

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**PELAKSANAAN AKTIVITAS KERJA DI DEPARTEMEN  
*HOUSEKEEPING* HOTEL ARYADUTA MANADO**



**DISUSUN OLEH:**

**FIOLENTIN SHANIA PUTRI PIANAUNG**

**18071008**

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA**

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

**2021**

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan telah membimbing dan mengawasi proses penulisan laporan ini serta memberikan saran yang sesuai.

Laporan ini murni adalah dari penulis sendiri. Pemberian saran yang saya lakukan bukan untuk mengubah spesifikasi dari tulisan penulis.

Penulis berusaha sebaik mungkin untuk menghasilkan laporan yang baik dan bermanfaat bagi Program Studi berdasarkan pengalaman yang telah di terima dari kegiatan Kerja Praktek.

Manado, 10 Desember 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yelly A. Walansendow', with a horizontal line underneath it.

**Yelly A. Walansendow, S.E., S.ST .Par., Msi**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN KERJA PRAKTEK

### PELAKSANAAN AKTIVITAS KERJA DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING HOTEL ARYADUTA MANADO

Nama : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
Nomor Induk Mahasiswa : 18071008

Telah diujikan di hadapan dewan penguji pada 13 Desember 2021

Dewan penguji:

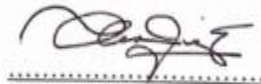
1. Yelly A. Walansendow, S.E., S.ST .Par., Msi (Pembimbing, Penguji I)



2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A. (Penguji II)



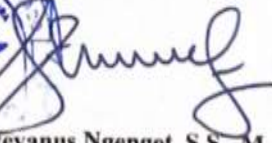
3. Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. (Penguji III)



Manado, 13 Desember 2021.

Disetujui oleh,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Dekan Fakultas Pariwisata



Machiko Nugraha Indrivanto, SE.Par., M.Par. - Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN KERJA PRAKTEK

Judul:

Pelaksanaan Aktifitas Kerja Di Departemen Housekeeping

Hotel Aryaduta Manado

Disetujui pada tanggal : 4 Oktober 2021

Oleh:

PT. Aryaduta Karawaci Management

(Hotel Aryaduta Manado)



Stevany M. Balebu

Asst. Human Resources Manager

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala tuntunan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pelaksanaan Kerja Praktek dan Laporan Kerja Praktek ini dengan baik. Penyusunan laporan ini menjadi salah satu persyaratan untuk bisa menempuh ujian sarjana Pariwisata pada Fakultas Pariwisata Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Universitas Katolik De La Salle Manado. Adapun laporan ini dibuat berdasarkan hasil praktek yang penulis laksanakan di departemen *Housekeeping* mulai dari tanggal 30 Juni hingga 30 September 2021, di Hotel Aryaduta Manado.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktek ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan segenap hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, yaitu kepada :

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC., selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., MA., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par., selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek dan Pembimbing Akademik.
5. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memanjatkan Doa serta memberikan dukungan moral dan finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan kerja praktek dengan baik.
6. Kepada Bapak Michael Bryan Sarmadi selaku *Executive Housekeeper* dan para *supervisor* departemen *Housekeeping* Hotel Aryaduta Manado, yang selalu memberikan arahan, motivasi serta pengetahuan yang berharga selama penulis melaksanakan kerja praktek.
7. Kepada seluruh staff dan *daily worker* di Hotel Aryaduta Manado yang telah membantu penulis dalam melaksanakan aktivitas kerja sehingga bisa terlaksana dengan baik.
8. Kepada teman-teman Fakultas Pariwisata angkatan 2018 yang memberi dukungan, bantuan serta ikut berjuang bersama dengan penulis selama ini.
9. Akwila, Felicia, dan Nikita sebagai sahabat seperjuangan yang sangat berarti bagi penulis.

Manado.

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1    Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2    Tujuan Kerja Praktek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.1    Tujuan Umum .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2    Tujuan Khusus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3    Lingkup Kegiatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 3
1.3.1    Objek Kegiatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2    Ruang Lingkup Kerja Praktek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.3    Aktivitas Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4    Metode Kerja Praktek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1    Observasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2    Keterlibatan Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 5
<b>PROFIL PERUSAHAAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1    Sejarah Singkat Hotel Aryaduta Manado .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2    Logo.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3	Alamat Hotel Aryaduta Manado .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Visi Dan Nilai-Nilai .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1	Visi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2	Nilai-Nilai .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Fasilitas-Fasilitas Hotel Aryaduta Manado ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1	Fasilitas Kamar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2	Fasilitas Makan Dan Minum.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3	Fasilitas Ruang Rapat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.4	Fasilitas Lainnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Struktur Organisasi Departemen <i>Housekeeping</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>20</b>	
<b>BAB III.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DESKRIPSI PELAKSANAAN PEKERJAAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Departemen Housekeeping.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	<i>Public Area Attendant</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	<i>Room Attendant Helper</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hotel Aryaduta Manado.....	5
Gambar 2. 2 Logo Hotel Aryaduta Manado.....	6
Gambar 2. 3 Lokasi Hotel Aryaduta Manado.....	6
Gambar 2. 4 <i>Deluxe City View</i> .....	8
Gambar 2. 5 <i>Deluxe Sea View</i> .....	9
Gambar 2. 6 <i>Junior Suite</i> .....	9
Gambar 2. 7 <i>Suite Room</i> .....	10
Gambar 2. 8 <i>Suite Balcony</i> .....	10
Gambar 2. 9 <i>Executive Suite</i> .....	11
Gambar 2. 10 <i>President Suite</i> .....	11
Gambar 2. 11 <i>Apartment</i> .....	12
Gambar 2. 12 <i>Cakrawala Restaurant</i> .....	13
Gambar 2. 13 <i>Amicoo Italian Restaurant</i> .....	13
Gambar 2. 14 <i>Bunaken Meeting Room</i> .....	14
Gambar 2. 15 <i>Siladen Meeting Room</i> .....	15
Gambar 2. 16 <i>Talau Meeting Room</i> .....	16
Gambar 2. 17 <i>Grand Ballroom</i> .....	17
Gambar 2. 18 <i>VIP Cakrawala</i> .....	17
Gambar 2. 19 <i>Swimming Pool</i> .....	18
Gambar 2. 20 <i>Fitness Center</i> .....	18
Gambar 2. 21 <i>Massage/SPA service</i> .....	19
Gambar 3. 1 <i>Mopping lantai lift</i> .....	24
Gambar 3. 2 <i>Pembersihan Wash Basin</i> .....	25
Gambar 3. 3 <i>Merawat Tanaman Hias</i> .....	26
Gambar 3. 4 <i>Mengisi Ulang Sabun dan Hand Sanitizer</i> .....	26
Gambar 3. 5 <i>Rak Atas Trolley</i> .....	29
Gambar 3. 6 <i>Room Attendant Trolley</i> .....	29
Gambar 3. 7 <i>Room Attendant Report</i> .....	30
Gambar 3. 8 <i>Daily Assignment Sheet</i> .....	30
Gambar 3. 9 <i>Belajar Making Bed</i> .....	35



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Perlengkapan <i>Trolley</i> .....	28
Tabel 3. 2 Kode Untuk Status Kamar.....	31

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Struktur Organisasi.....	20
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A FORM KP-02.....	A – 1
LAMPIRAN B FORM KP-03.....	B – 1
LAMPIRAN C LAPORAN HARIAN.....	C – 1
LAMPIRAN D SERTIFIKAT.....	D – 1
LAMPIRAN E DOKUMENTASI.....	E – 1



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Terbentang di sepanjang garis khatulistiwa, kepulauan Indonesia menawarkan variasi keindahan alam, keragaman flora dan fauna serta kekayaan budaya yang mampu memberikan potensi pariwisata yang sangat besar. Pariwisata sendiri merupakan industri jasa yang secara signifikan mempengaruhi ekonomi negara. Menurut Undang-Undang No.10 tahun 2009 pasal 1, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Beberapa tahun belakangan, sektor pariwisata telah mengalami perkembangan pesat dengan semakin luasnya jangkauan usaha jasa pariwisata, diantaranya yaitu penyediaan jasa akomodasi seperti hotel. Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya (Bagyono, 2017). Operasional dalam sebuah hotel terdiri dari beberapa departemen dengan tugas dan tanggung-jawab masing-masing yang saling berhubungan satu dengan yang lain. Departemen-departemen tersebut yaitu *front office, housekeeping, food and beverages, sales and marketing, finance/accounting, engineering, security, dan human resources department*.

Sejak pandemi *Covid-19* terjadi, industri perhotelan di Indonesia sempat mengalami kemunduran karena adanya larangan bepergian yang mengakibatkan tingkat *occupancy* berkurang. Namun, seiring dengan berjalannya waktu berbagai penyesuaian mulai dilakukan seperti menawarkan paket WFH (*Work From Hotel*), *staycation*, dan memiliki sertifikat CHSE dari Kemenparekraf/Parekraf agar pengunjung akan merasa lebih aman.

Program kerja praktek merupakan kegiatan kuliah kerja lapangan bagi mahasiswa untuk memperoleh bekal pengalaman yang dapat membentuk keahlian yang dapat dikembangkan menurut bidangnya masing-masing. Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado, melalui program kerja

praktek mewajibkan mahasiswanya untuk terjun langsung dalam dunia kerja di bidang industri pariwisata.

Sebagai salah seorang mahasiswa, penulis juga ikut melaksanakan program kerja praktek ini dan memilih departemen *housekeeping* di Hotel Aryaduta Manado sebagai tempat pelaksanaannya. Hotel Aryaduta Manado adalah hotel bintang 4 di pusat kota Manado yang berada dibawah naungan *Lippo Group*. Selesai masa kerja praktek, penulis memperoleh pengalaman baru dalam bekerja dan kemudian membuat Laporan Kerja Praktek dengan judul **“Pelaksanaan Aktivitas Kerja Di Departemen *Housekeeping* Hotel Aryaduta Manado”**.

## **1.2 Tujuan Kerja Praktek**

Adapun tujuan yang ingin dicapai ketika penulis melaksanakan kerja praktek ini terbagi dua, yaitu:

### **1.2.1 Tujuan Umum**

1. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa memperoleh pengetahuan baru dan pengalaman sebagai bekal untuk menghadapi dunia kerja yang sebenarnya nanti.
2. Membuat mahasiswa bisa mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan.
3. Menumbuhkan sikap profesional dan bertanggung-jawab dimana hal tersebut sangat diperlukan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

1. Memahami peranan Departemen *Housekeeping* dalam menangani kebersihan dan kenyamanan di hotel.
2. Mengamati bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), dari departemen *Housekeeping*.
3. Mengenali lingkungan kerja dalam industri perhotelan secara langsung.

