Banda Aceh, Indonesia.

3. Populasi penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Sei Hotel Banda Aceh serta tamu yang menginap di hotel tersebut.

1.6 Metode pengumpulan data

- a. Data primer (*file research*) yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung di lapangan.
- b. 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.

1.7 Teknik analisis 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 di observasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia.

b. Interview

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara tanya jawab dengan orang terkait, seperti *staff* karyawan yang ada di Sei Hotel.

1.8 Jadwal penelitian

Penelitian dilakukan berdasarkan jadwal yang ditentukan sebagai berikut:

a. Tahap Pengumpulan Data	10 Hari
b. Tahap Pengolahan Data	10 Hari
c. Tahap Penulisan Jumlah	10 Hari
Jumlah	30 Hari

1.9 Sistematika Penulisan

Bab I : Merupakan pendahuluan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup, dan tujuan penelitian.

Bab II : Menjelaskan tentang peranan *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Sei Hotel Banda Aceh.

Bab III : Membahas tentang pokok permasalahan yang telah dirumuskan pada bab II yaitu peranan *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Sei Hotel Banda Aceh.

Bab IV : Merupakan bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran mengenai *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Sei Hotel Banda Aceh.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian *Housekeeping Department*

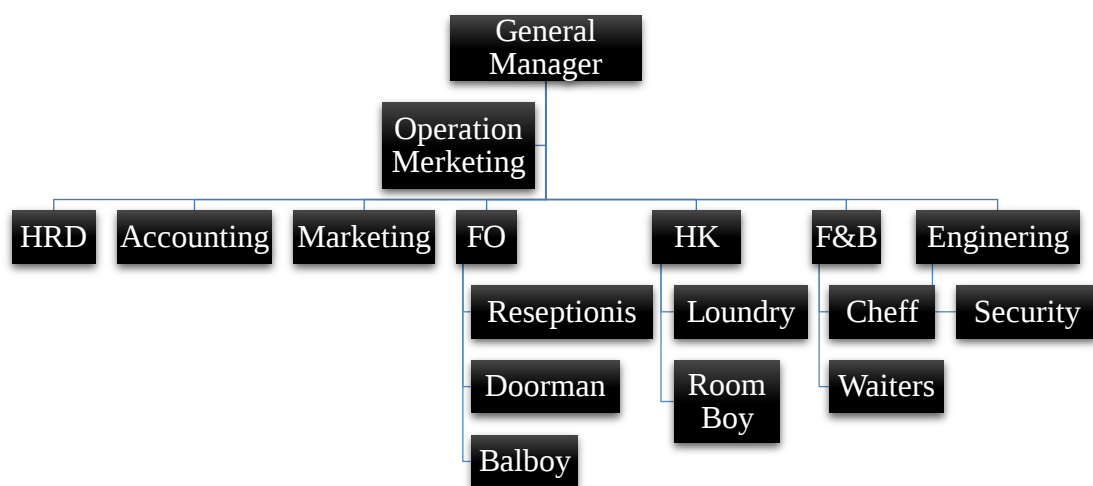
Housekeeping berasal dari kata '*House*' yang berarti rumah dan '*Keeping*' (*To Keep*) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Jadi *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Peranan *Housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Surya, 2019: 96).

Karyawan *Housekeeping* siap memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar, *Public Area*, *Restaurant*, *Meeting Room*, *Laundry*, sarana olah raga serta fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari Tim yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. Karyawan *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal detail dan menindak lanjuti segala perbaikan yang diperlukan, karena sasaran *Housekeeping* adalah bersih, menarik, nyaman dan aman (Surya, 2019:104).

Dalam operasional hotel, hal-hal mengenai kebersihan dieksekusi oleh *Housekeeping Department* yang kegiatannya dipimpin oleh *Executive Housekeeper* dibantu oleh *Assistant* atau Sekretarisnya dalam *me-Manage Order Taker* dan para *Supervisor* di setiap divisi, yang membawahi seluruh staf *Room Boy* pada *Housekeeping Department*. Namun, di hotel berskala menengah ke bawah pada manajerialnya hanya terdapat satu

orang *Housekeeping Supervisor* yang dibantu *Assistant* atau Sekretarisnya, sehingga *Supervisor* tersebut akan memerankan fungsi ganda dan mengambil alih peran *Executive Housekeeper* (Noviati, 2019: 67).

Berikut merupakan Gambar Struktur Organisasi yang ada di Sei Hotel Banda Aceh:



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Sei Hotel Banda Aceh

Sumber: Sei Hotel Banda Aceh

Berikut adalah pembagian tugas dari masing-masing posisi:

1. *General Manager*

General manager bertugas untuk memimpin, mengkoordinir, mengarahkan dan mengevaluasi seluruh kegiatan yang ada di perusahaan, dalam hal ini hotel.

