

**SHAMPOOING KARPET DI AREA KORIDOR OLEH ROOM ATTENDANT  
DI HOLIDAY INN EXPRESS JAKARTA INTERNASIONAL EXPO**

**PROYEK AKHIR**

*Sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar profesional ahli muda*



Oleh :  
**Rosi Ramadani**  
**NIM : 17215011**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN  
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN  
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI (PDD)  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2019**

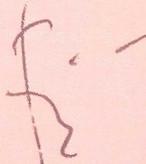
HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

*Shampooing Karpets Di Area Koridor Oleh Room Attendant Di Holiday Inn  
Express Jakarta Internasional Expo*

Nama : Rosi Ramadani  
Nim/BP : 17215011/2017  
Program studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

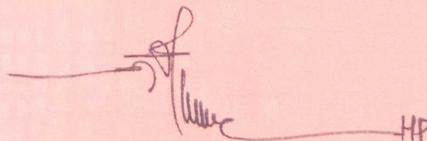
Padang, Juli 2019

Diperiksa Dan Disahkan Oleh:  
Dosen Pembimbing/Instruktur Pembimbing



(Fauza Afni S, S.Pd., M.Si)

Ketua Program Studi D2 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 Negeri Padang pariaman  
Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : *Shampooing* Karpets di Area koridor Oleh *Room Attendant*  
Di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo  
Nama : Rosi Ramadani  
Nim : 17215011  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata Perhotelan

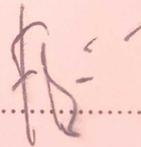
Padang, Juli 2019

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

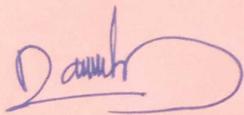
1. Ketua : Fauza Afni S, S.Pd., M.Si

1. (.....)

2. Anggota : Heru Pramudia, S.St. Par., M.Sc

2. (.....)

3. Anggota : Naseh Ulwan, S.ST., M.Pd

3. (.....)



KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
PUSAT AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN  
PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ROSI RAMADANI  
Nim/BP : 17215011/2017  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul.

*"Shampooing Karpas Di Area Koridor Oleh Room Attendant Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo"* adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil plagiat hasil orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui

Ketua Prodi D2 Perhotelan

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

saya yang menyatakan



Rosi Ramadani

Nim. 17215011

## ABSTRAK

### **Rosi Ramadani, 2019 : Penerapan Prosedur *Shampooing Carpet Di Corridor* Oleh *Room Attendant* Di Holiday Inn Express Jakarta Internasiona Expo**

Penulisan proyek akhir ini berawal dari wawancara singkat penulis dengan beberapa *staff room attendant* mengenai penerapan prosedur *shampooing carpet di corridor* oleh *room attendant* di Holiday Inn Express Jakarta Internasioanal Expo yang masih kurang baik, karena masih terdapatnya *room attendant* yang kurang teliti dalam pekerjaannya. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana prosedur *shampooing carpet di corridor* oleh *room attendant* di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh penulis. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo pada tanggal 5 Februari 2019 s/d 20 Mei 2019 di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo yang beralamat di jalan Pekan Raya pintu 6 Jakarta Internasional Expo Kemayoran. Sumber data adalah 3 orang *staff room attendant* dan 2 orang *supervisor housekeeping* Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo. Sedangkan jenis penulisan proyek akhir ini adalah *deskriptif kualitatif*.

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umumnya prosedur *shampooing carpet di corridor* ini sudah masih belum berjalan dengan baik, namun belum memenuhi prosedur seperti 1) semua *staff room attendant* tidak menggunakan proses *vaccum cleaner* sebelum *shampooing carpet*, 2) semua *staff room attendant* sudah menggunakan *shampooing machine* disaat proses *shampooing carpet*, 3) sebagian besar *staff room attendant* tidak menggunakan *blower machine* disaat proses pengeringan *carpet*, 4) semua *staff room attendant* tidak menaburkan *refresh powder* disaat keadaan *carpet* masih lembab

