

LAPORAN KERJA PRAKTEK
PENERAPAN ALL SAFE DALAM STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI *LAUNDRY*
DAN *ROOM SECTION* NOVOTEL MANADO GOLF RESORT
& CONVENTION CENTER



DISUSUN OLEH:

MARIA MIA MIRINO

18071036

PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
TAHUN 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan mengikuti dan mengawasi penulisan laporan ini serta memberikan saran yang sesuai.

Laporan ini merupakan hasil dari pengamatan penulis selama masa Kerja Praktek. Saran yang diberikan bukan untuk mengubah hasil penulis tetapi mengoreksi.

Penulis berusaha sebaik mungkin untuk menghasilkan laporan yang baik yang dibutuhkan program studi berdasarkan pengalaman belajar yang diperoleh selama masa Kerja Praktek.

Manado, Desember 2021



Dipinda dengan CamScanner

Roosalina Hera Lucia, S.E., M.

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK

**PENERAPAN ALL SAFE DALAM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI LAUNDRY DAN ROOM SECTION
NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER**

Nama : MARIA MIAMIRINO


Nomor Induk Mahasiswa : 18071036

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada Senin, 20 Desember 2021
Dewan penguji:

1. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M (Pembimbing, Penguji I)


Dipindai dengan CamScanner

2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S.,M.A. uji II)



3. Christine P.E. Porajow, S.ST.Par. M.Par (Penguji III)



Manado, Senin, 20 Desember, 2022

Disetujui oleh,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata

Dekan Fakultas Pariwisata



Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par



Dr. Stevanus Ngenget, S.S.,M.A

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK**

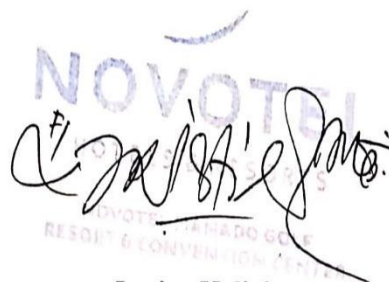
Judul:

**PENERAPAN ALL SAFE DALAM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI *LAUNDRY* DAN *ROOM SECTION*
NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER**

Disetujui pada tanggal: 07 Desember 2021

Oleh:

NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER



Jessica Kaligis

Talent & Culture Manager Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas campur tangan-Nya hingga penyusunan laporan kerja praktek ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan laporan ini di bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademisi oleh masing-masing mahasiswa program stud Hospitality dan Pariwisata. Dalam menyiapkan laporan kerja praktek ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mulai dari pengawasan magang dan menyiapkan laporan,yaitu:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitmur, Sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr.Stevanus Ngenget, S.S., M.A., Selaku Dekan Fakultas Pariwisata
3. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado, dan selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek.
4. Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par., selaku ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata Fakultas Pariwisata Univeritas Kalolik De La Salle Manado.
5. Pak Ade Ikbal selaku Executive Housekeeper dan Ibu Selfi selaku Assistant Housekeeper Yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam mengikuti kerja praktek selama tiga bulan.
6. Pak Aldry Achmad selaku assistant Supervisor yang telah memberikan bimbingan dan membantu penulis dalam dalam menyelesaikan kerja Praktek selama tiga bulan
7. Seluruh karyawan dan karyawati di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Kerja Praktek selama tiga bulan.
8. Orang Tua dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek.

9. Kepada teman-teman angkatan 2018 Raja Ampat yang selalu membantu dan berjuang bersama hingga saat ini terutama Marni, Nike, Oliv, Sombo, Venti, Afriyani, Irfandi dan lain-lain.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak luput dari kesalahan Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa mendatang. Akhirnya penulis berharap agar laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan dampak positif.

Manado, 10 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

1.2 Tujuan Kerja Praktek	2
1.2.1 Tujuan Umum	2
1.2.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.3 Lingkup Kegiatan	3
1.3.1 Objek Kegiatan.....	3
1.3.2 Lingkup Pekerjaan	3
1.3.3.1 Aktivitas Kerja	3
1.4 Metode Kerja Praktek	4
1.4.1 Metode Observasi.....	4
1.4.2 Metode Wawancara	4
1.4.3 Keterlibatan Dalam Pekerjaan.....	4
2.2 Logo	7
2.4 Visi dan Misi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center	8
2.4.1 Visi:.....	8
2.4.2 Misi:.....	8
2.5 Klasifikasi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	8
2.6 Fasilitas Novotel Manado Golf Resort & Convention Center	10
2.6.2 Fasilitas Restoran dan Bar	12
2.6.3 Fasilitas Wedding Chapel.....	13
2.6.4 Fasilitas Ruang Rapat	14
2.6.5 Fasilitas Lain	18
2.6.6 Struktur Organisasi Departemen <i>Housekeeping</i>	20
BAB III.....	26
DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA	26
3.1 Gambaran Umum Departemen <i>Housekeeping</i>	26
3.2 Penerapan Standar Operasional <i>All Safe</i> Di Departemen <i>Housekeeping</i> Laundry dan Room Section	27
3.3 Penerapan SOP Kerja di Departemen <i>Housekeeping</i>	29
3.3.1 Jadwal Kerja	30
3.3.2 Aktivitas Kerja Di Laundry Section.....	30

3.3.3	Aktivitas Kerja Di Room Section	34
1.	Make Up <i>Room Section</i>.....	34
2.	<i>Making Bed</i>	35
BAB IV	36
PENUTUP	36
4.1	Kesimpulan.....	36
4.1	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	5
Gambar 2. 2 Pendi Accor Paul Dubrule dan Gerard Pelisson.....	6
Gambar 2. 3 Logo Novotel Manado Golf Resort & Convention Center	7
Gambar 2. 4 Alamat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center	7
Gambar 2. 5 Superior twin & Double Room	10
Gambar 2. 6 Deluxe Room with 1 king size bed	11
Gambar 2. 7 Superior King Size Double Bed Room	11
Gambar 2. 8 Executive Suite Room	12
Gambar 2. 9 The square restaurant	13
Gambar 2. 10 H2O poolside bar	14
Gambar 2. 11 wedding chapel	15
Gambar 2. 12 Grand Kawanua <i>Ballroom</i>	16
Gambar 2. 13 Grand Kawanua 1	16
Gambar 2. 14 Grand Kawanua 2	17
Gambar 2. 15 Grand Kawanua 3	17
Gambar 2. 16 Bangkok	17
Gambar 2. 17 Paris	18
Gambar 2. 18 Singapore	18
Gambar 2. 19 Sydney	18
Gambar 2. 20 Swimming pool	19
Gambar 2. 21 In balance fitness	19
Gambar 2. 22 Spa	20
Gambar 2. 23 Golf Club House	20
Gambar 2. 24 Tennis Outdoor	21
Gambar 2. 25 struktur Organisasi Departemen housekeeping	21

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Ukuran dan Jumlah Kamar	9
Tabel 2.2 Ukuran dan Kapasitas Ruang Rapat	15

DAFTAR BAGAN

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	FORMULIR DATA UMUM
PERUSAHAAN	
LAMPIRAN B	FORMULIR PENILAIAN KERJA
PRAKTEK	
LAMPIRAN C	LAPORAN AKTIVITAS HARIAN
LAMPIRAN D	SERTIFIKAT
LAMPIRAN E	FOTO KEGIATAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan keanekaragaman budaya dan potensi pariwisata. Komponen utama dalam kegiatan pariwisata adalah daya tarik wisata yang didukung oleh komponen lainnya, antara lain; transportasi, akomodasi, restoran, atraksi budaya dan cinderamata. Komponen tersebut menyediakan fasilitas dan layanan secara langsung dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi pariwisata. Dengan UU no per 10 Oktober 2008 , pariwisata adalah segala sesuai yang berhubungan dengan kepariwisataan, termasuk pengembangan objek dan daya tarik wisata penyelenggaraan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pariwisata .

Kunjungan wisman ke Indonesia Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada september 2021 mencapai 126,51 ribu kunjungan; turun sebesar 15,08 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada september 2020. Namun jika dibandingkan dengan Agustus pertumbuhan 1,41 pada tahun 2021. Sejak Januari 2021 hingga September 2021, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 1,19 juta, turun 67,00 dibandingkan periode yang sama tahun 2020. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) 2021, industri perhotelan tingkat penghunian kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia pada september 2021 mencapai 36,64 persen, naik sebesar 4,52 poin dibandingkan dengan TPK september 2020. TPK september 2021 juga mengalami peningkatan cukup tinggi, yaitu sebesar 11,57 jika dibandingkan dengan TPK bulan sebelumnya. Hal ini dikarenakan adanya wabah virus corona yang meluas dengan cepat ke 210 negara dan berdampak pada seluruh bidang pariwisata khususnya pada industri perhotelan.

Sebagai mahasiswa dan warga negara Indonesia, penulis harus memenuhi salah satu kewajibannya untuk melaksanakan program kerja praktek dengan tetap mengikuti protokol kesehatan yang telah dilaksanakan oleh pemerintah. Mewakili Universitas Katolik De La Salle Manado, penulis dituntut untuk terjun langsung ke dunia industri pariwisata, sehingga penulis memutuskan untuk memilih industri perhotelan untuk melaksanakan kegiatan kerja praktek.

Untuk melaksanakan kegiatan ini penulis memilih salah satu hotel yang ada di Kota Manado, yaitu Novotel Manado Golf Resort & Convention Centre. Ini salah satu properti *Accor Internasional*. Dengan dari 400 properti di dalam naungan 6 merek terkemuka dan terbesar di 60 negara dan wilayah.