### **1.3 Lingkup Kegiatan**

#### **1.3.1 Objek Kegiatan**

Program Kerja Praktek yang penulis laksanakan bertempat di salah satu hotel yang ada di Kota Manado yaitu Hotel Aryaduta Manado, di Departemen *Housekeeping*. Aryaduta Manado berlokasi di Jalan Piere Tendean Boulevard, Kota Manado.

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek**

Dalam melaksanakan program kerja praktek penulis ditempatkan di Departemen *Housekeeping*, dengan lingkup kerja yang terbagi dua. Minggu pertama sampai minggu kedelapan ditempatkan di *Public Area Section* kemudian ditempatkan di *Room Section*.

#### **1.3.3 Aktivitas Kerja**

Selama 3 bulan program kerja praktek berlangsung, kegiatan kerja yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

##### **1. *Public Area Attendant***

- a. Membersihkan area *lobby*
- b. Membersihkan *restroom* and toilet
- c. Merawat dan menata tanaman hias
- d. Mengisi ulang sabun cuci tangan dan *hand sanitizer*
- e. Melakukan pembersihan di pintu masuk utama
- f. Membersihkan area restoran

##### **2. *Room Attendant Helper***

- a. Mempersiapkan *trolley*.
- b. Mengisi *room attendant report* dan *daily assignment sheet*.
- c. Membantu membersihkan kamar tamu.
- d. *Belajar making bed*.
- e. Membantu sebagai *linen runner*.

## **1.4 Metode Kerja Praktek**

### **1.4.1 Observasi**

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2011), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antaranya yang terpenting adalah pengamatan dan ingatan. Berdasarkan pengertian tersebut penulis secara langsung mengamati cara bekerja para karyawan dan cara pelaksanaan kegiatan kebersihan hotel oleh departemen *housekeeping*.

### **1.4.2 Keterlibatan Kerja**

Selain melakukan observasi, selama masa kerja praktek penulis juga secara aktif turut terlibat langsung dalam pelaksanaan kerja dengan tetap mengikuti prosedur operasional yang ada. Penempatan di dua *section* yang berbeda juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk terlibat dalam pekerjaan yang beragam.



## BAB II

### PROFIL PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Hotel Aryaduta Manado



**Gambar 2. 1 Hotel Aryaduta Manado**

Hotel Aryaduta Manado merupakan salah satu hotel bintang empat di Provinsi Sulawesi Utara dengan letak yang strategis di pusat kota Manado dan jarak yang relatif dekat dengan bandara internasional Sam Ratulangi yaitu sekitar 30 menit waktu perjalanan. Hotel Aryaduta memiliki 11 lantai yang didukung oleh panorama laut, gunung & kota, menjadikannya sebagai *city* hotel dengan nuansa resort. Hotel ini dulunya bernama The Ritzy Hotel sebelum akhirnya diambil-alih oleh *Lippo Group* pada tanggal 1 Januari 2011.

Hotel Aryaduta Manado adalah satu dari sembilan hotel yang dikelola oleh PT. Lippo Karawaci, dibawah kepemimpinan Bpk. James Riady. Delapan lainnya yaitu : Aryaduta Jakarta, Aryaduta Semanggi, Aryaduta Lippo Village (Tangerang), Aryaduta Bandung, Aryaduta Medan, Aryaduta Pekanbaru, Aryaduta Palembang, dan Aryaduta Makassar.

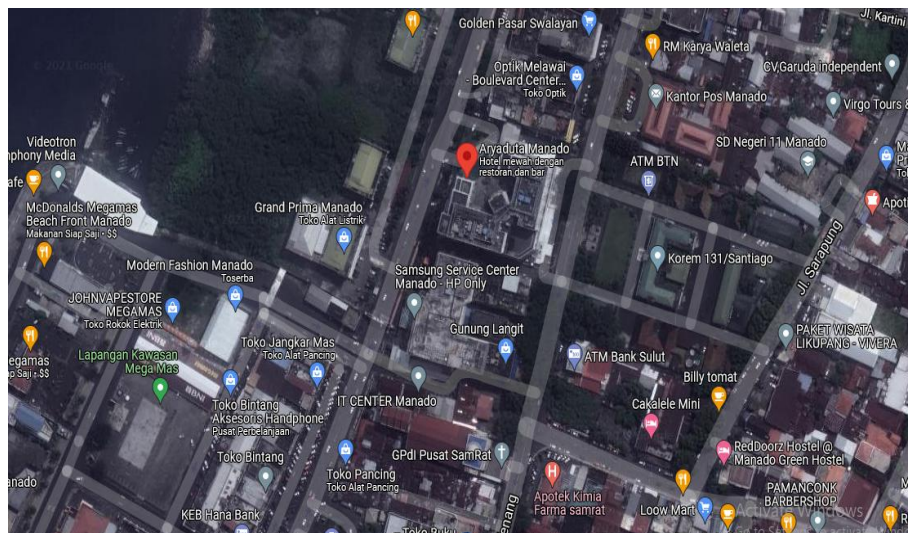
## 2.2 Logo



**Gambar 2. 2 Logo Hotel Aryaduta Manado**

Awalnya *brand* hotel ini akan diberi nama *Ambassador Hotel*, akan tetapi nama tersebut dianggap tidak sesuai dengan visi yang dimiliki yaitu untuk menciptakan merek hotel yang menjadi ikon Indonesia. Berdasarkan alasan tersebut maka penggunaan nama dalam bahasa Inggris dinilai kurang tepat. Nama ini kemudian diubah dengan nama “Aryaduta” yang diambil dari bahasa Sansekerta Arya (besar), dan Duta (utusan).

## 2.3 Alamat Hotel Aryaduta Manado



**Gambar 2. 3 Lokasi Hotel Aryaduta Manado**

Alamat : Jalan Piere Tendean Boulevard Kel. Wenang Kec.

Wenang Utara, Kota Manado, 90115

No. Telepon : +62 431 855 555

Fax : +62 431 868 888  
Email : info.manado@aryaduta.com  
Website : www.aryaduta.com/ manado

## **2.4 Visi Dan Nilai-Nilai**

Sebagai acuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung-jawab, Hotel Aryaduta Manado memiliki visi dan nilai-nilai yaitu :

### **2.4.1 Visi**

“Menciptakan merek hotel untuk menjadi ikon Indonesia yang dapat berkompetisi secara global”. Ini merupakan aspirasi jangka panjang dan tujuan strategis perusahaan. Pernyataan visi adalah peta jalan perusahaan dan bertujuan untuk menginspirasi dan memotivasi karyawan dengan memberikan sebuah gambaran tentang tujuan dan arah perusahaan.

### **2.4.2 Nilai-Nilai**

#### *1. Integrity*

Integritas di atas segalanya. Nilai ini berkaitan dengan konsistensi dalam sikap yang jujur, berkomitmen, menghargai satu sama lain, dapat diandalkan, dan dapat menjadi contoh yang baik.

#### *2. Knowledges & Innovation*

Berinvestasi dalam pengetahuan dan inovasi untuk mendorong semua *stakeholders* agar selalu menambah pengetahuan serta menghasilkan suatu terobosan baru.

#### *3. Emphaty*

Menunjukkan sikap empati, peduli dan perhatian kepada sesama demi menciptakan hubungan yang harmonis dalam perusahaan untuk meningkatkan produktivitas.

#### *4. Unique*

Secara konsisten memberikan pengalaman yang unik kepada tamu dan pelanggan dengan kreatif dan bertanggung-jawab.

## 5. *Friendly & Fun*

Menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi seluruh tim dan tamu dengan sikap yang ramah dan saling membantu satu sama lain.

## 2.5 Fasilitas-Fasilitas Hotel Aryaduta Manado

### 2.5.1 Fasilitas Kamar

Terdapat 207 kamar yang dimiliki oleh Hotel Aryaduta Manado dengan 8 tipe kamar, yaitu :

#### 1. *Deluxe City View*



**Gambar 2. 4 *Deluxe City View***

Tipe *Deluxe City View* memiliki 156 kamar yang dilengkapi dengan kunci elektronik, *luggage rack*, *King/Queen bed* dan *twin bed*, pintu penghubung, TV 24 inchi, pesawat telepon, pendingin ruangan, pengering rambut, meja tulis, meja kopi, sofa kecil, ketel listrik, *mini bar*, *amenities*, kotak deposit, kamar mandi dengan *bath tub*, serta layanan *WiFi*. Kamar tipe ini memiliki luas 32 meter persegi.

## 2. *Deluxe Sea View*



**Gambar 2. 5 *Deluxe Sea View***

Tipe *Deluxe Sea View* memiliki 14 kamar yang dilengkapi dengan kunci elektronik, *luggage rack*, *King/Queen bed* dan *twin bed*, pintu penghubung, TV 24 inchi, pesawat telepon, pendingin ruangan, pengering rambut, meja tulis, meja kopi, sofa kecil, ketel listrik, *mini bar*, *amenities*, kotak deposit, kamar mandi dengan *bathtub*, serta layanan *WiFi*. Kamar tipe ini memiliki luas 32 meter persegi.

## 3. *Junior Suite*

Tipe *Junior Suite* memiliki 20 kamar yang dilengkapi dengan kunci elektronik, *luggage rack*, *King/Queen bed*, TV 32 inchi, pesawat telepon, pendingin ruangan, pengering rambut, meja setrika (sesuai permintaan), tempat tidur bayi (sesuai permintaan), meja tulis, meja kopi, sofa kecil, ketel listrik, *mini bar*, *amenities*, kotak deposit, kamar mandi dengan *bathtub*, serta layanan *WiFi*. Kamar tipe ini memiliki luas 48 meter persegi.



**Gambar 2. 6 *Junior Suite***

#### 4. *Suite*

Kamar tipe *Suite* ini berjumlah 2 kamar yang dilengkapi dengan kunci elektronik, *luggage rack*, *King/Queen bed*, TV 32 inchi, pesawat telepon, pendingin ruangan, pengering rambut, meja tulis, meja kopi, sofa kecil, ketel listrik, *mini bar*, *amenities*, kotak deposit, kamar mandi dengan *bathtub*, serta layanan *WiFi*. Kamar tipe ini memiliki luas 64 meter persegi.



