

BAB III

DATA PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum The Singhasari Resort

3.1.1 Sejarah The Singhasari Resort

The Singhasari Resort merupakan bangunan lama. Hingga pada tahun 2007 hak kepemilikan berpindah kepada Bapak Iwan Gunawan sebagai founder dari The Singhasari Resort.

Nama The Singhasari sendiri diambil dari nama kerajaan terbesar pertama yang berpusat di kota Malang yang ada pada tahun 1222 hingga 1292. Nama ini dicetuskan oleh Ibu Dewi selaku Managing Director dari The Singhasari Resort yang pertama, sekaligus putri bapak Iwan Gunawan selaku founder. Dipilihnya nama Singhasari berdasarkan persamaan yang ada pada kerajaan Singhasari dan The Singhasari Resort yang merupakan resort bintang lima pertama di Jawa Timur dan awal dari perjalanan menuju The Singhasari resort yang diketahui dan tersebar luas hingga mancanegara.

Pembangunan hotel ini di mulai pada tahun 2010 hingga tahun 2012 dan bangunannya bergaya tradisional kontemporer kerajaan Jawa kuno atau kerajaan Singhasari. Konsep pemikiran hotel ini berdasarkan filosofi 4 elemen, yaitu tanah/kayu, air, api, dan udara yang merupakan unsur dasar kehidupan dan tercerminkan dalam bangunannya itu sendiri.

Unsur tanah dan kayu dalam hal ini diwakili oleh bagian-bagian bangunan yang menggunakan batu alam dan warna batu tersebut di biarkan sebagaimana warna aslinya. Sedangkan unsur kayu dapat terlihat dari banyaknya ornamen-ornamen yang berbahan dasar kayu, seperti tercermin di area Hayam Wuruk lounge. Unsur tanah juga merupakan penggambaran dari awal kehidupan.

Sifat dari unsur tanah/kayu : rendah hati, melindungi.

Unsur air terlihat jelas dari banyaknya kolam, pancuran, dll. di setiap sudut hotel. Hal ini akan memberikan rasa tenang dan alami. Unsur air juga merupakan salah satu unsur terpenting dalam menopang kehidupan.

Sifat dari unsur air : keindahan, kehidupan

Unsur api dalam hal ini terlihat ketika kita akan memasuki areal hotel The Singhasari. Terdapat sebuah obor di tengah air mancur yang terletak di depan area drop off. Unsur api ini merupakan penggambaran dari semangat yang dapat memberikan kehangatan.

Sifat dari unsur api : bersemangat, memberi kehangatan.

Unsur udara terlihat jelas dari langit-langit area lobby yang menggambarkan langit luas. Unsur ini juga diperkuat oleh banyaknya ruang terbuka yang menyebabkan udara segar bebas bergerak ke seluruh area hotel. Seperti yang kita ketahui udara merupakan salah satu unsur terpenting dari kehidupan.

3.1.2 Visi dan Misi The Singhasari Resort

Visi

Start fro Singhasari & we will be known and lead globally.

Misi

Giving remarkable services for our costumer.

3.1.3 Fasilitas The Singhasari Resort

The Singhasari Resort memiliki 193 buah kamar yang dibedakan menjadi 4 tipe kamar untuk para tamu yang menginap di sini, yaitu Deluxe room, premiere room, pool acces room, dan family room. Tiap kamar yang di sediakan memiliki fasilitas premium dan lengkap seperti LCD TV 32 inch dengan satelite channels, minibar, safe deposit box, internet serta balkon

pribadi sehingga tamu bisa menikmati keindahan pemandangan kota Batu, pegunungan Semeru, Arjuno, dan kota Malang.

Selain kamar dengan fasilitas lengkap yang telah disediakan, Singhasari juga memiliki restaurant yang menyajikan berbagai hidangan mulai dari hidangan nasional hingga hidangan internasional. Kutaraja restaurant mengadopsi dari nama kotaraja kerajaan Singhasari, Kutaraja Restaurant dikelilingi taman dengan keindahan Gunung Arjuno, Semeru, dan kota Malang. Kutaraja Restaurant akan memberikan pengalaman kuliner yang menakjubkan. Ada pula Hayam Wuruk Lounge yang menyajikan berbagai snack dan berbagai minuman mulai dari koktail hingga berbagai minuman anggur. Lounge ini akan memberikan kenyamanan dengan keindahan pemandangan alam yang menyatu dengan desain interior mewah karya desainer Singapura.

