

LAPOR AN KERJA PRAKTEK

**AKTIVITAS KERJA PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI
NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER**



**OLEH:
ESTER BOTOT
18071030**

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN VALIDASI	Vii
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I.....	7
PENDAHULUAN.....	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	8
1.2.1 Tujuan Umum	8
1.2.2 Tujuan Khusus	9
1.3 Lingkup Kegiatan	9
1.3.1 Objek Kegiatan.....	9
1.3.2 Lingkup Pekerjaan	9
1.3.3 Aktivitas Kerja	9
1.4 Metode Kerja Praktek.....	9
BAB II.....	11
PROFIL PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Singkat.....	11
2.2 Visi dan Misi, Logo, dan Alamat	12
2.2.1 Visi	12
2.2.2 Misi	12
2.2.3 Logo	12
2.2.4 Alamat.....	13
2.3 Klasifikasi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	13
2.4 Fasilitas Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	15

2.4.1	Tipe-tipe Kamar	15
2.4.2	Restoran dan Bar	17
2.4.3	Ruang Rapat	19
2.4.4	Fasilitas Lainnya	21
2.5	Struktur Organisasi Housekeeping Department	23
BAB III.....		28
DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA.....		28
3.1	Gambaran Pelaksanaan Kerja Departemen Housekeeping	29
3.2	Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa	30
3.2.1	Menjaga Kebersihan Area Lobby dan Sekitarnya	30
3.2.2	Membersihkan Convention Center	31
3.2.3	Membersihkan Balcony	32
3.2.4	Membersihkan Koridor	32
3.2.5	Membersihkan Chapel	33
3.2.6	Membersihkan Locker	33
3.2.7	Making Bed.....	33
BAB IV		36
PENUTUP.....		36
4.1	Kesimpulan.....	36
4.2	Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA		37

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya sebagai penulis menyatakan bahwa saya telah menyelesaikan dan mengawasi penulisan laporan ini dan juga tentunya apa yang penulis cantumkan dalam laporan ini memberikan rekomendasi yang tampaknya sesuai.

Laporan ini tetap merupakan hasil dari mahasiswa saran yang diberikan jangan sampai memodifikasi spesifikasi tulisan mahasiswa.

Penulisan juga berusaha semaksimal mungkin untuk menghasilkan laporan yang baik yang dibutuhkan oleh program studi berdasarkan pengalaman belajarnya yang didapat dari kegiatan magang ini.

Manado, 13 Desember 2020



Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.
Advisor

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	FORM KP 02
LAMPIRAN B	FORM KP 03
LAMPIRAN C	LAPORAN KERJA HARIAN
LAMPIRAN D	DOKUMENTASI FOTO
LAMPIRAN E	SERTIFIKAT

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK**

**AKTIVITAS KERJA PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI
NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER**

Nama : Ester Botot

Nomor Induk Mahasiswa : 18071030

Telah diajukan dihadapan dewan penguji pada 13 Desember 2021

Dewan Penguji:

1. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec. (Pembimbing, Penguji I)


.....

2. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.Par., M.Par.(Penguji II)



.....

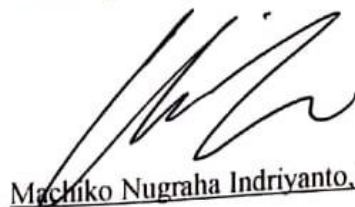
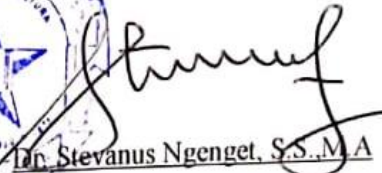
3. Christine P.E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. (Penguji III)


.....

Manado, 13 Desember 2021

Disetujui oleh,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata  **Dekan Fakultas Pariwisata**

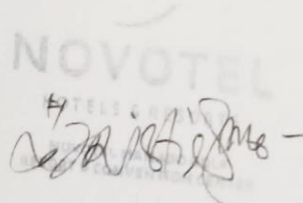

Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.Par., M.Par.
Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK

Judul:
**PERANAN PENTING DARI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ROOM DAN PUBLIC AREA
DI 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

Penulis hanya bisa mengucapkan Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini dengan baik tepat pada waktu yang diberikan.

Namun ada berbagai pihak yang sudah turut membantu dalam menyelesaikan laporan kerja praktek ini. Untuk saya akan mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang sudah turut membantu dalam penyelesaian laporan ini. Untuk itu disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC., selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M. A., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M. Par., selaku Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata.
4. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek
5. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E. Par., M. Par. Selaku Dosen Penguji II Kerja Praktek.
6. Christine P.E. Porajow, S.ST. Par., M. Par. Selaku Penguji III Kerja Praktek.
7. Seluruh *Staff Housekeeping Department* yang sudah membantu saya selama melaksanakan Kerja Praktek
8. Orangtua dan kaka yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek.
9. Kaka Endang Noni Urbasa yang telah membantu saya selama penyusunan laporan

10. Kepada teman-teman angkatan 18 yang selalu membantu dan berjuang bersama hingga saat ini terutama Marni, Maria, Irfandy, Olivia, Nike 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	11
Gambar 2. 2 Logo Novotel Manado Golf Resort & Convention Center	12
Gambar 2. 3 Alamat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	13
Gambar 2. 4 Superior Double	15
Gambar 2. 5 Superior Twin.....	16
Gambar 2. 6 Deluxe Double.....	16
Gambar 2. 7 Suite Deluxe Junior	17
Gambar 2. 8 Area Restoran.....	17
Gambar 2. 9 Bar/Lounge.....	18
Gambar 2. 10 Grand Kawanua Ballroom.....	19
Gambar 2. 11 Bangkok	20
Gambar 2. 12 Paris.....	20
Gambar 2. 13 Singapore.....	20
Gambar 2. 14 Sidney.....	21
Gambar 2. 15 Fitness Center.....	21
Gambar 2. 16 Swimming Pool.....	22
Gambar 2. 17 Spa.....	22
Gambar 2. 18 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping	23
Gambar 3 1 Area Lobby.....	31
Gambar 3 2 Membersihkan Balcony.....	32
Gambar 3 3 Membersihkan Koridor	33
Gambar 3 4 Making Bed.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Ukuran dan Jumlah Kamar	14
Tabel 2 2 Ukuran dan Fasilitas Ruang Rapat.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau wisatawan dengan disponsori oleh berbagai fasilitas dan pelayanan, masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah yang berada di kawasan wisata tersebut (Aprilania, 2019). Sedangkan menurut Spillane (1994) kegiatan pariwisata merupakan salah satu kegiatan suatu perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan dengan tujuan melihat hal-hal yang baru dengan adanya pariwisata tersebut dan bukannya hanya itu saja tetapi juga untuk menunaikan tugas dan berziarah dan tujuan lainnya. Pariwisata adalah suatu kegiatan berwisata atau rekreasi dari satu destinasi ke destinasi lainnya dengan tidak memakan waktu yang lama atau menetap dan juga tidak untuk berbisnis tetapi hanya.