**Gambar 2. 7 Suite Room**

#### 5. *Suite Balcony*



**Gambar 2. 8 Suite Balcony**

Tipe *Suite Balcony* memiliki 3 kamar dan dilengkapi dengan kunci elektronik, balkon, ruang tamu terpisah, *luggage rack*, *King/Queen bed*, TV 32 inchi, pesawat telepon, pendingin ruangan, pengering rambut, meja tulis, meja kopi , sofa kecil, ketel listrik, *mini bar*, *amenities*, kotak deposit, kamar mandi dengan *bathtub*, serta layanan *WiFi*. Kamar tipe ini memiliki luas 64 meter persegi.

#### 6. *Executive Suite*



**Gambar 2. 9 *Executive Suite***

Tipe *Executive Suite* memiliki 3 kamar dan dilengkapi dengan kunci elektronik, ruang tamu terpisah, *luggage rack*, *King/Queen bed*, TV 32 inchi, pesawat telepon, pendingin ruangan, pengering rambut, meja tulis, meja kopi , sofa, ketel listrik, *mini bar*, *amenities*, kotak deposit, kamar mandi dengan *bathtub*, serta layanan *WiFi*. Kamar tipe ini memiliki luas 96 meter persegi.

#### 7. *President Suite*



**Gambar 2. 10 *President Suite***

Tipe *President Suite* memiliki 2 kamar dan dilengkapi dengan kunci elektronik, ruang tamu terpisah, ruang keluarga, ruang kerja, ruang makan, dapur, dua kamar mandi, *King/Queen bed*, TV 40 inchi, pesawat telepon, pendingin ruangan, lemari pendingin, *microwave*, pengering rambut, meja tulis, meja kopi, sofa, ketel listrik, *mini bar*, *amenities*, kotak deposit, serta layanan *WiFi*. Kamar tipe ini memiliki luas 208 meter persegi.

#### 8. *Apartment*

Tipe *Apartment* memiliki 7 kamar yang dilengkapi dengan kunci elektronik, ruang tamu terpisah, ruang keluarga, ruang kerja, ruang makan, dapur, dua kamar mandi, dua kamar tidur, *King/Queen bed*, TV 40 inchi, pesawat telepon, pendingin ruangan, lemari pendingin, *microwave*, pengering rambut, meja tulis, meja kopi, sofa, *mini bar*, ketel listrik, kotak deposit, serta layanan *WiFi*.



**Gambar 2. 11 *Apartment***

### **2.5.2 Fasilitas Makan Dan Minum**

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Hotel Aryaduta Manado untuk makan dan minum, yaitu :



### 1. *Cakrawala Restaurant*

Restoran ini berada di lantai dasar bersebelahan dengan lobby dan dibuka setiap hari mulai pukul 6:00 WITA – 22:30 WITA. Restoran ini menyajikan menu internasional seperti Western Food, Chinese Food, maupun Indonesian Food. Cakrawala juga memiliki Lounge Bar, serta menyediakan In-Room Dining (Room Service) dan Barbeque Dinner.



**Gambar 2. 12 Cakrawala Restaurant**

### 2. *Amicoo Italian Restaurant*



**Gambar 2. 13 Amicoo Italian Restaurant**

*Amicoo* merupakan restoran Italia yang menyediakan menu khas Italia dengan rasa autentik. Menu yang ditawarkan berupa pizza, pasta, dan berbagai pilihan *appetizer* lainnya. *Amicoo Italian Restaurant* buka setiap hari mulai pukul 12.00 WITA – 22.00 WITA.

### 2.5.3 Fasilitas Ruang Rapat

Aryaduta Manado menyediakan fasilitas ruangan yang dapat digunakan untuk acara-acara tertentu seperti konferensi, pesta pernikahan, pesta ulang tahun, acara sosial, dan lain-lain. Berikut adalah *function room* yang ada di Aryaduta Manado :

#### 1. Bunaken *Meeting Room*

Bunaken berada di lantai 5 memiliki kapasitas 250 *pax* (*Reception set up*), 200 *pax* (*Theater set up*), 100 *pax* (*Classroom set up*), dan 100 *pax* (*Banquet set up*) dengan dimensi ruangan 14x14.



**Gambar 2. 14 Bunaken *Meeting Room***

Ruangan rapat ini juga bisa dibagi menjadi dua ruangan berbeda, yaitu :

#### a. Bunaken 1

Berkapasitas 125 *pax* (*Reception set up*), 100 *pax* (*Theater set up*), 50 *pax* (*Classroom set up*), 50 *pax* (*Banquet set up*), dan 35 *pax* (*U-shape set up*).

#### b. Bunaken 2

Berkapasitas 125 *pax* (*Reception set up*), 100 *pax* (*Theater set up*), 50 *pax* (*Classroom set up*), 50 *pax* (*Banquet set up*), dan 35 *pax* (*U-shape set up*).

## 2. Siladen *Meeting Room*



**Gambar 2. 15 Siladen *Meeting Room***

Sama seperti Bunaken, ruang rapat ini berada di lantai 5 dan berkapasitas 250 *pax* (*Reception set up*), 200 *pax* (*Theater set up*), 100 *pax* (*Classroom set up*), dan 100 *pax* (*Banquet set up*) dengan dimensi ruangan 16 x 13. Ketika dibagi menjadi dua ruangan, maka masing-masing memiliki kapasitas :

### a. Siladen 1

125 *pax* (*Reception set up*), 100 *pax* (*Theater set up*), 50 *pax* (*Classroom set up*), 50 *pax* (*Banquet set up*), dan 35 *pax* (*U-shape set up*).

### b. Siladen 2

Berkapasitas 125 *pax* (*Reception set up*), 100 *pax* (*Theater set up*), 50 *pax* (*Classroom set up*), 50 *pax* (*Banquet set up*), dan 35 *pax* (*U-shape set up*).

## 3. Talaud *Meeting Room*

Ruangan ini berada di lantai 6 yang juga memiliki Siladen yaitu 250 *pax* (*Reception set up*), 200 *pax* (*Theater set up*), 100 *pax* (*Classroom set up*), dan 100 *pax* (*Banquet set up*) dengan dimensi ruangan 16 x 13. Ketika dibagi menjadi dua ruangan, maka masing-masing memiliki kapasitas :

a. Talaud 1

125 *pax* (*Reception set up*), 100 *pax* (*Theater set up*), 50 *pax* (*Classroom set up*), 50 *pax* (*Banquet set up*), dan 35 *pax* (*U-shape set up*).

b. Talaud 2

Berkapasitas 125 *pax* (*Reception set up*), 100 *pax* (*Theater set up*), 50 *pax* (*Classroom set up*), 50 *pax* (*Banquet set up*), dan 35 *pax* (*U-shape set up*).



**Gambar 2. 16 Talaud Meeting Room**

4. *Ballroom 1*

*Ballroom 1* berada di lantai 6 dengan dimensi ruangan 40x15 dan memiliki kapasitas 700 *pax* (*Reception set up*), 600 *pax* (*Theater set up*), 300 *pax* (*Classroom set up*), dan 300 *pax* (*Banquet set up*).

5. *Ballroom 2*

*Ballroom 2* berada di lantai 6 dengan dimensi ruangan 13x20 dan memiliki kapasitas 700 *pax* (*Reception set up*), 150 *pax* (*Theater set up*), 75 *pax* (*Classroom set up*), 100 *pax* (*Banquet set up*), dan 100 *pax* (*U-shape setup*).

6. *Ballroom 3*

*Ballroom 3* berada di lantai 6 dengan dimensi ruangan 16 x 20 dan memiliki kapasitas 700 *pax* (*Reception set up*), 150 *pax* (*Theater set up*), 75 *pax* (*Classroom set up*), dan 100 *pax* (*Banquet set up*).

## 7. *Grand Ballroom*



**Gambar 2. 17 *Grand Ballroom***

*Grand Ballroom* terletak di lantai 6 dan merupakan gabungan dari *ballroom 1*, *ballroom 2*, dan *ballroom 3*. Memiliki kapasitas 1200 *pax* (*Reception set up*), 1000 *pax* (*Theater set up*), 400 *pax* (*Classroom set up*), dan 660 *pax* (*Banquet set up*) dengan dimensi 66x15.

## 8. *VIP Cakrawala*

Ruangan ini terletak di Restoran *Cakrawala* dan merupakan ruang pertemuan dengan kapasitas yang tidak terlalu banyak atau hanya untuk 30 *pax*.



**Gambar 2. 18 *VIP Cakrawala***

## 2.5.4 Fasilitas Lainnya

### 1. *Swimming Pool*



**Gambar 2. 19 *Swimming Pool***

Aryaduta Manado memiliki fasilitas *swimming pool* yang berada di lantai 6 dan tersedia untuk orang dewasa dan anak-anak, yang mulai buka dari pukul 08:00-19:00 WITA. Pemandangan laut Manado yang terlihat begitu indah terutama ketika matahari terbenam, menjadikan tempat ini sebagai salah satu unggulan dari Aryaduta Manado.

### 2. *Fitness Center*

*Fitness Center* terletak di lantai 6 berdekatan dengan *swimming pool*, dengan fasilitas yang lengkap dan mulai buka pukul 08:00 – 21:00. Fasilitas ini bisa digunakan oleh tamu hotel yang sudah termasuk dengan harga kamar yang telah ditentukan. Bagi pengunjung yang tidak menginap akan dikenakan tarif Rp.300.000 per bulan dan Rp.750.000 per 3 bulan.