➤ Tugas Pokok Antara Lain:

- a. Memimpin, mengkoordinir, mengarahkan dan mengevaluasi serta memastikan bahwa pelaksanaan dibidang operasional dilaksanakan sesuai dengan kebijaksanaan dan prosedur yang telah digariskan;
- b. Senantiasa mengikuti perkembangan mengenai kebijakan-kebijakan, peraturan-peraturan serta prosedur-prosedur yang telah dikeluarkan oleh *Board of Director*, instansi pemerintah, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah perhotelan;
- c. Menyusun dan merumuskan masukan-masukan kepada *Board of Director* mengenai kebijakan-kebijakan, rencana-rencana dan program-program yang akan dilaksanakan;
- d. Mengadakan, memelihara, meningkatkan kerjasama dan hubungan baik dengan perusahaan-perusahaan terkait, lembaga-lembaga pendidikan dan instansi lainnya untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat diperlukan dalam rangka peningkatan pengusaha;
- e. Mengkoordinir, mengarahkan, dan melakukan kegiatan pemasaran untuk mendapatkan, mengembangkan dan memelihara pangsa pasar dalam dan luar negeri dalam upaya meningkatkan pendapatan usaha;
- f. Menjaga disiplin kerja dan memperhatikan serta mengusahakan peningkatan kemampuan dan keterampilan bawahan;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh *Board of Director*.

2. *Operating Marketing*

Operating Marketing memiliki tujuan mendapatkan *visitor* atau calon pembeli produk yang ditawarkannya dengan harapan memperoleh keuntungan setinggi-tingginya.

3. *Human Resources Development (HRD)*

Human Resources Development adalah bagian atau departemen dari perusahaan yang tugas utamanya mengelola sumber daya manusia di perusahaan

➤ Tugas pokok antara lain:

- a. Perencanaan, Merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan, yaitu dengan menetapkan program kepegawaian sesuai fungsi-fungsi yang dimiliki HRD.
- b. Pengorganisasian, Mengorganisir semua karyawan melalui penetapan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.
- c. Pengarahan, Mengarahkan semua karyawan agar bersedia bekerja sama, bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
- d. Pengendalian, Mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan serta bekerja sesuai rencana yang telah ditetapkan perusahaan. Selanjutnya jika ditengah perjalanan ternyata terdapat penyimpangan atau kesalahan maka harus diadakan tindakan korektif atau perbaikan serta penyempurnaan rencana tersebut.

Kehadiran karyawan, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan adalah hal-hal yang harus dikendalikan perusahaan.

- e. Rekrutmen melaksanakan proses seleksi dan penarikan, penempatan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- f. Pengembangan, Pengembangan adalah proses peningkatan ketrampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan (*training*) yang diberikan sesuai kebutuhan pekerja masa kini maupun masa yang akan datang.
- g. Kompensasi Pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, baik itu berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbal jasa yang diberikan kepada perusahaan dengan prinsip adil dan layak, yaitu adil karena sesuai dengan prestasi kerjanya serta layak karena dapat memenuhi kebutuhan primernya yang berpedoman pada sekurang-kurangnya sama dengan batas upah minimum pemerintah.
- h. Pengintegrasian, Pengintegrasian adalah aktivitas untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi, sinergis dan saling menguntungkan.
- i. Pemeliharaan Aktivitas untuk menjaga atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai dengan pensiun tiba dengan program kesejahteraan karyawan.

- j. Kedisiplinan Untuk mencapai tujuan maksimal, kedisiplinan merupakan fungsi HRD yang terpenting, karena tanpa kedisiplinan yang baik akan sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan yang berlaku.
- k. Pemberhentian Pemutusan hubungan kerja ini dapat terjadi oleh berbagai sebab, seperti keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebagainya.

4. *Accounting*

Accounting department yang bertugas untuk mencatat seluruh transaksi keuangan, dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan dan pengeluaran. *Accounting* merupakan bagian terpenting yang terdapat dihotel karena pada bagian ini sangat berfungsi untuk mengawasi keuangan hotel yang keluar maupun yang masuk sebagai pendapatan.

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Menerima dan melakukan pembayaran
 - b. Menerima pembayaran *cash* (*cash payment*), melakukan pembayaran secara cash maupun cek
 - c. Melakukan pencatatan uang dan barang (Pembukuan)
 - d. Mencatat semua pembelian barang oleh hotel yang tidak dibayar *cash*
 - e. Melakukan pencatatan pembeli barang barang yang diperlukan oleh hotel
 - f. Melakukan pencatatan penyimpanan dan pengeluaran barang barang
 - g. Mencatat hasil penjualan hotel

5. *Marketing*

Merupakan department yang bertanggung jawab atas penjualan dan pemasaran seluruh produk hotel.

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Menerima dan melakukan *follow up event*
 - b. Memantau perkembangan *event*
 - c. Melakukan telemarketing
 - d. Melakukan *Sales Call*
 - e. Membuat BEO, *Breakdown*, GRM, dan segala *report* yang diperlukan dalam satu kali pelaksanaan *event*.
 - f. Menjaga hubungan baik dengan Media

6. *Front Office*

Front Office Department mempunyai peranan yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kelancaran jalannya operasional kantor

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi kantor depan.
 - b. Memastikan bahwa semua *staff Front Office* menguasai *software* yang digunakan oleh perusahaan terkait dengan layanan tamu/pelanggan.
 - c. Menjaga dan melatih kedisiplinan *staff Front Office* dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi mereka yang melanggar.
 - d. Meningkatkan produktivitas dan prestasi *staff Department Front Office* dalam melayani pelanggan dan memberikan *reward* khusus bagi yang berprestasi.