Salah satu bagian penting dari sektor pariwisata adalah ketersediaan akomodasi, misalnya hotel. Menurut Widanaputra *dkk.* (2009), hotel yaitu salah satu akomodasi yang dioperasikan secara produktif, dengan menggunakan berbagai seluruh bangunan yang sudah ada dan menyiapkan fasilitas pelayanan jasa seperti, penginapan, makanan, minuman, kemudian jasa lainnya, di mana fasilitas dan pelayanan tersebut dapat disediakan oleh tamu dan masyarakat umum yang akan menginap pada hotel tersebut. Sedangkan definisi hotel menurut Ikhsan dan Prianthara (2008) yakni salah satu institusi yang didirikan untuk menyediakan berbagai pelayanan kepada para tamu atau wisatawan yang datang dan berkunjung pada hotel tersebut, di mana setiap para tamu dapat menikmati hidangan dan fasilitas yang ada melalui transaksi pembayaran. Maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah salah satu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa menginap dan makan serta minuman untuk para tamu atau wisatawan dengan harga yang sesuai dengan pelayanan.

Housekeeping Department adalah salah satu bagian dari departemen hotel yang penting, sebab departemen ini merupakan bagian yang ditugaskan dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, keindahan, kerapian, serta kenyamanan seluruh hotel baik di dalam gedung ataupun di luar, termasuk kamar ataupun ruangan yang disewakan oleh para tamu. *Housekeeping* merupakan salah satu bagian hotel yang dalam lingkungan hotel disebut dengan *Department of Service* yang langsung melayani tamu-tamu (Maili, 2004). Kebersihan merupakan salah satu hal yang paling diutamakan hotel daripada kegagahan bangunan hotel tersebut. Sebagai apapun suatu bangunan dan semahal-mahalnya harga kamar tetapi apabila kebersihan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan tamu, maka tentunya penilaian tamu terhadap hotel cenderung menurun. Kebersihan di suatu lingkungan bangunan membutuhkan kemampuan untuk berimajinasi yang tinggi serta membutuhkan ketelitian karena terkait dengan hal-hal yang terkait dengan pengertian tentang sanitasi dan *hygiene* yang terdapat dalam hotel.

Sebagai mahasiswi Semester VII di Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle, penulis berkewajiban untuk menjalankan Program Kerja Praktek sebagai salah satu syarat kelulusan berdasarkan kurikulum yang ada. Ini adalah kesempatan yang sangat baik untuk mengetahui lebih banyak lagi mengenai perhotelan. Oleh Karena itu maka penulis memilih Novotel Manado Golf Resort & Convention Center untuk sebagai tempat pelaksanaan Kerja Praktek. Selama masa Kerja Praktek di hotel ini, penulis ditempatkan di *Housekeeping Departement* untuk memperoleh pengalaman baru dalam bekerja. Setelah mengakhiri masa Kerja Praktek, maka penulis membuat Laporan Kerja Praktek dengan judul “**Aktivitas Kerja pada *Housekeeping Department* di Novotel Manado Golf Resort & Convention**”.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

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

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari Kerja Praktek ini adalah:

1. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk dalam menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan menambah pengalaman kerja bagi mahasiswa.
2. Agar bisa mempraktekkan teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan di dunia pekerjaan
3. Mengajarkan tanggung jawab bagi mahasiswa agar ketika diberikan suatu tugas atau pekerjaan

1.2.2 Tujuan Khusus

Berikut adalah tujuan khusus pelaksanaan kerja praktek

1. Mendapatkan ilmu baru dalam bidang pelayanan hotel.
2. Untuk mengetahui prosedur penerapan standar operasional di *Housekeeping Departement*.

1.3 Lingkup Kegiatan

1.3.1 Objek Kegiatan

Kerja praktek yang dilakukan penulis bertempat di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Alamat, Jln A.A Maramis Kayuatu, Kairagi Dua, Manado City, North Sulawesi 95254.

1.3.2 Lingkup Pekerjaan

Dalam program kerja praktek ini, penulis ditempatkan di *Housekeeping Departement*.

1.3.3 Aktivitas Kerja

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

1. Di jaga kebersihan di beberapa area hotel
2. Menjadi *helper room attendant*.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metodologi sangat penting dalam masa kerja praktek, karena bisa memudahkan dalam proses penyusunan Laporan Kerja Praktek. Dalam hal ini, terdapat empat metode menurut Sugiyono (2014) yang digunakan oleh penulis, yaitu:

1. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan penulis secara langsung dengan mengamati kegiatan di hotel, misalnya penulis mengamati pelaksanaan prosedur *Housekeeping Departement di Novotel Manado Golf Resort & Convention*.

2. Metode Wawancara

Penulis menerapkan metode ini dengan cara tanya jawab dengan staff dan *Executive Housekeeping* dengan sistematis. Dengan langsung memberikan pertanyaan tanpa membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu. Contohnya: dengan memberikan pertanyaan secara random.

3. Metode Keterlibatan dalam Pekerjaan

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

4. Metode Visualisasi

Metode ini sangat penting untuk Kerja Praktek, dimana penulis mengumpulkan data dengan mendokumentasikan proses Kerja Praktek yang dilakukan di Novotel Manado Golf Resort & Convention.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2. 1 Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

PT Wenang Permai Sentosa merupakan salah satu perusahaan perseroan terbatas, yang membeli nama NOVOTEL dari *Group Accor* agar dapat mengelola manajemen bisnis perhotelan. Novotel yaitu sebuah merek hotel yang berskala menengah milik *Group Accor*. Novotel memiliki sekitar 400 hotel dan *resort* di 60 negara yang terletak di distrik-distrik keuangan dan destinasi pariwisata di sejumlah kota ternama di dunia, salah satunya di Indonesia kota Manado yaitu *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center*. Hotel ini merupakan hotel dalam skala nasional berbintang lima, dan skala internasional (Asia) hotel berbintang empat. *Group Accor* mengelola industri perhotelan yang berkantor pusat di *Evry Perancis* dan *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* merupakan hotel pertama yang di bangun di wilayah Indonesia bagian timur. Bapak Susilo Bambang Yudoyono yang menjabat sebagai presiden saat itu, meresmikan hotel ini pada tanggal 13 Mei 2009. Pada saat itu, *Novotel Manado Golf Resort & Convention Center* dipercayakan menjadi penerima tamu dari mancanegara dalam acara *Word Ocean Conference (WOC)* yang diselenggarakan di Kota Manado.

Pada tanggal 22 Mei 2021, Novotel terlibat dalam program sertifikasi lingkungan dan masyarakat *Eartcheck* yang disebut Planet 21. Pada saat itu, 278 hotel Novotel dari seluruh dunia mengikuti kegiatan ini, termasuk diantaranya

Manado Golf Resort & Convention Center. Pada tahun 2013, Novotel Manado Golf Resort & Convention Center mendapatkan penghargaan Hotel Green Award. Selanjutnya pada tahun 2015, hotel ini mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pariwisata sebagai hotel yang berwawasan lingkungan. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center juga mendapat penghargaan Asian Green Award 2016-2018 pada tahun 2016.

2.2 Visi dan Misi, Logo, dan Alamat

2.2.1 Visi

Visi dari Novotel Manado Golf Resort & Convention Center yakni “Prioritas utama kami adalah untuk memberikan senyum di wajah pelanggan kami setiap hari”.

