

ABSTRAK

ANISA, 2019: Peranan *Houseman/Housemaid* Dalam Menangani Pembersihan *Rest Room* di *Housekeeping Departemen* Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam

Penulis proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap Peranan *houseman/housemaid* yang masih kurang baik. Karena masih terdapat pembersihan yang tidak di kerjakan sesuai langkah demi langkah oleh *houseman/housemaid*. Peranan *houseman/housemaid* dalam membersihkan *rest room* terdiri dari pembersihan *ceiling* dan AC grill yang menggunakan MPC, menyapu lantai dari pojok ke pojok, membersihkan dinding, membersihkan *washbasin (washtafel)*, membersihkan *mirror/kaca cermin*, membersihkan sketsel(partition), membersihkan *urinoir*, membersihkan *toilet bowl*, membersihkan *toilet paper holder & tissue holder*, membersihkan *handsoap* dan tempat tissue kotak, membersihkan *floor tile* dan *floor drain*, melengkapi *guest supplies* seperti *hand soap, tissue box, dan air freshner*. Peneliti ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagian peranan *houseman/housemaid* dalam membersihkan *rest room* di housekeeping departemen Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah penulisan deskriptif kualitatif. Jenis data yang di pergunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data adalah 4 orang *houseman* dan 1 orang *supervisor public area* di Harmoni One Convention Hotel & Service Apartment Batam. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi.

Hasil proyek akhir ini menunjukkan bahwa 1) 2 dari 4 *houseman/housemaid* tidak membersihkan *ceiling* dan AC grill. 2) Semua *Houseman/housemaid* sudah menyapu lantai dari pojok ke pojok. 3) 2 dari 4 *houseman/housemaid* belum membersihkan dinding dengan baik. 4) 3 dari 4 *houseman/housemaid* pada saat pembersihan *washtafel* tidak dilakukan dengan baik dan benar. 5) 2 dari 4 *houseman/housemaid* dalam membersihkan *mirror/kaca* belum sempurna. 6) Semua *houseman/housemain* tidak melakukan pembersihan sketsel dngan baik. 7) Semua *houseman/housemaid* tidak melaksanakan pembersihan *urinoir* dengan maksimal. 8) Semua *houseman/housemaid* sudah melaksanakan pembersihan *toilet bowl* dengan baik dan benar. 9) Semua *houseman/housemaid* sudah membersihkan *toilet paper holder* dengan baik dan benar. 10) Semua *houseman/housemaid* sudah membersihkan tempat tissue kotak dengan benar. 11) 2 dari 4 *houseman/housemaid* belum membersihkan *floor drain* dengan benar. 12) 3 dari 4 *houseman/housemaid* belum melengkapi *guest supplies*.

Kata Kunci: Peranan *Houseman/Housemaid*, dalam Menangani Pembersihan *Rest Room* di *Housekeeping Departemen*