

**LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK**  
**OPERASIONAL DI *DEPARTMENT HOUSEKEEPING***  
**(*ROOM & PUBLIC AREA*)**  
**DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER**



**DISUSUN OLEH :**  
**MARNI SIANI HERODES**  
**18071031**

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

## **LEMBAR PERNYATAAN**

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

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

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

**Manado, 15 Desember 2021**



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

**Advisor**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**OPERASIONAL DI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING***

***ROOM & PUBLIC AREA***

**DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER**

Nama : Marni Siani Herodes

Nomor Identifikasi Mahasiswa : 18071031

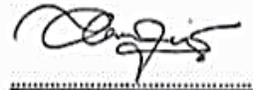
Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada Desember 2021

Dewan penguji:

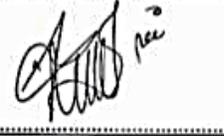
1. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., MA. (Pembimbing)



2. Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. (Penguji I)



3. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M. (penguji II)

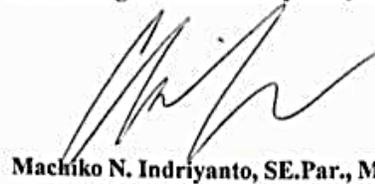


Manado, 15 Desember 2021

Disetujui oleh,

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**

**Dekan Fakultas**



Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par.



Dr. Stevanus Ngenget, S.S., MA.

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA PRAKTEK

Judul:  
**OPERASIONAL DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING ROOM & PUBLIC AREA  
DI NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER**

Disetujui pada tanggal: 07 Desember 2021

Oleh:  
**NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER**



NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER  
**Jessica Kaligis**

**Talent & Culture Manager Novotel Manado Golf Resort & Convention Center**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas Berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil kerja praktek yang dilaksanakan mulai dari tanggal 05 Juli- 05 Oktober 2021 di bagian departemen *Housekeeping Room & Public Area*,. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Serta dalam memenuhi sebagian persyaratan kelulusan untuk memperoleh suatu gelar sarjana Pariwisata pada Program Studi S1 Hospitality & Pariwisata. Universitas Katolik De La Salle Manado.

Selama melaksanakan dan menyusun laporan kerja praktek penulis tidak lepas dari bantuan serta berkat dukungan dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terlibat, yaitu:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, 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. Sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Kerja Praktek.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, SE.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. Selaku dosen Penguji I
5. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M. Selaku dosen Penguji II
6. Pak Ade Iqbal selaku Executive Housekeeper dan Ibu Selvi selaku
7. Assistant Housekeeper, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam mengikuti masa kerja praktek selama 3 bulan.
8. Pak Oktri selaku Supervisor yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam mengikuti masa kerja praktek.
9. Orang tua dan adik yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek.
10. Kepada para Supervisor dan Manajer Departemen Housekeeping Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, yang selalu memberi motivasi dan arahan.
11. Kepada Tim Departemen *Housekeeping Room & Public Area* yang selalu membimbing dan mengajarkan tanpa rasa pamrih selama penulis melaksanakan kerja praktek.
12. Seluruh teman-teman Fakultas Pariwisata angkatan 2018, yang memberi dukungan selama penyusunan Laporan Kerja Praktek.

13. Denis Klem, yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek.
14. Sahabat seperjuangan Maria Mirino yang selalu membantu memberi dukungan dan berjuang bersama penulis menyelesaikan Kerja Praktek dan Laporan Kerja Praktek.
15. Kepada teman-taman Mahasiswa Raja Ampat, kaka Ester, kaka Venti, kaka Endang, Irfandi, Sombo, Afriyani, yang tidak dapat penulis tulis nama-namanya, yang selalu membantu, memberi dukungan kepada penulis Laporan Kerja Praktek.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak luput dari kesalahan dan jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak untuk menambah pengetahuan. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LAPORAN KERJA PRAKTEK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan Kerja Praktek</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.1 Tujuan Umum</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.2 Tujuan Khusus</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Lingkup Kerja</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objek kerja</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3.2 Lingkup Pekerjaan</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3.3 Aktivitas Kerja</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4 Metode Kerja Praktek</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4.1 Observasi</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4.2 Wawancara</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4.3 Keterlibatan Pekerjaan</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>PROFIL PERUSAHAAN</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Sejarah Singkat Novotel Manado Golf Resort &amp; Convention Center</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2 Logo</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3 Alamat Novotel Manado Golf Resort &amp; Convention Center</b> .....	<b>7</b>
<b>2.4 Visi Dan Misi Novotel Manado Golf Resort &amp; Convention Center</b> .....	<b>7</b>
<b>2.4.1 Visi</b> .....	<b>7</b>
<b>2.4.2 Misi</b> .....	<b>8</b>

2.5	Klasifikasi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center .....	8
2.6	Fasilitas Novotel Manado Golf Resort & Convention Center .....	10
2.6.1	Tipe-tipe Kamar .....	10
2.6.2	Restoran dan Bar .....	12
2.6.3	Fasilitas Ruang Rapat.....	14
2.6.4	Fasilitas Lain.....	16
2.7	Struktur Organisasi Departemen Housekeeping .....	19
<b>BAB III .....</b>		<b>19</b>
<b>DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA .....</b>		<b>25</b>
3.1	Gambaran Umum Departemen <i>Housekeeping Room dan</i> .....	<b>25</b>
	<i>Public Area</i> .....	<b>25</b>
3.2	Standar Operasional Prosedur <i>Room Section &amp; Public Area Housekeeping</i> ..	<b>27</b>
3.2.1	Jadwal Kerja.....	<b>27</b>
3.2.2	<i>Aktivitas Kerja Praktek Di Housekeeping – Room Section.</i> .....	<b>30</b>
3.2.3	<i>Aktivitas Kerja Praktek Di Housekeeping – Public Area</i> .....	<b>31</b>
<b>BAB IV .....</b>		<b>33</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Kesimpulan .....	<b>33</b>
4.2	Saran.....	<b>34</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>35</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>36</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	5
Gambar 2.2 Pendiri Accor Paul Dubrule & Gerard Pelisson.....	6
Gambar 2.3 Logo Novotel Manado Golf Resort & Convention Center .....	6
Gambar 2.4 Alamat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center .....	7
Gambar 2.5 Superior Twin & Double Room.....	10
Gambar 2.6 Deluxe Twin & Double Room .....	10
Gambar 2.7 Superior King Double Bed (SKDB) Room.....	11
Gambar 2.8 Executive Suite Room.....	11
Gambar 2.9 The Square Restaurant .....	12
Gambar 2.10 H2O PoolSide Bar & Water Hole Lounge Bar .....	13
Gambar 2.11 Wedding Chapel.....	13
Gambar 2.12 Grand Kawanua Ballroom .....	14
Gambar 2.13 Paris Room.....	15
Gambar 2.14 Bangkok Room .....	15
Gambar 2.15 Singapura Rom.....	15
Gambar 2.16 Sydney Room.....	16
Gambar 2.17 Swimming Pool.....	16
Gambar 2.18 Balance Fitness .....	17
Gambar 2.19 Terapi Spa .....	17
Gambar 2.20 Golf Club House .....	18
Gambar 2.21 Tennis Outdoor .....	18
Gambar 2.22 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping .....	19
Gambar 3.1 Jadwal Shift.....	25
Gambar 3.2 Making Bed.....	27
Gambar 3.3 Sapu Corridor.....	29
Gambar 3.4 Vacuum Karpet .....	29
Gambar 3.5 Sapu Balcony .....	30

