

LAPORAN KERJA PRAKTEK

**AKTIVITAS KERJA PRAKTEK BAGIAN *HOUSEKEEPING* DI
NOVOTEL MANADO GOLF RESORT AND CONVENTION CENTER**



DISUSUN OLEH :

NAMA : ERMIN TINAL

18071051

FAKULTAS PARIWISATA

PROGRAM STUDY HOSPITALITY

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah mengikuti dan mengawasi penulisan laporan ini serta memberikan rekomendasi yang tampaknya sesuai.

Laporan ini tetap menjadi kreasi mahasiswa. Yang diberikan bukan untuk mengubah spesifikasi tulisan mahasiswa.

Penulis berusaha sebaik mungkin untuk menghasilkan laporan yang baik yang dibutuhkan oleh program study berdasarkan pengalaman bekerja yang diperolehnya selama kegiatan praktek palangan.

Manado, 29 Oktober 2021



Oktavianus Wawan Samuel, S.E.Par.,M.M

Pembimbing

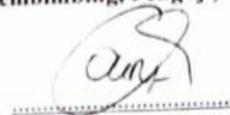
**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK
JUDUL
AKTIVITAS KERJA PRAKTEK BAGIAN *HOUSEKEEPING* DI
NOVOTEL MANADO GOLF RESORT AND CONVENTION CENTER**

Nama : Ermin Tinal
Nomor Induk Mahasiswa : 18071051

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada 14 desember 2021

Dewan penguji:

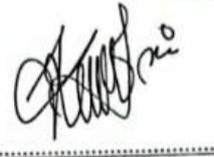
1. Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par.,M.M(Pembimbing, Penguji)



2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S.,MA (Penguji I)



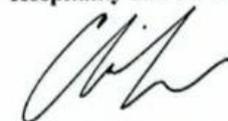
3. Roosalina Hera Lucia, S.E.,M.M (Penguji II)



Manado, 20 2021

Disetujui oleh,

**Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**



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



Dekan Fakultas Pariwisata



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

HALAMAN VALIDITAS

LAPORAN PEKERJAAN

JUDUL

**AKTIVITAS KERJA PRAKTEK BAGIAN *HOUSEKEEPING NOVOTEL
MANADO GOLF RESORT AND CONVENTION CENTER***

Disetujui, 5 Oktober 2021

Oleh :

NOVOTEL MANADO GOLF RESORT AND CONVENTION CENTER

Jessica Kaligis

Talent & Culture Manager

Kata pengantar

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang maha,Kuasa atas berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Laporan praktek kerja lapangan di *Novotel Manado Golf Resort and Convention center* dengan baik. Laporan ini disusun berdasarkan praktek kerja lapangan penulis di *Novotel Manado Golf Resort and Convention center*. Yang berlangsung selama tiga bulan, terhitung mulai tanggal 5 juli 2021 sampai dengan 5 Oktober 2021 di *Departement Housekeeping* dimana melalui praktek kerja ini, saya mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan baru dari lingkungan kerja nyata.

Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak Terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

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
3. Machiko Nugraha Indriyanto,S.E., M.Par. Selaku Kepala Program Study hospitality and pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado
4. Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M., Selaku Dosen Pembimbing Kerja Prakter
5. Seluru dosen dan Staf Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado
6. Yayasan Pengembangan Masyarakat Amungme dan Kamoro (YPMKA) yang selalu memberikan Beasiswa kepada penulis tanpa batas
7. Pak Adhe, Selaku Executive Housekeeppeer di *Novotel Manado Golf Resort dan convention Center*
8. Seluruh Staf *Novotel Manado Golf Resort dan Convention Center* yang membantu memberikan semangat salama saya melaksanakan kerja Praktek
9. Ayah dan ibu terkasih yang tidak perna bosan memberikan dorongan Motivasi serta dukungan melalui Doa;

10. Teman- teman angkatan 2018 Fakultas pariwisata di Universitas Katolik De La Salle Manado yang saling membantu dalam pembuatan laporan.

Manado, 5 Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan kegiatan praktek.....	3
1.2.1. Tujuan umum	3
1.2.2. Tujuan khusus.....	3
1.3. RUANG LINGKUP KEGIATAN.....	4
1.3.1 Objek Kegiatan.....	4
1.3.2 Cakupan kerja praktek.....	4
1.3.3 Kegiatan pekerjaan	4
1.4 Metode kerja praktek.....	5
1.4.1 Observasi.....	5
1.4.2 Keterlibatan kerja.....	5
BAB II	6
PROFIL PERUSAHAAN.....	6
1.2 Sejarah singkat perusahaan	6
2.2 Visi, Misi, Logo, dan Alamat Novotel manado, golf resort.....	7
2.2.1 Visi dan misi.....	7
2.2.2 Logo.....	8
2.2.3 Alamat Novotel Manado Golf Resort & Convention center.....	8
2.3 Fasilitas Novotel manado Golf Resort convention center.....	9

2.3.1 Ruangannya	9
2.3.2 Fasilitas Room.....	13
2.3.3 Struktur Organisasi	19
BAB III: URAIAN PELAKSANAAN PEKERJAAN.....	22
DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA.....	22
3.1 Definisi Housekeeping Departemen.....	22
3.2 Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa.....	24
BAB IV	28
KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
4.1 Kesimpulan	28
4.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA.....	30

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 LOGO Novotel Manado Golf Resort & Convention cente	8
GAMBAR 2.2 Superior Room.....	9
GAMBAR 2.3 Deluxe Garden View Room	10
GAMBAR 2.4 Dueluxe Bay View Room	10
GAMBAR 2.5 Deluxe Bay pool access Room	11
GAMBAR 2.6 Exeecutive Suite Room	12
GAMBAR 2.7 Royal Suite Room.....	12
GAMBAR 2.8 Evalution Restorant	13
GAMBAR 2.9 Evalution Bar	14
GAMBAR 2.10 Pool Bar	14
GAMBAR 2.11 Pool	15
GAMBAR 2.12 Kids Club	15
GAMBAR 2.13 Spa	16
GAMBAR 2.14 Gym	16
GAMBAR 2.15 Convention Center.....	17
GAMBAR 2.16 Grand Kawanua Convention center.....	18
GAMBAR 2.17 Ballroom	18
GAMBAR 2.18 Chaple	19
GAMBAR 2.19 Struktur Organisasi Novotel Manado Golf Resort & convention	20