**Gambar 2. 20 *Fitness Center***

### 3. *Massage/SPA*

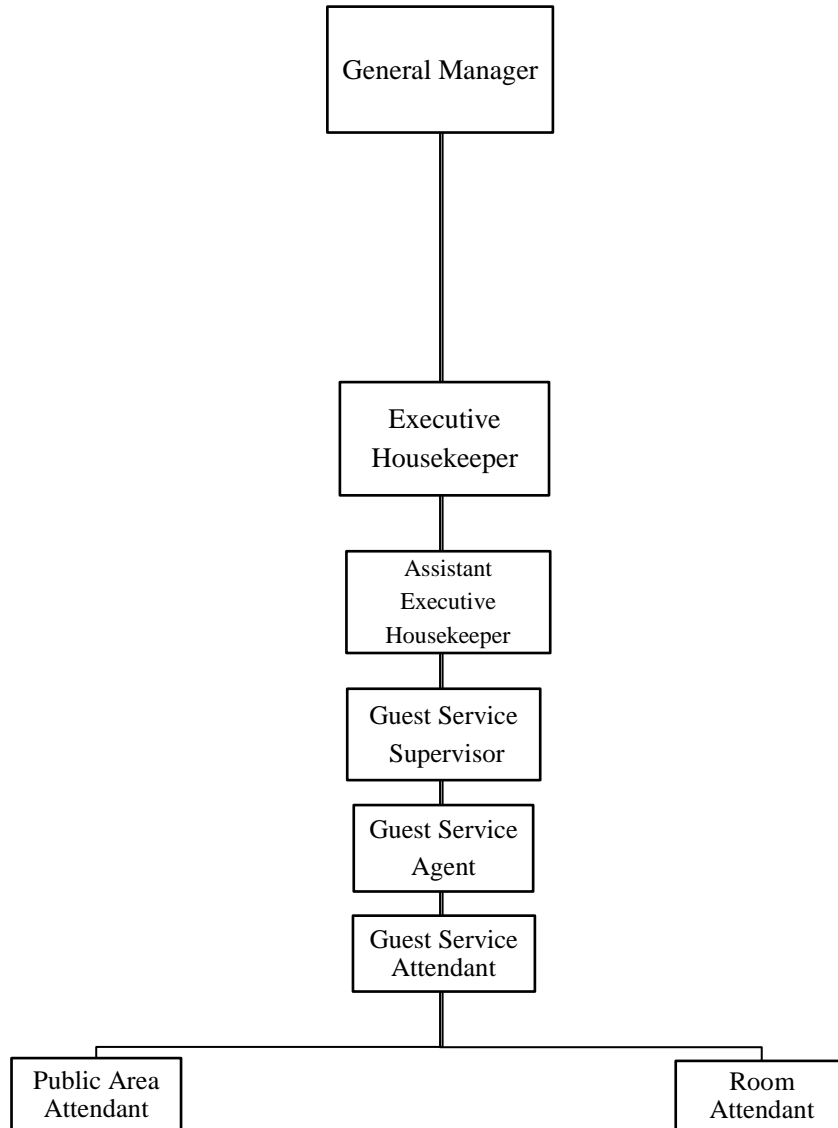


ARYADUTA MANSION	
<b>Traditional Massage</b>	
60 minutes	: IDR 260.000 net
90 minutes	: IDR 335.000 net
<b>Aroma Therapy Massage</b>	
60 minutes	: IDR 275.000 net
90 minutes	: IDR 385.000 net
<b>Foot Reflexology</b>	
30 minutes	: IDR 120.000 net
60 minutes	: IDR 200.000 net
Please contact : Receptionist Desk, Dial 1	

**Gambar 2. 21 *Massage/SPA* service**

*Massage/SPA* ini berada di lantai 5 dan memiliki fasilitas yang memadai dengan berbagai aroma terapi dan beberapa pilihan untuk relaksasi tubuh seperti *Traditional Massage* dengan harga Rp.260.000 untuk 60 menit dan Rp.335.000 untuk 90 menit, *Aromatherapy Massage* dengan harga Rp.275.000 untuk 60 menit dan Rp.385.000 untuk 90 menit, dan *Foot Reflexology* dengan harga Rp.120.000 untuk 60 menit dan Rp.200.000 untuk 90 menit. Fasilitas ini sangat diminati oleh tamu asing dan tamu yang sering bepergian atau *traveler*.

## 2.6 Struktur Organisasi Departemen *Housekeeping*



**Bagan 2. 1 Struktur Organisasi**



Adapun deskripsi pekerjaan dari setiap bagian dalam Struktur Organisasi *Housekeeping* sebagai berikut:

1. *General Manager*

*General manager* sebagai pimpinan tertinggi bertanggung jawab untuk merencanakan, mengontrol dan mengatur seluruh manajemen hotel terkait pelayanan, keuangan, dekorasi, interior, makanan serta pembuat nilai-nilai yang harus diikuti oleh semua staf dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.

2. *Executive Housekeeper*

*Executive Housekeeper* memiliki tugas pokok sebagai penanggung jawab utama semua operasional *housekeeping* pada hotel, seperti mengawasi para karyawan, melakukan perencanaan kerja, perlengkapan kerja, serta membantu *general manager* dengan program perawatan dan perbaikan yang berhubungan dengan tanggung jawab *housekeeping*.

3. *Assistant Executive Housekeeper*

Seorang *Assistant Executive Housekeeper* memiliki fungsi untuk membantu menjalankan tugas dan tanggung jawab dari *Executive Housekeeper* dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan dan kontrol manajemen departemen *housekeeping*.

4. *Guest Service Supervisor*

Bertugas untuk mengawasi dan melatih para staf dalam menyediakan pelayanan bagi tamu agar dapat meninggalkan kesan positif. *Guest service supervisor* juga membantu mengelola manajemen *housekeeping* dalam kegiatan sehari – hari, seperti melakukan inspeksi ke area umum, kolam renang, kamar tamu dan lain-lain yang telah dibersihkan.

5. *Guest Service Agent*

Bertanggung jawab melayani kebutuhan tamu seperti pertanyaan dan keluhan, serta dapat berkomunikasi dengan baik kepada mereka.

6. *Guest Service Attendant*

Bertanggung jawab untuk dapat memberikan informasi yang relevan dengan keadaan dan fasilitas hotel kepada para tamu.

7. *Public Area Attendant*

Bertugas untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan kebersihan di area umum. Area tersebut meliputi *lobby*, kolam renang, restoran, ruang rapat, area parkir, toilet umum, taman dan fasilitas untuk karyawan.

8. *Room Attendant*

Bertugas untuk memastikan kebersihan kamar tamu dan segala fasilitasnya berfungsi dengan baik, serta melengkapi kebutuhan yang ada di kamar sebelum ditempati oleh tamu. Room attendant juga bertanggung jawab terhadap kebersihan koridor – koridor dan *pantry*.

## **BAB III**

### **DESKRIPSI PELAKSANAAN PEKERJAAN**

#### **3.1 Departemen Housekeeping**

Departemen *Housekeeping* dalam sebuah hotel merupakan departemen yang bertugas untuk menjaga dan memelihara kebersihan, kerapian, serta kenyamanan seluruh area hotel. Adapun tugas dan tanggung-jawab *Housekeeping* meliputi area umum seperti area parkir, *lobby*, restoran, ruang rapat, koridor, toilet-toilet, kolam renang, taman, serta pembersihan kamar tamu dan *laundry*. Selama masa pandemi saat ini, peranan *Housekeeping* menjadi sangat penting dimana para pegawainya harus bekerja ekstra agar seluruh kegiatan pembersihan berjalan sesuai dengan protokol kesehatan sehingga tamu merasa aman dan nyaman selama menginap. Pelaksanaan kegiatan pembersihan oleh departemen *housekeeping* berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) atau serangkaian aturan dan langkah-langkah dalam melaksanakan tugas kerja, guna memudahkan pekerjaan serta meningkatkan efisiensi.

#### **3.2 Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa**

Dalam program kerja praktek yang penulis lakukan selama 3 bulan di Hotel Aryaduta Manado, berikut ini adalah kegiatan kerja penulis di *Departemen Housekeeping* :

##### **3.2.1 Public Area Attendant**

##### **1. Membersihkan Area Lobby**

*Lobby* merupakan area umum di hotel yang perlu dibersihkan terus menerus karena kesan pertama tamu ketika tiba biasanya terfokus pada kebersihan dan kenyamanan *lobby* hotel. Beberapa tugas kebersihan yang penulis kerjakan yaitu *dusting* dan *cleaning* semua permukaan seperti meja dan kaca dari noda dan debu, selanjutnya membersihkan lantai menggunakan *lobby duster* dengan cara didorong secara lurus ke depan atau zig-zag dan memutar balik pada akhir lantai. Pembersihan lantai ini dimulai dari depan toilet terus mengitari seluruh area termasuk *front desk*,

depan pintu masuk, dan di depan *lift* tamu. Debu yang sudah terkumpul kemudian diangkat menggunakan sapu dan *dustpan*.

Penulis juga melakukan pembersihan untuk *lift* tamu, yaitu mengelap tombol pengontrol untuk menghilangkan bekas sidik jari, membersihkan cermin kaca, menyapu lantai *lift* kemudian terakhir melakukan *mopping* untuk hasil yang lebih baik.



**Gambar 3. 1** *Mopping lantai lift*

Setelah selesai melakukan semua tahapan pembersihan, penulis mengelap kembali tiap permukaan yang sering disentuh seperti pegangan pintu dan tombol *lift* menggunakan cairan desinfektan sebagai salah satu protokol kesehatan selama masa pandemi.

## **2. Membersihkan *Restroom* dan Toilet Umum**

*Restroom* dan toilet harus dibersihkan setidaknya dua kali dalam sehari agar kenyamanan dan sanitasinya selalu terjaga. Cara pembersihannya yaitu:

- a. Mengetuk pintu serta mengucapkan salam ketika hendak masuk.
- b. Mengosongkan semua tempat sampah
- c. Mulai membersihkan area *restroom* diawali dengan membersihkan cermin dengan menggunakan *glass cleaner* dan *squeezer*
- d. Mencuci *wash basin* kemudian mengeringkannya dengan *cleaning cloth*.
- e. Memberi chemical untuk toilet lalu menggosok *toilet bowl* yang kotor dengan menggunakan *toilet bowl brush*, kemudian langsung disiram. Lantai toilet juga harus dibersihkan.

- f. Melengkapi kembali tisu toilet dan tisu tangan yang sudah berkurang.
- g. Melakukan pemeriksaan kembali sebelum meninggalkan *restroom*.

Selain melakukan beberapa hal diatas, penulis juga melakukan pembersihan ringan tiap 30 menit sekali agar *restroom* tetap kering dan bersih setelah digunakan.



**Gambar 3. 2 Pembersihan Wash Basin**

### **3. Menyiram dan Menata Tanaman Hias**

Tanaman hias merupakan salah satu dekorasi yang cukup penting untuk hotel karena dapat memberikan kesan sejuk dan asri yang sedap dipandang serta dapat meningkatkan kadar oksigen yang dibutuhkan dalam ruangan lewat proses fotosintesis. Maka dari itu, merawat tanaman hias sangatlah penting. Tanaman-tanaman yang ada di area *lobby* dan restoran selalu disiram setiap hari di pagi hari dan sesekali dibawa keluar agar tanaman juga mendapatkan sinar matahari yang cukup. Tanaman yang biasanya di letakan di atas meja, diganti setiap dua hari sekali atau ketika air di dalam pot sudah menjadi keruh dan berwarna coklat.