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Ukuran dan Jumlah Kamar .....	9
Table 2.2 Ukuran dan Kapasitas Ruang Rapat .....	14

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN A</b>	<b>FORM KP 02</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>FORM KP 03</b>
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>LAPORAN KERJA HARIAN</b>
<b>LAMPIRAN D</b>	<b>DOKUMENTASI FOTO</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata adalah perjalanan seseorang dari suatu tempat ke tempat lain untuk jangka waktu tertentu, meninggalkan tempat asalnya, dengan atau tanpa rencana untuk mencari nafkah di tempat-tempat yang telah dikunjunginya, tetapi hanya untuk menikmati kegiatan jalan-jalan atau rekreasi untuk memenuhi kebutuhannya. . berbagai keinginan.

Menurut Pitana dan Gayatri (2005), pariwisata adalah perpindahan sementara orang ke suatu tempat tujuan selain tempat tinggal dan bekerja, dimana dilakukan kegiatan dan disiapkan fasilitas untuk memenuhi kebutuhannya. Pariwisata adalah perjalanan yang direncanakan oleh seseorang dari suatu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi atau minat guna memuaskan keinginannya, atau pariwisata juga dapat diartikan sebagai perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Satu tempat untuk pergi ke tempat lain untuk hiburan, dan kemudian kembali ke tempat asalnya.

Semakin populernya pariwisata justru karena adanya fasilitas akomodasi yang disebut hotel, yang menjamin pengunjung beristirahat dengan segala kelengkapan fasilitas yang disediakan. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan, atau badan komersial untuk akomodasi yang menyediakan jasa akomodasi, penyedia catering, dan fasilitas jasa lainnya, yang kesemuanya ditujukan untuk umum, baik orang yang bermalam di hotel maupun orang yang bermalam di hotel. Hanya menggunakan fasilitas tertentu. Dimiliki oleh hotel. Menurut Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

*Housekeeping department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar tamu, ruang publik, restoran, bar, pertokoan lainnya (termasuk kamar atau kamar yang disewakan oleh tamu). Kebersihan sebuah hotel sangat penting dan jika dijaga dengan baik, para tamu akan merasa nyaman dan tenang karena kebersihan dan kebersihannya terjamin. Lingkungan dan kamar hotel yang bersih, menawan dan tenang, dengan pelayanan yang memuaskan, akan membuat tamu dan wisatawan merasa lebih betah dan betah saat menginap atau berkunjung kembali ke hotel tersebut. karena sebegus apapun suatu bangunan dan semahal-mahalnya harga kamar hotel tetapi apabila kebersihan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan tamu, maka tentunya penilaian tamu terhadap hotel cenderung berkurang.

Sebagai mahasiswa Semester (7) Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle. Penulis berkewajiban untuk menjalankan Program Kerja Praktek sebagai salah satu persyaratan kelulusan berdasarkan kurikulum yang ada. Maka kesempatan yang sangat baik ini untuk mengetahui lebih banyak lagi mengenai industri perhotelan. Oleh karena itu penulis memilih salah satu hotel yang ada di Kota Manado, salah satunya Novotel Manado Golf Resort & Convention Center sebagai tempat pelaksanaan program kerja praktek. Selama masa Program Kerja Praktek di hotel, penulis ditempatkan di *Departemen Housekeeping* untuk menambah pengalaman baru dalam bekerja, oleh sebab itu penulis merasa bertanggung jawab dalam mengambil pengalaman di departemen ini, dalam masa Program Kerja Praktek penulis memberi judul tentang “**Operasional Di Departemen *Housekeeping (Room & Public)***”.

## **1.2 Tujuan Kerja Praktek**

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat tujuan kerja praktek yang dapat dibagi menjadi dua, yaitu;

### **1.1.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari Kerja Praktek ini adalah

1. Memenuhi persyaratan kelulusan bagi mahasiswa Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Agar mahasiswa bisa secara langsung mempraktekkan teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dalam dunia pekerjaannya.
3. Melatih mahasiswa untuk dapat bekerjasama di dunia pekerjaan

### **1.1.2 Tujuan Khusus**

Berikut adalah tujuan khusus dari pelaksanaan kerja praktek.

1. Untuk mengetahui seluruh kegiatan yang meliputi tugas dan tanggung jawab *Departemen Housekeeping*.
2. Untuk mengetahui prosedur penerapan standar operasional di *Departemen Housekeeping*.

## **1.3 Lingkup Kerja**

### **1.3.1 Objek Kerja**

Kerja praktek yang dilaksanakan penulis bertempat di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, di Departemen *Housekeeping Room & Public Area*. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center ini terletak di jalan : A.A Maramis Kayuwatu, Kairagi Dua, Manado City, North Sulawesi 95254.

### **1.3.2 Lingkup Pekerjaan**

Dalam program kerja praktek ini penulis di tempatkan di Departemen *Housekeeping Room & Public Area*.

### **1.3.3 Aktivitas Kerja**

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

1. Menangani kebersihan di bagian area hotel.

2. *Helper room attendant*

### **1.4 Metode Kerja Praktek**

Metode sangatlah penting dalam masa kerja praktek, untuk memudahkan pada saat proses penyusunan laporan kerja praktek.

#### **1.4.1 Observasi**

Observasi yang dilakukan penulis yaitu dengan terjun langsung kelapangan untuk mencari informasi dan mengamati secara langsung kegiatan di hotel. Misalnya penulis mengamati pelaksanaan prosedur di *Departemen Housekeeping, Public Area* dan *Room*.

#### **1.4.2 Wawancara**

Dalam program kerja praktek ini penulis menerapkan metode wawancara secara spontan, yaitu dengan cara memberikan pertanyaan tanpa membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dengan *Executive Housekeeper* dan beberapa karyawan Novotel Manado.

#### **1.4.3 Keterlibatan Pekerjaan**

Selama program kerja praktek dilakukan penulis terlibat secara langsung dalam melakukan pekerjaan yang diberikan langsung oleh atasan atau para staff *Public Area & Room*, pekerjaan yang dimaksudkan penulis misalnya membersihkan area bagian Lobby dan *Room*.

## **BAB II**

### **PROFIL PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center**



**Gambar 2.1 Novotel Manado Golf Resort dan Convention**

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



**Gambar 2. 2 Pendiri Accor Paul Dubrule & Gerard Pelisson**

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

## 2.2 Logo



**Gambar 2. 3 Logo Novotel Manado Golf Resort & Convention Center**

Logo Novotel adalah contoh desain minimalis. Hanya menggunakan warna biru tua untuk jenis huruf pada latar belakang putih, logo terlihat percaya diri dan modern. Huruf tebal disertai dengan tagline caps dan garis lengkung di atas huruf V dan O. Tidak ada detail atau warna lain.