Singhasari Resort juga dilengkapi dengan hall dan meeting room yang mampu menampung hingga 5000 orang bagi tamu yang akan mengadakan pertemuan kecil sampai acara berskala internasional.

1. Kartanegara Convention Hall berkapasitas sampai dengan 5000 orang
2. Tumapell Ballroom dengan kapasitas sampai dengan 380 orang
3. Anusapati berkapasitas sampai dengan 26 orang
4. Tohjaya meeting hall kecil dengan kapasitas 14 orang
5. Ranggawuni meeting hall berkapasitas sampai dengan 8 orang

Singhasari Resort juga memiliki Agastya Wedding Chappel dengan bentuk desai yang menyerupai daun yang bisa di desain untuk berbagai bentuk acara pernikahan.

Bagi anda yang berlibur dengan keluarga, Singhasari juga menyediakan berbagai fasilitas lain seperti :

1. Tlogowangi Pool
2. Dewi Anjani Kids Club
3. Jacuzzi
4. Dewi Kencono Wungu Spa
5. Hayam Wuruk Lounge dan Roof Top Bar
6. 9 Holes Mini Golf
7. Fitness Center
8. Basketball dan Tennis Court
9. Jogging Track

3.2 Departemen House Keeping Singhasari Resort

Departemen Housekeeping adalah suatu departemen yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan, kerapian, keindahan yang ada di Singhasari Resort

3.3 Hubungan House Keeping Dengan Departemen Lain

Didalam hotel ada terdapat berbagai macam bagian Department dimana satu dengan yang lain sangatlah berkaitan.

Department – department tersebut antara lain :

A. FRONT OFFICE DEPT

- Yang bertugas menerima kedatangan tamu group ataupun regular
- Membuat EA (expected arrival)
- Menerima reservist
- Menghandle check out tamu yang menginap di haotel dan melaporkan ke Housekeeping ataupun kasir
- Memberi informasi kepada tamu luar atau dalam tentang fasilitas ataupun harga kamar yang ada di hotel

B. F & B DEPARTMENT

- Yang bertugas menangani masalah pelayanan, penyajian makanan dan minuman
- Yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pesta ataupun seminar pekerjaan ini dilakukan di bagian Banquet
- yang bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan beserta minumannya
- Melayani permintaan tamu di dalam kamar

C. MARKETING & SALES DEPT

- Yang bertugas menangani pemasaran product hotel
- Mnangani group yang mempunyai event di hotel

D. HUMAN RECOURSE & DEVELOPMENT

- Yang bertanggung jawab terhadap peru
- ndang – undangan karyawan
- Yang bertanggung jawab atas ketenaga kerjaan
- Bertugas menangani training kerja
- Bertanggung jawab atas keamanan hotel
- Bertanggung jawab atas sirkulasi mobil perusahaan

E. FINANCE & ACCOUNTING DEPT

- Yang bertanggung jawab atas keuangan hotel baik yang dilingkungan hotel maupun untuk pembelian diluar hotel
- bertugas menangani pembayaran tamu hotel

F. SPORT AND RECREATION DEPT

- Bertanggung jawab atas facilities swimming pool
- Bertanggung jawab atas facilities rekreasi yang ada di sekitar hotel

I. ENGINEERING dan IT DEPT

- Bertugas atas perbaikan sound system hotel ataupun tempat seminar yang di adakan di hotel
- bertanggung jawab atas perawatan fasilitas hotel
- Bertanggung jawab dan bertugas atas perbaikan fasilitas hotel terutama di dalam hotel
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan fasilitas It di hotel

J. HOUSEKEEPING DEPT

- Bertugas atas kebersihan kamar hotel dan area publik
- Melaporkan kondisi kerusakan kamar kepada engineering dept ataupun room maintenance dept
- Melaporkan minibar yang di ambil oleh tamu kepada kasir
- Melaporkan HK Report kepada Front Office Dept
- Bertugas atas kebersihan ruang seminar ataupun tempat acara yang ada di hotel

3.4 Strategi Kerja Housekeeping

Dalam operasiona housekeeping ada beberapa langkah yang harus dilakukan agar tatanan yang sudah dibuat dapat berjalan sesuai dengan sistem hotel.