Selama masa Kerja Praktek di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center penulis memperoleh pengalaman baru dalam bekerja, dimana selama masa Kerja Praktek ini, penulis ditempatkan di Departemen *Laundry and Room section*. Setiap pekerjaan yang dilakukan harus sesuai dengan prosedur *All Safe*. Pekerjaan berdasarkan judul tersebut maka penulis tertarik untuk membahas mengenai “Penerapan All Safe dalam Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department di Laundry dan Room Section Novotel Manado Golf Resort & Convention Center”. merupakan standar operasional terkait kebersihan dan pelayanan.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka terdapat tujuan Kerja Praktek yang telah dibagi menjadi dua, yaitu:

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari Kegiatan Kerja Praktek ini adalah:

1. Memenuhi persyaratan kelulusan bagi mahasiswa Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mempraktekkan pengetahuan teoritis yang didapatkan di Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Melatih mahasiswa untuk dapat bekerjasama di dunia pekerjaan.
4. Menjalinkan kerjasama antara Universitas Katolik De La Salle Manado dengan dunia industri, khususnya dengan industri perhotelan.

1.2.2 Tujuan Khusus

Berikut ini adalah tujuan khusus dari pelaksanaan Kerja Praktek:

1. Meningkatkan atau menumbuhkan pengetahuan dan keterampilan sebagai bekal kepada penulis untuk bisa berguna di lapangan kerja sesuai dengan jurusan yang dipilih, terlebih khusus pada Departemen *Housekeeping* di Novotel Manado Golf Resort dan Convention Center.
2. Menambah pengalaman kerja bagi penulis, sehingga mempermudah penulis agar lebih cepat mendapatkan pekerjaan.
3. Meningkatkan rasa percaya diri dan kedisiplinan dalam bekerja.

1.3 Lingkup Kegiatan

1.3.1 Objek Kegiatan

Kerja Praktek yang dilaksanakan penulis bertempat di Novotel Manado Golf Resort dan Convention Center, Departemen *Housekeeping*. Hotel ini terletak di Jalan A.A. Maramis, Kayuwatu, Kelurahan Kairagi dua, Kecamatan Mapanget, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center ialah salah satu *brand* hotel yang beroperasi pada bawah naungan perusahaan *Accor group*.

1.3.2 Lingkup Pekerjaan

Dalam program kerja praktek ini penulis ditempatkan di Departemen *Housekeeping*. Lingkup pekerjaan penulis adalah *Laundry* dan *Room*

1.3.3.1 Aktivitas Kerja

Kerja praktek yang dilaksanakan penulis berlangsung selama 3 bulan dan kegiatan kerja yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menangani *Washing* dan *Uniform*, *Handle Guest laundry*, *Pick Up Guest Laundry*
2. *Marker Guest Laundry* dan *Pressing Guest Laundry*.
3. *Delivery Guest laundry*, Mengatur/*Set linen*, *Towel diy pentriy*
4. *Soiled linen*, Menjemur *Curtain*
5. Mengantar *Request*.
6. *Making Bed* and *Cleaning Room*.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metodologi sangat penting dalam masa kerja praktek, karena bisa memudahkan dalam proses penyusunan Laporan Kerja Praktek.

1.4.1 Metode Observasi

Observasi atau teknik pengumpulan data keterangan yang harus dijadikan dengan melakukan pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diselidiki (Arikuno, 2006). Berdasarkan pengertian tersebut penulis terjun langsung ke lapangan untuk mencari data dan informasi dengan mengamati bagaimana cara kerja karyawan yang ada di Departemen *Laundry & Room* Novotel Manado Golf Resort & Convention Center sejak tanggal 5 Juli 2021-5 Oktober 2021.

1.4.2 Metode Wawancara

Penulis menerapkan metode wawancara spontan, yaitu dengan cara memberikan pertanyaan tanpa membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dengan *Executive Housekeeper* tentang jumlah hunian kamar, ukuran fasilitas ruang rapat, kapasitas ruangan Wedding Chapel dan metode membersihkan menggunakan peralatan *Housekeeping*. Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa staf *Housekeeping Department* mengenai deskripsi pekerjaan di *Laundry* dan *Room Section*.

1.4.3 Keterlibatan Dalam Pekerjaan.

Untuk menambah pengalaman kerja dan menambah informasi mengenai *Housekeeping*, penulis mencoba untuk turun langsung dalam pekerjaan, dalam hal ini penulis melaksanakan pekerjaan dengan mengikuti standar operasional yang telah diterapkan di Department *Housekeeping*.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center



Gambar 2. 1 Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dimiliki oleh PT. Wenang Permai Sentosa, dan dioperasikan oleh PT. Accor Asia Pasifik. Dalam pengelolaan hotel berbintang, PT. Wenang Permai Sentosa diwakili oleh Bapak Widijanto yang juga merupakan salah satu direktur, sedangkan PT. Accor Asia Pacific diwakili oleh Mr. Gerard Guiloute. PT. Wenang Permai Sentosa adalah perusahaan perseroan terbatas, yang membeli nama Novotel, dari Group Accor untuk mengelola manajemen bisnis perhotelan. Novotel merupakan sebuah merek hotel bersekala menengah milik group Accor. Novotel mempunyai 400 hotel dan *resort* di 60 negara yang terletak distrik-distrik keuangan dan destinasi pariwisata di sejumlah kota ternama dunia, salah satunya pada Kota Manado Indonesia, yaitu Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Hotel ini merupakan hotel dalam skala nasional berbintang lima, dan skala internasional (Asia) hotel berbintang empat.



Gambar 2. 2 Pendiri Accor Paul Dubrule dan Gerard Pelisson

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center diresmikan pada tanggal 13 Mei 2009, dan mulai beroperasi pada tanggal 14 Mei 2009. Nama Novotel Manado merupakan salah satu hotel bintang lima terbesar di kota Manado. Sejak beroperasi, Novotel sendiri telah berganti General Manager sebanyak enam kali antara lain sebagai berikut:

1. Ross Greenway
2. Nell Gow
3. Stefan Fagez
4. Oliver Noury
5. Jean Michel Serriere
6. Bilal Chamsine

Accor sendiri adalah perusahaan multinasional terbesar di Prancis. Perusahaan mengoperasikan berbagai pendirian seperti hotel dan restoran. Accor didirikan pada tahun 1967 dan berkantor pusat di Paris, Prancis oleh Paul Dubrule dan Gerard Pelisson. Kelompok Group Accor memiliki Operasi Waralaba sebanyak 4200 hotel di lima benua yang terdiri dari beberapa merek yang beragam. Sebelumnya Accor terdiri dari cabang yang terpisah yaitu, hotel (Accor Hospitality sebagai inti kegiatan Accor) dan jasa perusahaan cabang (Accor Service). Accor Service memiliki logo bergambar siluet Angsa Bernache dan memiliki slogan “*Open New Frontiers in Hospitality*”.

Alamat : Jalan A.A Maramis, Kayuwatu, Kairagi Dua, Kota
Manado, Sulawesi Utara, 95254.
No. Telepon : +62 431 818889.
Fax : +62 431 818899.
Email : info@novotelmanado.com
Website : www.novotelmanadogolfresortconventioncenter.com

2.4 Visi dan Misi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, Novotel Manado Resort & Convention Center mempunyai visi dan misi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan tugasnya

2.4.1 Visi:

“Visi prioritas utama kami adalah untuk memberikan senyum di wajah pelanggan kami setiap hari.”

2.4.2 Misi:

“Menciptakan pengalaman yang berarti bagi komunitas perjalanan dan perantau baru seluruh dunia.”

2.5 Klasifikasi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Dibawah ini merupakan klasifikasi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center:

1. Berdasarkan *plan*

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center ada yang termasuk dan ada yang tidak termasuk dalam kategori *Continental Plan*, di mana harga kamar yang ditawarkan oleh hotel merupakan harga kamar yang didalamnya termasuk dengan sarapan pagi (*breakfast*) dan ada yang tidak termasuk.

2. Berdasarkan Ukuran dan Jumlah Kamar

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center memiliki 199 kamar dengan 4 tipe kamar yang berbeda. Berdasarkan ukuran dan jumlah kamar, Novotel Manado Golf Resort & Convention Center termasuk dalam kategori *Average Hotels*.

Floor	Tipe Kamar	Total Kamar	Total Kamar per Tipe			Ukuran
			Twin	Queen	King	
1-4	Superior Twin & Double	141	117	24	-	24 m ²
1-4	Deluxe twin & Double	27	4	23	-	34 m ²
2,3,4	Superior king Double Bed (SKDB)	30	-	24	-	34 m ²
4	Executive suite	2	-	-	2	36 m ²

Table 2.2 Ukuran dan Jumlah Kamar

3. Berdasarkan Jenis Pengunjung

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center termasuk dalam *Family Hotel, Business Hotel dan Tourist Hotel*.

4. Berdasarkan Lama Tamu Menginap

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center termasuk dalam *Semi Resident Hotel*, karena tamu yang datang menginap biasanya termaksud *long stay* selama dua minggu, walaupun ada juga menginap selama dua malam.

5. Berdasarkan Lokasi

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center terletak di tengah-tengah pusat kota Manado. Dengan letak yang strategis ini didukung pula oleh bangunan-bangunan di sekitarnya yang dekat dengan pusat perbelanjaan, mini market dan tempat-tempat hiburan.

6. Berdasarkan Maksud dan Tujuan Tamu Menginap

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, termasuk dalam *Sport Hotel, Conference & Convention*, karena rata-rata tamu yang menginap dengan tujuan untuk *Business, Holiday, dan Family Weekend*.

7. Berdasarkan Kelas Bintang

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center merupakan hotel bintang 4 bertaraf internasional.