**Kata kunci : prosedur *shampooing carpet, corridor, room attendant***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul **“Shampooing Karpets di Area Koridor Kamar Oleh Room Attendant Di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo”**. Proyek akhir ini di tulis dalam rangka menyelesaikan program studi diploma (D2) Pariwisata Perhotelan di Rintisan Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan proyek akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, untuk ini pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih 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 Prodi D2 Perhotelan PDD FPP Universitas Negeri Padang sekaligus Dosen penguji.
3. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator PDD Akademi Komunitas Padang Pariaman.
4. Ibu Fauza Afni, S.Pd.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan, saran dan motivasi dalam penyusunan Proyek Akhir
5. Bapak Naseh Ulwan, S.ST.,M.Pd selaku Dosen penguji
6. Ibu Intan Pujawati Selaku *General Manager* Di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

7. Bapak Diki Ardianto selaku Manager Housekeeping Di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.
8. Bapak Yulianto Nugroho selaku *Human Resources Departement* Di Holiday Inn Express Internasional Expo Jakarta.
9. Semua *supervisor housekeeping departement* Di Holiday Inn Express Internasional Expo Jakarta.
10. Seluruh karyawan Holiday Inn Express Internasional Expo Jakarta yang meluangkan waktu dan memberikan kesempatan untuk dapat berbagi pengalaman.
11. Teman-teman seperjuangan praktek lapangan industri di Jakarta.
12. Rekan-rekan mahasiswa program studi D2 Perhotelan yang selalu memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan Proyek Akhir.
13. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat dan do'a kepada penulis akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dari segi materi maupun penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu penulis meneriam saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan proyek akhir dimasa yang mendatang, akhir kata semoga tugas ini bermanfaat.

Pariaman, Juli 2019  
Hormat penulis

Rosi Ramadani  
17215011

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identitas Masalah .....	9
C. Fokus Masalah.....	10
D. Rumus Masalah .....	10
E. Tujuan Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Aspek-Aspek Teori.....	13
1. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	13
2. Pengertian <i>shampooing carpet</i> .....	14
3. Pengertian <i>Room Attendant</i> .....	16
B. <i>Procedure shampooing carpet</i> .....	17
C. Kerangka Konseptual .....	18
<b>BAB III METODE PENULISAN</b>	
A. Jenis Penulisan .....	24
B. Tempat dan Waktu .....	24

C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	25
D. Sumber Data.....	26
E. Teknik Analisa Data.....	27

#### **BAB IV HASIL DAN PENELITIAN**

A. Hasil Temuan .....	28
1. Deskripsi Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo .....	28
a. Sejarah Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo .....	28
b. Fasilitas Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo .....	30
2. Deskripsi Tentang Penerapan Prosedur Shampooing Carpet Di Corridor Oleh Room Attendant Di Holiday Inn Jakarta	
3. Internasional Expo .....	34
B. Pembahasan.....	38

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	44
B. Saran .....	44

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>46</b>
----------------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Jenis Kamar dan Jumlah Kamar.....	31
---	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Penting bagi industri pariwisata Indonesia untuk meningkatkan kontribusinya pada produk domestik bruto (PDB) karena hal ini akan memicu lebih banyak pendapatan devisa (karena setiap turis asing menghabiskan rata-rata antara 1.100 dollar AS sampai 1.200 dollar AS per kunjungan). Dan menyediakan kesempatan kerja untuk masyarakat Indonesia (berdasarkan data terakhir dari badan pusat statistik, tingkat pengangguran di negara ini mencapai 5,81% di Februari 2015). Di perkirakan bahwa hampir 9% dari total angkatan kerja nasional diperkerjakan di sektor pariwisata.

Saat ini, sektor pariwisata Indonesia berkontribusi untuk kira-kira 4% dari total perekonomian. Pada tahun 2019, pemerintah Indonesia ingin meningkatkan angka ini dua kali lipat menjadi 8% dari PDB, sebuah target yang ambisius (mungkin terlalu ambisius) yang mengimplikasikan bahwa dalam waktu 4 tahun mendatang jumlah pengunjung perlu ditingkatkan dua kali lipat menjadi kira-kira 20 juta. Dalam rangka mencapai target ini, pemerintah akan berfokus pada memperbaiki infrastruktur Indonesia (termasuk infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi), akses, kesehatan & kebersihan dan juga meningkatkan kampanye promosi online (marketing) di luar negeri. Dalam hal ini terbukti dengan adanya peningkatan wisatawan yang ingin melakukan perjalanan ke tempat tertentu dan selain itu makin bertambahnya rute wisatawan baru

yang melakukan inventasi yang besar-besaran di bidang pariwisata tersebut selain itu peningkatan bangunan saat sekarang ini sudah berkembang sangat pesat, salah satu bangunan tersebut adalah hotel.

Definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka-mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Berdasarkan keputusan menteri parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987, Pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Menurut Sri (1996:8) Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian.

Menurut Lawson (1976:27) hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Berdasarkan pendapat di atas dapat penulis simpulkan, hotel adalah salah satu bangunan atau badan akomodasi yang menyediakan

pelayanan jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya, yang di kelola secara komersial.

Jakarta adalah ibu kota negara dan kota terbesar di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Jakarta terletak di pesisir bagian barat laut pulau Jawa. Dahulu pernah dikenal dengan beberapa nama di antaranya Sunda kelapa, Jayakarta, dan Batavia. Di dunia Internasional Jakarta juga mempunyai julukan *J-Town*, atau lebih populer lagi *the big durian* karena dianggap kota yang sebanding *New York City*. Berdasarkan hal tersebut pemerintah menetapkan kota Jakarta sebagai daerah tempat wisata yang menyediakan jasa penginapan berupa hotel serta menyediakan jasa pelayanan kepada tamu yang menginap atau bagian-bagian yang terkait dengan hotel yang dibutuhkan oleh wisatawan. Salah satu hotel yang terdapat di kepulauan jawa ini adalah Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

*Intercontinental Hotel Group* (IHG) adalah suatu perusahaan keluarga yang ada di PT. Jakarta Inrenasional Expo yang memiliki 15 merk Hotel yaitu : Kimpton Hotel & Resort, Regent, Hotel Indigo, Crowne Plaza, Hualuxe, Holiday Inn, Holiday Inn Club, Holiday Inn Resort Intercontinental, Voco, Staybridge, Candlewood, Avid, Even Hotel, IHG Rewards Club. Di IHG, memiliki suatu tujuan untuk menciptakan hotel-hotel besar yang disukai oleh tamu dengan memberikan keramah-tamahan sejati bagi semua orang, siapapun dan dimana pun mereka berada di dunia ambisi di IHG adalah menjadi nomor satu bagi tamu, pemilik, dan para kolega fokus yang kami butuhkan untuk memberikan hotel yang hotel

yang hebat, mencintai tamu sehingga kami dapat mencapai visi kami untuk menjadi salah satu perusahaan hebat dan perusahaan besar di dunia.

IHG memiliki 15 merk hotel salah satunya yaitu Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo. Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo adalah hotel baru di kawasan Kemayoran dengan akses langsung menuju Jakarta Internasional Expo (JIEXPO), Pusat konvensi tersebar di Jakarta. Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo pemiliknya adalah Keluarga Murdaya, Owner Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo adalah Ibu Siti Hartati Murdaya dan Bapak Murdaya Widayawimarta Poo, mereka dikurnia 4 orang anak, 2 laki-laki dan 2 perempuan, anak pertama sebagai director Jakarta Internasional Expo yang bernama Prajna Murdaya, anak kedua bernama Ibu Upekkha Murdaya dan anak ke empat bernama Bapak Karuna Murdaya. Serta ada perwakilan dari pemilik hotel (*owning company*) yang bernama Bapak Jeffri Sandra Tanudjaja sebagai Director PT Hotel JIEXPO dan Bapak Roy Hendrwan sebagai senior *Manager Finance*.

Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo tempatnya berada di pusat kota Jakarta, berjarak 4 menit dengan berkendara dari Sea World Ancol. Hotel ini berada 5,2 mi (8,3 km) dari Monumen Nasional dan 6,2 mi (9,9 km) dari Grand Indonesia.

Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo adalah Bintang (\*\*\*) yang memiliki nuansa keindahan kota Kemayoran Jakarta Pusat sehingga para tamu yang menginap di hotel ini merasa betah dan nyaman dan tempatnya strategis. Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo memiliki fasilitas pendukung untuk tamu yang menginap seperti: *Fitness*

*center, Restaurant, Laundry service, Metting Room* dan dll. Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo juga memiliki 243 total kamar, yang terdiri dari, 153 kamar *twin*, 90 kamar *queen*.