Langkah-langkah tersebeut antara lain:

1. Perencanaan
2. Organisasi
3. Koordinasi
4. Kontrol
5. Monitoring
6. Evaluasi

1. Perencanaan

Terdiri dari Frequency schedule, performance standards, productivity standards equipment and supply inventory level, housekeeping department operating budget

1. Inventory area

Data inventaris yang ada di housekeeping, baik yang tetap ataupun yang bergerak.

Aset yang tetap, seperti mesin laundry

Aset yang bergerak adalah mesin buffing, vacuum cleaner dan segala peralatan yang dipunyai oleh seluruh section yang ada di housekeeping.

2. Frequency Schedule

Program kerja dari supervisor untuk para staff roomboy, public area ataupun laundry.

Program kerja tersebut dilakukan supaya peralatan ataupun fasilitas dalam kamar/area yang ada di dalam hotel terawat, terpelihara, dan bersih secara menyeluruh yang bisa dilakukan dalam harian, mingguan, ataupun bulanan. Hal ini dilakukan untuk menjaga supaya barang-barang tersebut bisa bertahan lebih dari 1 tahun ataupun lebih.

3. Performance Standard

Waktu yang diberikan dalam setiap melakukan pembersihan dan peralatan yang sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan.

Faktor waktu yang ditentukan oleh departemen housekeeping dalam menyelesaikan suatu pekerjaan baik itu secara general ataupun secara daily.

Dalam mengerjakan pembersihan kamar dibutuhkan waktu 30 menit dari awal pembersihan sampah di kamar hingga making bed 15 menit, membersihkan kamar mandi hingga mengepel lantai kamar 12 menit. Jadi yang dibutuhkan seorang roomboy dalam mengerjakan pembersihan kamar sebanyak 26 kamar membutuhkan waktu 11 jam, dimana secara praktek seorang roomboy membutuhkan waktu 8 jam dalam mengerjakan 26 kamar.

4. Productivity Standards Equipment and Supply Inventory

Level

Mempersiapkan peralatan yang bisa dipakai kembali selama operasional hotel, seperti :Linen, vacuum cleaner, alat pel, squeeze,dust pen, dll.

Dimana peralatan tersebut sangat mendukung dalam kegiatan pekerjaan operasional roomboy setiap hari.

Ada pula peralatan yang mendukung dalam operasional housekeeping yang tidak bisa digunakan kembali, seperti obat pembersih, fasilitas tamu yang ada di kamar mandi, dll.

5. Housekeeping Department Operating Budget

Dalam melakukan operasional dibutuhkan penganggaran, pengeluaran yang terjadi di dalam housekeeping dibuat secara terencana dalam bulanan maupun dalam tahunan.