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: FOAM KP 02	A
LAMPIRAN B: 03	B
LAMPIRAN C: LAPORAN AKTIFITAS	C
LAMPIRAN D: SERTIFIKAT	D
LAMPIRAN E: FOTO KEGIATAN	E

Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang memiliki bermacam aneka ragam budaya dan pariwisata. Oleh karena itu Indonesia memiliki bermacam-macam jenis industry pariwisata, mulai dari objek wisata dan tempat wisata yang kaya akan alam sangat indah yang terbentang dari sabang sampai merauke dan suda terkenal diseluruh pelosok dunia. Pariwisata yang merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh manusia dari tempat mereka tinggal ke tempat yang berbeda dan bertujuan untuk memperoleh kesenangan dapat memberikan dampak yang sangat baik bagi perkembangan perekonomian baik daerah setempat maupun daerah sekeliling dilaksanakan kegiatan pariwisata.

Kegiatan kepariwisataan bukan hanya semata dapat meningkatkan perekonomian para pengusaha di bidang pariwisata dan juga pemerintah tapi juga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat sekeliling daerah wisata. Dalam mendorong perkembangan pariwisata sangat di perlukan peran sertah dari masyarakat. Pariwisata adalah “Berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah”, pengertian ini menurut undang – undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan

Pariwisata yang berkembang sangat pesat di Indonesia, diakibatkan oleh jumlah kunjungan wisatawan yang sangat tinggi ditempat wisata baik wisatawan domestic maupun wisatawan manca Negara. Salah satu daerah yang merupakan primadona industry pariwisata yang ada di Indonesia adalah Bali. Daerah yang dikenal dengan sebutan pulau Dewasa ini sangat terkenal diseluruh penjuru dunia. Di bali hampir semua sector usaha berkaitan dengan industry pariwisata. Industry pariwisata yang berkembang pesat di bali adalah industry perhotelan. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang bukan hanya menyediakan sarana penginapan, tetapi juga menyediakan sarana penginapan,

tetapi makanan dan minuman, sport station, mice dan juga fasilitas lain yang dapat menjamin kepuasan wisatawan yang datang untuk berwisata.

Penulis yang merupakan salah satu mahasiswa semester 7 yang melaksanakan Program kerja Praktek Lapangan yang harus dilaksanakan secara kompeten dan bertanggung jawab oleh Mahasiswa. Penulis mendapatkan kesempatan untuk terjun langsung didunia kerja nyata, untuk mengetahui bagaimana cara mengelola hotel dengan baik dan cara kerjanya. Hal-hal yang diharapkan unuk dapat dicapai oleh mahasiswa seperti memiliki pengalaman yang lebih, kemampuan yang lebih baik dan jauh lebih banyak dari pengetahuan sebelumnya. Dalam menjalankan kewajiban tersebut penulis memiliki salah satu hotel yang berada di Novotel Manado Golf Resort and Convention Center, dan menempati bagian housekeeping departemen *public area and room*, penulis melaksanakan praktek kerja lapangan selama 3 bulan.

1.2. Tujuan kegiatan kerja praktek

1.2.1. Tujuan umum

Dalam pelaksanaan program kerja praktek lapangan.

1. Memenuhi program pembelajaran yang telah ditentukan oleh Universitas yaitu melakukan kerja praktek minimal 3 bulan.
2. Menjalin hubungan kerja sama yang berkesinambungan antara pihak Universitas Katolik De La Salle Manado, sebagai bentuk peningkatan sumber daya manusia unggul di bidang perhotelan.
3. Memperluas dan mengembangkan pengetahuan tentang kepariwisataan khususnya di bidang perhotelan.
4. Mampu beradaptasi dengan lingkungan sekitar hotel dan mampu membangun relasi yang baik satu sama lain.
5. Meningkatkan kemampuan diri.

1.2.2. Tujuan khusus

Dalam pelaksanaan program kerja praktek adapun tujuan khusus yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan tentang hotel terlebih khusus departemen food and housekeeping.

2. Memperdalam fungsi pokok atau dasar industry perhotelan.
3. Mempelajari sistem yang diterapkan di housekeeping departemen bagian public area and room.
4. Mengentahui seberapa besar kualitas pelayanan untuk kepuasan tamu lebih khususnya di *housekeeping* departemen *public area and room*.
5. Memperoleh pengalaman kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan di *industry* hotel.

1.3. Ruang lingkup kegiatan

1.3.1. Objek kegiatan

Proses kerja praktek diadakan Novotel Manado *Golf Resort and Convention center*, bagian *housekeeping* departemen public area and room berlokasi A.A Maramis Kayuwatu kairairigi Dua city, *North Sulawesi* 95254 indonesia tersebut merupakan bagian dari Grup internasional.

1.3.2. Cakupan kerja praktek

Penulis ditempatkan di housekeeping departemen *public area and room* ruang lingkup khusus bagian *public area and room*.

1.3.3 Kegiatan pekerjaan

Program kerja praktek dilakukan selama 3 bulan. Jam kerja penulis sebagai trainee adalah delapan jam termasuk satu jam untuk istirahat, dihitung lima hari kerja dan dua hari libur. Jadwal Kerja Praktek yang penulis laksanakan:

- Jadwal kerja pagi : masuk pukul 07. 00 - pulang 16.00 wita
- Jadwal kerja siang : masuk pukul 13. 00 -pulang 21.00 wita

Tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan pernah bertugas di publik area dan *room* menjadi dua yaitu tugas yang ada di luar gedung hotel sebagai berikut :

1. Parkiran area, tempat parker.
2. Swimming pool, kolam renang.
3. Tennis court, Lapangan tenis.
4. Publik Toilet, Kamar kecil untuk umum.