2.2.2 Misi

Adapun misi dari hotel ini adalah ‘Menciptakan pengalaman yang berarti bagi komunitas perjalanan dan perantau baru seluruh dunia”.

2.2.3 Logo



Gambar 2. 2 Logo Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Novotel adalah merek hotel skala menengah yang didirikan pada tahun 1997 di Lille, Perancis terinspirasi oleh motel-motel di Amerika. Pada tahun 1983, perusahaan ini menjadi bagian dari apa yang sekarang disebut Accor Hotels Group. Logo Novotel adalah contoh desain minimalis yang menggunakan warna biru tua untuk jenis huruf pada latar belakang putih, sehingga logonya terlihat percaya diri

dan modern. Huruf tebal disertai dengan *tagline caps* dan garis lengkung di atas huruf V dan O. Pada logonya, tidak ada detail atau warna lain.

Logo Novotel mencerminkan kualitas layanan yang disediakan oleh hotel-hotel, serta visi dan filosofi sebagai tempat yang estetis dan fungsional, modern dan tak lekang oleh waktu, dan sederhana dengan suasana yang unik, di mana para tamu bebas untuk hidup seperti yang mereka inginkan.

2.2.4 Alamat



Gambar 2. 3 Alamat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Alamat : Jalan A.A Maramis Kayuwatu, Kairagi Dua, Manado City, North Sulawesi 95254

No. Telepon : +62431818889

Fak : +62431818899

Email : info@novotelmanado.com

Website : https://all.accor.com/lien_externe.svlt?goto=fiche_hot

2.3 Klasifikasi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Di bawah ini merupakan klasifikasi Novotel Manado Resort & Convention Center:

1. Berdasarkan *Plan*

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center termasuk dalam kategori *Continental Plan*, dimana harga kamar yang ditawarkan hotel merupakan harga kamar yang didalamnya sudah termasuk sarapan pagi (breakfast).

2. Berdasarkan Ukuran dan Jumlah Kamar

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center memiliki 176 kamar dengan empat tipe yang berbeda. Berdasarkan ukuran dan jumlah kamar Novotel Manado Golf Resort & Convention Center termasuk dalam kategori *Above Average Hotels*.

Tabel 2 1 Ukuran dan Jumlah Kamar

Tipe Kamar	Total Kamar	Total Kamar Per Tipe			Ukuran
		Twin	Queen	King	
Superior Double	141	117	24	-	24m ²
Superior Twin	27	23	23	-	28m ²
Deluxe Double	30	-	30	-	34m ²
Suite Deluxe Junior	2	-	-	2	36m ²

3. Berdasarkan Jenis Pengujung

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 menginap rata-rata menginap lebih dari dua malam sampai dengan satu minggu atau lebih.

5. Berdasarkan Lokasi

Berdasarkan lokasi, Novotel Manado memiliki tempat yang sangat strategis yaitu, 15 menit dari bandara, berdekatan dengan industri bisnis, seperti mall, dan restoran serta memiliki *convention center* terbesar di Manado.

6. Berdasarkan Maksud dan Tujuan Tamu Menginap
Novotel Manado Golf Resort & Convention Center termasuk dalam *Sport Hotel, Conference* dan *Convention*, karena rata-rata tamu menginap dengan tujuan rekreasi, *refreshing, meeting* dan untuk mengadakan acara pernikahan.
7. Berdasarkan Kelas Bintang
Novotel Manado Golf Resort & Convention Center merupakan hotel berbintang 4.

2.4 Fasilitas Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

2.4.1 Tipe-tipe Kamar

1. Superior Double

Tipe kamar *Superior Double* dilengkapi dengan *Queen Bed, TV, AC, kamar mandi pribadi, peralatan mandi, minibar, dan handuk.*



Gambar 2. 4 Superior Double

2. Superior Twin

Tipe *Superior Twin* dilengkapi *Twin bed, TV 32", coffee maker, fresh drink, safety deposit box, WiFi, mini-bar, dan shower.*



Gambar 2. 5 Superior Twin

3. *Deluxe Double*

Tipe *Deluxe Double* ini dilengkapi TV 32”, *Standing Shower*, *Fresh Drink*, *Safety kitchen area*, *WiFi*, *Coffee*, *Tea*, *mineral water*, *shampoo*, dan *conditioner*.



Gambar 2. 6 Deluxe Double

4. *Suite Deluxe Junior*

Suite Deluxe Junior dilengkapi dengan, TV 32”, *Standing Shower Fresh Drink*, *Safety Living room*, *mini bar*, *WiFi*, *Coffee*, *tea*, *shampoo*, dan *conditioner*.



Gambar 2. 7 Suite Deluxe Junior

2.4.2 Restoran dan Bar

Adapun fasilitas untuk makan dan minum yang ditawarkan oleh Novotel Manado Golf Resort & Convention Center adalah:

1. Restoran

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center memiliki dua restoran, yaitu Square dan Wasabi. Square memiliki *interactive show kitchen* dengan hidangan *buffet* khas Asia dan internasional yang disajikan untuk sarapan pagi, makan siang dan makan malam. Menu *a La carte* juga tersedia disini. Restoran ini berkapasitas 82 orang yang berada di ruangan ber-AC (*indoor*) kemudian untuk restoran bagian luar memiliki kapasitas untuk 10 orang (*outdoor dan smoking area*). Pada masa Now Normal Square restoran memiliki kapasitas untuk 10 (*indoor*) dan 5 orang (*outdoor dan smoking area*).



Gambar 2. 8 Area Restoran

Dengan adanya pandemi COVID-19 ini, Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dibuka setiap hari, namun tetap mengikuti protokol kesehatan dengan cara menjaga jarak. Berikut adalah jam kerja Square Restoran untuk *Breakfast* sampai *Dinner*

a. *Breakfast*: 6.00-11.00

Harga: Rp. 75.000-200.000/orang

b. *Lunch*: 12.00-15.00 WITA

Harga: Rp. 75.000 – 200.000/orang

c. *Dinner*: 18.00-22.30f WITA

Harga: Rp. 75.000-200.000/orang

Wasabi menawarkan *Teppanyaki style* dan *private dining* dengan menu utama dari berbagai macam hidangan Jepang, semuanya disiapkan dari bahan-bahan segar. Soal rasa tentu tak berbeda jauh dari rasa aslinya namun banyak berbagai rasa yang cocok dengan lidah orang Indonesia. Untuk yang sedang mencari hidangan *jepang* tentu bisa datang ke Novotel Manado Golf Resort & Convention Center yang lokasinya berada di pinggir jalan raya besar sehingga mudah untuk dijangkau.

2. *Bar/Lounge*



Gambar 2. 9 *Bar/Lounge*

Bar/lounge yang diberi nama H2O berada di lantai satu bersebelahan dengan *swimming pool* dan *spa*. *Bar/lounge* ini biasanya dibuka pada jam 06.00 sampai

10.00 WITA, namun dengan adanya pandemi ini maka bar dibuka pada jam 07.00-08.00 WITA. Kapasitas maksimalnya adalah 10-12 orang.

Di H2O, tamu dapat mengembalikan energi setelah berenang di kolam renang dengan berbagai macam jenis minuman dingin termasuk *juice*, *beers* dan *wines*. Salad dan makanan kecil juga disediakan di sini, disamping juga menawarkan keindahan pemandangan pegunungan.