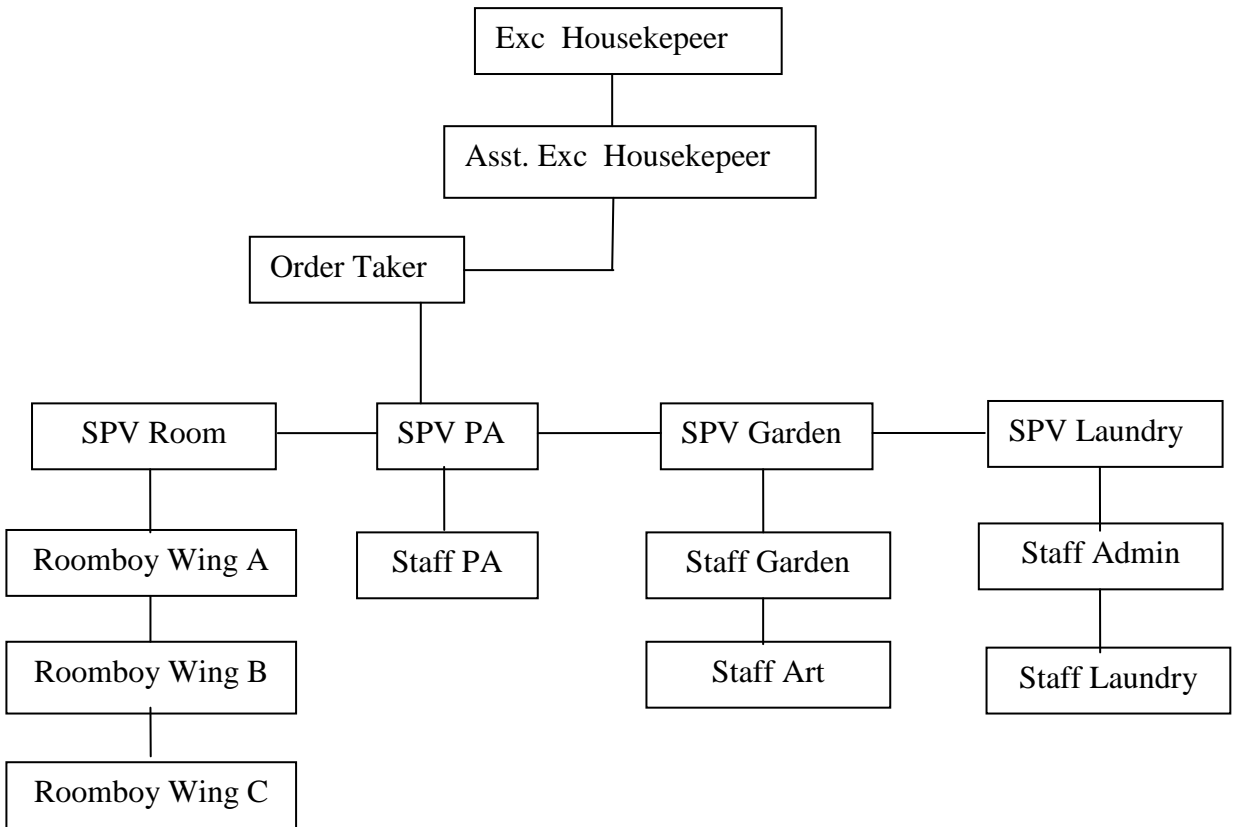
2. Organisasi

Pengorganisasian mengacu pada tanggung jawab Eksekutif Housekeeper untuk menyusun staf departemen dan membagi

pekerjaan sehingga semua orang mendapat tugas yang adil dan semua pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya

Dalam pengorganisasian di departemen housekeeping terdapat struktur organisasi yang tertata mulai dari Executive Housekeeper sampai Gardener

Struktur Organisasi Departemen Housekeeping



3. Koordinasi

Koordinasi adalah suatu fungsi manajemen dari hasil perencanaan dan pengorganisasian di tingkat kerja Housekeeping Department dalam sehari-hari.

Dalam setiap hari, Eksekutif Housekeeper harus mengkoordinasikan jadwal dan tugas kerja dan memastikan bahwa semua peralatan, peralatan pembersih, linen dll berada di section masing-masing untuk melaksanakan tugas mereka. Dan mengkoordinasikan segala sesuatu sesuai dengan job description masing-masing.

4. Kontrol

- A. Mengarahkan : membimbing dalam setiap pekerjaan supaya dilakukan sesuai dengan prosedur dan sistem yang benar.
- B. Mengawasi : melakukan pengawasan terhadap pekerjaan sehari-hari maupun pembersian secara menyeluruh.
- C. Memotivasi : memberikan dukungan atau support sehingga untuk kedepannya pekerjaan bisa lebih baik.
- D. Melatih : memberikan training supaya pekerjaan di lapangan bisa sesuai dengan prosedur yang di tentukan oleh hotel.
- E. Mendisiplinkan individu yang bekerja di departemen.

Kontroling mengacu pada tanggung jawab kerja Eksekutif Housekeeper untuk merancang dan menerapkan prosedur yang melindungi aset hotel. Aset adalah sesuatu dimiliki oleh hotel, yang memiliki nilai misalnya kunci, linen, persediaan, peralatan, dll.

5. Monitoring

Hal yang harus dilakukan oleh seorang manajer housekeeping sampai jajaran supervisor untuk pengawasan dari hasil kerja setiap staff dari roomboy hingga gardener dan hasil daripengawasan tersebut harus sesuai dengan standard yang diberlakukan dalam suatu sisitem hotel.