- e. Menjaga keharmonisan kerja dengan *Department Sales* dan *Marketing* tentang *up selling* dan penanganan tamu secara khusus.
- f. Menyambut tamu *VIP*.
- g. Menangani komplain tamu/pelanggan yang tidak dapat diselesaikan oleh *staff Front Office*.

7. *Housekeeping*

Departemen khusus di sebuah hotel yang mencakup segala aktivitas memelihara kebersihan kamar, kelengkapan, keselamatan dan kelestarian lingkungan area hotel baik dalam hal administrasi maupun operasionalnya.

➤ Tugas Pokok antara lain:

- a. Membersihkan dan memelihara kamar-kamar tamu di seluruh area hotel
- b. Menjaga kebersihan secara menyeluruh di public hotel
- c. Menjaga kebersihan *linen* hotel
- d. Membuat laporan status kamar ke bagian *Front Officer*
- e. Menjaga peralatan kerja *Housekeeping* dengan baik
- f. Menata kamar agar terlihat bersih dan indah

8. *Food and Beverage (F&B)*

Dalam *bidang Food and Beverage (F&B) Service* memiliki tanggung jawab penuh untuk mengurus segala bentuk pelayanan yang berkaitan dengan makan dan minum serta menyediakan ruangan atau tempat untuk menggelar acara resmi atau *event meeting* demi kepuasan para pelanggan.

➤ Tugas Pokok antara lain:

- a. Memeriksa dan membersihkan seluruh area makan sesuai dengan prosedur hotel sebelum para tamu datang.
- b. Memeriksa dan membersihkan semua fasilitas dan peralatan *F&B department*
- c. Memastikan kenyamanan dan keselamatan para staf dan pelanggan
- d. Mengolah bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap saji dengan cita rasa tinggi
- e. Terus berinovasi untuk menghadirkan berbagai variasi menu

9. *Engineering*

Engineering berkaitan dengan penyelesaian masalah tentang alat, mesin, instalasi air, gas maupun listrik. Jadi, sangat penting tugas *engineering* pada bagian hotel.

➤ Tugas Pokok antara lain:

- a. pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya.
- b. penghematan energi dalam menggunakan segala keperluan.
- c. menangani alat, mesin dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas dan air.
- d. mencegah instalasi, mesin, alat dan bangunan terhadap bahaya kebakaran dan segala situasi yang membahayakan.
- e. menyiapkan keperluan air, gas dan listrik secara teratur dan melaporkannya
- f. menangani pekerjaan yang sifatnya umum seperti, mengecat

10. Receptionis

Bagian yang memiliki tugas untuk menyapa, melayani, memberikan informasi kepada pengunjung, pelanggan atau pihak yang berkepentingan terkait tujuan yang diinginkan.

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Menyambut tamu/pelanggan yang datang di *Front Desk* dengan ramah dan sopan.
 - b. Membuat registrasi tamu.
 - c. Men-*Check-In* kan tamu.
 - d. Mencatat dan menerima uang deposit yang diserahkan oleh tamu yang diserahkan oleh tamu yang akan menginap.
 - e. Memasukan data tamu yang sudah *Check-in* dalam satu laporan harian.
 - f. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas pada hari tersebut.

11. Laundry

Laundry (binatu) merupakan salah satu bagian dari department *Housekeeping* sebuah hotel yang memberikan layanan jasa pencucian baik pakaian tamu, seragam karyawan, hingga seluruh linen hotel, restaurant, dan balai pertemuan.

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Menerima perintah atau permintaan untuk mengambil cucian kotor
 - b. Menuju kamar yang memerlukan pelayanan *guest laundry*
 - c. Memastikan jumlah, jenis dan kondisi cucian apakah sesuai dengan *laundry list*

- d. Mencatat jumlah, jenis, kondisi cucian, nomor kamar dan waktu pengambilan ke dalam buku *report*
- e. Membawa cucian ke area *laundry* department untuk ditandai

12. Cheff

Orang yang tugasnya membuat resep, menentukan dan menakar bahan-bahan masakan, memasak, juga menyajikan suatu hidangan yang enak rasanya, terlihat indah, dan layak untuk dibayar.

➤ Tugas Pokok antara lain:

- a. Membuat kreasi berbagai jenis makanan sesuai dengan bidang keahliannya.
- b. Melakukan eksperimen untuk mencipta resep makanan dan melakukan evaluasi terhadap hasil kreasinya.
- c. Memasak makanan sesuai pesanan.
- d. Mengawasi staf dapur dalam menggunakan mesin dan fasilitas lainnya secara efisien.
- e. Bertanggung jawab terhadap bahan makanan dan biaya bahan makanan.
- f. Bertanggung jawab mengelola dapur.
- g. Menyusun menu.

13. Security

Departemen yang memiliki fungsi dan peran penting untuk menjaga serta memberi kenyamanan kepada setiap tamu yang ingin berkunjung ataupun menginap di hotel.

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan hotel selama 24 jam secara bergantian dengan petugas keamanan yang lain
 - b. Melaporkan segala kejadian/peristiwa yang terjadi dihotel ke *security manager* atau atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu.
 - c. Berjaga di pos keamanan hotel dan memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel baik kendaraan milik tamu ataupun staf hotel demi keselamatan dalam penyeberangan jalan.