2.4.3 Ruang Rapat

Tabel 2 2 Ukuran dan Fasilitas Ruang Rapat

Nama Ruangan	Ukuran (sq. ft)	Tinggi Ceiling	Kapasitas	U-Shape	Banquet rounds	Theater	Class room	Boardroom
Grand Kawanua Ballroom	23,960.5	26.2 ft.	2,000	900	1,700	2,0000	1,100	-
Bangkok	1,506.9	15.4 ft.	135	95	90	135	100	95
Paris	1,506.9	15.4 ft.	135	95	90	135	100	95
Singapore	1,506.9	15.4 ft	135	95	90	135	100	95
Sidney	1,506.9	15.4 ft	135	95	90	135	100	95

1. Grand Kawanua *Ballroom*



Gambar 2. 10 Grand Kawanua *Ballroom*

Grand Kawanua *Ballroom* terletak di lantai dasar dan merupakan ruangan terbesar dengan kapasitas maksimum 2000 *pax*

2. *Bangkok, Paris, Singapore, dan Sidney*

Keempat ruangan meeting ini memiliki ukuran yang identic dan terletak di lantai dasar serta memiliki kapasitas maksimum 135 *pax*.



Gambar 2. 11 Bangkok



Gambar 2. 12 Paris



Gambar 2. 13 Singapore



Gambar 2. 14 Sidney

3. Fasilitas Meeting Room

Di bawah ini merupakan fasilitas yang disediakan di dalam *meeting room*, yaitu:

- a. *Wi-fi*
- b. *LCD Projektor*
- c. *Notepad*
- d. *Ballpoint*
- e. *Sound system*
- f. Air mineral

2.4.4 Fasilitas Lainnya

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

1. *Fitness Center*



Gambar 2. 15 Fitness Center

Fitness Center terletak di lantai 1 berdekatan dengan *swimming pool*, *pool bar* dan *Restoran*. Jam operasional dari pukul 08.00–21.00, selama masa pandemi hanya diperkenankan dua orang yang berada dalam *Fitness Center*

2. *Swimming Pool*



Gambar 2. 16 *Swimming Pool*

Fasilitas ini terletak di lantai 1 dan dibuka pada pukul 08.00–22.00. *Swimming pool* dibagi menjadi dua area, yaitu area anak-anak dan area dewasa. Kedalaman area anak-anak 50 cm dan dewasa 150 cm.

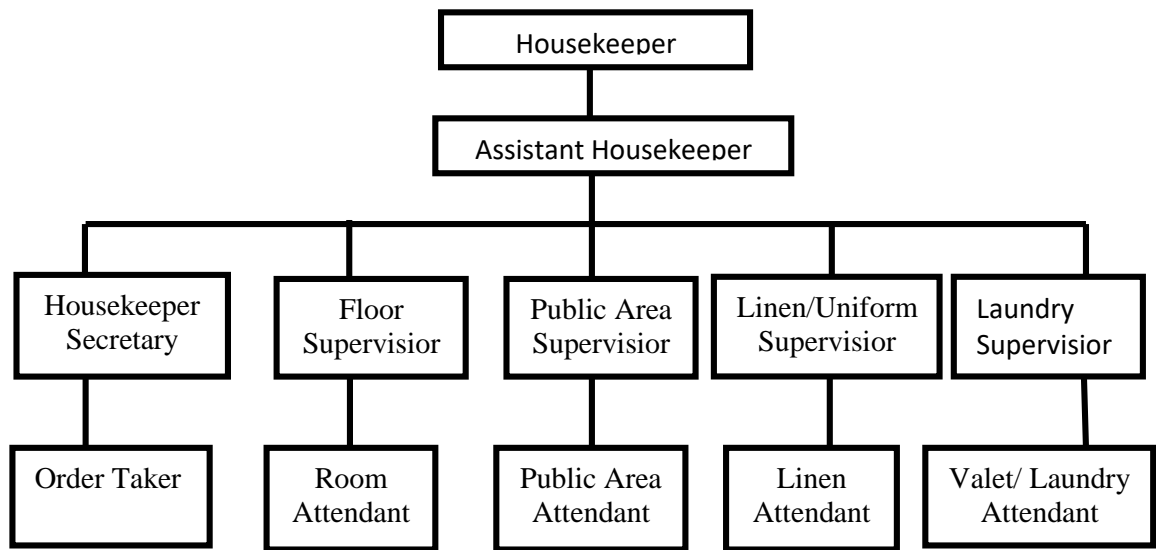
3. *Spa*



Gambar 2. 17 *Spa*

Spa di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center berada di lantai 2 dan dibuka setiap hari pada pukul 08.00-20.00. Di dalamnya terdapat fasilitas *Aromatherapy*, *Body Scrub*, dan ruang pijat/perawatan.

2.5 Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



Gambar 2. 18 Struktur Organisasi Departemen *Housekeeping*

Berikut adalah deskripsi pekerjaan dari setiap bagian pada Departemen *Housekeeping*.

1. *Executive Housekeeper*
 - a. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan *Public Area*
 - b. Menghitung pengeluaran dan pemakaian yang terjadi di dalam operasional *Housekeeping*
2. *Ast. Executive Housekeeper*
 - a. Mengambil alih tanggung jawab kerja pada saat *Exekutive Housekeeper* tidak ada di tempat.
 - b. Mengawasi setiap kerja *staff*.
 - c. Mempersiapkan jawab tugas untuk *housekeeping staff* dan mengatur jadwal mereka saat ada yang absen.

- d. Bertanggung jawab kepada *Head of Department*.
 - e. Memonitor setiap *general cleaning* yang telah dijadwalkan.
3. *Order Taker*
- a. Bertanggung jawab dengan administrasi yang ada di *Housekeeping Department*.
 - b. Bertanggung jawab atas *Lost and Found* yang ditemukan di area hotel.
 - c. Bertanggung jawab atas permintaan *Guest supplies* dan *Cleaning supplies*.
 - d. Bertugas merubah status kamar yang telah diberikan oleh *Executive Housekeeping* dan asistennya
 - e. Bertanggung jawab atas keluar masuk kunci yang ada di area kamar ataupun area umum.
4. *Floor Supervisor*
- a. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar sesuai dengan standard dan prosedur yang telah di tentukan oleh perusahaan, tapi bukan sebagai tukang bersih, tugasnya cuma memastikan saja. Jika dirasa kamar sedang dalam keadaan kotor, bisa langsung memberikan penugasan kepada *staff* kebersihan yang sedang bertugas.
 - b. Memberikan penugasan dan juga arahan terhadap tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan di *floor section* dan menyakinkan bahwa pelaksanaan kerja yang telah dilakukan sudah selesai dengan standar yang ditentukan oleh perusahaan tempat bekerja.
 - c. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada *Room Attendant* dan *Order Taker* yaitu tentang cara-cara yang sistematis dan *efisien* dalam melakukan pekerjaan.
 - d. Melakukan *handling over* dengan *Floor Supervisor* pada saat akan melakukan kerja dan *handling over* pada saat menyelesaikan tugas untuk peralatan kamar.
 - e. Melakukan pemeriksaan tentang daftar kehadiran *Room Attendant* dan *Order Taker* setiap hari.
 - f. Melakukan pemeriksaan dengan cara teliti atas kamar-kamar yang nantinya akan digunakan pada hari itu berdasarkan *Expected Arrival* oleh *Front Office*.