Sementara yang ada yaitu

1. *Publik toilet*

2. *Fitness center.*
3. *Garden.*
4. *Employee elevator.*

1.4. Metode kerja praktek

1.4.1. Observasi

Observasi merupakan salah satu yang dilakukan dengan mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung kegiatan yang dilakukan para staf atau karyawan dalam melayani kebutuhan para tamu serta melakukan wawancara.

1.4.2. Keterlibatan kerja

Keterlibatan kerja adalah penulis terlibat langsung dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab, sehingga penulis bisa merasakan pekerjaan tersebut serta dapat menyesuaikan.

Bab II

Profil perusahaan

2.1. Sejarah singkat perusahaan

PT wenang permai sentosa adalah perusahaan perseroan terbatas, yang membeli nama novotel dari group accor untuk mengelola manajemen bisnis perhotelan. Novotel adalah sebuah merek hotel berskala menengah milik group accor. Novotel memiliki sekitar 400 hotel dan resor di 60 negara yang terletak distrik-distrik keuangan dan destinasi pariwisata di sejumlah kota ternama dunia, salah satunya di Indonesia kota Manado yaitu *Novotel Manado Golf Resort and Convention center*. Hotel Novotel Manado merupakan hotel dalam (asia) hotel berbintang empat. Pada tanggal 22 Mei 2012, Novotel terlibat dalam program sertifikasi lingkungan dan masyarakat *Eartcheck* yang disebut planet 21, dan pada saat itu 278 hotel novotel seluruh dunia mengikuti kegiatan ini termasuk hotel novotel Manado, dan pada tahun 2013 hotel novotel dari kementerian Manado mendapatkan penghargaan Asian Green Award 2016-2018. Group Accor mengelola industri perhotelan merupakan dibangun di wilayah dan pada saat itu hotel Novotel Manado dipercayakan menjadi sebagai penerima tamu dari mancanegara dalam acara WOC yang diselenggarakan di kota Manado.

Adapun visi dan Misi adalah sebagai berikut ;

2.2. Visi, misi dan logo dan alamat

2.2. 1. Visi dan Misi

1. Visi

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

2. Misi

- Nilai-nilai apa yang paling utama.
 - a. Keinginan pelanggan.
 - b. Semangat penaklukan.

- c. Kepercayaan.
- d. Kinerja berkelanjutan.
- e. Inovasi.
- f. Menghormati.

2.2.2. LOGO



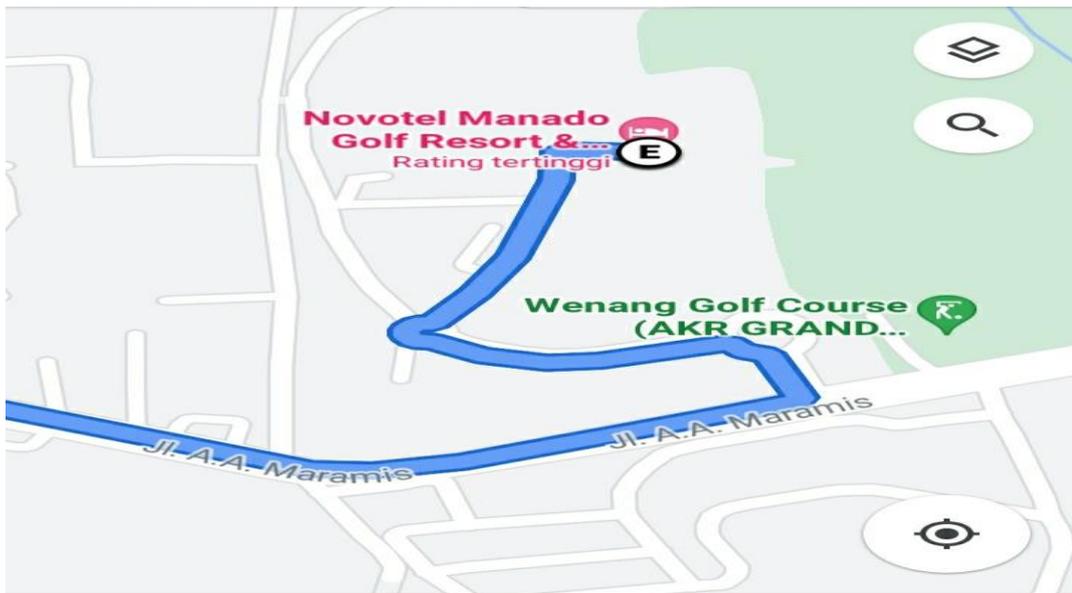
Gambar 2.1 Logo

Makna dari logo yang terdiri dari tulisan, warna dan gambar adalah:

1. Tulisan Novotel yang tercetak putih tebal merupakan nama identitas perusahaan.
2. Lengkungan yang berbentuk senyuman dengan warna kuning magenta memberikan kesan ramah, hangat, dan ceria.
3. Warna biru yang digunakan sebagai dasar logo menggambarkan suasana yang teduh, nyaman, dan damai. Hal ini sesuai dengan konsep resort hotel yaitu hotel yang nyaman sebagai tempat peristirahatan.

2.2.3 GAMBAR MAPS.

Lokasi Novotel Manado memiliki tempat yang sangat strategi yaitu, 15 menit dari bandara, berdekatan dengan industry bisnis. Seperti mall, dan restoran serta memiliki convention center.