14. *Doorman*

Doorman secara umum bertugas membukakan pintu *lobby* untuk para tamu yang ingin masuk ataupun keluar hotel.

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Menyambut dan membukakan pintu mobil untuk tamu yang datang.
 - b. Memberi senyum dan salam dengan ramah.
 - c. Menyapa dan membukakan pintu *lobby* untuk tamu hotel baik yang akan memasuki hotel atau yang keluar hotel.
 - d. Memberikan petunjuk arah kepada tamu.
 - e. Memberikan informasi beserta gambaran mengenai suatu tempat, acara yang tengah maupun akan berlangsung.

15. *Room Boy*

Orang yang bertanggung jawab untuk mempersiapkan *Room* atau kamar yang hendak dijual, dipasarkan oleh marketing ataupun *Front Office*.

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Memelihara dan menjaga kebersihan kamar yang sedang ditempati oleh pengunjung maupun yang akan ditempati.
 - b. Memelihara dan menjaga kebersihan koridor pada hotel.
 - c. Memelihara dan menjaga kebersihan *Room Boy Trolley* dan *Room Boy Station*.

16. *Waiters*

Waiter/s merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai outlet food and beverage department seperti restoran, room service, bar dan banquet.

- Tugas Pokok antara lain:
 - a. Mempersiapkan *Service Equipment*.
 - b. Melaksanakan *Table Set-Up* dan *Clear Up*
 - c. Menukar lena yang kotor ke *Lena Room*.
 - d. Mengambil barang-barang ke gudang.
 - e. Mengambil pesanan tamu.
 - f. Menyajikan pesanan kepada tamu.

17. *BalBoy*

Membukakan pintu hotel untuk tamu, sekaligus sebagai orang pertama dari pihak hotel yang menyambut tamu hotel.

➤ Tugas Pokok antara lain:

- a. *Bell Boy* mempunyai tugas untuk membawakan barang bawaan tamu pada saat check in. Barang bawa langsung menuju ke meja pendaftaran (*Reception/Regristation Counter*). Sementara itu, ia menunggu tamu yang sedang melaksanakan pendaftaran untuk mendapatkan sewa kamar.
- b. Selesai tamu mendaftar, barang-barang tamu diantarkan sampai ke kamar.
- c. Ia mendahului tamu, membukakan lift, dan mempersilahkan tamu masuk terlebih dahulu. Demikian juga ketika tamu hendak keluar dari lift, maka tamu harus dipersilahkan keluar lebih dahulu, baru kemudian diikuti oleh *Bell Boy*.
- d. Selanjutnya, petugas pengantar ini langsung menuju kamar yang akan ditempati, *Bell Boy* harus membukakan pintu kamar tamu kemudian mengecek keadaan semua kamar, AC, lampu dan lain-lain. Apakah semua nya sudah beres apa belum.
- e. Setelah selesai tugas, *Bell Boy* mencatat pada *Errand Card* dan mengisi laporan pada *Check In* dan *Report*: waktu, nomor kamar, jumlah barang dan tanda tangan petugas yang membawa barang.
- f. Apabila *Bell Boy* mendapat order atau perintah tamu *Check-Out* *Card*nya sudah di isi nomor kamar, waktu *Check-Out*, dan nama petugas yang membawa barang (*Bell Boy*), kartu tersebut digantungkan pada *Door Knob* (pegangan pintu).

- g. Setelah barang di bawah turun ke lobi maka *Bell Boy* yang bersangkutan mengecek pada kasir kantor depan, apakah tamu tersebut sudah menyelesaikan pembayaran atau belum. Biasanya, apabila tamu belum menyelesaikan pembayaran maka tamu tersebut turun ke *Lobi* langsung membayar ke kasir kantor depan.
- h. Selanjutnya, barang-barang tamu tersebut di bawa sesuai dengan permintaan tamu: dinaikkan ke mobil/taksi, disimpan di *Porter Room*, atau disimpan sementara karena tamu masih ada keperluan lain. Misalnya, tamu makan dahulu atau ada keperluan ke Bank. Bilamana tamu melakukan *Check-Out* langsung maka barang dinaikkan ke mobil.
- i. *Bell Boy* harus memberitahukan jumlah barang dan mempersilahkan tamunya untuk mengecek kelengkapan jumlah barang.
- j. *Bell Boy* selanjutnya mengisi *Check-Out Report*, nomor kamar, waktu *Check-Out*, jumlah, dan tanda tangan.

Secara umum *Housekeeping Department* memiliki tanggung jawab yang sangat besar. Tujuan utama atau peranan dari *Housekeeping Department* di suatu hotel adalah menangani kebersihan, kerapian dan keindahan area dan fasilitas hotel. Hasil kerja dari *Housekeeping Department* akan membuat tamu merasa nyaman tinggal di hotel.

Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar, oleh karena itu jika kamar selalu bersih, rapi, aman, serta nyaman, pasti para tamu yang menginap merasa senang dan akhirnya akan menjadi pelanggan tetap, bahkan para tamu tersebut tanpa disadari akan menjadi marketer yang efektif karena mereka akan

menceritakan kesan yang menyenangkan selama menginap di hotel pada orang lain sehingga akan mendatangkan tamu menginap di hotel tersebut.