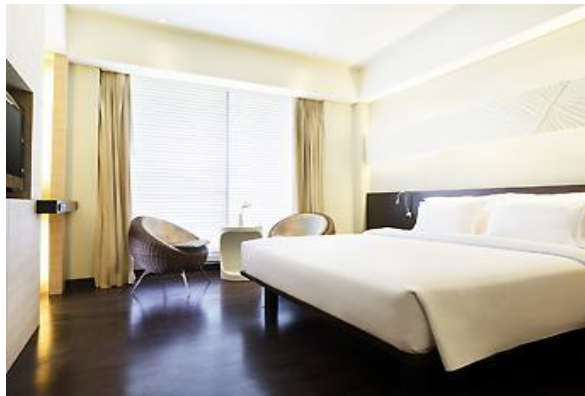
2.6 Fasilitas Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

2.6.1 Fasilitas kamar

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center x1 memiliki 4 kamar, yaitu:

1. Superior Twin & Double Room

Superior Twin & Double Room, Dilengkapi dengan, *Shower, Standing Shower, Work area*, TV LCD 29-Inci & TV Satelit, Tersedia Wifi gratis , Minibar, Kotak Deposit, *Day bed Sofa*, Area wastafel, Selop, Gantungan baju (*Hanger*), Kimono mandi (*Bath robe*), Lemari baju, Deretan *Mini pantry*, Kulkas mini, *Coffee & tea set, Dispenser* air minum, Meja kerja, Panggilan lokal, Setrika/meja setrika (berdasarkan permintaan), Tempat tidur bayi (berdasarkan permintaan), Telepon, Layanan kamar 24 jam.



Gambar 2. 5 Superior twin & Double Room

2. Deluxe Room with 1 king size bed

Deluxe Twin & Double Room, Dilengkapi dengan *En Suitenya* menawarkan *Bathtub, Standing Shower, Work area*, TV LCD 29-Inci & TV Satelit, Tersedia Wifi gratis, Minibar, Kotak Deposit, *Day bed Sofa*, Area wastafel, Selop, Gantungan baju (*Hanger*), Kimono mandi (*Bath robe*), Lemari baju, Deretan *Mini pantry*, Kulkas mini, *Coffee & tea set, Dispenser* air minum, Meja kerja, Panggilan lokal, Setrika/meja setrika (berdasarkan permintaan), Tempat tidur bayi (berdasarkan permintaan), Telepon, Layanan kamar 24 jam.



Gambar 2. 6 Deluxe Room with 1 king size bed

3. *Superior king size Bed*

Superior King Size Double Bed (SKDB) Room, Dilengkapi dengan, *Standing Shower, Bathtub*, Pengereng rambut (*Hair dryer*), *Work area*, TV LCD 29-Inci & TV Satelit, Tersedia Wifi gratis, Minibar, Kotak Deposit, *Day bed Sofa*, Area wastafel, Selop, Gantungan baju (*Hanger*), Kimono mandi (*Bath robe*), Lemari baju, Deretan *Mini pantry*, Kulkas mini, *Coffe & tea set*, *Dispenser* air minum, Meja kerja, Panggilan lokal gratis, Setrika/meja setrika (berdasarkan permintaan), Tempat tidur bayi (berdasarkan permintaan), area duduk terpisah, Telepon, Layanan kamar 24 jam.



Gambar 2. 7 Superior King Size Double Bed Room

4. *Executive Suite Room*

Executive Suite Room, Dilengkapi dengan *En Suite Bathroom, Standing Shower, Bathtub*, Pengereng rambut (*Hair dryer*), *Work area*, TV LCD 29-Inci & TV Satelit, Tersedia Wifi, Minibar, Kotak Deposit, *Day bed Sofa*, Area wastafel, Selop, Gantungan baju (*Hanger*), Kimono mandi (*Bath robe*), Lemari baju, Deretan *Mini pantry*, Kulkas mini, *Coffee & tea set*, *Dispenser*

air minum, Meja kerja, Panggilan lokal, Setrika/meja setrika (atas permintaan), Tersedia kamar terhubung, Tempat tidur bayi (berdasarkan permintaan), Area duduk terpisah, Telepon, Layanan kamar 24 jam.



Gambar 2. 8 Executive Suite Room

2.6.2 Fasilitas Restoran dan Bar

1. The Square Restaurant



Gambar 2. 9 The square restaurant

The Square Restaurant: Restoran Internasional menyediakan layanan makanan dengan dapur terbuka. Mulai di buka dari pukul 06: pagi Hingga pukul 23:00 malam pada masa *New Normal*. Restoran ini dioperasikan untuk *brea fast, lunch, dinner* dengan tipe *service a la carte* dan *buffet*. *The Square Restaurant* memiliki kapasitas untuk 82 orang yang berada di ruangan ber-AC

(*indoor*) dan untuk di teras memiliki kapasitas untuk 10 orang (*outdoor dan smoking area*). Pada masa *New Normal*, *The Square Restaurant* memiliki kapasitas untuk 10 (*indoor*) dan 5 orang (*outdoor dan smoking area*).

Berikut jam operasional *Mint and Pepper Restaurant* untuk *breakfast* hingga *dinner*:

- a. *Breakfast* : 06: 00- 11 : WTA
Harga : Rp. 75k- 200k/net
- b. *Lunch* : 12: 00 – 15: 00 WTA
Harga : Rp. 75k-200k/net
- c. *Dinner* : 18: 00 – 22: 30f WTA
Harga : Rp. 75k-200k/net

2. *H2O pool side bar*

H2O Pool Side Bar: bar terbuka di samping kolam renang, menyediakan kue, makanan kecil dengan harga yang relatif terjangkau, dan juga bukan Cuma kue dan makanan kecil tapi juga bermacam pilihan cocktails and mocktails. *H2O Pool Side Bar* terletak di area *swimming pool* lantai 2 dan jam operasional mulai dari jam 06:00-10:00 WITA dan buka setiap hari, namun adanya covid-19, *H2O Pool* dibuka pada jam 70: 00-08:00 WITA.



Gambar 2. 10 H2O poolside bar

2.6.3 Fasilitas Wedding Chapel

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center memiliki satu fasilitas lagi, yaitu *Wedding Chapel* yang dapat tamu gunakan untuk melangsungkan acara

pernikahan atau resepsi. *Wedding Chapel* adalah bangunan yang berdiri tegak di atas bukit dengan pemandangan indah yang mengarah langsung di Gunung Klabat, dengan suasana yang romantis dan struktur bangunan yang modern membuat acara pernikahan lebih *elegant*. *Wedding Chapel* ini bisa digunakan untuk menggelar pesta pernikahan atau *Wedding Chapel* ini dapat digunakan untuk mengadakan pesta pernikahan atau Resepsi Pernikahan dengan jumlah maksimal 100 orang. Setiap pasangan yang mengambil paket pernikahan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center juga diberikan ruang pernikahan untuk direncanakan sebelum atau sebelum pernikahan.



Gambar 2. 11 wedding chapel

2.6.4 Fasilitas Ruangan Rapat

Venue	Luas	Tinggi	Theatre	U-Shaped	Board Room	Classroom	Banquet
Grand Kawanua Ballroom	2226m ²	8m	2000	900	-	1100	1700
Grand Kawanua 1, 2 dan 3	742m ²	8m	700	350	-	450	625
Bangkok	140m ²	4m	135	95	95	100	90
Paris	140m ²	4m	135	95	95	100	90
Singapura	140m ²	4m	135	95	95	100	90
Sydney	140m ²	4m	135	95	95	100	90

Table 2.2 Ukuran dan Kapasitas Ruangan Rapat

Di bawah ini merupakan fasilitas untuk pertemuan maupun acara yang ditawarkan oleh Novotel Golf Resort & Convention Center, yaitu:

1. *Grand Kawanua Ballroom*

Grand Kawanua Ballroom terletak di dalam ruangan *Convention Center* dan merupakan gabungan dari Grand Kawanua Ballroom 1, 2, dan 3.



Gambar 2. 12 Grand Kawanua Ballroom

2. *Grand Kawanua 1, 2, dan 3*

Ketiga ruangan ini terletak di dalam ruangan *Convention Center* yang memiliki luas keseluruhan 742 m² dan tinggi 8 m.



Gambar 2. 13 Grand Kawanua 1



Gambar 2. 14 Grand Kawanua 2



Gambar 2. 15 Grand Kawanua 3

3. Bangkok, Paris, Singapore, dan Sydney

Keempat ruangan ini memiliki ukuran dan kapasitas yang identik



Gambar 2. 16 Bangkok



Gambar 2. 17 Paris



Gambar 2. 18 Singapore



Gambar 2. 19 Sydney

2. 6.5 Fasilitas Lain

Adapun fasilitas lain yang disediakan oleh Novotel Manado Golf Resort & Convention Center yaitu:

1. *Swimming Pool*



Gambar 2. 20 Swimming pool

Terletak di lantai 2, dan dibuka pada pukul 06:00 – 22:00. *Swimming pool* di bagi menjadi 2 area yaitu area anak anak dan area dewasa. Kedalaman area anak anak 50 cm dan dewasa 150cm.

2. *In balance Fitness*



Gambar 2. 21 In balance fitness

In balance Fitness terletak di lantai 2 berdekatan dengan *swimming pool*, *H2O pool side bar* dan *Wasabi Japanese Restaurant* Jam operasional dari pukul 06:00 – 21:00, selama masa pandemi hanya diperkenankan 2 orang yang berada dalam *In balance Fitness*.

3. *Spa*



Gambar 2. 22 Spa

Fasilitas ini dapat dinikmati oleh para penghuni hotel, memiliki ruangan perawatan sendiri dengan layanan mencakup *Facial*, *Body Scrub*, aromaterapi dan pijat refleksi. Hari operasionalnya dari Senin-Minggu.

4. *Golf Club House*.



Gambar 2. 23 Golf Club House

Menyediakan fasilitas olahraga seperti lapangan *golf* baik dalam rangka bisnis atau hobi, habiskan waktu berkualitas di *Golf Club House* dengan standar internasional, tersedia 18 lubang dan pemandangan indah. Di buka setiap hari senin-minggu.