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

### 2.3 Alamat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center



**Gambar 2. 4 Alamat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center**

Alamat : A.A Maramis Kayuwatu, Kairagi Dua, Manado, Sulawesi Utara 95254

Telepon : +62431818889

Faks : (+62)431/818899

Email kontak : [INFO@NOVOTELMANADO.COM](mailto:INFO@NOVOTELMANADO.COM)

Website : [https://all.accor.com/lien\\_externe.svlt?goto=fiche\\_hot](https://all.accor.com/lien_externe.svlt?goto=fiche_hot)

### 2.4 Visi Dan Misi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

#### 2.4.1 Visi

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

### 2.4.2 Misi

Tujuan, Misi, Nilai-nilai hidup :

1. Apa yang kita ingin menjadi ?

Hotel terbaik dunia dan rekan perjalanan anda.

2. Kita berdiri untuk apa?

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

3. Nilai hidup apa yang paling utama?

a. Keinginan pelanggan

b. Semangat penaklukan

c. Kepercayaan

d. Kinerja berkelanjutan

e. novasi

f. Menghormati

### 2.5 Klasifikasi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Dibawah ini merupakan klasifikasi dari Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

1. Berdasarkan *Plan*

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center termasuk dalam kategori *Continental Plan*, dimana harga kamar yang ditawarkan oleh hotel merupakan harga kamar yang di dalamnya termasuk dengan sarapan pagi (*Breakfast*).

2. Berdasarkan Ukuran dan Jumlah Kamar

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

Lantai	Tipe Kamar	Total Kamar	Total Kamar Per Tipe			Ukuran
			Twin	Queen	King	
1-4	Superior Twin & Double	141	117	24	-	24m <sup>2</sup>
1-4	Deluxe Twin & Double	27	4	23	-	28m <sup>2</sup>
4	Superior King Double Bed (SKDB)	30	-	6	-	34m <sup>2</sup>
2-3	Superior King Double Bed (SKDB)		-	24	-	34m <sup>2</sup>
4	Executive Suite	2	-	-	2	36m <sup>2</sup>

**Tabel 2.1 Ukuran kamar dan Jumlah Kamar**

3. Berdasarkan Jenis Pengunjung yang Menginap

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center merupakan hotel yang termasuk dalam *Family hotel*, *Business*, *Tourist hotel*, dan tamu *wedding*.

4. Berdasarkan Lama Tamu Menginap

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center termasuk dalam *Semi Resident Hotel*, karena tamu yang datang menginap biasanya itu kamar *long stay* 2 minggu menginap ada juga yang hanya 2 malam menginap.

5. 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 & Convention*, karena rata-rata tamu yang 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 dengan skala internasional.

## 2.6 Fasilitas Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

### 2.6.1 Tipe-tipe Kamar

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

#### 1. *Superior Twin & Double Room*

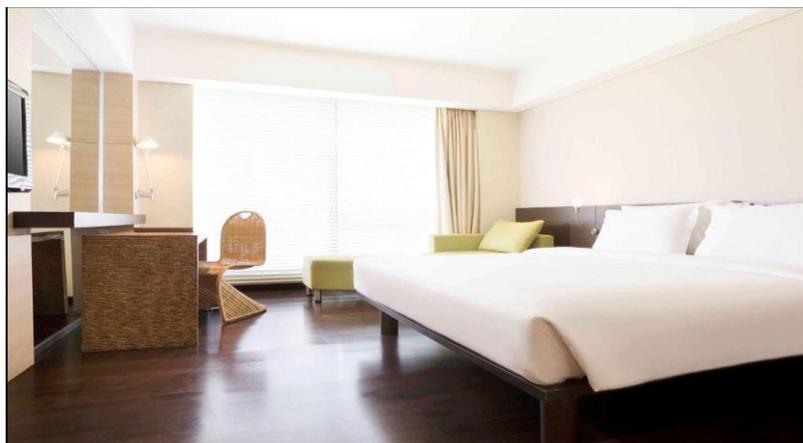
Tipe kamar *Superior Twin & Double Room* dilengkapi dengan *Queen Bed, TV, AC, kamar mandi pribadi, peralatan mandi Layanan kamar 24 jam.*



**Gambar 2.5 Superior Twin & Double Room**

#### 2. *Deluxe Twin & Double Room*

Dilengkapi, *TV 32", Standing Shower, fresh drink, safe kitchen area, wifi, coffee, Tea, mineral water, shampoo, Layanan kamar 24 jam.*



**Gambar 2.6 Deluxe Twin & Double Room**

### *3. Superior King Double Bed (SKDB) Room*

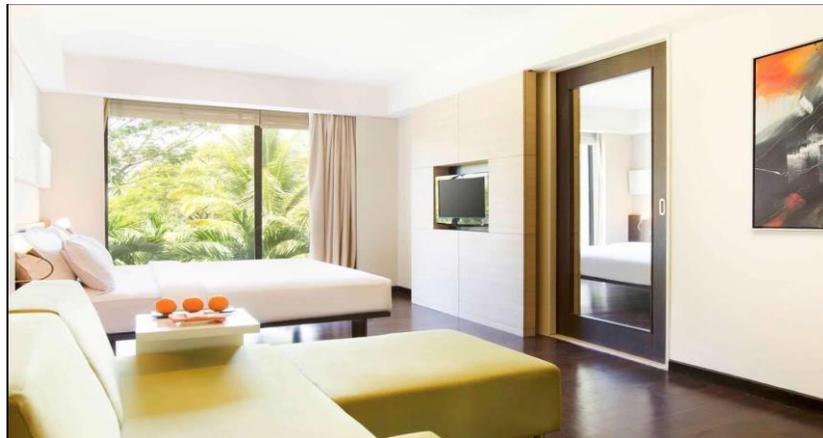
Dilengkapi, TV 32", *coffee maker, fresh drink, safety deposit box, wifi, mini-bar, dan shower, Layanan kamar 24 jam.*



**Gambar 2.7 Superior King Double Bed (SKDB) Room**

### *4. Executive Suite Room*

Dilengkapi dengan , TV 32", *Standing Shower, Fresh Drink, Safety Living room, mini bar, Wifi, Coffee, Tea, shampoo, Layanan kamar 24 jam.*



**Gambar 2.8 Executive Suite Room**

## 2.6.2 Restoran dan Bar

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

### 1. *The Square Restaurant*



**Gambar 2.9 *The Square Restaurant***

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, Memiliki 1 restoran yang bernama *The Square Restaurant*, Restoran Internasional menyediakan layanan makanan. Buka mulai dari pukul 06:00 pagi Hingga pukul 22:30 malam pada masa *new normal*, *The Square* menampilkan dapur pertunjukan interaktif dengan prasmanan hidangan Asia dan internasional, disajikan untuk *Breakfast, Lunch, Dinner*. Juga tersedia menu a la carte, restoran ini berkapasitas 82 orang yang berada diruangan ber-AC (*Indoor*) untuk restoran bagian luar memiliki kapasitas untuk 10 orang (*outdoor dan smoking area*).