- g. Melakukan pemeriksaan kerapian, kebersihan, dan kelengkapan *Section* seperti *trolley*, *linen*, *amenities*, *cleaning supplies*, *cleaning agent*, dan *cleaning equipment* baik *floor station* atau *pantry*, maupun di *trolley* yang disediakan di setiap lantai kamar.
 - h. Selalu menjalankan dan menaati setiap prosedur keamanan, keselamatan, *hygiene*, dan sanitasi untuk kepentingan tamu.
 - i. Dalam menjalankan tugasnya akan diberikan oleh *Executive Housekeeper/assistant*.
5. *Public Area Supervisor*
- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan *Public Area* sesuai dengan standard dan prosedur yang ditentukan.
 - b. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan oleh *Public Area Attendant*, *Night Cleaner*, *Toilet Attendant*, dan *Florist* serta menyakinkan bahwa pelaksanaan kerja dijalankan sesuai dengan standard yang ditentukan.
 - c. Melakukan *handing over* dengan *shift* sebelumnya pada saat akan memulai kerja, dan *handing over* dengan *shift* berikutnya pada saat akan menyelesaikan tugas dan mendelegasikan tugas-tugas yang harus dilanjutkan kepada *shift* berikutnya dengan jelas.
 - d. Memeriksa daftar kehadiran *Public Area Staff* setiap hari.
 - e. Memeriksa kondisi area umum secara teliti. Pemeriksaan kamar harus berdasarkan kebersihan, kerapian, kelengkapan dan fungsi dari peralatan atau fasilitas yang ada di area masing-masing.
 - f. Memeriksa secara teliti atas ruangan-ruangan restoran, bar, ruang rapat dan sebagainya yang dikerjakan oleh staff pada hari itu.
 - g. Melengkapi laporan dalam *Public Area Supervisor Log book* setiap shift.
 - h. Membuat laporan *Maintenance Request* kepada *Engineering* dan menindak lanjuti area-area, fasilitas atau peralatan memiliki kerusakan, mengawasi pengerjaan dan memeriksa kembali hasil pengerjaannya.
 - i. Memeriksa kebersihan, kerapian dan kelengkapan peralatan keperluan seperti *janitor trolley*, *cleaning supplies*, *cleaning agents* dan *cleaning equipment* baik di area maupun di *janitor room* atau *pantry*.

- j. Bertanggung jawab terhadap biaya dan penggunaan barang-barang keperluan seperti, *cleaning agents, supplies, dan equipment*.
 - k. Membuat program pelatihan (*training program*) terhadap *Public Area Staff* secara rutin.
 - l. Mengawasi pelaksanaan program pemeliharaan atau pembersihan secara berkala, seperti kriticalisasi atau *recoating* lantai marmer, pencucian lantai karpet, pembersihan kaca jendela, *general cleaning* dan sebagainya.
 - m. Melakukan pemeriksaan atau inspeksi area secara rutin untuk meyakinkan kualitas pemeliharaan kebersihan *Public Area* terjaga baik sesuai dengan standard yang ditentukan.
 - n. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh *Assistant Executive Housekeeper* atau *Floor Housekeeper* serta melaporkan hasilnya.
 - o. Melakukan kerjassama yang erat dan baik dengan semua bagian, seperti *Floor, linen/Uniform, dan Laundry*, serta dengan departemen lain, terutama *Front office* dan *Engineering* untuk meyakinkan koordinasi atas pelayanan kamar yang prima serta perawatan kamar dan public area yang terbaik.
 - p. Mengadakan *briefing* rutin setiap hari, baik pagi hari atau *handing over* sore hari, dan pertemuan berkala, baik mingguan atau bulanan dengan *staff Public Area* untuk melakukan koordinasi operasional serta saling bertukar pikiran (*sharing idea*) untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pekerjaan dan pelayanan.
 - q. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri,
 - r. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *public area Housekeeper* atau *Executive Housekeeper/Assistant* atau *Floor Housekeeper*.
6. *Linen/Uniform Supervisor*
- a. Melaksanakan kebersihan, kerapian kelengkapan dan perawatan semua *linen/uniform* karyawan berikut administrasinya
 - b. Melaksanakan tugas sebagai *Order Taker* atas semua permintaan tamu yang masuk ke *Department Housekeeping*, berikut administrasinya.
 - c. Merangkai bunga dan kelengkapannya.

7. *Laundry Supervisor*

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *laundry*.

8. *Room Attendant*

- a. Melayani tamu di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan baik pagi, siang maupun malam hari.
- b. Melaksanakan perintah atasan baik yang terkait dengan tugas sehari-hari seperti membersihkan kamar, menyiapkan kamar tamu yang akan segera ditempati oleh tamu maupun tugas-tugas tambahan untuk perawatan kamar.
- c. Menjalin kerjasama antar *Room Attendant* Bila ketika sedang bertugas mengetahui ada *Room attendant* lain yang belum selesai, maka ia harus membantu teman lain yang belum selesai jika ada *Room Attendant* yang memerlukan tambahan *sheet*, *pillow case*, serta *towel*, ia dapat memperolehnya dari *Room Attendant* yang berlebih serta telah selesai dalam melaksanakan tugasnya.
- d. Menjalin kerjasama dengan seksi-seksi lain yang ada di dalam *Housekeeping Departement*.

9. *Public Area Attendant*

- a. Bertugas menjaga kebersihan dari *Lobby Entrance* sampai ke bagian *restroom* hotel.
- b. Menyediakan, memelihara menyimpan, merawat dan merapikan linen yang diperlukan.

10. *Linen Attendant*

- a. Menyediakan, memelihara, menyimpan, merawat dan merapikan *linen* yang diperlukan.
- b. Mengatur proses pendistribusian *linen*
- c. Menjalin hubungan kerja sama.
- d. Mengatur dan membuat pengajuan penambahan pengadaan linen.
- e. Mengirimkan *linen* kotor ke *laundry* agar segera dicuci dan mengambil *linen* yang sudah dalam keadaan bersih.
- f. Melaksanakan penyusunan berbagai laporan.

1. *Valet/Laundry Attendants*

Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir, dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional *valet*.

BAB III

DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA

3.1 Gambaran Pelaksanaan Kerja Departemen *Housekeeping*

Housekeeping merupakan bagian yang bertugas menjaga kerapian, kebersihan, dan bahkan perlengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, tempat umum dalam hotel, dan juga tempat karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar, misalnya *kitchen area* (Dimiyati, 2002). *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang artinya rumah, wisma, hotel, dan kata *keep* yang diartikan merawat atau memelihara. Dengan demikian, *housekeeping* dalam suatu hotel yaitu bagian dari yang dapat mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, merenovasikan kerusakan, dan menghias kamar dengan tujuan agar tertata dengan baik sehingga para pengunjung yang menginap pada hotel tersebut merasa nyaman (Nawar, 2002).