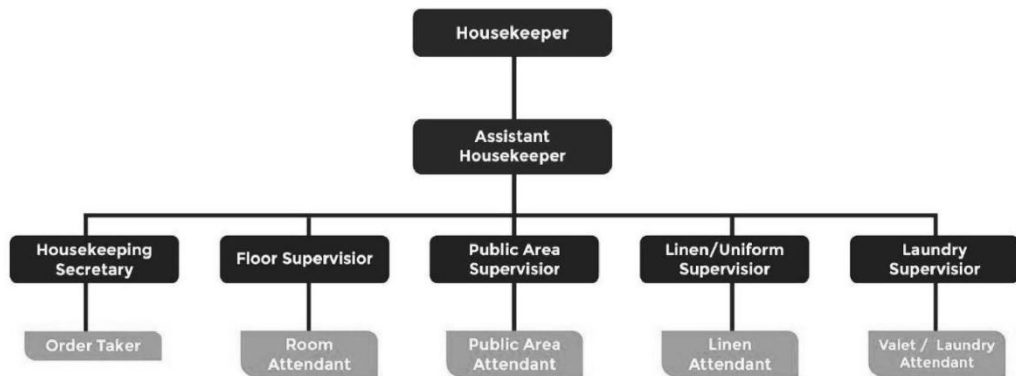
5. *Tennis Outdoor*

Menyediakan lapangan Tennis Outdoor yang cocok untuk olahraga bersama keluarga, teman atau kerabat. Hari oprasional dari senin-minggu.



Gambar 2. 24 Tennis Outdoor

2.6.6 Struktur Organisasi Departemen *Housekeeping*



Gambar 2. 25 struktur Organisasi Departemen housekeeping

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab setiap bagian dari struktur organisasi Housekeeping Departemen:

1. *Executive HouseKeeper*
 - a. Merencanakan program kerja dan anggaran Departemen *Housekeeping*.
 - b. Menghubungi Front Office untuk informasi tentang Daftar Kedatangan Hari Ini, Daftar Room Tamu, Daftar VIP dan Daftar Keberangkatan yang Diharapkan.
 - c. Memberi perhatian khusus kepada tamu VIP
 - d. Mengkoordinasikan dan mengawasi jalannya operasional dan kinerja seluruh staf di Departemen *Housekeeping*.

- e. Melaksanakan pemeliharaan dan pencatatan barang-barang atau properti yang di miliki hotel hilang atau rusak
 - f. Menangani atau bertindak dengan sebaik-baiknya atas segala *complaint* yang disampaikan oleh tamu.
 - g. Menyelenggarakan *training* dan memberikan arahan tentang penggunaan metode kerja yang benar dan menciptakan suasana kerja yang harmonis di *Housekeeping Department*.
 - h. Bertanggung jawab atas semua biaya untuk kebutuhan operasional *Housekeeping*, memenuhi pembelian alat kebersihan dan obat-obatan, perlengkapan tamu, fasilitas tamu, dan lain-lain.
 - i. Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan/pertahun
 - j. Membangun hubungan kerja yang harmonis dengan kepala departemen atau bagian staf departemen lainnya.
2. *Assistant Executive Housekeeper*
- a. Membantu *Executive Housekeeper* membuat program pelatihan, petunjuk pelaksanaan tugas, dan merencanakan pelaksanaan program pelatihan untuk staf *Housekeeping*.
 - b. Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan *check-in, check-out, room change, dan kamar yang harus diperbaiki (out of order)*
 - c. Menghadiri pertemuan (meeting) antar pimpinan bagian bila *Executive Housekeeper* berhalangan hadir.
 - d. Mengontrol pemakaian alat-alat dan bahan pembersih serta perlengkapan tamu.
 - e. Menyelesaikan masalah yang muncul di *Housekeeping Office*.
 - f. Mengajukan permohonan pembelian alat dan bahan pembersih, serta perlengkapan tamu kepada *Executive Housekeeper*
 - g. Memimpin dan membuat jadwal kerja untuk *Supervisor*
 - h. Mengkoordinasikan pekerjaan staf kepada *Executive Housekeeper* dan mengawasi kinerja seluruh staf *Housekeeping* di setiap *section*.
 - i. Mengadakan *Morning Briefing* dengan para staf *Housekeeping*.

j. Ikut membina hubungan kerjasama dengan para kepala departemen atau staf di departemen lainnya.

k. Bertanggung jawab kepada *Executive Housekeeper*.

3. *Housekeeping Secretary*

Housekeeping Secretary adalah seksi yang bekerja dalam *Housekeeping office*. Pekerjaannya ialah menerima information dari telepon dan sebagai pusat administrasi di Departemen *Housekeeping*.

4. *Order Taker*

a. Menerima telepon dari departemen lain terhitung dari kamar tamu dan menindak lanjutinya

b. Memberikan permintaan dari tamu ke *Roomboy* dan petugas yang lain yang berkaitan untuk menindak lanjutinya

c. Menerima dan mendata guest complain yang diungkapkan melalui telepon oleh tamu

d. Membuat *get pass* atau surat izin untuk membawa barang keluar hotel

e. Membuat *Lost and Damage Report* ke akunting atau *Purchasing Department*.

5. *Floor Supervisor*

a. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditentukan.

b. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan di *floor section* serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja sesuai dengan standar yang ditentukan.

c. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada *Room Attendant* dan *Order Taker* terhadap cara-cara yang sistematis dan efisien.

d. Melakukan *hending over* dengan floor supervisor pada saat akan melakukan kerja dan *handling over* pada saat akan menyelesaikan tugas.

e. Memeriksa daftar kehadiran *Room Attendant* dan *Order Taker* setiap saat.

f. Memeriksa kerapian, kebersihan dan kelengkapan keperluan kamar tamu sebelum cek-in dan juga kelengkapan peralatan keperluan *Room Section* seperti *trolley*, *linen amenities*, *cleaning supplies*, *cleaning agent*, dan *cleaning equipment* baik di *floor station* atau *pantry*.

g. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *Executive Housekeeper/Assistant*.

6. *Room Attendant*

- a. Wajib mengikuti *Morning Briefing* yang dipimpin langsung oleh *Executive Housekeeper* dan *Supervisor* untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel.
- b. Mengecek dan menulis semua status kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari sistem komputer sama dengan status fisik.
- b. Mempersiapkan trolley dan kelengkapannya, mencakup *linen, guest supplies, guest amenities, dan cleaning material*
- c. Melakukan pembersihan menyeluruh di setiap kamar tamu, dimulai dari tempat tidur, kamar mandi, *balcony*, dan tempat sampah
- d. Membuat laporan terkait kamar yang telah dibersihkan pada work sheet
- e. Memberikan laporan status kamar jika mengalami kerusakan dan kehilangan kepada *Floor Supervisor*
- f. Membereskan, mengatur, dan mengembalikan *trolley* di setiap *pantry* setelah dipakai
- g. Menggunakan *cleaning equipment* dan *supplies* pada kondisi bersih

7. *Public Area Supervisor*

- a. Memastikan kehadiran *Public Area Staff* pada saat jam kerja.
- b. Menjaga dan memiliki rasa tanggungjawab terhadap standar kerja *Public Area*.
- c. Mendelegasikan pekerjaan kepada *Public Area*.
- d. Memeriksa hasil kinerja staf *Public Area Section*.
- e. Memastikan Restoran, *Lobby, Restroom, Area Balcony South* dan *Area Balcony North* dalam keadaan selalu bersih.
- f. Membuat *Work Order* kepada petugas *Engineering*.
- g. Memastikan *locker* karyawan dalam keadan bersih dan rapi.
- h. Melaksanakan *General Cleaning* sesuai jadwal.

8. *Public Area Attendant*

- a. Melakukan *handling over* dengan *night cleaner* pada saat memulai kerja, dan *handling over* dengan *Public Area Attendant shift* sebelumnya pada saat akan menyelesaikan tugas.

- b. Membersihkan *standing ashtray* di area *Lobby* dan area umum lainnya.
- c. Melakukan *dusting* dan *brushing* di tangga-tangga koridor, lantai, *furniture*, dan aksesoris yang ada di area umum.
- d. Membersihkan lantai dengan *sweeping* dan *mopping*.
- e. Membersihkan *restaurant* atau *F&B outlet* lain selepas waktu makan pagi dan siang sehingga tidak mengganggu tamu yang berkunjung.
- f. Membersihkan kaca dan jendela di area *Lobby*, *F&B outlet*, *Convention Center*, *Fitness Center*, *lift*, dan area-area yang sering tamu lewati.
- g. Membantu mengosongkan sampah dan membawa linen kotor dari *Room Attendant Trolley* ke *Laundry*.
- h. Mengosongkan tempat sampah di area *Lobby*, koridor North, koridor South, *Convention Center*, dan area umum lainnya.
- i. Menjaga kondisi seluruh area umum bersih dan rapi.

9. *Linen Supervisor*

- a. Mencatat semua linen yang dikeluarkan dari *Linen Room* di dalam buku khusus untuk tiap jenis *linen* serta menghitung jumlahnya masing-masing.
- b. Menjadwalkan pekerjaan yang terorganisir, mengatur jadwal kerja yang sesuai agar tercipta efektifitas dan efisiensi pada pekerjaan, agar lebih teratur.
- c. Mengadakan inventori, seorang *Linen Supervisor* harus mengecek dan mengadakan penambahan inventori bila terjadi kekurangan pada *linen*.