Bagian *Departement* yang terdapat dalam hotel secara umum yaitu: *front office departement, accounting departement, marketing departement, engineering departement, food and beverage service departement* dan *housekeeping departement*. Menurut Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian *Departement* yang mengatur atau meneta peralatan, menjaga dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut terlihat rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

*Public area* secara umum adalah salah satu bagian yang berada di dalam *housekeeping departement* yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan, semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel. Area yang di bersihkan oleh *public area* yaitu: *smoking area, lobby, rest room, parkir area*, kecuali *kitchen* dan kamar tamu. Yang membersihkan semua area hotel disebut dengan *houseman*. Hotel holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo tidak memiliki *public area* sendiri tetapi Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo berkerja sama dengan PT Jakarta Internasional Expo (JIEXPO) yang bertugas langsung membersihkan area hotel mulai dari *smoking area, rest room, lobby, dan parkir area*. Yang bertugas membersihkan *public area* hotel di sebut *houseman*. *Houseman* merupakan salah satu bagian yang berada dibawah *housekeeping departement* yang memiliki tugas dan tanggung jawab

memelihara kebersihan seluruh area yang ada di hotel. Khusus untuk pembersihan koridor, tidak dilakukan oleh *houseman*, tetapi oleh *room attendant* hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

Menurut Sulastiyono (2011:124) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. Menurut Rumekso (2011:42) *room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Berdasarkan pendapat di atas dapat penulis simpulkan *room attendant* adalah adalah salah satu petugas yang bertanggung jawab membersihkan semua area hotel, membersihkan kamar tamu yang menginap. Salah satu tugas *Room attendant* di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo yaitu membersihkan karpet hotel (*shampooing* karpet). Jenis karpet yang ada di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo yaitu *lobby* karpet, *metting room*, *room*, *lotus* dan koridor.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) koridor adalah 1. Lorongan yang menghubungkan gedung yang satu dengan gedung yang lain 2 jalan sempit yang menghubungkan daerah yang terkurung, 3 tanah yang menghubungkan dua bagian negara, 4 jalur lalu lintas yang dimiliki suatu negara yang memintas negara lain. Sedangkan menurut Larasati (2012) koridor adalah gang antar dua gedung atau ruang memanjang di antara kamar-kamar hotel. Dapat penulis simpulkan koridor adalah jalan yang menghubungkan dua gedung atau ruang memanjang di antara kamar-kamar hotel.

Di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo seluruh lantai koridor kamar diberi karpet. Agar karpet selalu terlihat bersih, harus dilakukan perawatan pada karpet tersebut. Proses untuk membersihkan karpet disebut *shampooing* karpet.

Menurut Rumekso (2002:19) *shampooing* karpet adalah cara merawat *karpet* yang ada area hotel yang bertujuan membuat karpet bersih dan terawat. Menurut Wisnu (2000:131) *shampooing* karpet adalah pemeliharaan pembersihan karpet menggunakan *vaccum cleaner*, *shampooing machine*, dan *blower machine*.

Prosedur *shampooing* karpet menurut Rumekso (2001:178) yaitu 1) *vaccum karpel* menggunakan *dry vaccum* untuk menyedot debu yang menempel diseluruh permukaan *karpet*, 2) semprotkan *clean brush (shampoo karpel)* dengan menggunakan *sprayer* yang ada pada *shampooing karpel machine*, 3) gunakan *blower machine* agar karpet cepat kering, 4) pada saat karpet masih lembab, taburkan *refresh powder* serta merata agar karpet menjadi segar dan wangi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat penulis simpulkan *shampooing* karpet yaitu pembersihan terhadap karpet yang kotor baik itu karpet kamar, koridor, dan ruangan *metting*. Tujuannya adalah untuk membersihkan lantai karpet dari bercak, noda, dan kotoran.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada tanggal 5 Februari 2019 s/d 20 Maret 2019, penulis menemukan beberapa kesalahan yang dilakukan oleh *room attendant* di hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo dalam melakukan *shampooing* karpet yaitu *room attendant* tidak melakukan *vaccum cleaner* sebelum

melakukan proses *shampooing* karpet, *room attendant* jarang menggunakan *blower machine* disaat proses pengeringan karpet, *room attendant* jarang taburkan *refresh powder* disaat karpet masih lembab.