Nawar (2002) menambahkan bahwa Departemen *Housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas pekerjaan dan wilayah tertentu. Departemen *Housekeeping* terbagi menjadi lima bagian, yaitu:

1. *Room Section*

Bagian ini adalah membersihkan dan menata ruangan atau kamar setelah tamu *check out*. Bagian ini juga bertugas untuk mengumpulkan *laundry* yang kotor dan mengantarkan ke tempat *laundry*. Selanjutnya, tugas mereka adalah mengantarkan sprei dan selimut, membersihkan debu, dan sampai membersihkan kamar mandi. Pada suatu hotel, seksi ini adalah salah satu yang selalu disorot kinerjanya. Kamar yang rapi dan nyaman pasti meningkatkan kepuasan tamu dan sebaliknya, jika ada kekurangan yang ditemukan oleh tamu pada kebersihan dan kerapian kamarnya maka tingkat kepuasan tamu akan berkurang.

2. *Public Area Section*

Seksi ini bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pelayanan di area-area publik seperti *lobby*, kolam renang, *gym*, dan fasilitas umum lainnya. Pemeliharaan area umum harus dijaga dengan sangat baik karena banyaknya tamu yang berlalu lalang dan memanfaatkan area tersebut.

3. *Laundry Section*

Sesuai namanya, seksi ini bertugas untuk mencuci, menyetrikan, dan melipat semua kain yang digunakan di hotel. Tugas seksi ini termasuk juga memberikan jasa *laundry* kepada tamu (jasa ini tidak gratis Karena akan dikenakan biaya

yang diperhitungkan saat tamu *check out*). Semua kain milik hotel meliputi handuk mandi, *bathrobe*, gorden, sprei, dan selimut. Pada beberapa hotel, seragam karyawan juga termasuk menjadi tanggung jawab bagian *laundry*.

4. *Linen Section*

Seksi ini merupakan kelanjutan dari seksi *laundry*, di mana tugasnya yaitu mendistribusikan *linen* dan kain-kain yang sudah di rapi dan bersih ke semua ruangan hotel yang membutuhkan. Apabila *linen section* mengalami keterlambatan, maka otomatis ruangan tidak akan mendapatkan berbagai handuk dan kain bersih lainnya dengan ceapat.

5. *Florist and Gardener*

Florist bertanggung jawab atas kesegaran dan keindahan buket dan rangkaian bunga yang diletakkan di ruangan-ruangan hotel, seperti kamar, *lobby*, restoran, hingga lorong-lorong penginapan. Mereka juga yang akan bertugas jika hotel membutuhkan rangkaian bunga khusus untuk suatu *event*.

Sedangkan *gardener* bertugas untuk memelihara tumbuhan dan taman di luar dan di dalam hotel, baik di taman depan, *gazebo*, taman di sekitar kolam renang, dan taman bernain untuk anak. Mereka juga bertugas untuk melakukan pemangkasan secara teratur, pembersihan, dan penyiangan tanaman.

3.2 Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa

Selama tiga bulan menjalankan program kerja praktek di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, berikut adalah kegiatan yang penulis lakukan di Departemen *Housekeeping*.

3.2.1 Menjaga Kebersihan Area *Lobby* dan Sekitarnya

Penulis ditugaskan untuk membersihkan seluruh *Public Area* (*Office*, *lobby*, *restaurant*, bar, toilet-toilet, *meeting room*, dan lainnya). Penulis secara teratur membersihkan lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, serta meja dan tempat duduk yang ada di *Public Area*. Selain itu, penulis juga wajib untuk memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakannya untuk bekerja agar selalu dalam kondisi baik dan bersih. Bilamana diadakan *meeting* atau *party*, maka area *lobby* akan lebih kotor dari biasanya dan penulis harus membersihkan dan membuang sampah-sampah yang ada di sekitar tempat ini.

Selama Program Kerja Praktek, penulis juga ditugaskan untuk merawat dan membersihkan tanaman di area *lobby*. Jika ada tanaman yang posisinya berubah maka ini merupakan tanggungjawab penulis untuk mengatur kembali susunan tanaman yang sudah tidak sesuai lagi (kurang bagus). Penulis juga bertanggungjawab menjaga kebersihan area parkir tamu yang terletak di depan *lobby* dan bekerjasama dengan *gardener* untuk melaporkan segala kerusakan ataupun kejadian-kejadian yang tidak semestinya kepada *Housekeeping Supervisor*. Agar tugas ini dapat terlaksana dengan baik, maka penulis secara disiplin menerima atau melaksanakan perintah atasan dan juga bekerjasama dengan baik dengan rekan kerja di Departemen *Housekeeping* dan departemen lainnya.



Gambar 3 1 Area Lobby

3.2.2 Membersihkan *Convention Center*

Sebelum kegiatan *meeting* dimulai, penulis diinstruksikan untuk *lobby duster* ruangan *Convention Center*. Setelah itu, penulis melihat kembali apakah masih ada sampah di area tersebut. Jika ada, maka langsung diangkat dan dibuang di tempat sampah dan penulis kembali untuk membersihkan debu-debu dari karpet ruang *meeting* dan juga membersihkan *toilet*. Setiap *toilet* di-*mop* dan kacanya dibersihkan. Selama kegiatan *meeting* berjalan, penulis diminta untuk tetap menjaga area tersebut agar tamu yang mengikuti *meeting* tidak kesulitan dalam

mencari letak *toilet*. Kebersihan *toilet* harus diperhatikan terus agar tamu tidak berkomentar negatif tentang *toilet* tersebut.

3.2.3 Membersihkan *Balcony*

Penulis mulai bekerja sejak pukul 07.00 dan hingga pukul 10.30 diinstruksikan untuk membersihkan *Balcony* South dan North. Penulis menyapu dan membersihkan meja dan kursi di *balcony*, agar tamu yang menginap di kamar bisa duduk di luar untuk menikmati pemandangan yang ada di area hotel. Area ini bisanya juga digunakan oleh tamu untuk merokok dengan bebas. Penulis juga ditugaskan untuk mengangkat sampah-sampah yang dikeluarkan oleh tamu dari dalam kamar mereka.



Gambar 3 2 Membersihkan *Balcony*

3.2.4 Membersihkan Koridor

Sekitar pukul 07.00 hingga 11.00, penulis beberapa kali diminta untuk menyapu dan *mop* mulai dari koridor *North* lantai 4 hingga lantai 1, Termasuk bagian tangga. Selanjutnya penulis melakukan kegiatan yang sama di koridor *South*. Penulis juga diharapkan untuk mengangkat dan membuang sampah-sampah yang ditemui.



Gambar 3 3 Membersihkan Koridor

3.2.5 Membersihkan *Chapel*

Mulai jam kerja 12.00 hingga 14.30, penulis diinstruksikan untuk mengangkat sampah yang ada di dalam *chapel*. Setelah itu, penulis melanjutkan dengan memvakum lantai dan dilanjutkan dengan merapikan kursi-kursi.

3.2.6 Membersihkan *Locker*

Setelah selesai waktu makan siang, penulis juga bertanggungjawab untuk membersihkan area *locker* wanita. Area ini harus disapu dan di-*mop*, lalu dilanjutkan dengan membersihkan area *Housekeeping*.