a. *Breakfast* : 06:00 – 11:00 WTA

Harga : Rp. 75k-200k/net

b. *Lunch* : 12:00 – 15:00 WTA

Harga: Rp. 75k-200k/net

c. *Dinner* : 18:00 – 22:30f WTA

Harga : Rp. 75k-200k/net

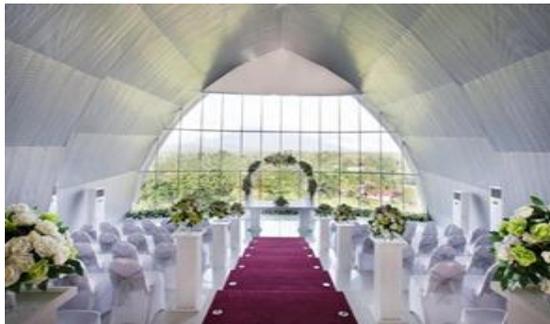
## 2. *H2O Poolside Bar and Water Hole Lounge Bar.*



**Gambar 2.10 *H2O PoolSide Bar & Water Hole Lounge Bar***

*H2O Pool Side Bar*: bar terbuka di samping kolam renang, menyediakan kue, makanan kecil dengan harga yang relatif terjangkau, bukan Cuma kue dan makanan kecil tapi juga bermacam pilihan *cocktails and mocktails*. *H2O PoolSide Bar* terletak di area *swimming pool* lantai 2 dan jam operasional mulai dari jam 09:00-21:00 WITA dan buka setiap hari.

## 3. *Wedding Chapel*



**Gambar 2.11 *Wedding Chapel***

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center memiliki satu fasilitas lagi, yaitu *Wedding Chapel* yang dapat tamu gunakan untuk melangsungkan acara pernikahan atau resepsi. *Wedding Chapel* adalah bangunan yang berdiri tegak di bukit dengan pemandangan indah yang mengarah langsung di Gunung Klabat, dengan suasana yang romantis dan struktur bangunan yang modern membuat acara pernikahan lebih *elegant*. *Wedding Chapel* ini bisa digunakan untuk menggelar pesta pernikahan atau

*Wedding Reception* dengan jumlah maksimal 100 orang. Setiap pasangan yang mengambil paket pernikahan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center juga diberikan ruang pernikahan untuk direncanakan sebelumnya atau sebelum pernikahan.

### 2.6.3 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	-
Paris	1,506.9	15.4 ft.	135	95	90	135	100	95
Bangkok	1,506.9	15.4 ft.	135	95	90	135	100	95
Singapura	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

**Tabel 2.2 Ukuran dan Kapasitas Ruang Rapat**

Dibawah ini merupakan fasilitas untuk pertemuan maupun acara yang ditawarkan oleh Hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

#### 1. *Grand Kawanua Ballroom*



**Gambar 2.12 Grand Kawanua Ballroom**

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

2. *Paris Room, Bangkok Room, Singapura Room, Sidney Room.*

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



**Gambar 2.13 Paris Room**



**Gambar 2.14 Bangkok Room**



**Gambar 2.15 Singapura Rom**



**Gambar 2.16 Sydney Room**

#### **2.6.4 Fasilitas Lain**

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

##### *1. Swimming Pool*



**Gambar 2. 17 Swimming Pool**

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

## 2. *In balance Fitness*



**Gambar 2. 18 *Balance Fitness***

*In balance Fitness* terletak di lantai 2 berdekatan dengan *swimming pool*, H2O pool side bar dan *Wasabi Japanese Restaurant* Jam operasional dari pukul 06:00 – 21:00, selama masa pandemi hanya diperkenankan 4 orang yang berada dalam *In balance Fitness*.

## 3. *Terapi Spa & Massage*



**Gambar 2.19 *Terapi Spa***

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

#### 4. *Golf Club House*



**Gambar 2. 20 *Golf Club House***

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

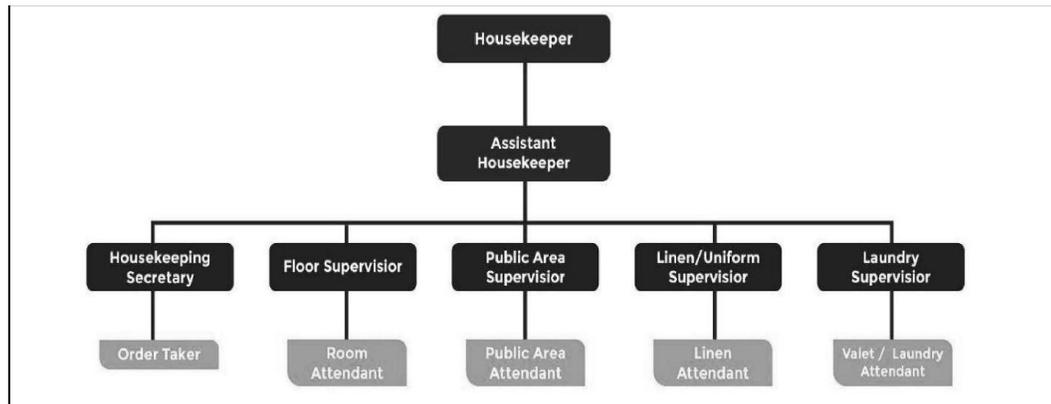
#### 5. *Tennis Outdoor*



**Gambar 2.21 *Tennis Outdoor***

Menyediakan lapangan *Tennis Outdoor* yang cocok untuk olahraga bersama keluarga, teman atau kerabat. Tempat olahraga ini di buka setiap hari senin-minggu.

## 2.7 Struktur Organisasi *Departemen Housekeeping*



**Gambar 2.22 Struktur Organisasi *Departemen Housekeeping***

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian dalam Struktur Organisasi *Departemen Housekeeping*.

### 1. *Executive HouseKeeper*

- a. Merencanakan program kerja dan anggaran *Departemen Housekeeping*.
- b. Menghubungi Front Office untuk informasi tentang Daftar Kedatangan Hari Ini, Daftar Room Tamu, Daftar VIP dan Daftar Keberangkatan yang Diharapkan.
- c. Memberi perhatian khusus kepada tamu VIP
- d. Mengkoordinasikan dan mengawasi jalannya operasional dan kinerja seluruh staf di *Departemen Housekeeping*.
- e. Melaksanakan pemeliharaan dan pencatatan barang-barang atau properti yang di miliki hotel hilang atau rusak
- f. Menangani atau bertindak dengan sebaik-baiknya atas segala *complaint* yang disampaikan oleh tamu.
- g. Menyelenggarakan *training* dan memberikan arahan tentang penggunaan metode kerja yang benar dan menciptakan suasana kerja yang harmonis di *Housekeeping Department*.
- h. Bertanggung jawab atas semua biaya untuk kebutuhan operasional *Housekeeping*, memenuhi pembelian alat kebersihan dan obat-obatan, perlengkapan tamu, fasilitas tamu, dan lain-lain.

- i. Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan/pertahun
- j. Membangun hubungan kerja yang harmonis dengan kepala departemen atau bagian staf departemen lainnya.