10. *Linen Attendant*

- a. Menerima *linen* kotor dari beberapa section dan department yang berada di hotel
- b. Mendata *linen* kotor yang diterima
- c. Melaksanakan pencucian sampai penghapusan *spot* dari *linen* itu.
- d. Membagi *linen* ke seksi dan departemen yang berada di hotel
- e. Mendata *linen* hotel yang telah robek, bernoda, dan tidak bisa dipakai

11. *Laundry Supervisor*

- a. Memantau kerja *laundry attendant* sepanjang mereka bekerja
- b. Memberi training terkait SOP yang berjalan

- c. Membuat report terkait pembelian bahan dan alat pencuci di *Laundry Section*

12. *Laundry Attendant*

- a. Menerima *request* pencucian baju dari tamu
- b. Mengambil dan memberi tanda bukti pencucian ke tamu
- c. Melaksanakan pencucian sampai penghapusan *spot* dari *laundry* tamu itu.
- d. Mengirim *laundry* yang telah bersih ke kamar tamu
- e. Memerhatikan dan memberi layanan khusus ke pakaian tamu tertentu

BAB III

DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA

3.1 Gambaran Umum Departemen Housekeeping

Housekeeping berasal dari house yang berarti rumah dan housekeeping yang berarti (tokeep) yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. Dan Housekeeper adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel. Pengertian umum menurut Dimiyati (2002:59) Housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar, restoran, bar, dan ruang publik., agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Departemen Housekeeping merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di industri perhotelan karena merupakan sumber pendapatan terbesar dalam hal penyewaan kamar. Dengan demikian, untuk memudahkan koordinasi dan pengawasan kerjanya, Departemen Housekeeping di bagi lagi menjadi lima seksi. setiap seksi bertanggung jawab atas pekerjaan dan wilayah tertentu. Di bawah ini adalah adalah beberapa pembagian seksi kerja dari Departemen *Housekeeping* sebagai berikut:

1. *Room Section*

Tugas seksi ini adalah membersihkan dan merapikan ruangan atau kamar setelah tamu *check out* serta mengumpulkan *linen* yang sudah kotor dan mengantarkannya ke ruangan *laundry*, mengganti sprei dan selimut, melakukan *dusting* di area yang sering terkena debu, membersihkan kamar mandi, melakukan *mopping* setelah membersihkan lantai dan menambahkan beberapa perlengkapan tamu seperti *Toothbrush, Soap, Sugar, Shampoo*, dan lain-lain.

2. *Public Area Section*

Seksi ini bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pelayanan di area-area umum seperti *Lobby, Swimming Pool, Fitness Center, Convention Center*, koridor North dan South, dan juga beberapa fasilitas umum lainnya.

3. *Laundry Section*

Sesuai namanya, seksi ini bertugas untuk mencuci, menyetrika dan melipat semua kain yang digunakan di hotel. Termasuk juga memberikan jasa *laundry* kepada tamu (jasa ini tidak gratis, akan dikenakan biaya yang diperhitungkan saat tamu *check out*).

4. *Linen Section*

Seksi ini merupakan kelanjutan dari seksi *laundry*. Tugasnya adalah mendistribusikan *linen* dan kain-kain yang sudah rapi dan bersih ke semua lini dan ruangan hotel yang membutuhkannya.

5. *Florist and Gardener*

Sesuai dengan namanya, seksi ini bertanggung jawab atas keindahan taman dan bunga-bunga di sekitar hotel. *Florist* bertanggung jawab atas kesegaran dan keindahan buket dan rangkaian bunga yang di letakkan di ruangan-ruangan hotel, kamar, *lobby*, *restaurant*, hingga lorong-lorong penginapan. Sedangkan *gardener* bertugas memelihara tumbuhan dan taman di luar dan dalam hotel. Baik di taman depan, *gazebo*, taman di sekitar kolam renang dan taman bermain untuk anak.

3.2 Penerapan Standar Operasional *All Safe* Di Departemen Housekeeping Laundry dan Room Section

All Safe merupakan daftar komprehensif Standar Operasi Prosedur yang dibuat oleh Bureau Varitas dan otoritas medis terkemuka di seluruh dunia. *All Safe* diterapkan oleh Accor Group sebagai protokol kesehatan di ruang lingkup hotel, sehingga memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada setiap tamu hotel yang sedang menginap.



Gambar 3. 2 Label All safe

Program *All Safe* ini diluncurkan pada 15 Mei 2020. Program *All Safe* yang telah diluncurkan ini memiliki panduan yang menginformasikan beberapa poin, yaitu:

1. Standar kebersihan yang ketat.
2. Pemberian desinfektan secara berkala di seluruh area yang sering disentuh manusia.
3. Meningkatkan program kebersihan kamar.
4. Mencuci tirai, spei dan karpet dengan temperatur tinggi.
5. Seluruh karyawan akan melalui program pelatihan dan edukasi terkait aspek kesehatan dan kebersihan.
6. Pelatihan dan edukasi seputar aspek kesehatan dan kebersihan berlaku untuk kelas daring maupun secara langsung.
7. Seluruh bar, restoran dan tempat duduk di area publik akan mengikiti aturan jarak yang ditetapkan pemerintah.
8. Parah tamu akan diberikan hand sanitizer, tissue basah, kain untuk mengelap permukaan dan masker.
9. Beberapa himbauan akan diletakan di area yang sering dikunjungi tamu.
10. Hotel akan berlakukan pemeriksaan suhu tubuh, keset desinfektan di pintu masuk, serta partisi di meja resepsionis.
11. Pembayaran dan check-in dilakukan secara non-kontak.
12. Seluruh karyawan yang bertugas mengurus makanan harus mengenakan masker dan sarung tangan.
13. Produk sanitasi disediakan di seluruh area restoran.

Setelah melaksanakan program Kerja Praktek selama 13 minggu di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis memutuskan untuk membahas mengenai Penerapan Standar Operasional *All Safe* di Departemen *Housekeeping (Laundry dan Room)* oleh Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

Prosedur *All Safe* harus ditaati oleh seluruh staf Novotel Manado Golf Resort & Convention Center khususnya staf yang bertugas di Laundry dan Room. Seluruh staf bagian Laundry dan Room harus menggunakan alat pelindung yang sesuai dengan prosedur *All Safe*. Dibawah ini merupakan alat pelindung yang harus digunakan:

1. Masker
2. Diharuskan menggunakan masker dengan waktu pemakaian selama 4 jam kemudian diganti yang baru.
3. *Hairnet*
4. Penggunaan *hairnet* untuk mencegah adanya rambut pada sesuatu yang kita kerjakan.
5. Sarung Tangan/*Hand Glove*
6. Diharuskan menggunakan sarung tangan saat bekerja dan diganti ketika sarung tangan kotor atau rusak.
7. *Face Shield*
8. Penggunaan *face shield* digunakan setiap kali menangani *delivery guest* laundry dan di bagian area Room.

3. 3 Penerapan SOP Kerja di Departemen Housekeeping

Penulis telah melakukan Kerja Praktek selama 13 minggu yang bertempat di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Masa Kerja Praktek ini telah dilakukan penulis mulai dari tanggal 05 Juli 2021 sampai dengan tanggal 05 Oktober 2021. Penulis ditempatkan di Departemen *Housekeeping (Laundry dan Room)*.

3.3.1 Jadwal Kerja

Selama masa Kerja Praktek penulis mendapatkan 5 hari kerja 2 hari libur dengan waktu setiap harinya 9 jam kerja dan 1 jam istirahat. Shift kerja yang diberikan yaitu:

		MONTHLY SCHEDULE TRAINING September 2021							
NO	NAME	POSITION	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
ROOM			13	14	15	16	15	16	17
1	Marni	Trainee	M	DO	M	M	DO	M	M
2	Ester	Trainee	M	M	DO	M	M	M	M
3	Mia	Trainee	DO	M	M	DO	M	M	M
4	Irfan	Trainee	DO	M10	DO	M10	A12	A12	M10
5	Ermin	Trainee	M10	DO	M10	DO	A12	A12	M10
6	Maria	Trainee	DO	DO	DO	M	M	M	M
7	Indri	Trainee	DO	DO	M	M	M	M	M
MORNING			0	0	0	0	0	0	0
AFTERNOON			0	0	0	0	0	0	0
NB :			M7 : Morning 07.00 - 16.00						
			M8 : Morning 08.00 - 17.00						
			M10 : Morning 10.00 - 19.00						
			DO : Day off						

Gambar 3. 1 Jadwal shift

3.3.2 Aktivitas Kerja Di Laundry Section

1. *Handle Uniform*

Penulis bertugas untuk mencuci dan menggantung *Uniform* untuk melakukan pencucian pada jam 07:00 – 10:00 Sebelum menangani seragam karyawan *Uniform* penulis harus menggunakan alat pelindung yang sesuai dengan prosedur *All Safe*. Alat pelindung yang digunakan adalah masker, hairnet, *face shield* dan sarung tangan. Setiap seragam kotor karyawan *uniform* yang harus dicuci dan digantung, penulis diberikan tugas untuk mengumpulkan setiap seragam *uniform* yang kotor untuk di cuci. Setelah itu memberikan seragam *uniform* untuk karyawan di tempat pengambilan seragam sesuai dengan Departemen masing-masing mulai dari shift pagi 08:00, dan shift siang 12:00 yang datang untuk mengambil seragam.