6. **Evaluasi**

Mengevaluasi adalah menilai sejauh mana tujuan yang direncanakan tercapai. Salah satu alat evaluasi yang paling penting adalah laporan anggaran bulanan.

3.5 Cara Kerja Housekeeping

A. Standarisasi mengidentifikasi status kamar

Standarisasi : Cara kerja untuk mengidentifikasi apakah kamar tersebut terisi atau tidak

1. Pada pagi hari seluruh kamar yang ada di sistem harus di Vacant Cleaned terlebih dahulu kecuali untuk kamar Occupied dan kamar Out Of Order supaya room boy mudah dalam melakukan pembersihan secara detail baik kamar Expected Arival ataupun kamar yang siap jual
2. saat merubah setatus kamar dari VD ke VC ataupun dari VC ke VR harus menunggu konvirmasi dari inpeksion yang di lakukan supervisor housekeeping karna yang berhak untuk menyiapkan kamar itu sudah siap jual atau tidak adalah supervisor
3. Saat merubah setatus kamar OOO menjadi kamar VD sebaiknya koordinasi dengan Enjenering departement karna harus di cek terlebih dahulu apakah kerusakan itu sudah selesai apa tidak.

B. Standardisasi pembersihan kamar setiap hari

Standart : cara pembersihan kamar setiap hari untuk semua tipe kamar

Prosedur :

1. Periksa daftar nama tamu dari lembar list
2. Melakukan tugas roomboy sesuai dengan tugas kamar yang di berikan , dengan memprioritaskan sebagai berikut:
 1. VIP room occupied.
 2. “PLEASE MAKE UP “ signed room

2. Expected Arrival room
3. Occupied room
4. Vacant Dirty.
5. Special assignment.(general Cleaning)

3. Ketuk pintu sebanyak 3 X dan jangan lupa sebutkan Housekeeping / Roomboy
4. Persiapkan kebutuhan tamu yang di dapat di dalam kamar
5. Jauhkan troli anda dari wilayah kerja anda tanpa mengganggu tamu dan sedekat mungkin ke dinding
6. tutup depan pintu kamar dengan Trolley jika tamu tidak ada di tempat
7. Hubungi order taker untuk melaporkan posisi anda di setiap perpindahan
Persiapan untuk membersihkan kamar

8. Ambil semua sampah yang ada di dalam kamar
 - Ambil semua gelas kotor untuk di bersihkan
 - Membersihkan tempat tidur
 - Tarik tempat tidur
 - Ambil semua linen kotor dari tempat tidur ganti dengan linen yang baru
 - Pasang spreng di tempat tidur
 - Pasang duvet diatas tempat tidur
 - Pasang bantal dan sarung bantal
 - Dorong bed sampai ke kepala tempat tidur
 - Pasang bantal kecil di depan bantal tidur
 - Pasang slendang di atas duve

9. Letakkan peralatan pembersih di dalam kamar mandi Mulai untuk

membersihkan kamar mandi

- Bersihkan area bathtub dengan menggunakan obat R2
- shower and kepala shower dengan menggunakan obat R2
- Bersihkan toilet dengan sikat toilet menggunakan obat R1
- Bersihkan meja washtafel dan washtafel dengan pad basah dengan menggunakan obat R2
- Bersihkan lantai dengan obat pembersih R2 dan sikat tangan setelah itu hilangkan air dengan penarik air dari karet
- Keringkan kamar mandi dengan lap kering

10. Isi kembali kelengkapan kamar mandi yang telah terpakai termasuk semua handuk dan bathrobe

11. Untuk membersihkan debu dari furniture Kerjakan searah jarum jam dan bersihkan semua perabot dari kayu (sisi bawah meja, meja , laci meja dan lampu meja) setelah itu semua fasilitas di dalam kamar harus tertata rapi termasuk Buku panduan hotel harus bebas debu.