2. *Assistant Executive Housekeeper*

- a. Membantu *Executive Housekeeper* membuat program pelatihan, petunjuk pelaksanaan tugas, dan merencanakan pelaksanaan program pelatihan untuk staf *Housekeeping*.
- b. Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan *check-in, check-out, room change, dan kamar yang harus diperbaiki (out of order)*
- c. Menghadiri pertemuan (meeting) antar pimpinan bagian bila *Executive Housekeeper* berhalangan hadir.
- d. Mengontrol pemakaian alat-alat dan bahan pembersih serta perlengkapan tamu.
- e. Menyelesaikan masalah yang muncul di *Housekeeping Office*.
- f. Mengajukan permohonan pembelian alat dan bahan pembersih, serta perlengkapan tamu kepada *Executive Housekeeper*
- g. Memimpin dan membuat jadwal kerja untuk *Supervisor*
- h. Mengkoordinasikan pekerjaan staf kepada *Executive Housekeeper* dan mengawasi kinerja seluruh staf *Housekeeping* di setiap *section*.
- i. Mengadakan *Morning Briefing* dengan para staf *Housekeeping*.
- j. Ikut membina hubungan kerjasama dengan para kepala departemen atau staf di departemen lainnya.
- k. Bertanggung jawab kepada *Executive Housekeeper*.

3. *Housekeeping Secretary*

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

4. *Order Taker*

- a. Menerima telepon dari departemen lain terhitung dari kamar tamu dan menindak lanjutinya
  - b. Memberikan permintaan dari tamu ke *Roomboy* dan petugas yang lain yang berkaitan untuk menindak lanjutinya
  - c. Menerima dan mendata guest complain yang diungkapkan melalui telepon oleh tamu
  - d. Membuat *get pass* atau surat izin untuk membawa barang keluar hotel
  - e. Membuat *Lost and Damage Report* ke akunting atau *Purchasing Department*.
5. *Floor Supervisor*
- a. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditentukan.
  - b. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan di *floor section* serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja sesuai dengan standar yang ditentukan.
  - c. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada *Room Attendant* dan *Order Taker* terhadap cara-cara yang sistematis dan efisien.
  - d. Melakukan *hending over* dengan floor supervisor pada saat akan melakukan kerja dan *handling over* pada saat akan menyelesaikan tugas.
  - e. Memeriksa daftar kehadiran *Room Attendant* dan *Order Taker* setiap saat.
  - f. Memeriksa kerapian, kebersihan dan kelengkapan keperluan kamar tamu sebelum cek-in dan juga kelengkapan peralatan keperluan *Room Section* seperti *trolley*, *linen amenities*, *cleaning supplies*, *cleaning agent*, dan *cleaning equipment* baik di *floor station* atau *pantry*.
  - g. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *Executive Housekeeper/Assistant*.
6. *Room Attendant*
- a. Wajib mengikuti *Morning Briefing* yang dipimpin langsung oleh *Executive Housekeeper* dan *Supervisor* untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel.
  - b. Mengecek dan menulis semua status kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari sistem komputer sama dengan status fisik.

- b. Mempersiapkan trolley dan kelengkapannya, mencakup *linen, guest supplies, guest amenities, dan cleaning material*
  - c. Melakukan pembersihan menyeluruh di setiap kamar tamu, dimulai dari tempat tidur, kamar mandi, *balcony*, dan tempat sampah
  - d. Membuat laporan terkait kamar yang telah dibersihkan pada work sheet
  - e. Memberikan laporan status kamar jika mengalami kerusakan dan kehilangan kepada *Floor Supervisor*
  - f. Membereskan, mengatur, dan mengembalikan *trolley* di setiap *pantry* setelah dipakai
  - g. Menggungungkan *cleaning equipment dan supplies* pada kondisi bersih
7. *Public Area Supervisor*
- 1. Memastikan kehadiran *Public Area Staff* pada saat jam kerja.
  - 2. Menjaga dan memiliki rasa tanggungjawab terhadap standar kerja *Public Area*.
  - 3. Mendelegasikan pekerjaan kepada *Public Area*.
  - 4. Memeriksa hasil kinerja staf *Public Area Section*.
  - 5. Memastikan Restoran, *Lobby, Restroom, Area Balcony South dan Area Balcony North* dalam keadaan selalu bersih.
  - 6. Membuat *Work Order* kepada petugas *Engineering*.
  - 7. Memastikan *locker* karyawan dalam keadan bersih dan rapi.
  - 8. Melaksanakan *General Cleaning* sesuai jadwal.
8. *Public Area Attendant*
- a. Melakukan *handling over* dengan *night cleaner* pada saat memulai kerja, dan *handling over* dengan *Public Area Attendant shift* sebelumnya pada saat akan menyelesaikan tugas.
  - b. Membersihkan *standing ashtray* di area *Lobby* dan area umum lainnya.
  - c. Melakukan *dusting dan brushing* di tangga-tangga koridor, lantai, *furniture*, dan aksesoris yang ada di area umum.
  - d. Membersihkan lantai dengan *sweeping dan mopping*.

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

#### 9. *Linen Supervisor*

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

#### 10. *Linen Attendant*

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

#### 11. *Laundry Supervisor*

- a. Memantau kerja *laundry attendant* sepanjang mereka bekerja
- b. Memberi training terkait SOP yang berjalan
- c. Membuat report terkait pembelian bahan dan alat pencuci di *Laundry Section*

#### 12. *Laundry Attendant*

- a. Menerima *request* pencucian baju dari tamu

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

## BAB III

### DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA

#### 3.1 Gambaran Umum Departemen *Housekeeping Room dan Public Area*

Menurut (Nawar, 2002: 2), bagian housekeeping adalah bagian dari departemen yang mengelola atau menyelenggarakan peralatan, memelihara kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberikan dekorasi dengan tujuan menjaga hotel tetap rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya. atau tamu. Menurut (Dimiyati, 2002: 59), housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, kerapian, kebersihan, restoran, bar, kamar tamu, area umum hotel, dan juga termasuk tempat para staf, tetapi bukan dapur. daerah atau lainnya bukanlah jawaban standar.

Departemen *Housekeeping* merupakan departemen yang sangat diperlukan di berbagai hotel termasuk Novotel Manado Golf Resort & Convention Center karena departemen ini sangat berperan penting dalam menata peralatan dan bertanggung jawab atas hotel. Departemen *Housekeeping* terbagi menjadi lima bagian yaitu;

##### 1. *Room Section*

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

##### 2. *Public Area Section*

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

### 3. *Laundry Section*

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

### 4. *Linen Section*

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

### 5. *Florist and Gardener*

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

### 3.2 Standar Operasional Prosedur *Room Section & Public Area – Housekeeping Departemen*

#### 3.2.1 Jadwal Kerja

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

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

Gambar 3.1 Jadwal Shift

#### 3.2.2 Aktivitas Kerja Praktek Di *Housekeeping – Room Section*

##### 1. *Preparing*

###### Menyiapkan *Trolley*

*Trolley* sangat penting bagi *room attendant* pada saat melakukan *make up room*, untuk memudahkan mereka dalam mengangkut perlengkapan kamar seperti, *linen, dufet, pillow case, amenities*, peralatan kebersihan, perlengkapan kamar dan perlengkapan lainnya, yang digunakan untuk menyiapkan kamar tamu sehingga tamu merasa betah dan nyaman.