Akibat apabila proses *vaccum cleaner* ini tidak dilakukan maka proses kerja *room attendant* lebih lama karena ada kotoran yang menempel pada karpet tidak terangkat, selain itu karpet bisa menjadi lebih cepat rusak kan debu-debu yang menempel di permukaan.

Akibat apabila tidak menggunakan *blower machine* setelah *shampooing* karpet yaitu karpet kering menjadi lama, kadang-kadang ada *staff*/tamu yang keluar masuk kamar, sehingga akan meninggalkan bekas pada karpet.

Akibat apabila tidak melakukan proses penaburan *refresh powder* secara merata pada permukaan karpet yang masih lembab yaitu karpet kelihat menjadi segar dan wangi.

Sebagian besar *room attendant* tidak melakukan proses akhir dari *shampooing* karpet tersebut yaitu proses pengeringan menggunakan *blower machine*. Jika hal ini terus dibiarkan maka karpet-karpet hotel bisa cepat rusak.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menemukan beberapa masalah yang dapat diambil dan diteliti dan penulis tertarik untuk mengangkat judul proyek akhir ini yaitu “***Shampooing Karpet di Area Koridor Kamar Oleh Room Attendant Di Holiday Inn Express Jakarta***

**Internasional Expo”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun di atas maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. *Room attendant* tidak melakukan *vaccum cleaner* sebelum melakukan *shampooing karpet*.
2. *Room attendant* jarang menggunakan *blower machine* disaat proses pengeringan karpet sehingga karpet tidak kering secara maksimal

### C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis hanya memfokuskan masalah yang akan dibahas yaitu *Shampooing Karpet* di Area Koridor kamar Oleh *Room Attendant* Di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

### D. Rumusan Masalah

Bagaimana *shampooing* karpet di area Koridor kamar oleh *room attendant* di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo?

### E. Tujuan Penulisan

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui *shampooing* karpet di Koridor oleh *room attendant* di *Housekeeping Departement* Di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

#### 2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan *shampooing* karpet di area koridor oleh *room attendant* di Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo yang meliputi proses pembersihan *shampooing* karpet di awal sampai akhir.

Hal yang harus dilakukan oleh seorang *room attendant* sebagai berikut:

- a. Sebaiknya *room attendant* melakukan proses *vaccum clearner* sebelum *shampooing karpet*
- b. Seorang *room attendant* menggunakan *shampooing mechine* disaat melakukan proses *shampooing karpet*
- c. Seharusnya *room attendant* menggunakan *blower machine* setelah melakukan *shampoo karpet*

d. *room attendant* tidak menaburkan *refresh powder*, karena Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo tidak menggunakan *refresh powder*

## **F. Manfaat Penulisan**

### **1. Manfaat Bagi Pihak Hotel**

Dalam penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi, khususnya di *housekeeping departement* dan terutama di bagian manajemen industri perhotelan untuk memperbaiki kesalahan, melengkapi kurang penerapan dalam proses *shampooing* karpet di hotel serta peningkatan operasional kerja di hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

### **2. Manfaat Bagi Prodi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menembah wawasan mengenai perhotelan dan dapat menunjang keberhasilan mahasiswa dalam praktek industri kerja selanjutnya. Serta sebagai bahan bacaan tambahan bagi perpustakaan akademik, dan menambah ilmu pengetahuan dan sumber informasi untuk para junior dan pembaca lainnya sehingga menghasilkan lulusan yang lebih profesional dalam melakukan *shampooing karpet* serta siap dalam menghadapi dunia kerja.

### **3. Manfaat Bagi Penulis**

Penulis mampu mengaplikasikan secara langsung teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan dunia kerja yang sesungguhnya. Serta untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Proyek Akhir agar memperoleh gelar Ahli Muda (A.Ma,) program studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas

Negeri Padang Pariaman Program Diluar Domisili (PDD) Fakultas  
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Aspek Teoritis**

##### **1. Pengertian Hotel**

Secara umum hotel adalah bahan usaha akomodasi perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman, jasa pelayanan kamar serta pencucian pakaian (Sulastiyono 2011)

Menurut Rumekso (2002:2) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Menurut SK Menteri Pariwisata, pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulistiyono (2011:6) hotel 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.

Berdasarkan pendapat di atas dapat penulis simpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, yang menyediakan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial.