**Gambar 3. 3 Merawat Tanaman Hias**

#### **4. Mengisi Ulang Sabun Cuci Tangan Dan *Hand Sanitizer***

Sebagai hotel yang sudah bersertifikat CHSE, Aryaduta Manado tentunya telah menerapkan protokol kesehatan sehingga membuat hotel menjadi lebih aman untuk dikunjungi di masa pandemi Covid-19. Salah satunya contohnya yaitu menyediakan tempat cuci tangan di dekat pintu masuk dan mesin *hand sanitizer* otomatis di setiap sudut hotel. Sabun cuci tangan diisi ulang setiap hari yaitu di pagi dan sore hari sedangkan untuk *hand sanitizer* di isi ulang sehari sekali atau tergantung mesin mana yang sudah kosong.



**Gambar 3. 4 Mengisi Ulang Sabun dan *Hand Sanitizer***

## **5. Melakukan Pembersihan Di Area Pintu Masuk Utama**

Karena merupakan area yang ramai dilewati oleh tamu, kebersihan pintu masuk utama juga perlu diperhatikan agar menciptakan image yang baik bagi hotel. Penulis pertama – tama akan menyiapkan peralatan seperti sapu, *dust pan*, alat pel, ember, kain lap dan sponge serta bahan pembersih yaitu *floor cleaner* dan *glass cleaner* sebelum bekerja. Kegiatan dimulai dari membersihkan pintu kaca bagian luar dan dalam dengan teliti untuk menghilangkan bekas sidik jari yang menempel, kemudian poles pegangan pintu. Lantai kemudian disapu dan dipel untuk menghilangkan bekas jejak kaki dari orang-orang yang berlalu-lalang.

## **6. Membersihkan Area Restoran**

Restoran Cakrawala dan *Amicoo* dibersihkan setiap pagi mulai dari bagian luar kemudian bagian dalam. Tempat merokok yang berada di luar dibersihkan terlebih dahulu dengan mengosongkan asbak-asbak yang ada, kemudian membersihkan abu rokok di lantai dan meja. Pintu kaca yang menjadi penghubung kedua restoran juga harus dibersihkan dari bekas sidik jari. Penulis membersihkan bagian dalam restoran Cakrawala ketika tamu sedang *breakfast* karena biasanya banyak sisa makanan yang jatuh ke lantai apalagi saat restoran sedang ramai. Penulis terkadang juga membantu para *waiter/waitress* untuk merapikan kursi dan membersihkan meja tamu yang sudah selesai *breakfast*. Seluruh area restoran kemudian akan dipel ketika sudah waktunya *closing*.

### **3.2.2 Room Attendant Helper**

#### **1. Mempersiapkan Trolley**

*Room attendant trolley* adalah kereta dorong untuk membawa seluruh peralatan kerja dan kebutuhan tamu ketika melaksanakan pembersihan kamar. Penataan *trolley* harus dilakukan dengan baik dan rapi agar proses pembersihan menjadi lebih efisien.

Berikut merupakan perlengkapan yang akan ditata di *trolley* :

**Tabel 3. 1 Perlengkapan *Trolley***

No.	Komponen	Perlengkapan
1.	<i>Linen Supplies</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Sheets (King, Queen, Twin)</i></li> <li>● <i>Duvet Cover (King, Queen, Twin)</i></li> <li>● <i>Pillow Cases</i></li> <li>● <i>Bath Towel, Hand Towel, Face Towel</i></li> <li>● <i>Bath Mat</i></li> <li>● <i>Bathrobe</i></li> </ul>
2.	<i>Guest/Bathroom Amenities</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Mineral water 600 ml</i></li> <li>● <i>Dental Kits</i></li> <li>● <i>Shaving Kits</i></li> <li>● <i>Cotton Buds</i></li> <li>● <i>Body Lotions</i></li> <li>● <i>Combs</i></li> <li>● <i>Sanitary Bags</i></li> <li>● <i>Shower Caps</i></li> <li>● <i>Toilet Papers</i></li> <li>● <i>Tissue Boxes</i></li> <li>● <i>Slippers</i></li> <li>● <i>Laundry Bags</i></li> <li>● <i>Coffee/tea</i></li> </ul>
3.	<i>Cleaning Supplies</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Broom</i></li> <li>● <i>Mop</i></li> <li>● <i>Cleaning Clothes</i></li> <li>● <i>Dustpan</i></li> <li>● <i>Hand Caddy</i></li> <li>● <i>Spray Bottle</i></li> <li>● <i>Hand Brush</i></li> <li>● <i>Toilet Bowl Brush</i></li> <li>● <i>Sponge</i></li> <li>● <i>Chemicals</i></li> </ul>
4.	<i>Printing &amp; Stationary Kit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Pencils</i></li> <li>● <i>Pens</i></li> <li>● <i>Memo Pads</i></li> <li>● <i>Envelopes</i></li> <li>● <i>Writing Papers</i></li> <li>● <i>Compliment Tags</i></li> <li>● <i>Laundry Lists</i></li> <li>● <i>Don't Disturb/Make Up</i></li> </ul>



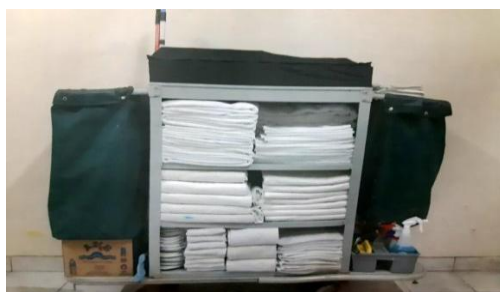
	<i>Room Signs</i>
--	-------------------

Rak paling atas *trolley* berguna sebagai tempat menaruh *amenities* seperti *dental kits, shaving kits, cotton buds, body lotions, combs, sanitary bags, shower caps, toilet papers, tissue boxes, Coffee/tea*. Rak ini juga merupakan tempat untuk meletakkan perlengkapan seperti *pencils, pens, memo pads, envelopes, writing papers, compliment tags, laundry lists, don't disturb/make up room signs*.

Bagian tengah *trolley* terdiri dari tiga rak. Rak pertama merupakan tempat untuk *bath towel, hand towel, dan face towel*. Rak kedua tempat untuk *sheet dan duvet covers*, dan yang paling bawah tempat untuk *bath mat, pillow cases, slippers*. Bagian depan dan belakang *trolley* terdapat kantong untuk linen kotor (*linen hamper*) dan tempat sampah (*rubbish hamper*). Bagian bawah *rubbish hamper* diletakkan *dust pan* dan *hand caddy* yang diisi dengan *spray bottle, hand brush, toilet bowl brush, sponge, chemicals, cleaning clothes*. Sedangkan di bawah *linen hamper* diletakkan satu dus air mineral dan disampingnya diletakkan sapu dan kain pel.



**Gambar 3. 5 Rak Atas *Trolley***



**Gambar 3. 6 Room Attendant *Trolley***

## 2. Mengisi *Room Attendant Report* dan *Daily Assignment Sheet*

*Room attendant report* adalah formulir yang berisi data nomor dan status kamar yang akan dibersihkan, serta jumlah linen kotor dan bersih yang masuk/keluar serta jam masuk dan jam keluar dari kamar tersebut. Sedangkan *Daily Assignment Sheet* diisi dengan data jumlah *amenities* dan perlengkapan lain yang masuk/keluar dari tiap kamar. Penulis mengisi kedua formulir ini setiap kali selesai membersihkan satu kamar. Formulir ini akan diserahkan kembali ke kantor *housekeeping* agar *supervisor* dapat menindaklanjuti hal-hal yang diperlukan seperti menghitung produktivitas para *room attendant*, pemakaian *linen* dan *amenities*, kamar-kamar yang berstatus DND, kamar yang mengalami kerusakan dan lain-lain.

The image shows a 'ROOM ATTENDANT REPORT' form from ARYADUTA. The form is a grid with columns for room numbers, status, and time. A hand is pointing to a specific row in the grid. The form includes a header with the hotel name 'ARYADUTA' and the title 'ROOM ATTENDANT REPORT'. Below the header, there are fields for 'Date & Time' and 'Page'. The main body of the form is a grid with columns for room numbers, status, and time. A hand is pointing to a specific row in the grid. The form also includes a 'Remarks' section and a legend for room status codes.

Gambar 3. 7 *Room Attendant Report*

The image shows a 'ROOM ATTENDANT DAILY ASSIGNMENT SHEET' form. The form is a grid with columns for room numbers and rows for various amenities and services. The grid is filled with data, including room numbers and counts for various items. The form includes a header with the title 'ROOM ATTENDANT DAILY ASSIGNMENT SHEET' and a legend for room status codes.

Gambar 3. 8 *Daily Assignment Sheet*

Adapun kode yang sering digunakan untuk melaporkan status kamar di hotel yaitu :

**Tabel 3. 2 Kode Untuk Status Kamar**

No.	Kode	Keterangan
1.	VD	<i>Vacant Dirty</i> , kamar kosong yang belum dibersihkan atau masih kotor.
2.	VC	<i>Vacant Clean</i> , kamar kosong yang sudah selesai dibersihkan.
3.	VR	<i>Vacant Ready</i> , kamar bersih yang sudah siap untuk ditempati.
4.	OD	<i>Occupied Dirty</i> , kamar yang belum dibersihkan tapi masih ditempati tamu.
5.	OC	<i>Occupied Clean</i> , kamar yang sudah dibersihkan dan masih ditempati oleh tamu.
6.	ONL	<i>Occupied No Luggage</i> , kamar yang ditempati tamu yang tidak membawa barang sama sekali.
7.	EA	<i>Expected Arrival</i> , kamar untuk tamu yang diperkirakan akan datang.
8.	ED	<i>Expected Departure</i> , kamar yang tamunya diperkirakan akan <i>check out</i> .
9.	C/I	<i>Check in</i> , tamu yang baru masuk.
10.	C/O	<i>Check Out</i> , kamar yang tamunya sudah keluar.

11.	DU	<i>Day Use</i> , kamar yang tamunya masuk dan keluar pada hari itu juga.
12.	DL	<i>Double Locked</i> , kamar yang dikunci ganda.
13.	DND	<i>Don't Disturb</i> , kamar yang tamunya tidak ingin diganggu.
14.	S/O	<i>Sleep Out</i> , kamar yang sudah dibayar tapi tidak ditempati oleh tamu.
15.	STO	<i>Stay Over</i> , tamu yang memperpanjang waktu menginap.
16.	SR	<i>Service Refused</i> , kamar yang menolak untuk dibersihkan.
17.	VIP	<i>Very Important Person</i> , kamar untuk tamu yang sangat penting.
18.	OOO	<i>Out Of Order</i> , kamar yang tidak bisa dijual karena mengalami kerusakan.
19.	OS	<i>Out Of Service</i> , kamar yang sedang dalam perbaikan.