Alamat hotel : A.A Maramis Kayuwatu, kairagi dua Manado city, North Sulawesi
95254

Telephone : (0431) 818889

2.3. Fasilitas *Novotel Manado Golf Resort and Convention Center*

1. Fitur internet

- a. Wi-fi di tempat umum dan setiap kamar

2. Transportasi

- a) Tempat parker mobil
- b) Antar jemput bandara
- c) Persewaan mobil

3. Pusat kebugaran & rekreasi

a) Pusat kebugaran

b) Sauna

c) Pisat

➤ **Fasilitas berenang & berendam**

a) Kolam renang

b) Hot tub

c) Kolam renang (luar ruangan)

4. Olahraga air

Olahraga air (tak ruangan)

5. Olahraga darat

a) Lapangan *golf di area property*

b) Lapangan tenis

6. Layanan anak - anak

a) Klub anak - anak

7. Makanan & minuman

a) Layanan kamar

b) Restoran

c) Bar

8. Layanan laundry

a) Layanan laundry

b) Dry cleaning

9. Layanan tamu

a) Penitipan bayi

b) Tour

c) Concierge

➤ **Fasilitas di properti**

a) Salon

b) Pertokoan

➤ **Kesehatan dan keamanan**

a) Resepsionis 24 jam

- b) Kotak P3K

2.3.1. Ruangan

10. Layanan bisnis & financial

- a) Fasilitas pertemuan

11. Bahasa yang di gunakan

- a) Bahasa indonesia
- b) Bahasa inggris

Sebagai hotel berbintang yang juga merupakan jaringan hotel internasional tentunya Novotel Manado Golf Resort and Convention Center memiliki fasilitas ruangan yang menjamin kepuasan tamu, diantaranya :

1. Superior Room



Gambar 2.2 Superior Room

- Ukuran : 32 M2
- Fasilitas kamar : Kunci kamar, Air Conditioning, bathroom With rain shower dan water 42'' LCD TV, air mineral, coffee and tea maker, Wifi, safety deposit box, Telephone, hair dryer, iron, Balcony with bay and garden view, dan full set up amenities
- King bed : 13 Ruangan
- Twin bed : 28 Ruangan
- Total Rooms : 41 Ruangan

2. Duluxe Garden view Room



Gambar 2.3 Deluxe Garden view Room

- Ukuran : 43 M2
- Fasilitas kamar : kunci kamar, Air conditioning, bathroom withrai shower dan hot water, 42'' LCD TV, air mineral, coffee and tea masker, wifi, safely deposit box, Telephone, hair dryer, iron, Balcony with garden view
- King Bed : 23 Ruangan
- Twin Bed : 17 Ruangan
- Total Rooms : 40 Ruangan

3. Duluxe Bay view Room



Gambar 2.4 Duluxe view Room

- Ukuran : 43 M2
- Fasilitas kamar : kunci kamar, Air conditioning, bathroom withrai shower dan hot water, 42'' LCD TV, air mineral, coffee and tea masker, wifi, safely deposit box, Telephone, hair dryer, iron, Balcony.
- King Bed : 18 Ruangan
- Twin Bed : 23 Ruangan
- Total Rooms : 41 Ruangan

4. Duluxe Bay view pool access Room



Gambar 2.5 Duluxe Bay Pool Access Room

- Ukuran : 43 M2
- Fasilitas kamar : Kunci kamar, Air conditioning, bathroom with rain shower dan hot water, 42” LCD TV, air mineral, coffee and tea maker, wifi, safety deposit box, hair dryer, telephone, iron, balcony with bay and pool view
- King Bed : 8 Ruangan
- Twin bed : 3 Ruangan
- Total Rooms : 11 Ruangan

5. Executive suite room



Gambar 2.6 Executive suite Room

- Ukuran : 58 M2
- Fasilitas kamar : kunci kamar, Air conditioning, Telephone, bathroom with rain shower dan hot water, bath tub, 2 unit 42'' LCD TV.
- Total : 3 Ruangan

6. Royal suite Room



Gambar 2.7 Royal suite Room

- Ukuran : 58 M2
- Fasilitas kamar : Kunci kamar, Air conditioning, Telephone, bathroom with rain shower dan hot water, bath tub, 2 unit 42'' LcD TV, air mineral, coffee and tea maker, chiller, business centre, Ruangan tamu, wifi, safety deposit box, hair dryer, iron, 2 balcony bay view
- King Bed : 1 Ruangan
- Twin bed : -
- Total Rooms : 1 Ruangan

2.3.2 Fasilitas Pendukung

Selain Fasilitas ruangan, Novotel Manado Golf Resort and Convention center juga memiliki fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat membuat hotel ini dapat dikategorikan sebagai hotel berbintang dan bertandart internasional. Fasilitas pendukung tersebut diantaranya ;

1. Evaluasi Restoran



Gambar 2.8 Evaluasi Restoran

Restaurant ini mempunyai kapasitas yaitu sebanyak 150 tempat duduk baik in door maupun out door dan juga mempunyai koneksi ke kolam renang. Untuk sarapan, restaurant dibuka pada jam 06.00 – 10.00 untuk weekdays, dan untuk weekend restaurant buka dari jam 06.30 – 10.30. Di restaurant tidak hanya untuk sarapan, tetapi bisa juga untuk mengadakan event seperti ulang tahun, atau juga bisa sekedar makan siang atau makan malam yang bersifat group dengan pelayanan buffet.

2. Bar



Gambar 2. 9 Evolution Bar

Bar yang diberi sama dengan nama restorannya yaitu *Evolution Bar* ini terletak ditantai dua. Dengan pemandangan yang indah dan suasana nyaman membuat para tamu beta untuk mengabiskan waktu di area ini. Pada pagi hari para tamu bisa menikmati sunset dengan iringan music yang membuat lebih nyaman.

3. Pool Bar



Gambar 2. 10 pool bar

Pool Bar lapangan tenis berumput, dan lapangan golf disediakan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Properti bintang 4. yang terletak di lantai satu sebelah kiri ini merupakan sala satu spot unggulan dari Novotel manado ini selain tempatnya yang sangat nyaman fasilitas ini sangat cocok untuk tamu bersantai bersama keluarga.

4. Pool



Gambar 2. 11 Pool

Salah satu fasilitas yang paling dicari para pengunjung hotel adalah kolam renang. Novotel Manado Golf Resort and Convention Center juga memiliki fasilitas ini yang mengunjang kenyamanan para tamu. Kolam renang ini terletak dilantai satu sebelah kiri Novotel Manado, tentunya juga para tamu yang berenang dikolam renang ini akan sangat puas karena selain bisa beralaksasi para tamu juga dapat mendapatkan pemandangan yang indah dan juga bisa menikmati sunset. Selain itu juga foto yang diambil dari kolam renang ini dijamin akan sangat bagus.