Ini merupakan sarana promosi yang murah dan efektif, dengan kesan para tamu yang disebar dari mulut ke mulut, dengan ini promosi hotel akan berjalan lebih lancar tanpa harus mengeluarkan biaya promosi. Demi kelancaran operasionalnya, *Housekeeping Department* harus menjalin koordinasi atau hubungan antar departemen lainnya dalam hotel tersebut.

Berikut Hubungan Koordinasi *Housekeeping Department*:

1. *Inter Departmental Coordination*

Menurut Orbani (2017:16-17), *Housekeeping* harus mengkoordinasikan dan memastikan kerja sama dengan departemen lain. Agar semua sukses, jadwal kerja yang terencana harus disiapkan demi meminimalkan komplain tamu maupun dari departemen lainnya. Adapun koordinasi yang harus dijalin oleh *Housekeeping Department* menurut Orbani adalah:

1. Front Office

Koordinasi dengan *Front Office* dilakukan mulai dari kedatangan (*Arrival*), dimana *Housekeeping* harus menyiapkan kamar yang bersih. Kemudian ketika tamu *Check Out* dan perihal lainnya yang berhubungan dengan *Front Office*. Menurut Surya (2019: 110), hubungan dengan departemen *Front Office* dibagi menjadi dua hal yaitu:

1. Dari pihak *Housekeeping* melakukan:
 - a) Laporan status kamar terisi atau tidak.
 - b) Laporan tentang barang-barang milik hotel yang hilang dibawatamu.

- c) Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu keluar.
 - d) Segera menyiapkan kamar tamu yang akan masuk setelah mendapat informasi dari *Front Office*.
- 2. Dari pihak *Front Office* melakukan:
 - a) Memberikan daftar penghuni kamar setiap pagi.
 - b) Mengirimkan daftar kamar yang akan diisi oleh tamu, baik itu tamu perorangan, rombongan atau tamu *VIP*.
 - c) Memberitahukan kepada *Housekeeping* mengenai kamar mana saja yang tamunya sudah *Check Out*, sehingga kamarnya dapat segera dibersihkan.
 - d) Memberikan *Guest Slip* agar *Housekeeping* tahu tamu yang barusaja masuk.
 - e) Memberikan kebutuhan tambahan untuk tamu seperti *Baby Box*.
 - f) Memberitahukan jika ada tamu yang pindah kamar.
- 2. *Human Resources Development*

Berkoordinasi untuk perekrutan *Staff Housekeeping*, administrasi gaji, seragam, kontrak, kedisiplinan, kartu identitas untuk *Staff*, induksi (*Couching, Conseling*), transfer, promosi, peraturan-peraturan dan keluar kerja (*Resign*).
- 3. *Accounting*

Purchasing & Store Berkoordinasi mengenai menyiapkan keperluan *Housekeeping*, mulai dari *Guest Supply*, *Suplai Linen*, *Cleaning Supplies*, *Printing & Stationary* maupun alat-alat kebersihan.

4. *Engineering*

Koordinasi *Housekeeping* dengan *Engineering* banyak sekali khususnya yang berkaitan dengan perbaikan, perawatan kamar-kamartamu dan area publik.

5. *Food & Beverage*

Koordinasi dengan *Food & Beverage* khususnya pada pemeliharaan kebersihan, keperluan *Linen*, keperluan seragam, serta mengenai pelayanan *Room Service* terhadap tamu dan pengiriman karangan bunga atau buah untuk tamu *VIP*.

6. *Security*

Koordinasi dengan *security* khususnya pengawasan keamanan tamu yang dilakukan oleh Security lewat *CCTV*, perawatan seragam dan kebersihan ruangan oleh *Housekeeping*, maupun pengecekan karyawan saat pulang kerja (*Body Checking*).

7. *Sales & Marketing*

Koordinasi dengan departemen ini khususnya dalam hal pembersihan ruang kerja, perawatan seragam maupun koordinasi dan informasi *Laundry* yang dijadikan paket kamar (pada penjualan kamar).

2.2 Pengertian Hotel

Hotel merupakan bentuk perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya. Sedangkan Menurut Menurut Widanaputra (2009) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan

sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Sedangkan menurut Sulastiyono (2011) pengertian hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

2.3 Pengertian Tingkat Hunian Kamar

Tingkat hunian kamar adalah persentase dari kamar yang terisi atau yang disewakan kepada tamu yang dibandingkan dengan jumlah keseluruhan kamar yang disewakan dan diperhitungkan dalam jangka waktu, dari hari, bulan, atau tahun (Damayanti, 2006: 121). Sedangkan Menurut, Budi Agung Permana dalam Manajemen marketing perhotelan (2013:113) dalam kompetisi kepenghunian (*occupancy*) persaingan akan memperkirakan kinerja operasi bulanan atau tahunan masing-masing properti. Kinerja dapat diukur dari segi hunian persen dan tarif kamar rata-rata hunian.

Dalam menentukan tingkat kepenghunian, penentunya adalah kamar hotel, Kamar Hotel harus kompetitif bagi konsumen dari segi:

- a. Lokasi (*location*): *accessibility, visibility surrounding neighbor hood* Konsumen merasa bahwa lokasi hotel memiliki lokasi yang mudah dijangkau dan dilalui transportasi umum, lokasi hotel juga mudah dicari.
- b. Fasilitas (*facility*): Unsur fasilitas hotel, penampilan exterior, interior dengan

kondisinya.