### 3. Membantu Membersihkan Kamar Tamu

Pada kegiatan pembersihan kamar, penulis bertugas untuk membantu *room attendant* agar pekerjaan mereka dapat selesai lebih cepat dan sebisa mungkin tidak menjadi penghambat. Melalui cara ini penulis juga dapat sekaligus belajar tentang prosedur pembersihan kamar.

Berikut merupakan standar prosedur dalam pembersihan kamar tamu yang berstatus *vacant dirty*:

- a. Tempatkan *trolley* di depan kamar yang akan dibersihkan dan jangan sampai menghalangi koridor.
- b. Bunyikan bel atau ketuk pintu terlebih dahulu untuk memastikan bahwa tamu benar-benar sudah keluar. Jika tidak ada jawaban, buka pintunya kemudian pastikan lagi bahwa kamar sudah kosong lalu mulai bersihkan kamar dengan membuka tirai jendela terlebih dahulu.
- c. Periksa seluruh kamar karena apabila terdapat barang milik tamu yang tertinggal, maka harus dilaporkan kepada *supervisor* untuk nantinya didata sebagai *lost and found*.
- d. Bila ada peralatan *room service*, kumpulkan dan letakan di depan kamar untuk memudahkan petugas FBS saat akan mengambilnya.
- e. Kosongkan tempat sampah yang ada di kamar dan kamar mandi.
- f. Kumpulkan gelas dan asbak yang kotor kemudian bawa ke kamar mandi untuk dicuci. Bersihkan kamar mandi dengan mulai mengumpulkan linen kotor lalu letakan di *linen hamper*. Bawa linen bersih yang diperlukan lalu letakan di atas kursi.
- g. Lanjutkan membersihkan kamar mandi dengan membersihkan *toilet bowl*, *bathtub*, *wash basin*, dan terakhir lantai kamar mandi.
- h. Setelah pembersihan kamar mandi selesai, lengkapi kebutuhan untuk kamar mandi seperti *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, *bathrobe*, *bath mat*, *dental kit*, *comb*, *shaving kit*, *cotton bud*, *shower cap*, *sanitary bag*, *body lotion*, *toilet paper* dan *tissue box*.
- i. Setelah selesai dengan kamar mandi, lanjutkan menyiapkan tempat tidur (*making bed*), selanjutnya *dusting* (membersihkan debu) seluruh perabotan yang ada di kamar menggunakan kain lap setengah basah. Tidak lupa juga untuk meletakkan kembali asbak dan gelas yang sudah dicuci tadi ke tempat semula.

- j. Lengkapi kembali persediaan kamar seperti air mineral, kopi dan teh, *slipper, laundry bag, laundry list, memo pad, writing paper, envelope, dan pencil.*
- k. Terakhir bersihkan lantai kamar dengan cara disapu kemudian dipel.
- l. Sebelum meninggalkan kamar, lakukan pemeriksaan sekali lagi. Jika dirasa kamar sudah bersih dan rapi tutup tirai jendela dan nyalakan lampu kemudian kunci kembali kamar.

Standar prosedur dalam pembersihan kamar tamu yang berstatus *occupied dirty*:

- a. Ketuk pintu kamar. Bila ada jawaban sampaikan maksud dengan sopan kepada tamu. Sebaliknya bila tidak ada jawaban, masuk ke kamar secara perlahan.
- b. Ketika membersihkan kamar mandi sebaiknya berhati-hati terhadap barang tamu lalu lengkapi kebutuhan kamar mandi kemudian lanjutkan dengan *making bed*.
- c. Setelah selesai *making bed*, dusting kembali seluruh kamar sambil tetap berhati-hati dengan barang-barang tamu.
- d. Lengkapi kebutuhan kamar kemudian bersihkan lantai lalu tutup tirai jika tidak ada tamu dan lakukan pemeriksaan lagi sebelum keluar kamar.

Kamar-kamar yang menjadi prioritas yaitu pertama kamar yang meminta layanan pembersihan selanjutnya kamar-kamar *check out* supaya bisa segera dijual oleh departemen *front office*, setelah itu kamar-kamar *occupied*.

#### 4. **Belajar *Making Bed***

Menyiapkan tempat tidur (*making bed*) adalah salah satu pekerjaan penting pada waktu membersihkan kamar karena tempat tidur menjadi hal pertama yang memberi kesan bagi tamu. Oleh karena itu, penguasaan teknik *making bed* termasuk salah satu modal utama bagi para karyawan di departemen *housekeeping*. Terdapat berbagai teknik untuk *making bed*,

tetapi penerapannya disesuaikan dengan standar yang telah ditentukan oleh masing–masing hotel. Hotel Aryaduta Manado menerapkan prosedur *making bed* dengan menggunakan satu *sheet* dan satu *duvet cover* sebagai standarnya.

Berikut merupakan tahap–tahap *making bed* yang telah penulis pelajari sesuai dengan SOP yang ada, yaitu:

- a. *Bed* ditarik terlebih dulu agar memudahkan proses *making bed*.
- b. Cabut semua *linen* kotor mulai dari *pillowcase* kemudian *duvet cover* dan terakhir cabut *sheet*. Lipat semua item kemudian letakan di *linen hamper*.
- c. Siapkan *linen* bersih sesuai tipe *bed* yang akan dirapikan (*king, queen, twin*).
- d. Tebarkan *sheet* dengan posisi jahitan berada dibawah. Pastikan bahwa panjang bagian kepala, kaki serta sisi kanan dan kiri sama. Setelah itu dorong kembali *bed*.



**Gambar 3. 9 Belajar *Making Bed***

- e. Memasukan *sheet* ke bawah *bed* mulai dari bagian kepala kemudian bagian kaki lalu bagian kiri dan kanan. Rapikan tiap sisi dengan lipatan segitiga yang membentuk sudut  $45^{\circ}$ .
- f. Jika *sheet* sudah dipasang, ambil *duvet cover* kemudian masukan *inner duvet* kedalamnya. Pasang *inner duvet* dari ujung kiri atas, ke tengah sampai ujung kanan.

- g. Tebarkan *duvet* sampai menutupi permukaan *bed*. Lipat *duvet* pada bagian kepala ke arah bawah selebar dua bantal. Rapihan juga *duvet* pada bagian kaki dengan memasukkannya ke bawah *bed*.
- h. Pasang *pillow case* dan tempatkan dengan posisi di bagian kepala.

## **5. Membantu Sebagai *Linen Runner***

Sebagai *linen runner* penulis ditugaskan untuk mengumpulkan linen-linen kotor dari *linen hamper* para *room attendant* atau yang sudah mereka letakan di *pantry*, kemudian mencatat jenis dan jumlahnya. Pembuatan catatan tersebut membantu untuk menghitung jumlah linen yang sudah dipakai dan yang akan diganti. Linen kotor tersebut kemudian dibawa ke *laundry* untuk dibuatkan daftar cucian dan administrasi lain.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan di atas adalah sebagai berikut :

1. Departemen *Housekeeping* memiliki peranan yang penting dalam menunjang kebersihan dan kenyamanan di hotel Aryaduta Manado karena dapat menciptakan kesan yang baik bagi tamu sehingga mereka ingin kembali menginap. Selain itu, operasional *housekeeping* yang baik berhasil menjadikan bangunan hotel selalu terpelihara meskipun bangunannya sudah lumayan tua.
2. SOP departemen *Housekeeping* Aryaduta Manado telah diatur sedemikian rupa demi kelancaran operasional sehari-hari. Berdasarkan pengamatan selama kerja praktek, penerapan SOP tersebut telah dilakukan oleh seluruh petugas *housekeeping* dengan sebaik mungkin. Melalui keterlibatan kerja selama tiga bulan pula penulis mendapati bahwa SOP yang dilaksanakan dengan baik, memang dapat membuat pekerjaan menjadi efektif. Akan tetapi, hal yang cukup disayangkan adalah terkadang karena beberapa alasan seperti terdesak oleh waktu, penerapan SOP menjadi sedikit longgar.
3. Melaksanakan kerja praktek memberikan gambaran tentang seperti apa lingkungan kerja di hotel. Hotel Aryaduta Manado terbuka dengan gagasan dan pendapat dari para karyawan maupun *trainee*, serta hubungan yang suportif antar departemen juga terjalin dengan baik.

## 4.2 Saran

Melalui pelaksanaan program kerja praktek, mahasiswa diharapkan mampu menyesuaikan diri serta bersaing di lingkungan kerja. Kontribusi yang baik dari semua pihak terkait akan sangat diperlukan demi tercapainya SDM yang siap kerja. Maka dari itu, ada beberapa saran yang kedepannya perlu diperhatikan oleh pihak terkait agar program kerja praktek sesuai dengan maksud yang diharapkan, yaitu :

1. Pihak Fakultas Pariwisata
  - a. Alangka baiknya Fakultas Pariwisata dapat membangun hubungan kerja sama dengan pihak hotel Aryaduta Manado, supaya nantinya memperlancar pelaksanaan program kerja praktek bagi mahasiswa yang berencana memilih hotel Aryaduta Manado.
  - b. Fakultas Pariwisata diharapkan dapat lebih memperhatikan para mahasiswa dengan melakukan kunjungan evaluasi ke perusahaan atau instansi tempat dilaksanakannya kerja praktek. Hal tersebut dimaksudkan agar pihak Fakultas juga dapat mengongontol para mahasiswa, apakah sudah bekerja dengan baik atau tidak.
  - c. Gedung praktek baru milik Fakultas Pariwisata diharapkan dapat menunjang mata kuliah operasional, dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dalam meningkatkan *knowledge* dan *skill* dari para mahasiswa.
2. Pihak Hotel
  - a. Semoga pihak hotel Aryaduta Manado juga berkenan menjalin kerja sama dengan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
  - b. Hotel Aryaduta Manado juga diharapkan akan terus melanjutkan kegiatan *sharing* antar *trainee*, yang mana kegiatan tersebut cukup berguna untuk mengetahui seperti apa keadaan hotel dari sudut pandang para *trainee*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anis, H. (2020, Desember 29). *Kesimpulan dan Saran*. Dipetik Desember 13, 2021, dari Tripven: <https://www.tripven.com/kesimpulan-saran/>
- Aryaduta. (2021). *Hotel Aryaduta Manado*. Dipetik october 19, 2021, dari [www.aryaduta.com](http://www.aryaduta.com).
- Bagyono. (2017). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2018). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, M. I., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Kreatif, K. p. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*. Dipetik october 20, 2021, dari <https://www.kemenparekraf.go.id>
- Mandey, A., Towoliu, D. R., Andih, C. D. (2016). *ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM SECTION PADA HOTEL BERBINTANG*. Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 3, Nomor 1, 91-104.
- Novita, Y. (2017). *Housekeeping(Public Area)*. Dumai: CV. Mifan Karya Sekawan.
- Orbani, L. (2017). *Housekeeping Passport. Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