2. *Handle Guest laundry*

Pada bagian ini, penulis bertugas untuk mengambilkan pakaian tamu yang telah diberikan. Saat menangani *Pick Up Guest Laundry* penulis harus menggunakan alat pelindung yang sesuai dengan prosedur *All Safe* yang diterapkan. Alat pelindung yang digunakan adalah masker, hairnet, *face shield* dan sarung tangan. Penulis bertugas untuk menangani *handle Guest Laundry* yang terbagi menjadi 8 tahapan, yaitu:

a. *Pick Up Guest Laundry*

Penulis bertugas menerima/memesan Pick Up Laundry, dan yang pertama kali menjemput laundry Guest pada pukul 07.00 adalah menuju ke kamar yang membutuhkan jasa laundry Guest. Penulis memastikan nomor kamar dan jenis pakaian sesuai dengan daftar cucian dan mencatat nomor kamar, jumlah cucian dikumpulkan pada waktu yang sama dengan daftar cucian, dan penulis harus menggunakan alat pelindung untuk mematuhi semua prosedur keselamatan.

b. *Marking guest Laundry*

Penulis bertanggung jawab untuk mengambil pakaian para tamu yang telah tiba di area yang ditandai dari departemen laundry dan mengeluarkannya pada saat yang bersamaan. -menghitung apakah jumlah baju/baju sudah sesuai, menandai baju/baju nomor kamar sesuai nomor, dan menggunakan kertas segitiga sebagai nomor kamar. .

c. *Pressing*

Pakaian yang disetrika bersih, harum, kering dan rapi. Penulis yang ditugaskan akan mengatur semua pakaian yang disetrika dan dilipat sesuai dengan huruf pertama nomor kamar atau salinan daftar cucian. Cek hasil kegiatan, dan di bersamaan mengemas (mengemas daftar cucian) dan Menulis nomor kamar dengan spidol pada kertas spidol dan meletakkan kembali hasil kegiatan lipat dan pengepakan pada stand traktor/gantungan berdiri, setelah kegiatan lipat & pengepakan Pakaian yang disetrika bersih, harum, kering dan rapi, dan semua pakaian yang disetrika dan dilipat diurutkan oleh penulis yang ditunjuk sesuai dengan huruf pertama nomor

kamar atau salinan daftar cucian. Mengecek hasil kegiatan sekaligus mengepak (mengemas daftar cucian) dan menuliskan nomor kamar pada kertas spidol dengan spidol, dan meletakkan kembali hasil kegiatan melipat dan mengemas kembali pada rak traktor/rak gantungan, pakaian kecil lainnya mudah dilipat setelah dilipat dan dikemas, Bungkus dalam tas cucian.

d. *Delivering Guest laundry*

Delivery Guest Laundry Penulis bertugas untuk mengantar pakaian pada jam 3:00 sebelum mengantar pakaian tamu penulis harus menggunakan alat pelindung yang sesuai dengan prosedur *All Safe* yang diterapkan. Sebelum pakaian tamu dibawa ke kamar, periksalah bahwa pakaian yang digantung dalam keadaan lengkap dan rapi setrikanya, setelah semua persiapan sudah selesai maka datang ke nomor kamar yang lebih besar dahulu. Setelah sampai di depan pintu kamar, ketok/ bunyikan bell pintunya, bila tidak ada jawaban maka lakukan hal serupa selama 3 kali, sambil mengucapkan *Laundry service* berikan pakaian langsung pada tamu dengan kata-kata yang sopan dan mintalah untuk di periksalah bahwa pakaian yang digantung dalam keadaan lengkap dan rapi setrikanya, kemudian mintalah tanda tangan tamu sebagai tanda terima pada *valet delivery report form*.



Gambar 3. 3 Delivery Guest Laundry

e. *Set linen, Towel di pantry*

Di sini penulis bertugas untuk mengantar *linen* yang sudah dicuci dan diesel halus *binatu* harus disimpan di rak penyimpanan (*rak linen*), diatur sesuai

dengan ukurannya, lipatan linen harus menghadap keluar untuk membuatnya lebih mudah untuk menghitung atau mengambil. Penyimpanan linen berdasarkan FIFO (*First In- First Out*), di mana linen yang baru dikirim dari *binatu* disimpan di rak bawah untuk digunakan setelah linen di atasnya digunakan, atau dengan kata lain disimpan terlebih dahulu harus digunakan setelah linen di atasnya digunakan atau dengan kata lain disimpan terlebih dahulu harus digunakan terlebih dahulu, yang kemudian disimpan. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga usia linen tetap terjaga dan tidak mudah rusak. Tempat penyimpanan tidak boleh lembab, sirkulasi udara harus halus dan tidak berdebu sehingga linen bersih dan kering.



Gambar 3. 4 Set Linen Towel di Pantry

f. Mengumpulkan *Linen Kotor* di *pantry soiled linen*

Di sini penulis bertugas untuk mengambil *linen-linen* kotor yang di kumpul dalam patry. Dan di troli -troli yang ada di setiap lantai kamar yang sedang dibersihkan setelah itu antarkan ke rumah *linen*.



Gambar 3. 5 Soiled Linen kotor

g. Menjemur *Curtain*

Penulis bertugas untuk menjemur *Curtain*/dilakukan dengan cara di gantung/menghadap sinar matahari.



Gambar 3. 6 Menjemur *Curtain*

h. Mengantar permintaan tamu (*Request*)

Penulis bertugas untuk mengantar pesanan tamu mulai dari amenities atau juga setrika, papan setrika untuk diantarkan kepada tamu yang memesan */request, dan juga towel*

3.3.3 Aktivitas Kerja Di Room Section

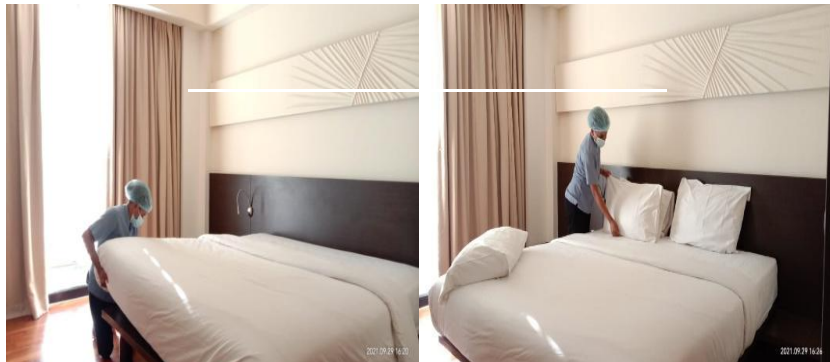
1. Make Up *Room Section*

Di bagian ini, penulis bertugas membersihkan kamar perhatikan area sudut-sudut kamar bilamana ada yang belum dibersihkan agar dibersihkan kembali, angkat semua sampah-sampah yang ada di dalam kamar, lalu angkat linen kotor dan sampah tersebut, kemudian bawah linen kotor ke dalam pantry dan

taruh sampah pada rubbish bag. Bersihkan gelas-gelas yang ada di kamar di wash basin, kemudian keringkan dan letakan di tempat semula, lakukan dusting dengan lap lembut (lap tidak ada tetesan air). Lengkapi juga perlengkapan di *bedroom* seperti, *tissue*, *tea*, *coffee*, *cremer*, *sugar*, plastik sampah dan lain-lain. Jika semuanya sudah dilengkapi tahap terakhir yaitu menyapu (*sweeping*) mulai dari sudut terjauh pintu dan dilanjutkan dengan mengepel (*mopping*), pastikan tidak ada debu dan sampah yang tersisa.

2. *Making Bed*

Di bagian ini penulis bertugas untuk menggantikan *linen* kotor dengan *linen* bersih merapikan lipatan *bed sheet* dan pasang *pillow case*.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka kesimpulan yang dapat ditarik penulis adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping Department* sangat berperan penting dalam operasional hotel dalam menjaga kebersihan dan kerapihan. Dan juga adanya prosedur *All Safe* yang telah berjalan dengan baik dan optimal, hal ini didukung dengan adanya kerja sama dengan staf hotel dan tamu hotel yang patuh mengikuti aturan dari prosedur *All Safe*.
2. Dalam kegiatan kerja praktek selama 3 bulan, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam menyikapi suatu komplain dari tamu, staf hotel di latih untuk dapat menangani dengan bijak agar tidak terjadi complain yang berkepanjangan
3. Dengan adanya hubungan kerja sama yang harmonis dan komunikasi yang baik di setiap Departemen yang ada di Novotel Manado, dapat memberikan kelancaran operasional secara menyeluruh dan menjadi nilai plus untuk tamu.
4. Penulis juga dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan nilai kepuasan kepada tamu baik itu dari kebersihan kamar, kerapihan dan penanganan yang ramah di setiap Departemen Hotel.

4.1 Saran

Berikut ini adalah saran yang menurut penulis perlu dipertimbangkan oleh Novotel Manado Golf Resort dan Convention Center.

1. Kepada Novotel Manado Golf Resort dan Convention Center, saran dari penulis yaitu lebih memperhatikan jam kerja untuk para trainee yang melaksanakan kerja praktek, mulai dari penempatan, jadwal kerja yang disusun departemen, jam masuk dan jam keluar, hingga penambahan tugas di jam kerja
2. Kepada pihak universitas terlebih khusus program studi hospitaliti dan pariwisata, saran dari penulis yaitu khusus membangun hubungan dengan

pihak hotel selaku tempat pelaksanaan kerja praktek, dan dengan terjalinnya komunikasi, diharapkan kedepannya akan ada kerja sama dari kedua belah pihak

DAFTAR PUSTAKA

Anggarini, D. T. (2021). UPAYA PEMULIHAN INDUSTRI PARIWISATA DALAM SITUASI PANDEMI COVID-19. Pariwisata, Vol. 8 No. 1, April 2021, 22-31.

HARDIWIJAJA, R. (2019). Retrieved from Pariwisata Budaya. Indonesia.

<https://all.accor.com/indonesia/event/allsafe.id.shtml>. Diakses, A. A. (tanggal 1 Desember 2021, 09:51 WITA.). Keselamatan anda & Keselamatan adalah prioritas utama kami.

Yulianto, W. D. (2014). PERANAN HOUSEKEEPING DALAM MENANGANI KOMPLAIN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI MAWAR ASRI HOTEL JOGJA. Khasanah Ilmu Vol V No. 2 September 2014, 61-67.