5. Kids Club



Gambar 2. 12 kids Club

Untuk kenyamanan para tamu Novotel ini menyediakan fasilitas Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, terdapat berbagai macam bentuk atau fasilitas yang ditawarkan oleh Kids Center berbagai tempat. Berikut ini merupakan contoh-contoh Kids Center yang sudah ada : a. Kids Club Merupakan fasilitas yang menyediakan perlindungan dan perkembangan anak usia 6-12 tahun. Prioritas utamanya adalah keselamatan dan kesenangan anak. Kids Club ini menyediakan fasilitas kesehatan dan pengembangan kemampuan anak antara lain melalui fitness, arts dan crafts, permainan aktif, program khusus dan penginapan. Selain itu, Kids Club juga menyediakan program untuk ulang tahun anak, pelatihan berat badan anak, serta program fitness khusus anak.

6. Spa



Gambar 2. 13 Spa

Salah satu fasilitas yang menunjang banyak tamu ingin datang dan kembali lagi di Novotel Manado ini adalah fasilitas Spa, misalnya di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

7. Gym



Gambar 2. 14 Gym

Gym salah satu fasilitas yang penting untuk tamu yang berkunjung ke hotel karena dapat menjadi standart untuk hotel berbintang. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center memiliki fasilitas.

8. Convention Center



Gambar 2. 15 Convention Center

Convention Center merupakan fasilitas hotel yang terletak di gedung Grand Kawanua 3 Novotel Manado tempatnya dilantai satu. Biasa digunakan rapat dan *wedding*, pertemuan, dan seminar. Grand Kawanua 3 ini fasilitas yang sangat memandai.

9. Gedung grand Kawanua Convention Center



Gambar 2. 16 Grand Kawanua Convention Center

Grand Kawanua Convention Center adalah bagian dari Accorhotels group, sejak diresmikan pada tahun 2009 telah dipercaya sebagai salah satu venue MICE, baik untuk acara Nasional maupun International. Grand Kawanua Convention Center yang di desain elegan dengan sentuhan seni yaitu galeri lukisan karya pelukis-pelukis terkenal Indonesia, dilengkapi dengan tujuh ruang meeting dan satu ballroom yang dapat mengakomodasi hingga 3.000 orang. Dengan lampu kristal yang megah, fasilitas yang lengkap dan modern, tempat parkir yang luas, sistem keamanan yang baik serta tim yang berpengalaman menjadikan Grand Kawanua Conventtion Center Novotel Manado melaksanakan kegiatan MICE di kota Manado.

10. BallRoom



Gambar 2. 17 BalRoom

Villa grand Kawanua tiga Ballroom ini digunakan untuk melangsungkan berbagai acara seperti wedeng, seminar, pertemuan, dan kegiatan umum lainnya.

11. Chapel

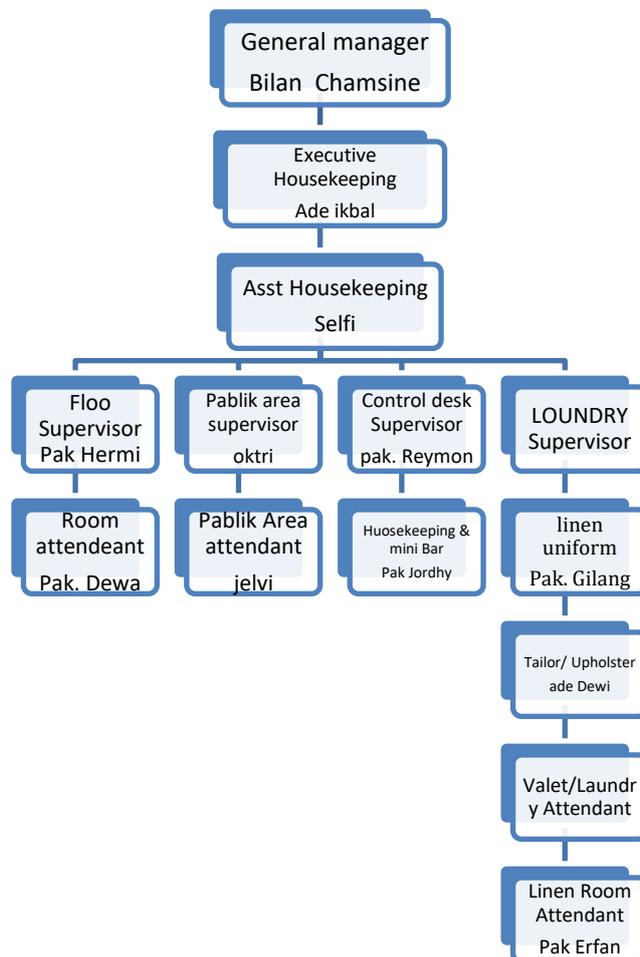


Gambar 2. 18 Chapel

Novotel Manado Golf Resort and Convention Center memiliki salah satu fasilitas yang banyak dicari yaitu Chapel. Yang terletak lajan menuju ke bagian Convention center bagian kanan tempatnya bagian puncak para tamu bisa meliha pemandangan yang begitu indah sangat menyenangkan dan ini memiliki desain yang sangat unik dan indah karena dindingnya terbuat dari kaca. Jadi sangat terkesan mewah dan selain itu foto yang di ambil juga hasilnya pasti sangat bagus karena pemandangan yang indah kencana sangat jelas dari Chapel ini. Dan untuk Chapel ini sendiri bisa memuat 65 orang.