# LAMPIRAN



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](mailto:f.tourism@unikadelasalle.ac.id), [ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id](mailto:ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id)

FORM KP-02

**FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN**

NAMA MAHASISWA : FIOLENTIN SHANIA PUTRI PIANAUNG  
NIM : 18071008  
NAMA PERUSAHAAN : PT. ARYADUTA KARAWACI MANAGEMENT  
ALAMAT PERUSAHAAN : JL- PIERE TANDEAN BOULEVARD, KEL. WENANG, KEC.  
WENANG UTARA KODE POS 90115  
DIDIRIKAN TAHUN : 2011  
IJIN USAHA : PERHOTELAN  
BIDANG BISNIS : USAHA PARIWISATA PERHOTELAN  
JUMLAH KARYAWAN : 36  
PEMILIK : PT. LIPPO KARAWACI  
DEWAN DIREKTUR : STEPHEN EKO PURWANTO

WAKIL PERUSAHAAN

Tanggal : 12 SEPTEMBER 2021  
Nama : STEVANY M. BALEBU  
Jabatan : ASST. HUMAN RESOURCES MANAGER

Manado, 12 September 2021

**ARYADUTA**  
**MANADO**  
AC. JAWA BARU  
( STEVANY M. BALEBU )



**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](mailto:f.tourism@unikadelasalle.ac.id), [ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id](mailto:ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id)

FORM KP-03

**FORMULIR PENILAIAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK**

NAMA MAHASISWA : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
NIM : 18071008  
NAMA PERUSAHAAN : PT.Aryaduta Karawaci Management (Hotel Aryaduta Manado)  
ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. Piere Tendean Boulevard, Kel. Wenang, Kec. Wenang Utara


TGL KERJA PRAKTEK : 30 Juni – 30 September 2021  
BIDANG YANG DITEMPATI : Departemen *Housekeeping*

NO	KOMPONEN EVALUASI	NILAI	KETERANGAN
1	Disiplin	100	
2	Ketrampilan	100	
3	TanggungJawab	100	
4	Adaptasi	100	
5	Komunikasi	100	
6	Kerjasamadalamkelompok	100	
7	Kontribusihadap perusahaan	100	
	Nilai Total		
	Nilai Rata-Rata		

**Komentar/Saran**

Best recommended for her.

TANGGAL : 30 September 2021  
NAMA PENILAI : Michael Bryan Sarmadi  
JABATAN : *Executive Housekeeper*

  
(.....Michael Bryan Sarmadi.....)




## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 1

**Nama** : **Fiolentin Shania Putri Pianaung**  
**NIM** : **18071008**  
**Perusahaan** : **Hotel Aryaduta Manado**  
**Department** : **Housekeeping**  
**Periode** : **1 Juli – 4 Juli 2021**  
**Supervisor** : **Donny Mongi**  
**Advisor** : **Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi**

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Kamis, 1 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bertemu dengan <i>Supervisor</i> dan <i>Departement Head</i></li><li>- Orientasi</li></ul>		
2.	Jumat, 2 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membersihkan <i>lobby</i></li><li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li><li>- <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li></ul>		



3.	Sabtu, 3 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
4.	Minggu, 4 Juli 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Minggu ini Merupakan minggu pertama kerja praktek dimulai. Saya masih berusaha untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan sekaligus mempelajari banyak hal tentang hotel Aryaduta dan operasionalnya. Saya juga diajarkan beberapa hal yang nantinya akan menjadi tugas saya sebagai *trainee public area attendant*.”

**Manado, 4 Juli 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**



**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**





## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 2

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 5 Juli – 11 Juli 2021  
**Supervisor** : Donny Mongi  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 5 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat entrance</li> <li>- Membersihkan restaurant</li> <li>- Stan By di lobby dan restaurant</li> </ul>		
2.	Selasa, 6 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu dan</li> </ul>		



		sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i> - Membersihkan <i>restaurant</i> - <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i>		
3.	Rabu, 7 Juli 2021	- Membersihkan <i>lobby, toilet lobby</i> dan <i>entrance</i> - <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i> - Membersihkan <i>restaurant</i> - <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i> - Mengikuti <i>training</i> pengenalan Hotel Aryaduta		
4.	kamis, 8 Juli 2021	<i>Off</i>		
5.	Jumat, 9 Juli 2021	<i>Off</i>		
6.	Sabtu, 10 Juli 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 11 Juli 2021	<i>Off</i>		



**Pernyataan Kesimpulan :**

“Sama seperti minggu sebelumnya, pada minggu ini saya masih perlahan beradaptasi dengan pekerjaan saya di departemen *housekeeping*.”

**Manado, 11 Juli 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Machiko N. Indriyanto'.

**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**



## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 3

**Nama** : **Fiolentin Shania Putri Pianaung**  
**NIM** : **18071008**  
**Perusahaan** : **Hotel Aryaduta Manado**  
**Department** : **Housekeeping**  
**Periode** : **12 Juli – 18 Juli 2021**  
**Supervisor** : **Donny Mongi**  
**Advisor** : **Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi**

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 12 Juli 2021	<i>Off</i>		
2.	Selasa, 13 Juli 2021	<i>Off</i>		
3.	Rabu, 14 Juli 2021	<i>Off</i>		
4.	Kamis, 15 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li><li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li><li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li></ul>		



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Stan By</i> di lobby dan restaurant</li> <li>- Mengikuti <i>training telephone etiquette</i></li> </ul>		
5.	Jumat, 16 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu di tempat cuci tangan dekat entrance</li> <li>- Membersihkan restaurant</li> <li>- <i>Stan By</i> di lobby dan restaurant</li> </ul>	<i>Anton</i>	<i>Zuber</i>
6.	Sabtu, 17 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu di tempat cuci tangan dekat entrance</li> <li>- Membersihkan restaurant</li> <li>- <i>Stan By</i> di lobby dan restaurant</li> </ul>	<i>Anton</i>	<i>Zuber</i>
7.	Minggu, 18 Juli 2021	<i>Off</i>		



**Pernyataan Kesimpulan :**

“Dalam minggu ini saya sudah terbiasa dengan pekerjaan saya. Saya juga sempat mengikuti *training telephone etiquette*. Dari *training* saya mendapatkan pengetahuan tentang tata cara dalam menerapkan teknik dan sikap sopan-santun dalam berbicara di telepon.”

**Manado, 18 Juli 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**





**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**







## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 4

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 19 Juli – 25 Juli 2021  
**Supervisor** : Donny Mongi  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 19 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Set up table flower</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i>, lift tamu <i>entrance</i></li> <li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
2.	Selasa, 20 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di</li> </ul>		



		<p>tempat cuci tangan                      dekat <i>entrance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower</i></li> <li>- <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
3.	Rabu, 21 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- <i>Set up table flower</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
4.	kamis, 22 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- <i>Set up table flower</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		





5.	Jumat, 23 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li><li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li><li>- <i>Set up table flower</i></li><li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li><li>- <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li></ul>		
6.	Sabtu, 24 Juli 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 25 Juli 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Selama seminggu ini saya menjadi sering berinteraksi dengan tamu. Saya juga sudah mulai dipercayakan untuk *stan by* di area *lobby* seorang diri.”

Manado, 25 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata





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



## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 5



**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 26 Juli –1 Agustus 2021  
**Supervisor** : Donny Mongi  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 26 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower</i></li> <li>- <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
2.	Selasa, 27 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i></li> </ul>		



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- dan <i>entrance</i></li> <li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
3.	Rabu, 28 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
4.	kamis, 29 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- <i>Refill</i> tisu dan di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		



5.	Jumat, 30 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li><li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li><li>- <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li><li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li><li>- <i>Set up table flower Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li></ul>		
6.	Sabtu, 31 Juli 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 1 Agustus 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Pada minggu ini saya masih tetap dipercayakan untuk menghandle kebersihan di area *lobby* dan restoran dan saya tetap berusaha melakukan yang terbaik.”

**Manado, 1 Agustus 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**



**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**



## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 6

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 2 Agustus – 8 Agustus 2021  
**Supervisor** : Donny Mongi  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 2 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di lobby dan restaurant</li> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat entrance</li> <li>- Membersihkan restaurant</li> <li>- Set up table flower Stan By di lobby dan restaurant</li> </ul>		
2.	Selasa, 3 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di lobby dan restaurant</li> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> </ul>		



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
3.	Rabu, 4 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>	Justin	
4.	kamis, 5 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Mengikuti <i>training</i></li> </ul>	Justin	



		<i>food safety</i>		
5.	Jumat, 6 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di lobby dan restaurant</li> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat entrance</li> <li>- Membersihkan restaurant</li> <li>- Set up table flower Stan By di lobby dan restaurant</li> </ul>	<i>Aufani</i>	<i>Zulhel</i>
6.	Sabtu, 7 Agustus 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 8 Agustus 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Minggu ini saya mengikuti *training Food Safety* dan mendapat banyak pengetahuan tentang pengolahan makanan yang aman, sehat dan dikonsumsi dengan benar dan tepat.”

**Manado, 8 Agustus 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**





**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**



## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 7

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 9 Agustus – 15 Agustus 2021  
**Supervisor** : Donny Mongi  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 9 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- Set up table flower Stan By di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
2.	Selasa, 10 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan</li> </ul>		





		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower Stan By di lobby dan restaurant</i></li> </ul>		
3.	Rabu, 11 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Refill hand sanitizer</li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower</i></li> <li>- Membersihkan lampu <i>restaurant Stan By di lobby dan restaurant</i></li> </ul>	Justin	Wahid
4.	kamis, 12 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Set up table flower Stan By di lobby dan restaurant</i></li> </ul>	Justin	Wahid
5.	Jumat, 13 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di</li> </ul>	Justin	Wahid



		tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i> - Membersihkan <i>restaurant</i> - <i>Set up table flower</i> <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i>		
6.	Sabtu, 14 Agustus 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 15 Agustus 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Di minggu ini saya sudah terbiasa dengan pekerjaan saya dalam menangani kebersihan di *public area* dan mulai bisa melakukannya dengan baik.”