Konsumen melihat kondisi fisik kebersihan dari setiap struktur bangunan dan ruangan dalam hotel, aspek ini sangat besar pengaruhnya terhadap kesan wisatawan terhadap hotel dan kepuasannya. Terutama peningkatan penampilan *exterior* dan bangunannya.

- c. *Furniture* dan *fixturer*, banyak wisatawan yang sangat sensitif terhadap kualitas dari meubel dan perlengkapan bangunan atau kamar hotel. *Signage and Communication with costumers and other public*, artinya harapan semua hotel memiliki tanda-tanda tertentu dalam kondisi yang baik, bersih, tidak rusak, dan mudah di lihat contohnya: tanda arah, dan tanda exterior bangunan.
- d. Pelayanan (service)
- ` Landasan yang paling utama dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) untuk keberhasilan dan keberadaan sebuah *Hospitality* dan organisasi travel adalah Sumber daya manusia yang dipekerjakan dari orang-orang yang melayani wisatawan dengan memberikan sesuatu informasi yang berdampak positif sangat besar pada keefektivan dalam pemasaran.

Ada 5 (lima) teknik dimensi individu untuk mengatur harapan dan persepsi dari wisatawan, yaitu:

1. *Tangible*, fasilitas fasilitas fisik dari hotel dan organisasi travel, perlengkapan dan penampilan karyawan.
2. *Realibility*, kemampuan hotel dan organisasi untuk kesungguhan pelayanan yang dapat dipercaya dan akurat.
3. *Responsivences*, kerugian karyawan untuk membantu wisatawan dan

menyediakan pelayanan yang cepat.

4. Assurance, Pengetahuan dan courtesy dari karyawan dan kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy*, tingkat perhatian secara individu yang disediakan karyawan hotel dan organisasi perjalanan kepada wisatawan.

e. Harga Kamar (*price room*)

Banyak ahli dalam industri hospitality menyatakan bahwa keadaan wisatawan terhadap nilai suatu produk semakin berkembang mereka menginginkan nilai lebih dari uang yang mereka bayarkan. Definisi value for money adalah cara wisatawan membandingkan jumlah uang yang di bayarkan dengan kualitas fasilitas dan pelayanan yang diperolehnya. Sesuatu yang mempunyai nilai bukan berarti tidak selalu harus ditawarkan dengan harga yang lebih rendah, nilai hanya relevan dengan kepuasan konsumen. Pelayanan memiliki nilai tertinggi untuk wisatawan tertentu tetapi tidak untuk wisatawan yang lain, maka harga harus memberikan nilai agar tamu merasa puas sesuai dengan apa yang telah mereka bayarkan, mereka harus yakinkan bahwa kualitas dan fasilitas yang mereka dapatkan sesuai dengan harga yang dibayarkan. (Marison 2002:518)

f. Kebersihan (*cleanliness*)

Dalam hal ini adalah kebersihan dan kesiapan fasilitas hotel yang dimiliki oleh hotel harus benar benar terjaga.

Dengan terpenuhinya aspek di atas maka konsumen akan merasa puas konsumen akan kembali menginap dan biasanya tidak jarang terjadi jika seseorang merasakan kepuasan ia akan bercerita kepada teman-temannya dan mengajak untuk mencoba.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Sei Hotel Banda Aceh

Sei Hotel merupakan Hotel berbintang tiga, terletak dipusat Kota Banda Aceh, tepatnya di jalan Tanoh Abe No. 71, Kampung Mulia, Mulia, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, lokasinya cukup Strategis, hanya 5 menit waktu yang diperlukan menuju Mesjid Raya Baiturahman dan 7 menit menuju Museum Tsunami. Sei Hotel juga terletak dipusat bisnis, perdagangan, dan pemerintahan baik kota maupun pemerintah provinsi. Sei Hotel pertama kali buka yaitu pada tanggal 17 Juli 2013, Nama Sei diambil dari nama Samuel Ellizabeth Jeremmi dan juga diambil dari nama sungai yang mengalir. Sei Hotel Memiliki 71 Kamar yang dapat memfalisitasi baik tamu individu maupun group/kelompok dengan 24 jam pelayanan, Sei Hotel juga menyediakan pelayanan antar/jemput Bandara Sultan Iskandar Muda, Pelabuhan Ulee Lheue maupun perjalanan wisata ke situs-situs wisata di wilayah Kota Banda Aceh. Lokasi hotel yang letaknya dekat dengan pusat penjualan oleh-oleh dan souvenir khas Aceh akan membantu dan memudahkan para tamu dari luar kota yang ingin membawa pulang kenang-kenangan khas Aceh.

3.2 Fasilitas di Sei Hotel Banda Aceh

Sei Hotel Banda Aceh dalam menjalani usahanya menyediakan beberapa fasilitas yang sesuai dengan standar hotel bintang tiga. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Sei Hotel Banda Aceh adalah:

3.2.1 Kamar

Sei Hotel Memiliki 71 kamar dengan lantai keramik dan memiliki fasilitas didalamnya.