## **2. Makeup room**

### **a. Mengumpulkan Sampah**

Pada saat pembersihan kamar tamu, baik itu kamar *occupied* atau kamar *check out*, hal pertama yang harus dilakukan adalah mengumpulkan sampah-sampah. Pada saat mengumpulkan sampah penulis harus mengecek dengan teliti, agar tidak ada sampah yang tertinggal dan mengecek di bagian laci-laci lemari, dibagian bawah tempat tidur biasanya juga ada sampah yang tersimpan di bawah tempat tidur dan juga di setiap sudut kamar. Bilamana semua sampah sudah dikumpulkan penulis akan mengangkat sampah kedalam *trash bag*.

Setelah mengumpulkan sampah, penulis langsung mengangkat semua *sheet*, *pillow case*, dan *duve* yang sudah digunakan oleh tamu dan membawa *linen* kotor ke dalam *pantry* setelah itu menggantikannya dengan dengan *sheet* yang baru pada saat melakukan *making bed*.

### **b. Membersihkan Meja (*Dusting*)**

Ketika penulis sudah menyelesaikan proses *making bed*, maka penulis akan mulai membersihkan furniture/fasilitas yang ada di dalam kamar tamu seperti, permukaan meja, remote TV, dan telpon, dengan menggunakan *chemical glass cleaner*, dengan menggunakan kain lap lembut (*dust cloth*) agar permukaan meja dan yang lainnya bersih dan tidak terlihat berdebu proses ini biasanya disebut dengan *dusting*. Proses ini dilakukan agar tamu merasa nyaman dan betah saat berada dikamar hotel tersebut.

### **c. Membersihkan Kamar Mandi dan Melengkapi *Amenities***

Setelah selesai melakukan *making bed* dan *dusting*, penulis akan mulai membersihkan kamar mandi dengan menggunakan beberapa bahan pembersih *chemical*, *floor cleaner* (yang biasa digunakan untuk membersihkan lantai kamar mandi), *toilet bowl* (digunakan untuk membersihkan *closet*), biasanya juga dengan menggunakan *chemical*, *multi purpose cleaner* (*chemical*

serbaguna) *chemical* ini digunakan jika *chemical* (*floor cleaner* dan *toilet bowl*) sudah habis maka *chemical* serbaguna inilah yang akan digunakan untuk membersihkan kamar mandi.

Ketika selesai membersihkan kamar mandi, maka penulis akan melengkapi perlengkapan kamar tamu *amenities* yang ada kamar mandi, *shampoo*, *conditioner*, *bath foam*, *hand soap*, *body care lotion*, perlengkapan sikat gigi, *facial tissue*, dan beberapa jenis handuk. Kemudian ada beberapa perlengkapan dan *amenities* lain yang harus dilengkapi ketika kamar tamu sudah bersih dan siap untuk dipakai harus memperhatikan, *coffee*, *crimer*, *tea sea*, *tissue*, *laundry bag*, tagihan *laundy* dan lain-lain.

#### **d. Selesai Membersihkan Kamar (*Finish The Room*)**

Setelah kamar tamu sudah dibersihkan, maka penulis akan melakukan pembersihan lantai dengan menggunakan sapu lantai atau bisa juga dengan menggunakan *vacuum cleaner* kamar tersebut dan juga kamar mandi, sehingga tidak ada debu atau rambut, pada setiap permukaan lantai atau meja agar tidak ada kotoran yang menempel. Bila semuanya sudah dilakukan maka tirai dan kamar ditutup kembali dan nyalakan semua lampu kamar dan yang terakhir semprot *chemical* penangkal bau, dan sesudah itu kamar siap untuk di pakai lagi.

## **2. Making Bed**

Setelah mengumpulkan sampah penulis akan melakukan proses *making bed*, pada saat melakukan *making bed* ada 2 *sheet* yang digunakan yaitu, *sheet bottom* dan *top sheet*. *Sheet bottom* diletakan lebih awal untuk membungkus *mattress* secara keseluruhan dan sebagian *bed pad* (alas tempat tidur), dan *Top sheet* digunakan untuk melapisi *sheet bottom*, agar tidak langsung mengenai kulit tubuh tamu, yang mungkin dapat menimbulkan alergi dan sebagainya.



**Gambar 3.2 Making Bed**

### **3.2.3 Aktivitas Kerja Praktek Di *Housekeeping* – *Public Area***

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

Membersihkan seluruh *Public Area* mulai dari (*Lobby, office, meeting room, restoran, bar, gym, toilet, dan lainnya*). Juga membersihkan lantai, karpet, kaca-kaca, pintu, memelihara setiap kedudukan yang ada di *Public Area*, menjaga semua perlengkapan atau peralatan dan bahan pembersih yang akan digunakan pada saat bekerja, menggunakan peralatan dan bahan pembersih dengan prosedur yang benar. Membersihkan Restoran dan ruang pertemuan bilamana ada *meeting, party* dan lainnya mengangkat dan membuang sampah-sampah yang ada di setiap *astray* dan *standing astray* pada tempatnya, melakukan *general cleaning* yang telah dijadwalkan oleh atas merawat dan menata setiap tanaman yang ada di area hotel, membersihkan area parkir tamu (bekerjasama dengan *gardener*, melaporkan kerusakan barang-barang inventaris pada atas, menjaga kehilangan atau kejadian-kejadian yang tidak semestinya kepada *Housekeeping Supervisor*. Menerima atau melaksanakan perintah atasan bekerjasama dengan setiap rekan kerja di Departemen *Housekeeping* dan departemen lainnya.

## **2. Corridor**

Membersihkan Area gedung koridor atau ruangan yang memanjang di antara kamar-kamar hotel, mulai dari lantai 4 hingga lantai 1 dan dari sudut-sudut yang bisa dijangkau, menyapu lantai koridor, pel atau moop, mengangkat dan membuang sampah-sampah dari tempat sampah yang ada di setiap sudut ruangan atau gedung koridor. Membersihkan tangga koridor menyapu dan mengepel mulai dari lantai 4 sampai lantai 1, juga membersihkan lift.



**Gambar 3.3 Sapu Corridor**

## **3. Convention Center**

Membersihkan gedung Convention Center, area ruangan, area luar, menjaga toilet agar selalu bersih dan tidak kotor, membersihkan ruangan yang akan digunakan bilamana ada meeting atau party dan lainnya, pembersihan area dalam ruangan dengan menggunakan vakum atau penghisap debu dan juga dengan menggunakan sapu lantai, mengangkat atau membuang sampah-sampah yang ada di lantai atau di tempat sampah, bekerjasama dengan para staf dan melakukan perintah dari atas.



**Gambar 3.4 Vacuum Karpet**

#### **4. *Balcony***

Membersihkan *balcony* (teras luar) dari kamar hotel mulai dari menyapu, pel, dusting bilamana meja atau kursi ada yang basah atau terdapat sisa-sisa makanan, dan mengangkat sampah-sampah di setiap teras kamar.



