

**PENERAPAN STANDAR *GROOMING ROOM MAID*  
DI CLUB MED BINTAN ISLAND**

**PROYEK AKHIR**

**Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Profesional Ahli Muda (A.Ma)**



**Oleh :  
MONICA LESTARI  
NIM.16215020**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN  
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN  
PROGRAM STUDI DILUAR DOMISILI (PDD)  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

**PENERAPAN STANDAR GROOMING ROOM MAID DI  
CLUB MED BINTAN ISLAND**

**Nama** : Monica Lestari  
**NIM/BP** : 16215020/2016  
**Program Studi** : D2 Perhotelan  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

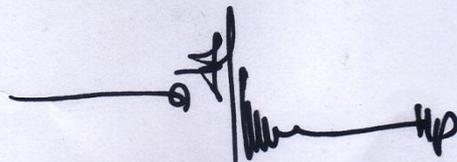
**Padang, Agustus 2018**

**Disetujui oleh:  
Pembimbing**



**Ifnalia Rahayu, S.Pd**

**Ketua Prodi Perhotelan**



**Heru Pramudia, S.ST.Par, M.Sc**

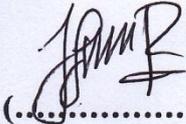
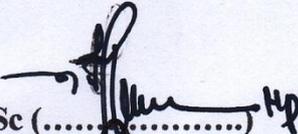
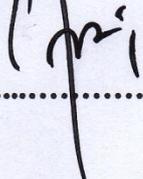
## HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir  
Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman  
Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : Penerapan Standar *Grooming Room Maid* Di  
Club Med Bintan Island  
**Nama** : Monica Lestari  
**NIM/BP** : 16215020/2016  
**Program Studi** : D2 Perhotelan  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2018

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Ifnalia Rahayu, S.Pd	 (.....)
2. Anggota : Heru Pramudia, S.ST. Par, M.Sc	 (.....)
3. Anggota : Hendri Azwar, S.ST., M.Par	 (.....)

## ABSTRAK

### **Monica Lestari, 2018 :Penerapan Standar *Grooming Room Maid* di Club Med Bintan Island**

Penulisan proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap Penerapan *Grooming Room Maid* di Club Med Bintan Island yang masih belum terlaksana dengan baik, karena masih ada *room maid* yang belum mengikuti standar *grooming* yang ditetapkan oleh hotel. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan Penerapan Standar *Grooming Room Maid* di Club Med Bintan Island.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah penulisan deskriptif data kualitatif dengan wawancara dan observasi di Club Med Bintan island yang beralamat di JIJalan site A11, Lagoi Bintan Utara, Tanjung Uban Island, Kepulauan Riau 12920, Indonesia, Batam Indonesia. Sumber data adalah 2 orang *Room Maid*, dan 1 orang *Supervisor*club Med Bintan Island. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan standar *grooming room maid* di Club med Bintan Island belum mengikuti standar dari hotel yaitu dari sebagian *room maid* masih belum mengikuti standar *grooming* di tetap kan oleh Club Med Bintan Island, yaitu dari beberapa *room maid* masih memakai seragam yang tidak digosok, dari beberapa *room maid* masih belum mengikuti penerapan *standar grooming* yang ada karena tidak memakai *name tag* saat bekerja, dari semua *room maid* masih ada yang menggunakan perhiasan yang berlebihan saat bekerja, dari semua *room maid* masih ada yang tidak memperhatikan kebersihan dan kerapian rambut, dari semua *room maid* ternyata masih ada yang memakai kutek bewarna dan masih ada yang kukunya panjang dan kotor.

**Kata kunci:**Standar *Grooming*, *Room maid*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“Penerapan Standar Grooming Room Maid Di Club Med Bintan Island”** Proyek Akhir ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Studi Diploma 2 (D2) Jurusan Perhotelan di Rintisan Akademik Komunikasi Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati M.Pd., Ph.D sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia, S.ST. Par., M.Sc sebagai Ketua Program Studi D2 Perhotelan.
3. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator PDD Akademik Komunitas Padang Pariaman.
4. Ibu Ifnalia Rahayu, S.Pd selaku dosen pembimbing penulis.
5. Bapak Heru Pramudia, S.ST., Par. M.Sc selaku dosen Penguji I.
6. Bapak Hendri Azwar, S.ST., M.Par selaku dosen Penguji II.
7. Teman-teman seperjuangan Praktek Lapangan Industri di Bintan.
8. Kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar atas doa dan dukungan kepada penulis.
9. Kepada Reni Kurniati, S.Pd selaku kakak penulis.

10. Ibu dan adik-adik yang telah memberikan cinta,dukungan, semangat,dan do'a sehingga Proyek Akhir ini dapat diselesaikan baik.

. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Padang , Agustus 2018  
Penulis,

MONICA LESTARI  
Nim.16215020

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

HALAMA PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Fokus Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penulisan.....	5
F. Manfaat Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Aspek-aspek Teori.....	6
1. Pengertian Hotel .....	6
2. Struktur Organisasi Secara Umum.....	8
3. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	11
4. Pengertian <i>Room Maid</i> .....	11
5. <i>Grooming</i> .....	12
6. Standar <i>Grooming Room Maid</i> .....	12
B. Kerangka Konseptual.....	16
<b>BAB III METODE PENULISAN</b>	
A. Jenis Penulisan .....	17
B. Tempat dan Waktu .....	18
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	18
D. Sumber Data .....	20
E. Teknik Analisis Data .....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil dan Penulisan .....	21

1. Deskripsi Club Med Bintan Island .....	21
a. Sejarah Berdirinya Club Med Bintan Island Batam .....	21
b. Fasilitas Hotel .....	25
2. Deskripsi Standar <i>Grooming Room maid</i> .....	30
B. Pembahasan .....	32
1. Seragam Kerja .....	33
2. Name tag .....	33
3. Perhiasan .....	34
4. Rambut .....	35
5. Tangan dan Jari .....	36
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	37
B. Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata di dunia cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, keragaman dan keunikan budaya. Kesemua potensi tersebut menjadi modal dalam industri pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan, Hal ini dapat dilihat berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia. Salah satu bidang kepariwisataan adalah hotel.

Menurut Rumekso (2001:2), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Di hotel ada *department* yang menyediakan jasa makanan dan minuman yaitu salah satunya *food & beverage service*. *Food & Beverage service* adalah *department* yang menyediakan pelayanan makan dan minum kepada tamu (1999). Hotel memiliki beberapa *departement* seperti, *food and beverage departement*, *sales and marketing departement*, *human resource departement*, *engineering departement*, *front office departement* dan *housekeeping departement*. Salah satu *departement* yang berperan penting terhadap kebersihan dan keindahan hotel adalah *housekeeping departement*.

*Housekeeping* merupakan salah satu *departement* penting yang mendukung operasional. Menurut Dimiyati (2002:59) *housekeeping* adalah Bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan

kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar *section* misalnya *kitchen area*. Salah satu petugas *Housekeeping Departement* disebut dengan *Room Attendant*.

*Room Attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Menurut Sulastiyono (2011:124) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. Selama operasional kerja berlangsung seorang *Room Attendant* harus memperhatikan penampilan mereka yang disebut dengan istilah *Grooming*. Menurut Rahmiati (2013:49) *grooming* adalah penampilan, tingkah laku, cara berpakaian dan kesukaan. Jadi *grooming* dalam komunikasi interpersonal adalah penampilan diri yang terjaga, menarik, dan rapih pada saat dia berkomunikasi dengan orang lain.

Club Med Bintan yang berdirididaerahLagoiBintan Utara initerdiridiataslahanseluas 22 hektardanmemilikipantai yang berpasirputihdenganhutan yang masih asli. Club Med Bintan di resmikan pada tanggal 25 november 1997.

Berdasarkan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang penulis jalani pada tanggal 26 Desember 2017 sampai 26 April 2018. Penulis menemukan beberapa masalah yang sering dilakukan oleh *room maid* di Club Med Bintan Island Batam ialah Sebagian *room maid* tidak merias wajah dengan *make up* contohnya tidak memakai lipstik dan menggunakan

bedak yang standar sehingga kelihatan lusuh dan pucat saat bekerja. Sebagian *room maid* tidak menggunakan seragam sesuai *size* badan sehingga saat bekerja *room maid* tidak percaya diri karena kekecilan dengan ukuran baju yang dipakai. Sebagian *room maid* sering tidak menggunakan *name tag* sehingga pada saat tamu ingin membutuhkan sesuatu tamu itu tidak mengetahui nama yang sudah membersihkan kamarnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun proyek akhir dengan judul **“Penerapan Standar Grooming Room Maid di Club Med Bintan Island”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sebagian *room maid* tidak merias wajah dengan *make up* contohnya tidak memakai lipstik atau menggunakan bedak yang standar sehingga kelihatan lusuh dan pucat saat bekerja.
2. Sebagian *room maid* tidak menggunakan seragam sesuai *size* badan sehingga saat bekerja *room maid* tidak percaya diri karena kekecilan dengan ukuran baju yang dipakai.
3. Sebagian *room maid* sering tidak menggunakan *name tag* sehingga pada saat tamu ingin membutuhkan sesuatu tamu itu tidak mengetahui nama yang sudah membersihkan kamarnya.

### **C. Fokus masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka proyek akhir ini dibatasi pada penerapan standar *Grooming Room Maid* di Club Med Bintan Island.

### **D. Rumusan masalah**

Dari latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dari Proyek Akhir ini adalah bagaimana Penerapan Standar *Grooming Room Maid* di Club Med Bintan Island ditinjau dari Seragam kerja, *Nametag*, Perhiasan, Rambut, Tangan dan jari.

### **E. Tujuan penulisan**

Adapun tujuan penyusunan Proyek Akhir ini antara lain :

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar *Grooming Room Maid* di Club Med Bintan Island.

#### 2. Tujuan Khusus

Untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan standar *grooming room maid* di Club Med Bintan Island yang meliputi : seragam kerja, *nametag*, perhiasan, rambut, tangan dan jari.

### **F. Manfaat Penulisan**

#### 1. Bagi Hotel

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi *Room Maid* untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam hotel demi kelancaran operasional hotel serta meningkatkan citra baik bagi hotel.

## 2. Bagi Prodi

Sebagai bahan tambahan bacaan di perpustakaan akademik dan menambah pengetahuan serta sumber informasi untuk para junior dan pembaca lainnya.

## 3. Bagi Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan secara langsung teori yang diperoleh selama perkuliahan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta memperoleh data-data yang diperlukan oleh penulis sebagai bahan untuk menyelesaikan proyek akhir guna memenuhi sebagai persyaratan menyelesaikan Program Diploma II.