3.2.7 *Making Bed*

Teknik *making bed* yang baik dan benar adalah modal utama untuk seorang *Room Boy* atau *Room Maid*, akan tetapi sebaiknya setiap karyawan yang berada di bawah naungan *Housekeeping Department* harus bisa melakukan hal ini penguasaan. Teknik *making bed* bukanlah hal yang sulit, melelahkan, dan menyeramkan asalkan dilalukan dengan penguasaan teknik yang benar. Memang benar bahwa kegiatan *making bed* jika dilakukan dalam intensi yang tinggi akan berefek pada kesehatan, misalnya terjadinya *back pain*. Akan tetapi, apabila

kegiatan ini dilakukan dengan baik dan benar bisa mengurangi dampak negative tersebut

Tahapan-tahapan dalam teknik *making bed* adalah:

1. Tarik *bed* terlebih dahulu untuk memudahkan pengerjaannya.
2. Lepaskan linen-linen kotor (*striping bed*) dengan hati-hati dan periksalah siapa tahu ada barang tamu yang terselip di antara *linen* tersebut.
3. Periksa bila ada linen-linen yang rusak.
4. Angkat *linen* kotor dan masukkan ke dalam kantung kotor dan ganti dengan yang bersih. Pastikan *sheet* yang akan dipasang tidak rusak dan bernoda (spot).
5. Tebarkan *first sheet* kemudian masukan sudut paling atas di bagian kepala.
6. Tebarkan *second sheet* dengan posisi jahitan menghadap ke atas dan tepian *sheet* bagian atas tepat di pinggir matras.
7. Tebarkan *blanket* dengan ujung tepat di atas *second sheet* atau tepian atas, dengan kurang lebih 40 cm atau sebesar *pillow*.
8. Tebarkan *third sheet* sehingga menutup *blanket*, kemudian lipat bersama dengan *second sheet* dan *blanket* sebanyak dua lipatan, lalu masukan ke dalam *bed* dan kencangkan serta rapikan
9. Bagian bawah ujung kiri dan kanan dibuat sudut.
10. Tebarkan *bed cover* dan pada bagian ujung kepala lipat selebar *pillow*.
11. Pasangkan *pillow* dan letakkan *pillow* di tengah hingga kelihatan rapi.
12. Tutup *pillow* dengan *cover* dan rapikan.
13. Dorong dan kembalikan *bed* ke posisi semula.



Gambar 3 4 *Making Bed*

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan di bagian deskripsi pekerjaan, maka kesimpulan yang dapat ditarik penulis adalah sebagai berikut:

1. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan menambah pengalaman kerja.
2. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center mengajarkan tanggung-jawab kepada penulis dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
3. Penerapan prosedur pada *Housekeeping Department* telah berjalan dengan baik dan optimal. Hal ini didukung dengan adanya kerja sama dari staf hotel dan tamu hotel yang mengikuti aturan dari prosedur *All Safe yang* telah diterapkan.
4. Menjadi seorang staf pada *Housekeeping Department* yang ada di hotel memberikan pengalaman yang baik bagi penulis dalam hal melayani tamu hotel dengan sikap baik, sopan, dan ramah.
5. Penulis telah melaksanakan Kerja Praktek dengan mempraktekkan teori-teori yang telah didapat selama masa perkuliahan, misalnya Manajemen Tata Graha dan Operasi Tata Graha.

4.2 Saran

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

1. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center diharapkan dapat menjalin kerjasama dengan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado dalam menyediakan tempat untuk para mahasiswa dalam melaksanakan Program Kerja Praktek.
2. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center diharapkan lebih memperhatikan jam kerja untuk para *trainee* yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

3. Sebaiknya Novotel Manado Resort & Convention Center lebih memperhatikan pengadaan *uniform* bagi para *trainee*.
4. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center diharapkan tetap mampu bekerja sesuai dengan visi dan misi yang dipegang oleh Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilania, A. (2019). *Pengaruh Jumlah Wisatawan Nusantara dan Mancanegara terhadap Penerimaan Sektor Pariwisata di Kota Bandung Tahun 2013-2017*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Dimiyati, A. S. (2002). *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Ikhsan, A., & Prianthara, I. T. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Maili, J. (2004, Agustus 10). *RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)-HOUSEKEEPING 1*. Retrieved from http://pariwisata.polimdo.ac.id/http://pariwisata.polimdo.ac.id/wp-content/uploads/2019/10/1HOUSEKEEPING-1_6243138-KUR-20191.pdf
- Nawar, A. (2002). *Operasional Tata Graha*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Spillane, J. (1994). *Pariwisata Indonesia, Siasat Ekonomi dan Rekayasa*. Yogyakarta: Kanisius.
- Widanaputra, A. G., Suprasto, B. H., Aryanto, D., & Sari, M. R. (2009). *Akuntansi Perhotelan: Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

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, ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id

FORM KP-02

FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN

NAMA MAHASISWA : Ester Botot
NIM : 18071030
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

Jessica Kaligis

Talent & Culture Manager



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 : Ester Botot
NIM : 18071030
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 : Department Housekeeping

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

Komentar/Saran

- Ester has been done with good results.

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

Tanda Tangan dan cap perusahaan


Ade Ikbal

LAPORAN KE GIATAN HARIAN

Minggu 1

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 5-9 Juli 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin, 5 Juli 2021	- Interview - Pembekalan		
2	Selasa, 6 Juli 2021	- Membersihkan Area Lobby		
3	Rabu, 7 Juli 2021	- Membersihkan ruang kerja		
4	Kamis, 8 Juli 2021	- Membersihkan Area Lobby		
5	Jumat, 9 Juli 2021	- Membuka pintu room - Membersihkan kamar		

Kesimpulan:

“Hari pertama saya masuk ke Hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center saya, sangat gugup karena hotel ini adalah hotel yang berbintang yang memiliki staf atau karyawan yang sangat berpengalaman.”

Manado, 9 Juli 2021

**Mengetahui, Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**




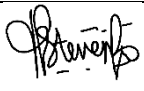



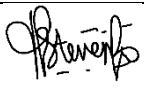




Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 2

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 20-25 Juli
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1.	Senin, 20 Juli 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i> - Membersihkan <i>Executive Office</i>		
2	Selasa, 21 Juli 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
3	Kamis, 23 Juli 2021	- Membersihkan koridor - Membersihkan Toilet		
4	Sabtu, 24 Juli 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
5	Minggu, 25 Juli 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		

Kesimpulan:

“Dalam minggu kedua ini saya lebih banyak berada di *Public Area Housekeeping* dan lebih banyak membantu di *Lobby*.”