**Manado, 15 Agustus 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**

**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**







## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 8



**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 16 Agustus – 22 Agustus 2021  
**Supervisor** : Donny Mongi  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 16 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- Membersihkan <i>lobby</i>, toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i></li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i></li> <li>- Membersihkan <i>restaurant</i></li> <li>- Set up table flower</li> <li>Stan By di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		
2.	Selasa, 17 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> </ul>		



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat entrance</li> <li>- Membersihkan restaurant</li> <li>- Set up table flower Stan By di lobby dan restaurant</li> </ul>		
3.	Rabu, 18 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di lobby dan restaurant</li> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat entrance</li> <li>- Membersihkan restaurant</li> <li>- Set up table flower Stan By di lobby dan restaurant</li> </ul>		
4.	kamis, 19 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di lobby dan restaurant</li> <li>- Membersihkan lobby, toilet lobby dan entrance</li> <li>- Refill tisu dan</li> </ul>		



		sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i> - Membersihkan <i>restaurant</i> - <i>Set up table</i> <i>flower</i> <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i>		
5.	Jumat, 20 Agustus 2021	- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i> - Membersihkan <i>lobby</i> , toilet <i>lobby</i> dan <i>entrance</i> - <i>Refill</i> tisu dan sabun di tempat cuci tangan dekat <i>entrance</i> - Membersihkan <i>restaurant</i> - <i>Set up table</i> <i>flower</i> <i>Stan By</i> di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i>		
6.	Sabtu, 21 Agustus 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 22 Agustus 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Minggu ini saya sudah terbiasa dengan pekerjaan dan mulai bisa melakukannya dengan baik. Tetapi ini menjadi minggu terakhir saya di *public area* karena saya akan di pindahkan ke *room section* agar saya dapat mempelajari lebih banyak lagi mengenai pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh departemen *housekeeping*.”



**Manado, 22 Agustus 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**

**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**



## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 9

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 23 Agustus – 29 Agustus 2021  
**Supervisor** : I Made Sukarse  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par., Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 23 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belajar <i>Make up room</i></li> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> </ul>		
2.	Selasa, 24 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>Striping bed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		
3.	Rabu, 25 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>Striping bed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		



4.	kamis, 26 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li><li>- <i>Striping</i> sampah</li><li>- <i>Striping bed</i></li><li>- Mengganti <i>pillow case</i></li><li>- <i>Dusting</i></li><li>- <i>Sweping</i></li><li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li></ul>		
5.	Jumat, 27 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Izin untuk vaksin Covid-19</li></ul>		
6.	Sabtu, 28 Agustus 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 29 Agustus 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Mulai minggu ini saya dipindahkan ke *room section*. Kemudian saya mempelajari hal-hal baru mengenai *room section* mulai dari cara menyiapkan *trolley* milik *room attendant*, status kamar-kamar yang akan di bersihkan, dan prosedur pembersihan kamar.”

Manado, 29 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata

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

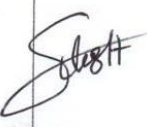









## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 10

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 30 Agustus – 5 September 2021  
**Supervisor** : I Made Sukarse  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 30 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Dusting meja lobby</i></li> <li>- <i>Set up table flower</i></li> </ul>		
2.	Selasa, 31 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiram tanaman hias yang ada di <i>lobby</i> dan <i>restaurant</i></li> <li>- <i>Dusting meja lobby</i></li> <li>- <i>Set up table flower</i></li> </ul>		
3.	Rabu, 1 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengumpulkan linen kotor kemudian mencatat jenis dan jumlahnya</li> </ul>		



4.	kamis, 2 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>Striping bed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		
5.	Jumat, 3 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- Belajar mengisi <i>room attendant report</i></li> <li>- Belajar <i>making bed</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>Striping bed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweping</i></li> <li>- Belajar membersihkan <i>bathroom</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		
6.	Sabtu, 4 September 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 5 September 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Minggu ini saya sempat diminta untuk kembali ke bagian *public area* karena mereka sedang kekurangan orang. Ketika kembali membantu *room attendant*, saya diajarkan cara untuk mengisi *attendant report* dan cara untuk menyiapkan tempat tidur (*making bed*). Minggu ini juga saya mulai mengumpulkan data yang nanti akan digunakan untuk membuat laporan kerja praktek.”



**Manado, 5 September 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Machiko N. Indriyanto'.


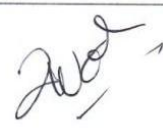








**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**



## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 11

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 6 September – 12 September 2021  
**Supervisor** : I Made Sukarse  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 6 September 2021	- Mengumpulkan linen kotor kemudian mencatat jenis dan jumlahnya		
2.	Selasa, 7 September 2021	- Mengumpulkan linen kotor kemudian mencatat jenis dan jumlahnya		
3.	Rabu, 8 September 2021	- Mengumpulkan linen kotor kemudian mencatat jenis dan jumlahnya		
4.	kamis, 9 September 2021	- Mengumpulkan linen kotor kemudian mencatat jenis dan jumlahnya		
5.	Jumat, 10 September 2021	- Mengumpulkan linen kotor kemudian mencatat jenis dan jumlahnya - Belajar		



		menggunakan mesin <i>drying tumbler</i> untuk mengeringkan handuk-handuk		
6.	Sabtu, 11 September 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 12 September 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Selama seminggu ini saya membantu bagian *laundry* untuk mengumpulkan linen-linen kotor dari kamar-kamar tamu karena tingkat *occupancy* hotel sedang mengalami kenaikan. Saya juga masih mengumpulkan data yang nanti akan digunakan untuk membuat laporan kerja praktek.”

**Manado, 12 September 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**









**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**



## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 12

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 13 September – 19 September 2021  
**Supervisor** : I Made Sukarse  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 13 September 2021	- Mengumpulkan linen kotor kemudian mencatat jenis dan jumlahnya		
2.	Selasa, 14 September 2021	- Mengumpulkan linen kotor kemudian mencatat jenis dan jumlahnya		
3.	Rabu, 15 September 2021	- Menjadi <i>helper room attendant</i> - <i>Striping</i> sampah - <i>stripingbed</i> - Mengganti <i>pillow case</i> - <i>Dusting</i> - <i>Sweeping</i> - Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i>		
4.	kamis, 16 September 2021	- Menjadi <i>helper room attendant</i> - <i>Striping</i> sampah - <i>stripingbed</i> - Mengganti		



		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweping</i></li> <li>- <i>Melengkapi guest amenities dan supplies</i></li> </ul>		
5.	Jumat, 17 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Menjadi helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping sampah stripingbed</i></li> <li>- <i>Mengganti pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweping</i></li> <li>- <i>Melengkapi guest amenities dan supplies</i></li> </ul>		
6.	Sabtu, 18 September 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 19 September 2021	<i>Off</i>		

Pernyataan Kesimpulan :

Minggu ini data-data yang saya perlukan sudah mulai terkumpul.

**Manado, 19 September 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**







**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**



## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 13

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : Hotel Aryaduta Manado  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 20 September – 26 September 2021  
**Supervisor** : I Made Sukarse  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par.,Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 20 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>stripingbed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		
2.	Selasa, 21 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>stripingbed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		





3.	Rabu, 22 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>stripingbed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweeping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		
4.	kamis, 23 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>stripingbed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweeping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		
5.	Jumat, 24 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>stripingbed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweeping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		
6.	Sabtu, 25 September 2021	<i>Off</i>		
7.	Minggu, 26 September 2021	<i>Off</i>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Minggu ini saya mulai meminta tanda tangan dari *Supervisor* untuk laporan mingguan ini”



**Manado, 26 September 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Machiko N. Indriyanto'.





**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**





## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 14

**Nama** : Fiolentin Shania Putri Pianaung  
**NIM** : 18071008  
**Perusahaan** : PT. Aryaduta Karawaci Management  
**Department** : *Housekeeping*  
**Periode** : 27 September – 30 September 2021  
**Supervisor** : I Made Sukarse  
**Advisor** : Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par., Msi

No.	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Advisor
1.	Senin, 27 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>stripingbed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweeping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		
2.	Selasa, 28 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi <i>helper room attendant</i></li> <li>- <i>Striping</i> sampah</li> <li>- <i>stripingbed</i></li> <li>- Mengganti <i>pillow case</i></li> <li>- <i>Dusting</i></li> <li>- <i>Sweeping</i></li> <li>- Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i></li> </ul>		



3.	Rabu, 29 September 2021	- Mengikuti ujian praktek dari hotel		
4.	kamis, 30 September 2021	- Menjadi <i>helper room attendant</i> - <i>Striping</i> sampah - <i>stripingbed</i> - Mengganti <i>pillow case</i> - <i>Dusting</i> - <i>Sweping</i> - Melengkapi <i>guest amenities</i> dan <i>supplies</i>		

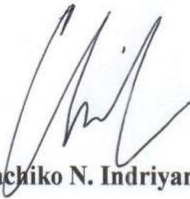
**Pernyataan Kesimpulan :**

“Ini merupakan minggu terakhir saya melaksanakan kerja praktek. Saya sudah melaksanakan kegiatan kerja praktek selama 14 minggu dan saya juga cukup mendapat pengalaman yang dibutuhkan ketika akan menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.”

**Manado, 26 September 2021**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**



**Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par**

# SERTIFIKAT

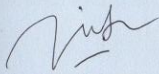
**ARYADUTA**  
MANADO

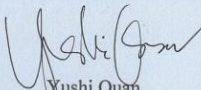
## Certificate of completion

This certificate is awarded to:

**FIOLENTIN PIANAUNG**

For successfully completing three months as trainee at  
Housekeeping Department  
**ARYADUTA MANADO**

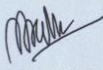
  
Vita Nathali Tampi  
Human Resources Manager

  
Yushi Quan  
General Manager

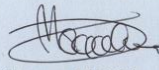
### TRAINEE GRADE LIST

1. Attendance	: Grade 4,6	(Excellent)
2. Job Knowledge & Skill	: Grade 4	(Very Good)
3. Work Attitude/Etiquette	: Grade 4	(Very Good)
4. Personal Grooming	: Grade 3,3	(Good)
5. Practice Examination	: Grade 3,3	(Good)
<b>OVERALL SCORE</b>	<b>: 3,84</b>	<b>(Very Good)</b>

Department Head

  
Michael Bryan Sarmadi  
Executive Housekeeper

Pembimbing

  
Stevany M Balebu  
Asst. HR Manager

# DOKUMENTASI