12. Bersihkan jendela dan rell jendela

13. Bersihkan teras, lantai, kursi, meja, pagar kaca, lampu dan plafon kayu

14. Periksa kamar untuk semua saluran TV, AC, semua lampu, air panas dan air dingin beserta tekanan air, dll

15. Bersihkan lantai dengan lobby duster dan pel

16. Tutup curtain dengan standart yang sudah di tentukan hotel

17. Periksa semua peralatan yang ada di dalam kamar berfungsi dengan baik

18. catat semua linen dan amenities yang telah di ganti

19. sebelum keluar dari kamar pastikan pintu dan jendela dalam keadaan terkunci

20. Tulis laporan status kamar di lembar tugas

C. Standar pembersihan *Room amenities*

Standart : Memastikan dengan benar tehnik dan alat – alat pembersih yang di gunakan untuk setiap item yang ada di kamar tamu

Prosedur :

1. Furniture / Perabot dari kayu

- Bersihkan debu dari atas ke bawah.
- Jangan membersihkan laci yang ada barang-barang tamu.
- Lap kaca dengan pembersih kaca saja.
- Membersihkan kayu Gunakan dengan obat khusus kayu

2. Cermin

- Bersihkan dengan pembersih kaca
- Kaca harus bebas dari goresan dan noda. Gunakan surat kabar jika Anda memiliki kesulitan untuk mengeringkan

3. Lampu dan Cup

- Bersihkan bola lampu dengan hati-hati menggunakan kain kering.
- Kap lampu harus bebas dari debu, noda dan laba-laba, dengan jahitan yang menghadap ke dinding.
- Lap lampu dengan lap basah tapi pastikan lampu dalam kondisi listrik mati
- kondisi kabel terletak rapi, tidak terkelupas dan tidak usang.

4. Phones

- Bersihkan telinga telepon dan telepon corong dengan kain

kering

- Pastikan telephone dalam keadaan baik.

5. Almari Pakaian

- Bersihkan rak dengan kain lembap
- Bersihkan batang stanlist dengan kain kering
- Bersihkan hanger kayu dengan kain kering
- Bersihkan save deposite box
- Bersihkan laci dengan kain lembap
- Bersihkan pintu lemari dengan kain kering

6. Sofa dan kursi balkon

- Sikat rotan dari atas ke bawah
- Vacum sofa dari atas ke bawah
- Pindahkan semua bantal dari kursi
- Bersihkan alas kursi dengan kain basah

7. Mini Bar

- Bersihkan kabinet dengan kain lembap
- Bersihkan kaca saf dengan menggunakan pembersih obat R3
- Bersihkan refri, karet dan bawah refri

8. Television

- Bersihkan dengan lap kering
- Periksa saluran
- TV yang cocok dengan panduan TV Hotel.

D. Standard cara membersihkan kamar

Standarisasi : Ini memastikan cara yang benar bagaimana membersihkan kamar tidur tamu secara efektif dan efisien

Prosedur :

1. Buka pintu dengan troly ditempatkan di depan kamar jika tamu di dalam kamar atau tidak tinggal di dalam kamar

2. Nyalakan lampu.
 3. Buka tirai dan vitras. Buka pintu balkon
 4. Ambil semua room service bawa ke pantries dan hubungi ke rom service untuk mengambil barang – barang room service
 5. Bersihkan asbak jika ada puntung rokok atau beberapa sampah seperti tissue, bungkus permen dan tusuk gigi
 6. Kumpulkan semua sampah dan letakan di kantong sampah
 7. Ambil linen kotor dari kamar tidur, strip linen di tempat tidur dan tempatkan semua linen kotor di kantung linen
 8. Taruh bantal dan sheet di atas kursi. Tidak di lantai kayu
 9. Membuat tempat tidur
 10. Membersihkan kamar mandi
 11. Buka lemari dan mengganti laundry bag dengan yang baru, bersihkan bagian depan pintu dan belakang untuk menghilangkan sidik jari, bersih luar dalam. Pastikan rak-rak lemari bersih dan bebas dari debu
1. setelah membersihkan kamar tidur, pindahkan semua perabotan bergerak dan menyapu di belakang dan di bawah perabotan. Pastikan untuk memeriksa di bawah tempat tidur mungkin barang yang tertinggal
 2. Sebelum meninggalkan ruangan, lihatlah kembali bahwa perabotan diatur dengan benar

3. Nyalakan lampu, mengatur television dan mengatur AC dengan standart