Manado, 25 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata


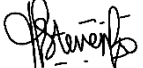

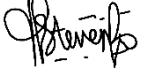

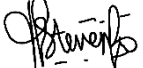




Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 3

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 27-31 Juli
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa, 27 Juli 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
2	Rabu, 28 Juli 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan koridor - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
3	Jumat, 30 Juli 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
5	Sabtu, 31 Juli 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i> - Membersihkan <i>gym</i>		

Kesimpulan:

“Dalam minggu ketiga ini saya masih tetap bekerja di *Public Area* untuk membantu dalam membersihkan *balcony* dan koridor,”

Manado, 31 Juli 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata






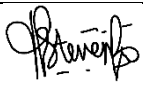

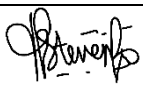

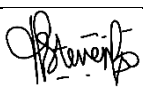


Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 4

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 1-8 Agustus
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Minggu, 1 Agustus 2021	- Membersihkan koridor - Membersihkan <i>restaurant</i>		
2	Selasa, 3 Agustus 2021	- Membersihkan koridor - Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
3	Jumat, 6 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan koridor		
4	Sabtu, 7 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
5	Minggu, 8 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan koridor		

Kesimpulan:

“Pada minggu ini saya lebih banyak di *Public Area* untuk membersihkan *balcony* dan koridor.”

Manado, 8 Agustus 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**











A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Machiko', written in a cursive style.

Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 5

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 10-15 Agustus 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa, 10 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan <i>locker</i>		
2	Rabu, 11 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
3	Jumat, 13 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan <i>chapel</i>		
4	Sabtu, 14 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i>		
5	Minggu, 15 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan <i>Convention Center</i>		

Kesimpulan:

“Dalam minggu berjalan ini saya membantu menangani membersihkan *balcony*, *locker*, *chapel* dan *Convention Center*.”

Manado, 15 Agustus 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**




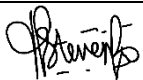



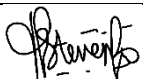

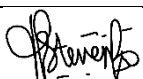
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Machiko', written in a cursive style.

Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 6

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 17-22 Agustus 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa, 17 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
2	Rabu, 18 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i>		
3	Jumat, 20 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
4	Sabtu, 21 Agustus 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i> - Membersihkan <i>locker</i>		
5	Minggu, 22 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		

Kesimpulan:

“Dalam minggu berjalan ini saya masih tetap membantu dalam menangani membersihkan *balcony* dan koridor.”

Manado, 22 Agustus 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata




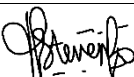

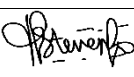

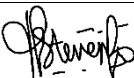




Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 7

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 24-29 Agustus 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

NO	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Selasa, 24 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
2	Rabu, 25 Agustus 2021	- Membersihkan <i>Convention Center</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
3	Jumat, 27 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i>		
4	Sabtu, 28 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan <i>Convention Center</i>		
5	Minggu, 29 Agustus 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan koridor - Membersihkan <i>Convention Center</i>		

Kesimpulan:

“Dalam minggu ini pekerjaan saya di hotel masih tetap seperti biasa, yaitu membantu dalam menangani *balcony*, koridor, dan *Convention Center*,”

Manado, 29 Agustus 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**













Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 8

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 1-5 September 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

NO	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Rabu, 1 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
2	Kamis, 2 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan <i>Convention Center</i>		
3	Jumat, 3 September 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i> - Membersihkan <i>balcony</i>		
4	Sabtu, 4 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan <i>basement</i>		
5	Minggu, 5 September 2021	- Membersihkan <i>Convention Center</i>		

		- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
--	--	--	--	--

Kesimpulan:

“Dalam minggu ini saya banyak membantu pekerjaan di bagian *Public Area*.”

Manado, 5 September 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**



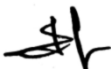
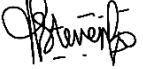

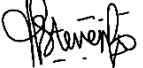

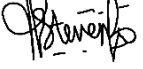




Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 9

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 6-11 September 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin, 6 September 2021	- <i>Helper room attendant</i>		
2	Selasa, 7 September 2021	- <i>Membersihkan balcony</i> - <i>Helper room attendant</i>		
3	Rabu, 8 September 2021	- <i>Membersihkan koridor</i>		
4	Jumat, 10 September 2021	- <i>Briefing</i> - <i>Membersihkan balcony</i> - <i>Helper room attendant</i>		

5	Sabtu, 11 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Briefing</i> - Membersihkan koridor - <i>Helper room attendant</i> 		
---	-----------------------------	---	---	---

Kesimpulan:

“Dalam minggu ini saya membantu di *helper room attendant, balcony*, dan koridor.”

Manado, 11 September 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**













Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 10

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 13-17 September 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin, 13 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - <i>Helper room</i> <i>attendant</i>		
2	Selasa, 14 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan koridor - <i>Helper room</i> <i>attendant</i>		
3	Kamis, 16 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan <i>Convention Center</i> - <i>Helper room</i> <i>attendant</i>		

4	Jumat, 17 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i> - <i>Helper room attendant</i> 		
5	Sabtu, 18 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Breafing</i> - Membersihkan <i>balcony</i> - <i>Helper room attendant</i> 		

Kesimpulan:

“Dalam minggu ini saya membantu dalam membersihkan *balcony*, *Convention Center*, menjaga *Lobby*, dan *helper room attendant*.”

Manado, 17 September 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**





Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 11

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 20-26 September 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin, 20 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		
2	Selasa, 21 September 2021	- Membersihkan <i>Convention Center</i> - <i>Helper room</i> <i>attendant</i>		
3	Kamis, 23 September 2021	- <i>Breafig</i> - Membersihkan <i>balcony</i> - <i>Helper room</i> <i>attendant</i>		

4	Jumat, 24 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Breafig</i> - Membersihkan koridor - Membersihkan <i>Convention Center</i> 		
5	Sabtu, 25 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Breafig</i> - Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan koridor 		

Kesimpulan:

“Dalam minggu ini saya bekerja membersihkan *Convention Center*, *balcony*, koridor, dan *helper room attendant*.”

Manado, 26 September 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**













Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 12

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 27 September-2 Oktober 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermy
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin, 27 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - <i>Helper room</i> <i>attendant</i>		
2	Selasa, 28 September 2021	- Membersihkan <i>balcony</i> - Membersihkan <i>Convention</i> <i>Center</i>		
3	Kamis, 30 September 2021	- Membersihkan koridor - <i>Helper room</i> <i>attendant</i>		

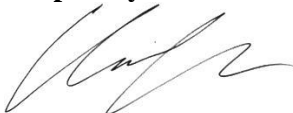
4	Jumat, 1 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan <i>balcony</i> - Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i> 		
5	Sabtu, 2 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan <i>balcony</i> - <i>Helper room attendant</i> 		

Kesimpulan:

“Dalam minggu saya membantu membersihkan *balcony*, menjaga *Lobby*, dan *helper room attendant*.”

Manado, 2 Oktober 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**









Machiko Nugraha Indriyanto, SE. Par., M.Par.

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 13

Nama : Ester Botot
NIM : 18071030
Perusahaan : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
Department : *Housekeeping*
Periode : 3-5 Oktober 2021
Supervisor (Perusahaan) : Hermi
Pembimbing (Univ) : Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin, 3 Oktober 2021	- Membersihkan <i>Convention Center</i>		
2	Selasa, 4 Oktober 2021	- Menjaga dan membersihkan <i>Lobby</i>		

3	Rabu, 5 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan <i>balcony</i> - <i>Helper room attendant</i> 		
---	----------------------	---	---	---

Kesimpulan:

“Dalam minggu terakhir ini saya bekerja membersihkan *balcony*, *Convention Center*, dan *helper room attendant*.”

Manado, 5 Oktober 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**



Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par.