Tabel. 3.1 Tabel Jumlah Kamar yang ada di Sei Hotel Banda Aceh

No	Jenis Kamar	Jumlah Kamar
1	<i>Standard Room</i>	20 Kamar
2	<i>Deluxe Room</i>	30 Kamar
3	<i>Pacific Room</i>	11 Kamar
4	<i>Suite Room</i>	5 Kamar
5	<i>Suite</i>	5 Kamar
Jumlah		71 Kamar

Tabel. 3.2 Fasilitas kamar yang dimiliki oleh Sei Hotel banda Aceh

No	Jenis Fasilitas yang ada di Kamar Sei Hotel Banda Aceh
1	<i>Shower</i>
2	<i>Air Conditioner</i>
3	<i>Telephone</i>
4	<i>Tv</i>
5	<i>WIFI (Jaringan Internet)</i>

3.3 Peranan *Housekeeping Departemen* dalam Meningkatkan Tingkat Hunian

Kamar Di Sei Hotel Banda Aceh

Adapun Upaya yang dilakukan oleh pihak Sei Hotel Banda Aceh khususnya *Housekeeping department* dalam upaya peningkatan Hunian Kamar di Sei Hotel Banda Aceh, adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas serta kuantitas kerja para karyawan Khususnya *Departement Housekeeping* dalam operasional kerjanya sehari-hari, menyediakan segala fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan para tamu, memberikan pelayanan dan service terbaik dan selalu bersikap baik juga ramah tamah terhadap tamu yang berkunjung ke Sei Hotel khususnya

karyawan *Roomboy*, juga memberikan informasi yang valid yang dibutuhkan oleh tamu.

2. Pihak Sei Hotel Banda Aceh Selalu mengingatkan karyawannya untuk melaksanakan tugas mereka sesuai dengan bidangnya masing-masing khususnya petugas *Roomboy* yang bertugas dalam membersihkan kamar.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Roomboy* yaitu:

1. Menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan serta kelengkapan fasilitas hotel.
2. Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuatkan *Work Order (WO)* kepada *Engineering Department* untuk segera diperbaiki.
3. Menjaga keamanan barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar jangan sampai rusak.
4. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap.
5. Melakukan kerjasama dengan lain seksi dan *department* lain seperti *Front Office, Waiter* (Sumekso, 2001).

Kebersihan kamar akan membuat para tamu nyaman dan memiliki kesan tersendiri baik bagi tamu, sehingga tamu akan kembali dan mempromosikan kepada para relasi mereka tanpa disadari ini merupakan bentuk promosi yang tanpa mengeluarkan dana. Oleh karena itu kinerja para petugas *Housekeeping Departemen* terkhusus *Roomboy* harus ditingkatkan kualitas kerjanya.

3. Pihak Sei Hotel Banda Aceh dalam meningkatkan Hunian Kamar selain meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawannya, pihak Hotel juga memberikan Diskon kepada para tamu yang akan berkunjung ke Sei Hotel Banda Aceh, ini merupakan salah satu bentuk promosi yang dilakukan oleh pihak hotel dalam menarik para tamu untuk berkunjung ke Sei Hotel.

3.4 Hubungan *Housekeeping Department* dengan *Front Office* dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Sei Hotel Banda Aceh

Untuk dapat meningkatkan Tingkat hunian kamar di Sei Hotel Banda Aceh, *Housekeeping Departemen* harus memiliki hubungan baik dengan departemen lain yang ada di hotel. Menurut Orbani (2017:16-17), *Housekeeping* harus mengkoordinasikan dan memastikan kerja sama dengan departemen lain. Agar semua sukses, jadwal kerja yang terencana harus disiapkan demi meminimalkan komplain tamu maupun dari departemen lainnya. Adapun koordinasi yang harus dijalin oleh *Housekeeping Department* menurut Orbani adalah:

a. *Front Office*

Koordinasi dengan *Front Office* dilakukan mulai dari kedatangan (*Arrival*), dimana *Housekeeping* harus menyiapkan kamar yang bersih. Kemudian ketika tamu *Check Out* dan perihal lainnya yang berhubungan dengan *Front Office*. Menurut Surya (2019: 110), hubungan dengan departemen *Front Office* dibagi menjadi dua hal yaitu:

1. Dari pihak *Housekeeping* melakukan:
 - a) Laporan status kamar terisi atau tidak.
 - b) Laporan tentang barang-barang milik hotel yang hilang dibawatamu.

- c) Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu keluar.
 - d) Segera menyiapkan kamar tamu yang akan masuk setelah mendapat informasi dari *Front Office*.
2. Dari pihak *Front Office* melakukan:
- a) Memberikan daftar penghuni kamar setiap pagi.
 - b) Mengirimkan daftar kamar yang akan diisi oleh tamu, baik itu tamu perorangan, rombongan atau tamu *VIP*.
 - c) Memberitahukan kepada *Housekeeping* mengenai kamar mana saja yang tamunya sudah *Check Out*, sehingga kamarnya dapat segera dibersihkan.
 - d) Memberikan *Guest Slip* agar *Housekeeping* tahu tamu yang barusaja masuk.
 - e) Memberikan kebutuhan tambahan untuk tamu seperti *Baby Box*.
 - f. Memberitahukan jika ada tamu yang pindah kamar.
- b. *Human Resources Development*
- Berkoordinasi untuk perekrutan *Staff Housekeeping*, administrasi gaji, seragam, kontrak, kedisiplinan, kartu identitas untuk *Staff*, induksi (*Couching, Conseling*), transfer, promosi, peraturan-peraturan dan keluar kerja (*Resign*).
- c. *Accounting*
- Purchasing & Store* Berkoordinasi mengenai menyiapkan keperluan *Housekeeping*, mulai dari *Guest Supply*, *Suplai Linen*, *Cleaning Supplies*, *Printing & Stationary* maupun alat-alat kebersihan.