13

##### **2. Departement Hotel**

Menurut Sulastiyono (2011) Bagian-bagian *departement* yang ada di hotel secara umum yaitu:

###### **a. *Front Office Departement***

Front office departement memiliki peran dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah melakukan pelayanan penjualan kamar para tamu yang berkaitan dengan pelayanan pemesanan kamar (*reservation*). Oleh karena itu, maka kantor depan harus dilihat atau mudah diketahui oleh tamu. *Departement* ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak *check-in dan check-out*.

**b. *Housekeeping Departement***

Peranan dan fungsi dalam mambersihkan pelayanan kepada para tamu, terutama menyangkut pelayanan kepada tamu dan manyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang di hotel. Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

**c. *Sales dan Marketing Departement***

*Marketing departement* adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar tiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas hotel.

**d. *Accounting Departement***

*Accounting departement* adalah suatu *departement* hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan hotel.

**e. *Food & Beverage Departement***

*Food & Beverage Departement* terbagi menjadi 2 yaitu:

1) *Food and Beverage Production*

*Food and beverage departement* adalah suatu bagian

yang bertugas mengelola bahan makanan mentah menjadi

bahan makanan matang untuk disediakan kepada para tamu.

2) *Food and beverage service*

*Food and beverage service* suatu bentuk pelayanan

berupa pengantaran orderan tamu

**f. *Human Resources Departement***

*Human resources departement* adalah suatu departement

hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*

serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

**g. *Engineering Departement***

*Engnieering departement* adalah salah satu *departement*

hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan

maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di

hotel apabila mengalami kerusakan.

**h. *Security Departement***

*Security Departement* adalah suatu bagian yang

bertanggung jawab menjaga keamanan hotel maupun tamu selama

menginap di hotel (24 jam).

**3. *Pengertian Housekeeping Departement***

Menurut Dimiyati (2001:59) *Housekeeping* adalah bagian yang

bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-

kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel,

termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar hotel misalnya *Kitchen area*.

*Housekeeping departement* merupakan fasilitas utama yang penting dan merupakan bagian utama dalam menentukan hotel operational secara keseluruhan. Mengingat tujuan utama para tamu yang datang ke hotel adalah untuk beristirahat atau menginap, maka fasilitas utama yang harus disediakan oleh hotel adalah (*guest room*). Tugas utama adalah kamar tamu merasa puas. Salah satu bagian yang ada di *departement housekeeping* adalah kamar (*room*).

Secara umum pengertian kamar adalah suatu tempat atau bangunan yang disediakan kepada tamu yang digunakan untuk menginap dengan harga yang telah ditetapkan oleh hotel tersebut. Serta yang menyediakan jasa pelayanan pembersihan kamar setiap harinya. Salah satu yang bertugas dibagian *room* ini adalah *room attendant*

#### **4. Pengertian *Room Attendant***

Menurut Rumekso (2001:35) *room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Menurut Sulastiyono (2011:124) *room attendant* adalah adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar.

Menurut Branson dan Agusnawar (2002:134) *room attendant* adalah orang yang bertanggung jawab atau bertugas atas kebersihan kamar tamu, ruang tamu, kamar mandi, dan selalu siap memberikan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan perintahnya. Menurut

pendapat Sugiarto dan Sulartinigrum (2001:42) *room attendant* adalah karyawan disebuah hotel yang tugas utamanya membersihkan, menata, dan standar yang berlaku di dalam hotel tersebut.

Berdasarkan definisi para ahli di atas penulis dapat simpulkan bahwa pengertian *room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab membersihkan kamar serta selalu memberikan pelayanan terhadap semua tamu yang menginap di hotel tersebut sesuai dengan pemerintahannya.

#### 5. Pengertian *Public Area*

Menurut Rumekso (2008) dalam buku *housekeeping* hotel *public area* menjelaskan bahwasanya *public area* atau area umum hotel adalah tempat-tempat yang sering dikunjungi dan dipergunakan oleh para tamu, baik tamu yang menginap ataupun tidak menginap. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat penulis simpulkan *public area* adalah sebuah seksi yang ada di hotel yang bertugas dan jawab menjaga kebersihan, keapiaan dan kenyamanan area hotel.