2.4. STRUKTUR ORGANISASI


NOVOTEL
HOTELS & RESORTS
NOVOTEL MANADO
GOLF RESORT & CONVENTION CENTER



Mengelolah hotel yang baik tentunya sangat dibutuhkan suatu Struktur organisasi, agar dengan adanya struktur organisasi semua karjawan dan atasan dapat bekerja dengan sangat baik dan struktur tanggung jawardnya masing-masing. Adapun dari *Departemen Housekeeping*

1. Pemimpin didalam suatu hotel. *General Manager* memiliki tanggung jawab untuk semua penyelenggaraan aktivitas hotel dan kinerja dari semua karyawannya.
2. *Executive Housekeeping*, merupakan pemimpin yang menangani publik area dan Room dan bertanggung jawab untuk mengelola Departemen ini agar dapat lihat Fasilitas hotel dibagian Publik area dan bagian Room kamar tamu biar terlihat bersih dan nyaman, dan wajib laporan kepada General manager tentang pergerakan Publik Area dan Room Departemen.
3. *Assistant Housekeeping* adalah wakil dari housekeeping yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi kegiatan antara public area dan room kamar, rencana kerja serta menilai penyelenggaraan kerjanya dan membuat jadwal kerja bawahannya.
4. Publik area Supervisor adalah orang yang membersihkan di area hotel Lobby dan bagian bagian Balcony dan tempat parkir.
5. Control disk supervisor adalah orang yang menagai room kamar hotel baik bersih rapih atau tidak decontrol dibagian hotel maupun pihak tamu yang suda ada dalam room kamar.
6. *Housekeeping & mini bar Supervisor* bertugas mengawasi dan mengkoordinasi jalanya pergerakan room dan mini bar yang ada di hotel.
7. *Staff and Room* adalah para karyawan hotel yang bertugas di Room kamar membersihkan linen linen yang ada dalam kamar tamu.
8. Laundry supervisor adalah orang bertugas dan memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan mengkoordinasi jalannya pergerakan Laundry yang ada di hotel.
9. *Linen room* adalah karyawan hotel yang bertugas untuk menyiapkan linen linen di bagian private dan juga mengantar linen dari *room ke Laundry* dan mengantar sabun mandi, kopi, te, air gelong, yang para tamu ingin pesan dibagian Housekeeping.

Bab III

Deskripsi pelaksanaan kerja magang

1.1. Housekeeping departemen

Housekeeping berasal dari kata ‘House’ yang berarti rumah dan ‘keeping’ (To keep) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Jadi *Housekeeping yaitu Departemen* yang bertanggung jawab semesta peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya. Peranan *Housekeeping* sangat penting oleh karenanya harus di tangani oleh orang-orang yang profesional, cetakan, dan terampil surya, 2019:96.

Karyawan Housekeeping siap memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar, Publik area, Restaurant, Meeting Room, Laundry, sarana olahraga serta fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari Team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. Karyawan housekeeping sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal detail dan menindak lanjuti segala perbaikan yang diperlukan, karena sasaran Housekeeping adalah bersih, menarik, nyaman dan aman surya, 2019:104.

Dalam operasional hotel, hal-hal menyangkut kebersihan dieksekusi oleh *Housekeeping Departemen* yang kegiatannya dipimpin oleh *Executive Housekeeping* dibantu oleh assistant atau sekretarisnya dalam mengelola order Taker dan para supervisor di setiap divisi, yang membawahi seluruh staf Room Boy pada Housekeeping Departemen. Namun, di hotel berkalah menengah ke bawah pada manajerialnya hanya terdapat satu orang Housekeeping supervisor yang dibantu assistant atau sekretarisnya, sehingga supervisor tersebut akan memerankan fungsi ganda dan mengambil alih peran *Executive Housekeeper* Novianti, 2019:67 Berikut.

Secara umum Housekeeping Departemen memiliki tanggung jawab yang sangat besar. Tujuan utama atau peranan dari *Housekeeping Departemen* di suatu Hotel yaitu menangani kebersihan, kerapian dan keindahan area fasilitas hotel. Hasil

kerja dari Housekeeping Departemen akan membuat tamu merasa nyaman tinggal di hotel.

Banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel sangat dipengaruhi oleh kondisi kamar, oleh karena itu jika kamar selalu bersih, rapi, aman, serta nyaman, pasti para tamu yang menginap merasa senang dan akhirnya menjadi pelanggan tetap, bahkan tamu tersebut tanpa disadari akan menjadi marketer yang efektif karena mereka akan menceritakan kesan yang menyenangkan selama menginap di hotel tersebut. Ini merupakan sarana promosi yang murah dan efektif, dengan kesan para tamu yang sebar dari mulut ke mulut, dengan ini promosi hotel akan berjalan lebih lancar tanpa harus mengeluarkan biaya promosi. Demi kelancaran operasionalnya, *Housekeeping Departemen* harus menjalin koordinasi atau hubungan antar departemen lainnya dalam hotel.

1. Menurut Rumecko, 2002: *Housekeeping Departemen, Corridor*, sebagai jalan masuk-keluar karyawan yang bekerja di hotel. Oleh sebab itu pembersihannya.
 - a Bersikan, lobby duster dan dust mop, sambil membersihkan tempat sampah, standing ashtray, serta pos tanaman.
 - b Lantai dipel sambil berjalan mundur agar yang sudah bersih tidak terinjak dan menjadi kotor lagi. *Corridor di pel* separu dulu sementara yang separuh lagi dibersihkan kemudian setelah yang separuh selesai. Untuk membatasi bagian yang sudah dibersihkan-bersihkan dengan yang belum dibersihkan maka digunakan vancy, rope.
2. Locker, tempat Carah membersihkan adalah sebagai berikut;
 - a. AC Grill dan ceiling dibersihkan dengan *vacuum cleaner* yang berbulu panjang agar kotoran tidak berhampuran dan mengotori bagian yang ada dibawahnya.
 - b. Diatas almari, karyawan sering terdapat kertas, plastic, puntung rokok, dan kotoran lain sehingga perlu di bersikan dengan sapu.
 - c. Daun pintu, almari, sisi samping almari dibersihkan.
 - d. Lantai locker disapu sambil membersihkan standing ashtray serta tempat sampah.
 - e. Sampah ditampung di dalam plastic sampah atau ditampung di dalam tempat sampah yang besar.

- f. Bathroom dan toilet dibersihkan dengan menyikat dinding keramik menggunakan bolt mpc atau go gette.

3.2 Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa

Selama menjalankan Program Kerja Lapangan penulis ditugaskan di housekeeping Departemen, publik Area dan Room Kamar, bagian ini akan menjelaskan tugas-tugas dari penulis selama menjalankan Program Kerja Lapangan:

3.2.1 Publik Area section

Publik area section yaitu sebagai berikut:

1. Tempat parkir mobil
2. Kolong renang.
3. Lapangan tenis.
4. Publik Toilet, Kamar kecil untuk umum.

Yang ada di hotel.