d. *Engineering*

Koordinasi *Housekeeping* dengan *Engineering* banyak sekali khususnya yang berkaitan dengan perbaikan, perawatan kamar-kamartamu dan area publik.

e. *Food & Beverage*

Koordinasi dengan *Food&Beverage* khususnya pada pemeliharaan kebersihan, keperluan *Linen*, keperluan seragam, serta mengenai pelayanan *Room Service* terhadap tamu dan pengiriman karangan bunga atau buah untuk tamu *VIP*.

f. *Security*

Koordinasi dengan *security* khususnya pengawasan keamanan tamu yang dilakukan oleh *Security* lewat *CCTV*, perawatan seragam dan kebersihan ruangan oleh *Housekeeping*, maupun pengecekan karyawan saat pulang kerja (*Body Checking*).

g. *Sales & Marketing*

Koordinasi dengan departemen ini khususnya dalam hal pembersihan ruang kerja, perawatan seragam maupun koordinasi dan informasi *Laundry* yang dijadikan paket kamar (pada penjualan kamar).

Agar operasional Hotel berjalan dengan baik dan tujuan tercapai harus ada kerja sama yang baik antara masing-masing departemen yang ada dihotel khususnya *Departemen Housekeeping*, untuk dapat meningkatkan tingkat hunian kamar di Sei Hotel Banda Aceh *Departemen Housekeeping* harus mampu bekerjasama dengan baik dengan departemen-departemen yang lain yang ada dihotel.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Peranan *Housekeeping Department* Sei Hotel Banda Aceh adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran dan ruangan administrasi, Peranan *Housekeeping Department* Sei Hotel Banda Aceh dalam meningkatkan hunian kamar sudah baik, namun kedepannya kinerja *Housekeeping Department* Sei Hotel Banda Aceh harus lebih baik lagi.
2. *Room Boy* merupakan peranan yg sangat penting dalam *Housekeeping Department* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar hotel untuk kepuasan tamu. Perencanaan *Housekeeping Department* dapat menyeimbangkan tingkat pelayanan antara standar kualitas pekerjaan dengan tingkat kuantitas pekerjaan

4.2 Saran

Beberapa saran penulis yang mungkin berguna untuk diterapkan yaitu :

1. Memperhatikan kapasitas pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh karyawan
2. Membangun hubungan kerja sama yang baik dan harmonis antara tasan maupun bawahan kepada lingkungannya.
3. Untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Sei Hotel Banda Aceh maka *Housekeeping Department* masih perlu meningkatkan peran dan kinerjanya agar

para tamu merasa puas, nyaman, aman ketika menginap di Sei Hotel Banda Aceh, sehingga memberikan kesan yang baik bagi para tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhli, A.(2017). Pengantar Housekeeping Perhotelan. Yokyakarta:Gava Media
- Haryono, P.(2005). Dahsyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis
- Noviati.L (2019).Industri Perhotelan.Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia
- Orbani,L. (2017). *Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. Yokyakarta:ANDI
- Putri,E.D.(2015). Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta.Khasana ilmu, 6(2),46-55.
- Rahmat, P.(2019). Penelitian Kualitatif. Equilibrium,5(9), 1-8.
- Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Surya, F.(2019). Akmondasi Perhotelan Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia
- Taviprawati, E.(2019). Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta MID Plaza. Jurnal Plmiah Pariwisata, 24(1), 1-11.
- Widanaputra A. 2009. Akuntansi perhotelan pendekatan sistem informasi. Graha Ilmu. Jakarta.
- Yuniarsih,R. (2016). *Housekeeping*. Surabaya:NSC Press. Perhotelan. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia

BIODATA PENELITIAN

DATA PRIBADI

Nama : Muhammad Yudini

Tempat /Tanggal Lahir : Lamreung, 29 Oktober 1999

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Telepon / Hp : 082285055658

Alamat : Jalan Teuku Nyak Arief Desa Meunasah Baktrieng
Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh
Besar

Riwayat Pendidikan

Tahun 2006 - 2012 : SD Negeri Lamreung Aceh Besar

Tahun 2012– 2015 : SMP Negeri 8 Banda Aceh

Tahun 2015 – 2018 : SMA Negeri 1 Krueng Barona Jaya

Tahun 2018 – 2021 : D3 Perhotelan Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja :

Tahun 2021 : *Internship Programme* di Sei Hotel Banda Aceh

LAMPIRAN



Gambar 1. Sei Hotel Banda Aceh



Gambar 2. Kegiatan Mengganti *Sheet* dan Membersihkan *Bed*



Gambar 3. Kamar Yang Telah Dibersihkan Dan Siap Digunakan