#### 6. Pengertian *Shampooing Karpet*

Menurut Rumekso (2002:19) *shampooing* karpet adalah cara merawat karpet yang ada di area hotel yang bertujuan membuat karpet hotel bersih dan terawat. Menurut pendapat Wisnu (2000:131) *shampooing* karpet adalah pemeliharaan pembersihan karpet menggunakan *vaccum cleaner*, *shampooing machice*, dan *blower machine*.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat penulis simpulkan bahwa *shampooing* karpet yaitu pembersihan karpet terhadap, baik itu karpet kamar, koridor, dan ruangan *metting*. Tujuannya adalah membersihkan karpet dari kotoran, bercak-bercak dan noda.

## 7. Alat-alat yang digunakan *shampooing* karpet

Ada 3 alat yang digunakan dalam proses *shampooing* karpet dapat diuraikan sebagai berikut:

### a. *Vaccum Cleaner*

*Dry vaccum cleaner* adalah alat yang modern yang membuat pekerjaan jadi lebih mudah dan cepat, *dry vaccum cleaner* juga disebut dengan *vaccum cleaner* saja adalah mesin penghisap debu dan kotoran-kotoran kering lainnya yang berada diatas permukaan lantai dan karpet, alat ini di khusus kan untuk menghisap debu yang melekat di permukaan karpet, *furniture*, sofa, dinding dan lain-lain nya.

Menurut Rumekso cara menggunakan *vaccum cleaner* yaitu, 1) posisi saat menggunakan *vaccum cleaner* sebaiknya tangan kanan memegang tongkat penghisap (*exhaust road*) bagian tengah, 2) *vacuuming* lantai/karpet dilakukan sambil berjalan mundur agar bagian yang sudah bersih tidak terinjak dan menjadi kotor lagi, 3) kotoran- kotoran yang menyumbat saluran *vaccum*, seperti puntung rokok, batang korek api, ditampung dalam dust pan, 4) setelah *vacuuming* selesai, mesin dimatikan dengan menekan tombol *off* pada mesin. Kabel dilepas, pegang stickernya dan Tarik. Jangan sekali-kali melepas kabel dari stop kontak, saat mesin masih hidup.

### b. *Shampooing Karpet Machine*

*Shampooing karpet machine* adalah mesin yang khusus di gunakan untuk mencuci lantai karpet, adapun bagian-bagian dari

mesin ini sama dengan mesin pembersih lantai (*polishing machine* ataupun *buffing machine*).

Menurut Rumekso (2003:192) cara menggunakan *shampooing* karpet *machine* yaitu, 1) pasanglah *shampooing brush* pada *drive disc*, 2) sebelum dicuci, kotoran yang ada tidak dapat dijangkau dengan mesin harus dengan *hand brush*, 3) bagian pinggir/pojok ruangan yang tidak dapat dijangkau dengan mesin harus dibersihkan dengan *hand brush*, 4) tuangkan nobla carpet shampoo ke dalam *container* (tangki tempat obat) dengan dicampur air sesuai ketentuan, 5) pengeluaran shampo dalam *container* harus diatur sedemikian rupa agar karpet tidak terlalu basah, 6) tinggi rendahnya pegangan mesin disesuaikan dengan tubuh pemakai, 7) pencucian karpet dimulai dari bagaian yang paling jauh, dari ujung ke ujung lainnya, 8) mesin dijalankan ke kiri-kanan sambil berjalan mundur, 9) posisi badan saat menjalankan mesin harus tegak, tangan kanan memegang *handle* mesin, tangan kiri memegang kabel serta *handle* tempat mengeluarkan obat pembersih, 10) setelah selesai, gunakan *wet vaccum cleaner* untuk menghisap air shampoo tadi agar lekas kering dan sekaligus menghisap kotorannya, 11) untuk mempercepat proses pengeringannya, gunakan *blower machine* (mesin pengering karpet).

c. *Blower Machine*

*Blower machine* adalah alat yang digunakan untuk mengeringkan permukaan karpet dan lantai.