**Gambar 3.5 Sapu *Balcony***

#### **5. *Chapel***

Membersihkan chapel mulai dari ruangan, toilet dan di luar chapel, bilamana ada Pemberkatan pernikahan, melakukan pembersihan dengan menggunakan vacuum atau penghisap debu, sapu lantai, dan sapu khusus untuk halaman luar, mengangkat sampah-sampah dan membuang sampah tersebut ke tempat sampah. dan memperhatikan toilet agar selalu bersih dan tidak terlihat kotor.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

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

9. Berdasarkan pembahasan di atas, *Housekeeping Department* memiliki perananan penting dalam sebuah hotel, yaitu kebersihan dan kenyamanan. Dengan penerapan SOP yang sesuai dengan standar operasional dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih efisien sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu hotel.
10. Hubungan kerja sama yang harmonis dan komunikasi yang baik dapat menghasilkan kinerja yang maksimal dari karyawan sebagai bentuk pelayanan yang baik buat tamu.
11. Novotel Manado Golf Resort & Convention Centel mempunyai karyawan atau staf hotel yang sangat bertanggung jawab dalam mengajarkan bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan yang baik dan benar kepada setiap anak training atau mahasiswa.
12. Hubungan koordinasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi kelancaran kinerja antar karyawan *Housekeeping Department* yang ditugaskan di *Public Area Section* dengan *Departemen* yang lainnya agar operasional di departemen hotel dapat berjalan dengan baik dan optimal.
13. Ketika melaksanakan Program Kerja Praktek di hotel dapat memberikan pengalaman yang baik pada penulis dalam hal melayani tamu dengan sikap baik, sopan dan ramah.

## 4.2 Saran

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

1. Pihak Hotel Novotel Manado sebaiknya memberikan pembekalan untuk para *trainee* yang barusan bergabung, agar dapat memberikan gambaran kepada *trainee* saat melakukan oprasional di setiap section yang ada di *Housekeeping Department*.
2. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center diharapkan lebih memperhatikan jam kerja untuk para *trainee* yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan.
3. Dari pihak hotel sebaiknya lebih melengkapi alat cleaner yang ada di *public area section* agar tidak menyulitkan saat melakukan aktivitas kerja di hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Accor. (2013, 10 11). *merdeka.com*. Retrieved from [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com):  
<https://www.merdeka.com/accor/profil/>
- Dimiyati. (2002:59, juli 19). *Pengertian Housekeeping Menurut Para Ahli*. Retrieved from [www.dailytripp.my.id](http://www.dailytripp.my.id): <https://www.dailytripp.my.id/2021/07/pengertian-housekeeping-menurut-para-ahli.html?m=1>
- Nawar. (2002:2, Juli 19). *Pengertian Housekeeping Menurut Para Ahli*. Retrieved from <https://www.dailytripp.my.id/>: <https://www.dailytripp.my.id/2021/07/pengertian-housekeeping-menurut-para-ahli.html?m=1>
- Tarmoezi, H. M. (2002:13, November 19). <http://hotelibku12.blogspot.com/>. Retrieved from [blogspot.com/](http://hotelibku12.blogspot.com/): <http://hotelibku12.blogspot.com/2014/?m=1>

## **LAMPIRAN**

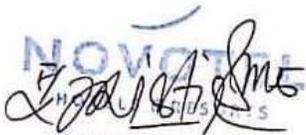


PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA  
**FAKULTAS PARIWISATA**  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO  
Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado  
Website: <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
E-mail: [f.tourism@unikadelasalle.ac.id](mailto:f.tourism@unikadelasalle.ac.id), [ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id](mailto:ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id)

FORM KP-02

### FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN

NAMA MAHASISWA : Mami Siani Herodes  
NIM : 18071031  
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  
LJIN 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

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



PROGRAM STUDI H

OSPITALITY 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 : Marni Siani Herodes  
NIM : 18071031  
NAMA PERUSAHAAN : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center  
ALAMAT PERUSAHAAN : Hotel. A.A Maramis Kayuwatu, Kairagi Dua, Manado  
City, North Sulawesi  
TGL KERJA PRAKTEK : 05 July 2021  
BIDANG YANG DITEMPATI : Departemen Housekeeping

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

Komentar/Saran

Good job . Jangan berhenti belajar .

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

**NOVOTEL**  
HOTELS & RESORTS  
NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION CENTER  
Ade Ikbal 05/10/2021

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 1

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 5 – 9 Juli 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Kegiatan	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 05 Juli 2021	- Trainee		
2	Selasa 06 Juli 2021	- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby - Membersihkan Koridor dan Balcony		

3	Rabu 07 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Membersihkan Koridor dan Balcony</li> </ul>		
4	Kamis 08 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Membersihkan Koridor, balcony</li> </ul>		
5	Jumat 09 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan Membersihkan area Lobby</li> <li>- Vacuum Gym</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“Hari pertama saya masuk ke Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, saya merasa sedikit gugup pada saat pengenalan, setelah pengenalan saya di ajak untuk bagaimana cara bekerja di hotel”.

Manado, 09 Juli 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 2

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 12 – 18 Juli 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Kegiatan	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 12 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li></ul>		
2	Selasa 13 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Vacuum area dalam Gym</li></ul>		
3	Rabu 14 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Restaurant</li></ul>		

4	Kamis 15 Juli 2021	- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby		
5	Jumat 16 Juli 2021	- Menjaga Lobby dan membersihkan lobby - Membersihkan Restaurant		
6	Minggu 18 Juli 2021	- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby - Membersihkan Koridor dan balcony		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu kedua ini saya masih di bagian PA (Public area) untuk mengerjakan tugas atau tanggung jawab sebagai seorang public area dan juga mempelajari alat-alat mana yang akan saya gunakan pada saat bekerja”.

Manado, 18 Juli 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 3

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 19 – 25 Juli 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 19 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Restoran</li></ul>		
2	Selasa 20 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li></ul>		
3	Kamis 22 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Koridar dan balcony</li></ul>		

4	Jumat 23 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Vacuum area dalam Gym</li> </ul>		
5	Minggu 25 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Membersihkan Restaurant</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu ketiga saya masih melakukan pekerjaan di bagian PA (Public Area)”.

Manado, 25 Juli 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 4

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 26 Juli – 01 Agustus 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 26 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li><li>- Vacuum area dalam Gym</li></ul>		
2	Selasa 27 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Restaurant</li></ul>		
3	Kamis 29 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li></ul>		

4	Jumat 30 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Membersihkan Restaurant</li> </ul>		
5	Minggu 01 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu keempat ini saya masih tetap membantu di bagian PA (Public Area)”.

Manado, 09 Juli 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 5

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 02 – 08 Agustus 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 02 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li></ul>		
2	Selasa 03 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Restaurant</li></ul>		
3	Kamis 05 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Restaurant</li></ul>		

4	Jumat 06 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li> <li>- Vacuum area dalam Gym</li> </ul>		
5	Minggu 08 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Membersihkan Restaurant</li> <li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

” Dalam minggu ini minggu kelima saya masih membantu di bagian PA (Public Area)”.