1. *Employee area.*
2. *Fitness center.*
3. *Garden.*
4. *Employee elevator.*

Syarat yang harus dipenuhi.

1. Jujur (*honesty*)
2. Disiplin dan tepat waktu (*discipline*)
3. Sehat jasmani dan rohani (*physical and mental health*)
4. Kebersihan pribadi (*personal hygiene*)
5. Tertarik terhadap pekerjaan (*interest to the job*)
6. Tangung jawab (*responsibility*)
7. Penampilan (*performance*)
8. Kecapakan (*intelligence*)
9. Rumah

10. (*loyalty*)
11. Hormat (respect) terhadap sesama karyawan. Antasan, para tamu
12. Selalu berpikir positif (*positive*)
13. Bekerja tidak menonton, tetapi penuh inisiatif dan kreatif (*creative, initiative, and innovative*)

public area section

seksi ini bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pelayanan di area area publik seperti loby, kolam renang, dan fasilitas umum lainnya.

3.2.2. Room section

Pada tahapan persiapan pembersihan kamar tamu ini, room Attendant lakukan persiapan seperti berikut:

1. Melapor ke Housekeeping office dengan mengabsen di daftar hadir (*attendant record*) pada kolom Time in.
2. Ambil *room assignment sheet* atau yang disebut daftar kamar-kamar yang perlu dibersihkan oleh room attendant sheet ini di siapkan oleh floor supervisor untuk mengontrol pembagian room attendant dalam pembersihan semua kamar di hotel.
3. Ambil kunci kamar (*master key*) sesuai daftar kamar pada *room assignment sheet*, selanjutnya tanda tangani pada “*key log book*” pada kolom key out.
4. Room attendant siap lakukan pembersihan kamar. Umumnya akan dimulai dari kamar kamar yang ada sign” make up room”
 - a) Bawa masuk linen bersihan dan *caddy carry*. Letakkan linen bersi di tempat yang dibersih dalam kamar. Sedanggakan *caddy carry* di letakan di Bathroom.
 - b) Semprotkan chemical di Bathroom lalu tinggalkan sembari making bed. Hal itu bertujuan agar obat pembersih tersebut dapat bereaksi dengan kotoran di bathroom sehingga mudah untuk di bersikan.
5. Making The Bed
 - a. Periksa kondisi bed, pastikan bed dan kompenenya dalam keadaan baik.

- b. Tebarkan sheet pertama diatas bed, kemudian buat sudut dengan ukuran 45 derajat di keempat sudut bed.
 - c. Letakkan *duvet cover* seperti sheet pertama, ujung atas *duvet* sejajara dengan tepi bed, kemuan rapikan hingga terlihat kencang
 - d. Lipat bagian atas *duve* sebesar atau sebesar bantal, kemudian masukan bawah duve ke dalam bed hingga rapi.
 - e. Pasang *pillow case*, lalu letakan dibagian atas bed sesuai atandar yang berlakuh.
 - f. Pasang bad runner dibagian sisi bawah bad. Bed runner ini berfungsi sebagai pemanis tampilan bed.
6. Sweeping and Mopping
- a. Tahap terakhir adalah menyapu dan mengepel lantai.
 - b. Lakukan *proses sweeping* dan mopping dari sudut terjauh pintu masuk.
 - c. Lakukan dari *proses sweeping* dan dilanjutkan dengan proses mopping.
 - d. Pastikan lantai tidak ada debu dan sampah yang tersisa.

Room section

Membersihkan dan merapikan ruangan kamar setelah tamu *check out*. Mengumpulkan linen-linen yang suda dipake tamu yang kotor antar ke laundry mengganti sprej dan selimut membersihkan debu, hingga membersihkan kamar mandi.

Selama masa kerja Praktek penulis mendapat jadwal:

- a. Shift pagi : 07 : 00 wita-16:00 wita
- b. Shift middle : 11 : 00 wita- 20:00 wita
- c. Shift malam : 23 : 00 wita- 08:00 wita

MONTHLY SCHEDULE TRAINING September 2021									
NO	NAME	POSITION	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
			ROOM	20	21	22	23	24	25
1	Marni	Trainee	M	DO	M7	M7	DO	M7	M7
2	Ester	Trainee	M	M	DO	M7	M7	M7	DO
3	Mia	Trainee	DO	M7	M7	DO	M7	M7	M7
4	Irfan	Trainee	DO	M10	M10	DO	M10	M10	M10
5	Ermin	Trainee	M10	DO	M10	M10	M10	DO	M10
6	Maria	Trainee	M	DO	M7	M7	DO	M7	M7
7	Indri	Trainee	M	M	DO	M7	M7	DO	M7
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, Jadwal Shift

Bab IV

Penutup

4.1. Kesimpulan

Melalui Program Kerja Praktek selama tiga bulan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, penulis banyak memperoleh pengetahuan tentang hotel terlebih khusus *Departemen Housekeeping*. Penulis juga memperoleh banyak pengetahuan dan pengalaman yang sangat memuaskan selama Program Kerja Praktek berlangsung. Mulai dari bagaimana cara melayani tamu yang baik, menghadapi keluhan dari, tamu semua yang didapatkan dari Program Kerja Praktek ini bisa teratasi atau ditangani dengan baik.

Program kerja praktek ini merupakan bentuk perwujudan dari semua materi-materi yang didapatkan selama belajar di kampus, jadi sangat berguna pengangan masa depan dan jenjang karir.

1. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dan Universitas Katolik De La Salle Manado bekerja sama dalam dunia perhotelan agar dapat meningkatkan pengetahuan yang didapatkan di kampus dan dapat dipraktek di hotel sehingga boleh menghasilkan pengetahuan dan pengalaman yang baru.
2. Menjadi bagian *Room* dan *Publik area* , harus memiliki sikap baik, sopan, dan memberikan kesan baik agar tamu yang berkunjung keinginan untuk kembali datang menghinap dan menikmati, dengan fasilitas yang lengkap linen-linen yang bersi rapi dan nyaman dalam room kamar.
3. Yang paling utama dalam bekerja, harus memiliki sikap yang baik, bertanggung jawab, dan disiplin dalam bekerja. Agar semakin baik, sehingga boleh sukses dalam pekerjaan di masa depan.
4. Kerja sama tim dapat membuat semua pekerjaan yang dilaksanakan dapat lebih ringan, cepat dan bisa mendapatkan hasil yang maksimal.