LAMPIRAN A



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado
Website: <http://www.unikadelasalle.ac.id>
E-mail: f.tourism@unikadelasalle.ac.id, ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id

FORM KP-02

FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN

NAMA MAHASISWA : MARIA MIA MIRINO
NIM : 18071036
NAMA PERUSAHAAN : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
ALAMAT PERUSAHAAN :Jl. A.A Maramis Kayuwatu Kairagi Dua,Manado City, North
Sulawesi
DIDIRIKAN TAHUN : 13 Mei 2009
IJIN USAHA : Pariwisata
BIDANG BISNIS : Industry Perhotelan
JUMLAH KARYAWAN : 109 Staf
PEMILIK : -
DEWAN DIREKTUR : -

WAKIL PERUSAHAAN
Tanggal : 05 Oktober 2021
Nama : Jessica Kaligis
Jabatan : Talent & Culture Manager

NOVOHOTEL
MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER
Jessica Kaligis
Talent & Culture Manager

LAMPIRAN B



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado
Website: <http://www.unikadelasalle.ac.id>
E-mail: f.tourism@unikadelasalle.ac.id, ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id

FORM KP-03

FORMULIR PENILAIAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
NAMA PERUSAHAAN : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
ALAMAT PERUSAHAAN : Hotel.A.A Maramis Kayuwatu, Kairagi Dua, Manado City, North Sulawesi
TGL KERJA PRAKTEK : 05 July 2021
BIDANG YANG DITEMPATI : Departemen Housekeeping

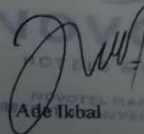
NO	KOMPONEN EVALUASI	NILAI	KETERANGAN
1	Disiplin	85	BAIK
2	Ketrampilan	85	-u-
3	Tanggung Jawab	85	-u-
4	Adaptasi	85	-u-
5	Komunikasi	85	-u-
6	Kerjasama dalam kelompok	85	-u-
7	Kontribusi pada perusahaan	85	-u-
	Nilai Total	595	
	Nilai Rata-Rata	85	BAIK

Komentar/Saran

- perlu diarahkan terus keterampilan yang sudah didapatkan di tempat training.

TANGGAL : 05 Oktober 2021
NAMA PENILAI : Ade Ikbal
JABATAN : Housekeeper





Tanda Tangan dan cap perusahaan


06/12/2021
Ade Ikbal
NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 1

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 05 Juli– 09 Juli 2021
Supervisor (Perusahaan) : Adri Achmad
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 5 Juli 2021	- Training Housekeeping		-f-
2	Selasa 6 Juli 2021	- Izin	-	-
3	Kamis 8 Juli 2021	- Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Delivery guest laundry - Soiled linen kotor		-f-
4	Jumat 9 Juli 2021	- Washing and hanging Uniform - Soiled linen kotor - set linen, towel d i pentry		-f-
5	Minggu 11 Juli 2021	- Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Soiled linen kotor - Delivery guest laundry		-f-

Pernyataan Kesimpulan :

“Hari pertama saya masuk ke Novotel Manado GoLf Resort & Convention Center Saya merasa gugup karena ini adalah kesempatan emas bagi saya untuk memberikan impresi yang baik kepada perusahaan dan saya juga diberikan pembekalan untuk anak - anak training yang ada di Novotel mulai dari greeting, grooming dan penerapan protokol kesehatan di perhotelan pada masa pandemi COVID – 19 ”.

Manado, 09 Juli 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata



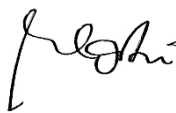







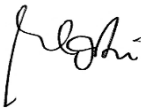

Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 2

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : Housekeeping
Periode : 12 – 18 Juli 2021
Supervisor (Perusahaan) : Adriy Achmad
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 12 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Pickup guest laundry- Soiled linen kotor- set linen, towel di pentry- Delver guest laundry		
2	Selasa 13 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Pickup guest laundry- Marker guest laundry- Soiled linen kotor- Delivery guest laundry		
3	Kamis 15 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Pickup guest laundry- Marker guest laundry- Soiled linen kotor- Delivery guest laundry		
4	Jumat 16 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Pick up guest laundry- Soiled linen kotor- Set linen, towel di pentry		

5	Minggu 18 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Soiled linen kotor - Delivery guest laundry 		
---	--------------------------------	--	--	---

Pernyataan Kesimpulan :

“Dalam minggu kedua ini saya lebih banyak berada di Linen Housekeeping dan lebih banyak membantu di bagian handle guest laundry.”

Manado, 18 Juli 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata

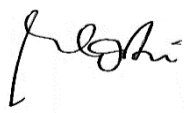




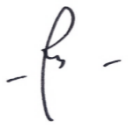




Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 3

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 19 – 25 Juni 2021
Supervisor (Perusahaan) : Aldri Achmad
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 19 Juli 2021	Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Soiled linen kotor - Set linen, towel di pentry - Delivery guest laundry		
2	Selasa 20 Juli 2021	- Washing and hanging uniform - Handle guest laundry		
3	Kamis 22 Juli 2021	- Briefing - Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Delivery guest laundry		

4	Jumat 23 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and hanging uniform - Handle guest laundry - Soiled linen kotor - Delivery guest laundry 		-f-
5	Minggu 25 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Soiled linen kotor - Set linen, towel di pentry 		-f-

Pernyataan Kesimpulan :

“Dalam minggu ketiga ini saya masih tetap bekerja di Laundry, membantu di bagian handle guest laundry, mencuci dan menggantung uniform.

Manado, 25 Juli 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata

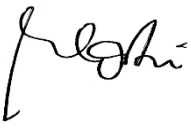
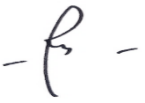




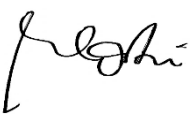



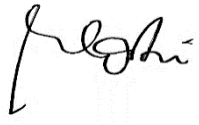
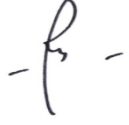
Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 4

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 26 – 01 Agustus 2021
Supervisor (Perusahaan) : Aldri Achmad
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 26 Juni 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Pick up guest laundry- Marker guest laundry- Soiled linen kotor- Set linen, towel in pentry		
2	Selasa 27 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Handle guest laundry- Delivery guest laundry- Soiled linen kotor		
3	Kamis 29 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Briefing- Washing and hanging uniform- Delivery guest laundry		
4	Jumat 30 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Delivery and pick up laundry- Antar request- Soiled linen kotor		

5	Minggu 1 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Washing and hanging uniform - Pickup guest laundry - Marker guest laundry - Soiled linen kotor 		
---	--------------------------	---	---	---

Pernyataan Kesimpulan :

“pada minggu ini saya masih tetap bekerja di bagian Laundry, untuk membantu dalam menangani guest laundry dan set linen di pentry, mencuci dan menggantung uniform.”

Manado, 01 Agustus 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata












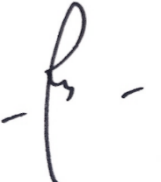
Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 5

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : Housekeeping
Periode : 02 – 08 Agustus 2021
Supervisor (Perusahaan) : Aldri Achmad
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 2 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Pick up guest laundry- Marker guest laundry- Soiled linen kotor		
2	Selasa 3 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Soiled linen kotor- Antar request		
3	Kamis 5 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Handle guest laundry- Delivery guest laundry- Soiled linen kotor		

4	Jumat 6 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Marker guest laundry - Soiled linen kotor - Delivery guest laundry 		
5	Minggu 8 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Marker guest laundry - Soiled linen kotor 		

Pernyataan Kesimpulan :

“Dalam minggu yang berjalan ini saya masih membantu Handle guest laundry dan set linen di pentry, mencuci dan menggantung unifrom.”

Manado, 08 agustus 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata


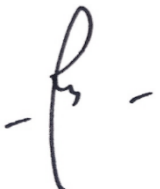
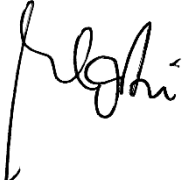
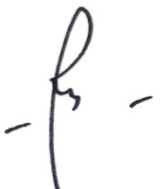
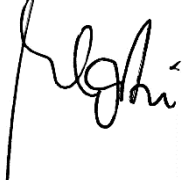
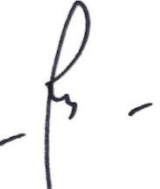



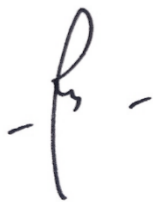
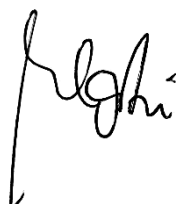

Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 6

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : Housekeeping
Periode : 09 – 15 Agustus 2021
Supervisor (Perusahaan) : Aldri Achmad
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 9 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Pick up guest laundry- Marker guest laundry- Soiled linen kotor- Delivery guest laundry		
2	Selasa 10 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Pick up guest laundry- Set linen, towel di pentry		
3	Kamis 12 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Soiled linen kotor- Set linen, towel di pentry		

		- Antar request		
4	Jumat 13 Agustus 2021	- Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Marker guest laundry - Delivery guest laundry		
5	Minggu 15 Agustus 2021	- Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Untuk pressing - Marker guest laundry - Soiled linen kotor		

Pernyataan Kesimpulan :

“Dalam minggu berjalan ini saya masih membantu menengani guest laundry dan set linen di penrty, mencuci dan menggantun uniform, mengantar request. ”

Manado, 15 Agustus 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata



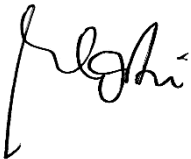









Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 7

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 16 – 21 Agustus 2021
Supervisor (Perusahaan) : Aldri Achmad
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 16 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Pick up guest laundry- Soiled linen kotor- Set linen, towel in pentry- Delivery guest laundry		
2	Selasa 17 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Pick up guest laundry- Soiled linen kotor		
3	Kamis 19 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Washing and hanging uniform- Pick up guest laundry- Soiled linen kotor- Dilivery guest laundry		

4	Jumat 20 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - pressing - Marker guest laundry - Soiled linen kotor - Delivery guest laundry 		
5	Minggu 22 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Pick up guest laundry - Marker guest laundry 		

Pernyataan Kesimpulan :

“Dalam minggu ini pekerjaan saya di hotel masih tetap sama seperti biasa, yaitu membantu dalam menangani guest laundry dan set linen,towel di pentry, mencuci dan menggantung uniform.”