Manado, 08 Agustus 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 6

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 09 – 15 Agustus 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 09 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li></ul>		
2	Rabu 11 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membersihkan Koridor balcony</li><li>- Vacuum area dalam Gym</li><li>- Membersihkan area dalam Convention</li></ul>		
3	Kamis 12 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Restaurant</li></ul>		

4	Sabtu 14 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li> </ul>		
5	Minggu 15 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Membersihkan Restaurant</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu keenam ini juga saya masih tetap membantu karyawan di bagian PA (Public Area) juga”.

Manado, 15 Agustus 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 7

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 16 – 21 Agustus 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 16 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li><li>- Vacuum area dalam Gym</li></ul>		
2	Rabu 18 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membersihkan area dalam Convention</li><li>- Membersihkan Celebration Pavilion Tempat Pemberkatan Nikah</li></ul>		
3	Kamis 19 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li></ul>		

4	Jumat 20 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li> <li>- Membersihkan area dalam Restaurant</li> </ul>		
5	Sabtu 21 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Vacuum area dalam Gym</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu berjalan ini pekerjaan saya di hotel ini masih tetap sama dan masih tetap membantu di bagian PA (Public Area)”.

Manado, 21 Agustus 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 8

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 23– 31 Agustus 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Senin 23 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li><li>- Membersihkan Restaurant</li></ul>		
2	Selasa 24 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li><li>- Vacuum ruangan Gym</li></ul>		
3	Kamis 26 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membersihkan area dalam Convention</li><li>- Membersihkan Koridor dan balcony</li></ul>		

4	Sabtu 28 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Membersihkan Balcony</li> <li>- Membersihkan Restaurant</li> </ul>		
5	Senin 30 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga Lobby dan membersihkan area lobby</li> <li>- Vacuum area dalam Gym</li> </ul>		
6	Selasa 31 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membersihkan koridor dan balcony</li> <li>- Membersihkan area dalam Convention</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu kedelapan ini juga pekerjaan saya masih tetap di bagian PA (Public Area) masih membantu karyawan khususnya bagian PA”.

Manado, 31 Juli 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 9

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 02 – 08 September 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Kamis 02 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Hellper room attendant</li><li>- Belajar making bed</li><li>- Striping sampah</li><li>- Mop</li><li>- Dusting</li><li>- Lengkapi amenities</li><li>- Vacuum room</li></ul>		
2	Jumat 03 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Hellper room attendant</li><li>- Making bed</li><li>- Pasang pillow</li></ul>		

		case		
3	Minggu 05 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefing</li> <li>- Hellper room attendant</li> <li>- Making bed</li> <li>- Pasang pillow case</li> <li>- Striping sampah</li> </ul>		
4	Senin 06 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefing</li> <li>- Bersihkan Balcony</li> <li>- Hellper room attendant</li> </ul>		
5	Rabu 08 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefing</li> <li>- Bersihkan balcony</li> <li>- Hellper room attendant</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Pada minggu kesembilan saya belajar di bagian room bersama dengan kakak yang bekerja di bagian room, dalam mempelajari lebih dalam tentang dunia housekeeping, terutama bagian room”.

Manado, 08 September 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 10

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 09 – 15 September 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Kamis 09 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Hellper room attendant</li><li>- Making bed</li><li>- Pasang pillow case</li><li>- Striping sampah</li><li>- Dusting</li></ul>		
2	Sabtu 11 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Bersihkan balcony</li><li>- Jaga Lobby</li><li>- Hellper room attendant</li></ul>		

3	Minggu 12 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan Balcony</li> <li>- Hellper room attendant</li> </ul>		
4	Senin 13 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan balcony</li> <li>- Bersihkan Convention</li> <li>- Vacuum Gym</li> </ul>		
5	Rabu 15 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan balcony</li> <li>- Jaga Lobby</li> <li>- Hellper room attendant</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu kesepuluh ini saya melakukan dua bagian dalam pekerjaan saya membantu di bagian PA (Public Area) dan juga room attendant”.

Manado, 15 September 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 11

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 16 – 22 September 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Kamis 16 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Hellper room attendant</li><li>- Making bed</li><li>- Pasang pillow case</li><li>- Striping sampah</li><li>- Dusting</li></ul>		
2	Sabtu 18 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bersihkan balcony</li><li>- Jaga Lobby</li><li>- Hellper room attendant</li></ul>		

3	Minggu 19 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan balcony</li> <li>- Bersihkan Convention</li> <li>- Vacuum Gym</li> <li>- Making bed</li> </ul>		
4	Senin 20 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefing</li> <li>- Bersihkan balcony</li> <li>- Bersihkan Convention</li> </ul>		
5	Rabu 22 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan balcony</li> <li>- Jaga lobby</li> <li>- Vacuum Gym</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu ini juga sama masih melakukan dua bagian pekerjaan yang ada di bagian PA dan juga room”.

Manado, 22 September 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 12

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 23 – 29 September 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Kamis 23 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Bersihkan balcony</li><li>- Bersihkan Convention</li></ul>		
2	Sabtu 25 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Jaga lobby</li><li>- Set room</li></ul>		
3	Minggu 26 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Bersihkan balcony</li><li>- Set room</li></ul>		

4	Senin 27 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan koridor</li> <li>- Making bed</li> <li>- Pasang pillow case</li> <li>- Striping sampah</li> </ul>		
5	Rabu 29 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan corridor dan balcony</li> <li>- Making bed</li> <li>- Pasang pillow case</li> <li>- Striping sampah</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu ini masih tetap sama seperti minggu sebelumnya saya masih bantu di bagian PA dan juga room”.

Manado, 29 September 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



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

## LAPORAN KEGIATAN HARIAN

### Minggu 13

**Nama** : Marni Siani Herodes  
**NIM** : 18071031  
**Perusahaan** : Novotel Manado Golf Resort & Convention  
Center  
**Departemen** : Housekeeping  
**Periode** : 30 September– 05 Oktober 2021  
**Supervisor (Perusahaan)** : Ade Ikbal  
**Pembimbing (Univ)** : Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Supervisor	TTD Pembimbing
1	Kamis 30 September 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Briefing</li><li>- Bersihkan balcony</li><li>- Vacuum Gym</li><li>- Bersihkan Convention</li></ul>		
2	Jumat 01 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bersihkan balcony</li><li>- Jaga lobby</li><li>- Making bed</li><li>- Pasang pillow case</li></ul>		

3	Minggu 03 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan koridor dan balcony</li> <li>- Making bed</li> <li>- Pasang pillow case</li> <li>- Striping sampah</li> </ul>		
4	Senin 04 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan koridor</li> <li>- Bersihkan Convention</li> </ul>		
5	Selasa 05 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersihkan balcony</li> <li>- Making bed</li> <li>- Pasang pillow case</li> </ul>		

**Pernyataan Kesimpulan :**

“ Dalam minggu ini saya masih tetap bekerja di bagian PA dan juga room, dan dalam minggu ini adalah minggu terakhir saya magang di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, setelah saya melakukan pekerjaan di hari terakhir saya magang pada tanggal 05 Oktober 2021, selesai dari bekerja saya bertemu dengan HRD Novotel Manado, saya mengucapkan banyak Terima Kasih.

Manado, 05 Oktober 2021

Yang Mengetahui,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MNI', written in a cursive style.

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