4.2. Saran

Berdasarkan hal-hal yang Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dan dalam rangka membangun kemajuan pada pihak hotel dan mahasiswa, maka dalam tulisan ini penulis memberikan saran yaitu :

1. Pihak Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dan Universitas Katolik De La Salle dapat menjalin kerjasama yang baik sehingga dapat memberikan peluang kerja bagi mereka yang ingin melaksanakan kerja praktek di dunia perhotelan.
2. Menciptakan suasana kerja yang harmonis di Departemen Publik area dan Room karena dengan kerja yang harmonis dan baik dapat menciptakan suasana kerja yang Nyaman bagi karyawan.
3. Sebaik pihak hotel dapat melengkapi peralatan yang ada di Publik Area dan room.

DAFTAR PUSTAKA

- [26 september 2015] Cv bandung
Dienjohanis, 1996 pendidikan dan akomodasi perhotelan, PT.
Gramedia pustaka Jakarta
- [http://lulusrachmanhakim.blogspot.com / 2010/10/v-behaviorurldefaultvml-o.html](http://lulusrachmanhakim.blogspot.com/2010/10/v-behaviorurldefaultvml-o.html)
Hakim Rachman lulus, Public area
- [http://paulussoetrisno.blogspot.com /2014/07/ normal-0-false-false-false-en-us-x-
none.html](http://paulussoetrisno.blogspot.com/2014/07/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html) 28 september 2015 Soetrisno .W.R. Paulus.
- [http://privateselv.blogspot.com/2012/01/peralatan-pembersih-dan-produk-
kimia.html](http://privateselv.blogspot.com/2012/01/peralatan-pembersih-dan-produk-kimia.html) 29 september 2012 Yuliana Selvi.
- [http://supariasagede.blogspot.com / 2013 publik-area.html](http://supariasagede.blogspot.com/2013/publik-area.html)
- Makassar air traffic service center matsc PT (persero) angkasa pura 1 makassar
rumekso, 2004, housekeeping hotel, penerbit andi yogyakarta.
- Sahib ichsan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Sulastiyono
2011 definisi hotel, penerbit PT. Gramedia pustaka Jakarta 2011
- Saragih, 2008 housekeeping procedure, hotel sintesa peninsula manado
Sulastiyono, agus, 2008, manajemen penyelenggara hotel, penerbit, alfabeta,



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

Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado
Website: <http://www.unkatsalle.ac.id>
E-mail: info@unkatsalle.ac.id, hr@unkatsalle.ac.id, hospitality@unkatsalle.ac.id

FORM KP-03

FORMULIR PENILAIAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : Ermin Tinal
NIM : 18071051
NAMA PERUSAHAAN : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
ALAMAT PERUSAHAAN : Jalan A.A Maramis Kayuwatu, Kelurahan Kairagi Dua,
Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara
TGL KERJA PRAKTEK : 5 Juli 2021 - 5 Oktober 2021
LOKASI YANG DITEMPATI : Housekeeping Department

NO	KOMPONEN EVALUASI	NILAI	KETERANGAN
1	Disiplin	80	BAIK
2	Ketrampilan	80	BAIK
3	Tanggung Jawab	80	BAIK
4	Adaptasi	80	BAIK
5	Komunikasi	78	BAIK
6	Kerjasama dalam kelompok	80	BAIK
7	Kontribusi pada perusahaan	80	BAIK
	Nilai Total	558	
	Nilai Rata-Rata	79,8	BAIK

Rentang Nilai Berkisar 1-10

Komentar/Saran:

- Good job

(Ade Ikhmal) 26/11/2021

Executive Housekeeper



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

Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado
 Website: <http://www.unkatsalle.ac.id>
 E-mail: info@unkatsalle.ac.id, hr@unkatsalle.ac.id, hrhospitality@unkatsalle.ac.id

FORM KP-03

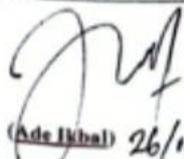
FORMULIR PENILAIAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : Ermin Tinal
 NIM : 18071051
 NAMA PERUSAHAAN : Novotel Manado Golf Resort & Convention Center
 ALAMAT PERUSAHAAN : Jalan A.A Maramis Kayuwatu, Kelurahan Kairagi Dua,
 Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara
 TGL KERJA PRAKTEK : 5 Juli 2021 - 5 Oktober 2021
 BIDANG YANG DITEMPATI : *Housekeeping Department*

NO	KOMPONEN EVALUASI	NILAI	KETERANGAN
1	Disiplin	80	BAIK
2	Ketrampilan	80	BAIK
3	Tanggung Jawab	80	BAIK
4	Adaptasi	80	BAIK
5	Komunikasi	78	BAIK
6	Kerjasama dalam kelompok	80	BAIK
7	Kontribusi pada perusahaan	80	BAIK
	Nilai Total	558	
	Nilai Rata-Rata	79.8	BAIK

Rentang Nilai Berkisar 1-10

Komentar/Saran:
 - Good job


 (Ade Ikhmal) 26/11/2021

Executive Housekeeper

NOVOTEL
HOTELS & RESORTS

NOVOTEL MANADO
GOLF RESORT & CONVENTION CENTER

LETTER OF APPRECIATION

To Whom It May Concern

041/TC/Ref/XII/2021

This is to certify that:

Name : ERMIN TINAL
School : UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

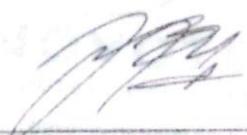
Has successfully completed
On The Job Training
at

Housekeeping Department
from July 5th, 2021 up to October 5th, 2021

Overall Rating

B-

Manado, December 6th, 2021



JESSICA KALIGIS

Talent & Culture Manager

Novotel Manado Golf Resort & Convention Center