Manado, 21 Agustus 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata




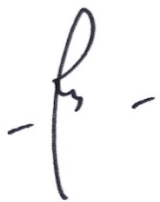


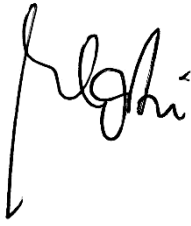


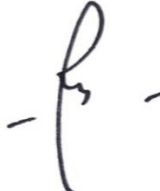
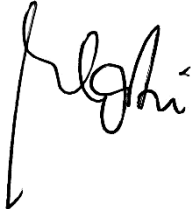
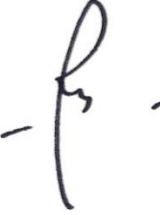
Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 8

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 23 – 31 Agustus 2021
Supervisor (Perusahaan) : Aldri Achmad
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 23 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Briefing- Washing and hanging uniform- Soiled linen kotor		
2	Selasa 24 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Washing and hanging uniform- Pick up guest laundry- Marker guest laundry- Soiled linen kotor- Delivery guest laundry		

3	Kamis 26 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Washing and hanging uniform - Pick up guest laundry - Soiled linen kotor - Set linen, towel di pentry 		
4	Jumat 27 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Washing and hanging uniform - Marker guest laundry - Soiled linen kotor 		
5	Minggu 29 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Washing and hanging uniform - Soiled linen kotor - Set linen, towel in pentry - Menjemur curtain 		

Pernyataan Kesimpulan :

“ Dalam minggu ke delapan ini saya masih tetap membantu menangani guest laundry dan set linen, menjemur curtain, memcuci dan menggantung uniform. ”

Manado, 31 Agustus 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata

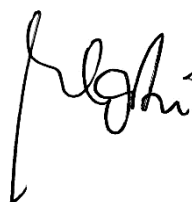
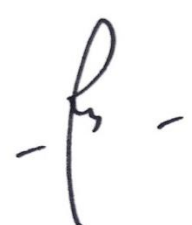

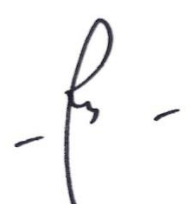

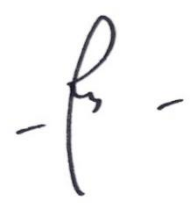
A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'MNI'.


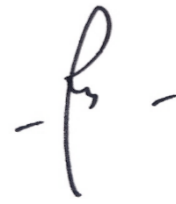

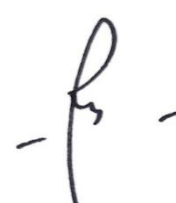
Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 9

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 22 – 08 September 2021
Supervisor (Perusahaan) : Jonliy
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa 31 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Briefing- Helper room attendant- Sriping sampah- Belajar making bed- Pasang pillow case- Lengkapi amenities		
2	Rabu 1 September 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Belajar making bed- Pasang pillow case- Lengkapi amenities		
3	Jumat 3 September 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Antar request- Helper room attendant- Belajar making bed- Pasang pillow case		

		- Jemur curtain		
4	Sabtu 4 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Sriping sampah - Belajar making bed - Pasang pillow case - Lengkapi aminitis 		
5	Minggu 5 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Sriping sampah - Belajar making bed - Pasang pillow case - Lengkapi amenities 		

Pernyataan Kesimpulan :

“pada minggu ini saya lebih banyak belajar di room bersama para senior room attendant, untuk mempelajari lebih dalam tentang dunia housekeeping, terutama di room dan, menjemur curtain.”

Manado, 08 September 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata


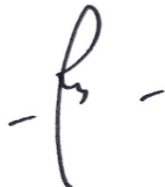
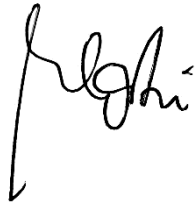








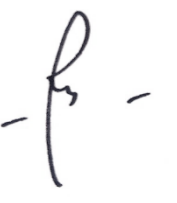
Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 10

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 09 – 15 Sempتمبر 2021
Supervisor (Perusahaan) : Jonliy
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa 7 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Sriping sampah- Making bed- Pasang pillow case- Soiled linen kotor		
2	Rabu 8 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Making bed- Pasang pillow case- Lengkapi amenities		
3	Jumat 10 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Sriping sampah- Making bed- Pasang pillow case		

4	Sabtu 11 september 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Antar request - Making bed - Pasang pillow case - Lengkap aminities - Soiled linen kotor 		
5	Minggu 12 september 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Making bed - Pasang pillow case - Soiled linen kotor 		

Pernyataan Kesimpulan :

“Dalam minggu berjalan ini saya belajar di room bersama para senior room attendant dan memban, untuk mengantar request dan soiled linen kotor. ”

Manado, 15 September 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata



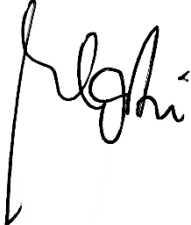



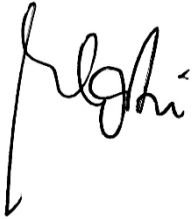
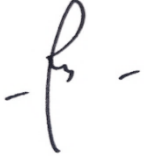




Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 11

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : Housekeeping
Periode : 16 September – 22 September 2021
Supervisor (Perusahaan) : Jonliy
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa 14 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Sriping sampah- Making bed- Pasang pillow case		
2	Rabu 15 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Sriping sampah- Making bed- Pasang pillow case- Lengkapi amenities		

3	Jumat 17 september 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Antar request - Helper room attendant - Making bed - Pasang pillow case - Lengkapi amenities 		
4	Sabtu 18 september 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Making bed - Pasang pillow case - Soiled linen kotor 		
5	Minggu 19 september 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Antar request - Helper room attendant - Making bed - Pasang pillow case\ - Lengkapi amenities - Soiled linen kotor 		

Pernyataan Kesimpulan :

“Dalam minggu ini saya masih tetap berkerja di room attendant dan membantu mengantar reguest dan soiled linen kotor.”

Manado, 22 September 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata

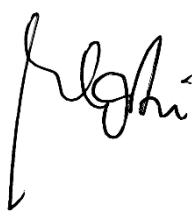
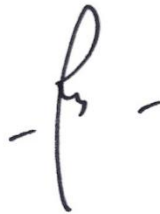

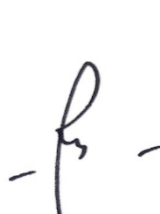


A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'MNI'.



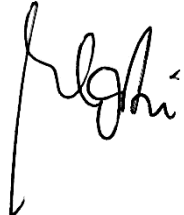
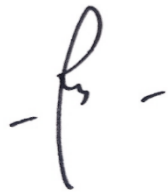
Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.P

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 12

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 23 September – 29 September 2021
Supervisor (Perusahaan) : Jonliy
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa 21 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Making bed- Pasang pillow case- Lengkapi amenities- Soiled linen kotor		
2	Rabu 22 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Sriping sampah- Making bed- Pasang pillow case		
3	Jumat 24 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Sriping sampah- Making bed		

		- Pasang pillow case		
4	Saptu 25 september 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Sriping sampah - Making bed - Pasang pillow case - Lengkapi amenities 		
5	Minggu 26 september 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Sriping sampah - Making bed - Pasang pillow case 		

Pernyataan Kesimpulan :

“ pada minggu ini saya masih tetap bekerja di room untuk membantu senior room attendant,menangani kamar tamu.”

Manado, 29 september 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata

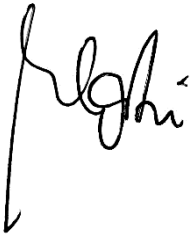
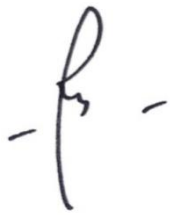








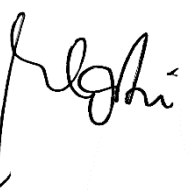
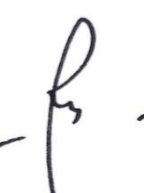


Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 13

Nama : Maria Mia Mirino
NIM : 18071036
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention
Center
Department : Housekeeping
Periode : 30 September – 05 Oktober 2021
Supervisor (Perusahaan) : Jonliy
Pembimbing (Univ) : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

No	Hari Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa 28 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Sriping sampah- Making bed- Pasang pillow case- Lengkapi amenities		
2	Rabu 29 september 2021	<ul style="list-style-type: none">- Breifing- Helper room attendant- Making bed- Pasang pillow case- Lengkapi amenities		

3	Jumaat 1 okteber 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Making bed - Pasang pillow case - Soiled linen kotor 		
4	Sabtu 2 oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Sriping sampah - Making bed - Pasang pillow case 		
5	Minggu 3 oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Making bed - Pasang pillow case - Lengkapi amenities 		
6	Selasa 5 oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Breifing - Helper room attendant - Making bed - Pasang pillow case - Antar request - Soiled linen kotor 		

Pernyataan Kesimpulan :

“ Di minggu terakhir ini saya bekerja membantu senior room attendant, mengantar request dan membantu soiled linen kotor di pentry. Dan selama tiga bulan trainee di Novotel Manado Golf Conversion Center khususnya di departement Housekeeping Laundry dan Room telah memberikan gambaran dunia kerja yang sebenarnya kepada saya sebagai bekal untuk di kemudian hari .”

Manado, 05 Oktober 2021

Yang Mengetahui

Ketua Program Studi Hospitality Dan Pariwisata

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ma chiko', with a long horizontal flourish extending to the right.

Ma chiko Nugraha Indriyanto, S.E.,M.Par

LAMPIRAN E
DOKUMEN