### 8. Prosedur *Shampooing Karpet*

Prosedur *shampooing karpet* Menurut Rumeckso (2001:178) sebagai

berikut:

- a. *Vaccum* karpet menggunakan *dry vaccum* untuk menyedot debu yang menempel di seluruh permukaan karpet
- b. Semperotkan *clean brush (karpet shampoo)* dengan menggunakan *sprayer* yang ada pada *shampooing karpet machine*
- c. Gunakan *blower mechine* agar karpet cepat kering.
- d. Pada saat karpet masih lembab, taburkan *refresh powder* secara

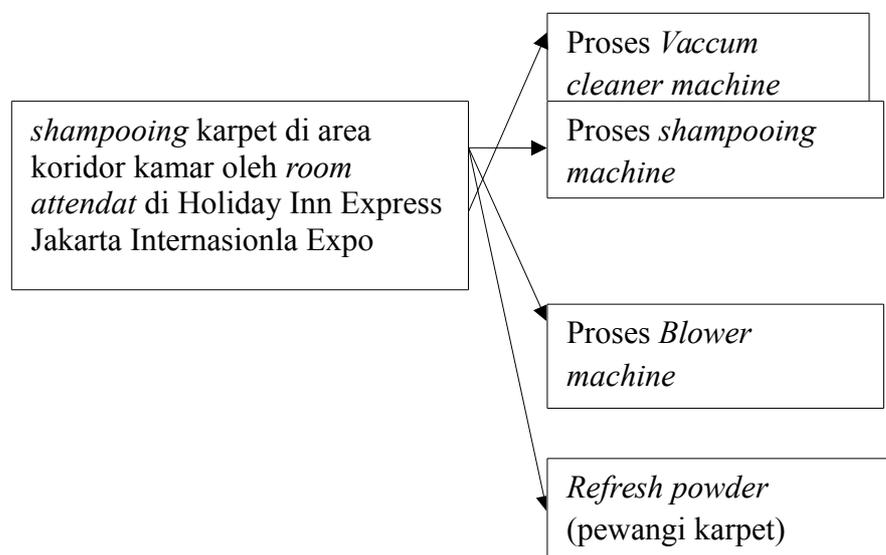
merata agar karpet menjadi segar dan wangi.

### B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa pelaksanaan penerapan prosedur *shampooing karpet* oleh *room attendant* harus dilakukan secara teliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis kerangka berpikir dari penulisan ini dapat ditampilkan gambar

Kerangka konseptual prosedur *shampooing* karpet di Koridor oleh *room attendant* di hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo sebagai gambar berikut:



**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan prosedur *shampooing carpet* di *corridor* oleh *room attendant* di Holiday Inn Express Jakarta

Internasional Expo dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Semua *staff room attendant* tidak menggunakan *vaccum cleaner* sebelum melakukan proses *shampooing carpet*
2. Semua *staff room attendant* sudah menggunakan *shampooing machine* dalam proses *shampooing carpet*.
3. Sebagian besar *staff room attendant* tidak menggunakan *blower machine* di dalam proses pengeringan *carpet*.
4. Semua *staff room attendant* tidak menaburkan *refresh powder* saat permukaan karpet masih lembab.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak hotel disarankan dapat memberikan pelatihan serta bimbingan terhadap kerja *room attendant*, seperti memberikan *trainee* penerapan prosedur *shampooing carpet* yang semestinya harus diterapkan dengan benar.
2. Untuk pihak HRD disarankan dapat mempertegas prosedur yang telah ditetapkan untuk semua *staff room attendant* yang ada di hotel, serta memberikan sanksi yang tegas kepada staff yang melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur yang ada.
3. Untuk pihak supervisor disarankan agar meningkatkan pengawasannya dan bimbingan yang ketat terhadap kinerja *room attendant* mengenai prosedur *shampooing carpet corridor*, dan lebih teliti pada saat proses pengecekan *carpet corridor*.

4. Untuk *room attendant* disarankan agar lebih bekerja sesuai dengan prosedur kerja *room attendant*, hal ini dilakukan supaya tidak ada terjadi kesalahan lagi, dan supaya mendapatkan hasil yang lebih baik untuk pekerjaan yang selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan dan Taylor. 2001. Metode Penulisan *Kualitatif*. Jakarta. PT : Rosda
- Branson dan Agusnawar. 2002. Pengertian *Room Attendant*
- Dimiyati.2001. Pengertian *Housekeeping*
- Gunalan, 2019. *Sopervisor Housekeeping Holiday Inn Experess Jakarta Internasionl Expo*.
- Rumekso.2003. “Prosedur *Shampooing Carpet*” Yogyakarta : Andi
- Sulastiyono.2011. *Manajemen Pelenggaraan Hotel*. Bandung:Alfabeta