

**PROSEDUR KERJA MINIBAR ATTENDANT DI HOUSEKEEPING
DEPARTMENT DA VIENNA BOUTIQUE HOTEL
BATAM**

PROYEK AKHIR

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesional Ahli Muda*



**OLEH:
ANDI DODI PUTRA
NIM. 16215002/2016**

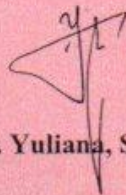
**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
RINTISAN AKADEMI KOMNITAS PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI (PDD)
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR
PROSEDUR KERJA *MINIBAR ATTENDANT* DI *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT DA VIENNA BOUTIQUE HOTEL
BATAM

Nama : Andi Dodi Putra
NIM/BP : 16215002/2016
Program Studi : D2-Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

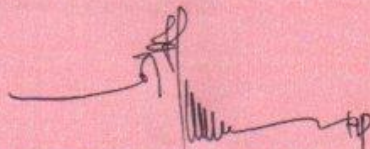
Padang, Agustus 2018

Disetujui oleh:
Pembimbing



Dr. Yuliana, SP., M.Si

Ketua Prodi D2-Perhotelan



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


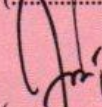

HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Proyek
Akhir Program Studi D2-Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas
Padang Pariaman Program Studi Diluar Domisili
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**

**Judul :Prosedur Kerja *Minibar Attendant* di *Housekeeping*
Department Da *Vienna Boutique Hotel Batam***
Nama : Andi Dodi Putra
NIM/BP : 16215002/2016
Program Studi : D2-Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2018

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Yuliana, SP., M.Si	 (.....)
2. Anggota Hendri Azwar, S.ST.,M.Par	 (.....)
3. Anggota Ifnalia Rahayu,S.PD	 (.....)



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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Andi Dodi Putra
NIM/BP : 16215002/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“Prosedur Kerja Minibar Attendant di *Housekeeping Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan dari plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia diproses menerima sanksi Akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun dimasyarakat 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:


Andi Dodi Putra
Nim.16215002

ABSTRAK

Andi Dodi Putra, 2018: Prosedur Kerja *Minibar Attendant* di *Housekeeping Department* Da *Vienna Boutique Hotel* Batam

Penulisan ini berawal dari pengamatan penulis terhadap Prosedur Kerja *Minibar Attendant* di *housekeeping department* Da *Vienna Boutique Hotel* Batam yang masih kurang baik, karena masih terjadinya kesalahan *minibar attendant* dalam prosedur kerja *minibar* di Da *Vienna Boutique Hotel* Batam. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang prosedur kerja *minibar attendant* di *Housekeeping Department* Da *Vienna Boutique Hotel* Batam yang meliputi: membaca *log-book*, membuat laporan *minibar*, mengecek *cool bar* kamar *check-out*, memeriksa semua perlengkapan kamar dan memastikan tidak ada perlengkapan kamar yang hilang, mengamankan barang tamu yang tertinggal di kamar *check-out*, dan kembali ke *office housekeeping* untuk mencatat semua informasi ke dalam *log-book minibar*.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah *deskriptif* dengan *data kualitatif*. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data *primer* dan *sekunder*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi di *Housekeeping Department* Da *Vienna Boutique Hotel* Batam yang beralamat di Jl. pembangunan No. 1 Nagoya-Batam. Sumber data adalah 1 *supervisor* 2 orang *minibar attendant*. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis data *kualitatif* dengan reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan secara umum prosedur kerja *minibar attendant* di *Housekeeping Department* Da *Vienna Boutique Hotel* Batam adalah 1) semua *minibar attendant* telah melakukan prosedur *minibar* dalam membaca *log-book* dengan baik dan benar. 2) 1 dari 2 *minibar attendant* tidak melakukan prosedur kerja *minibar* dalam membuat laporan *minibar* dengan baik dan benar. 3) 1 dari 2 *minibar attendant* tidak melakukan prosedur kerja *minibar* dalam mengecek *cool bar* kamar *check-out* dengan baik dan benar. 4) 1 dari 2 orang *minibar attendant* tidak melakukan prosedur kerja *minibar* dalam memeriksa semua perlengkapan kamar dengan baik dan benar. 5), 1 dari 2 *minibar attendant* tidak melakukan prosedur kerja *minibar* dalam mengamankan barang tamu yang tertinggal di kamar *check-out* dengan baik dan benar. 6) semua *minibar attendant* telah melakukan prosedur kerja *minibar* dalam mencatat semua informasi ke dalam *log book minibar* dengan baik dan benar.

Kata kunci: Prosedur Kerja *Minibar Attendant*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Alamin, Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul “**PROSEDUR KERJA MINIBAR ATTENDANT DIHOUSEKEEPING DEPARTMENTDAVIENNA BOUTIQUE HOTEL BATAM** “.Proyek Akhir ini dibuat untuk melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman Pendidikan di Luar Domisili (PDD) Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP) Universitas Negeri Padang(UNP).Dalam penulisan Proyek Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd. Ph.Dselaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP) UNP.
2. Bapak Heru Pramudia, S.ST, Par, M.Sc selaku Ketua Jurusan DII Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP)UNP.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP. M.Si selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri
4. Bapak Jimmy Fernando Selaku *General Manager* Da Vienna Boutique Hotel Batam.
5. Ibu Sabrina selaku *HRD* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

6. Bapak Dhani Chandra selaku *Room Davition Manager* Da Vienna Boutique Hotel Batam.
7. Bapak Hendra Lesman selaku *Supervisor Housekeeping Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penulisan ke depannya. Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Limpato, Agustus 2018

Penulis

Andi Dodi Putra
16215002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Fokus Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penulisan	5
F. Manfaat Penulisan	6
BAB II. KAJIAN TEORI	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Pengertian Tatagraha	7
3. Pengertian Minibar Attendant	8
4. Pengertian Minibar	9
5. Prosedur Kerja Minibar	10
B. Kerangka Konseptual	12
BAB III. METODE PENULISAN	14
A. Jenis Penulisan.....	14
B. Tempat dan Waktu Pengumpulan Data	14
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	14
D. Sumber Data	16

E. Teknik Analisis Data	16
BAB IV. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	17
A. Hasil Temuan	17
B. Pembahasan	29
BABV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	13
Gambar 2. Coolbar.....	32
Gambar 3. Pengamanan barang Tamu.....	34
Gambar 4. Hotel Da Vienna Boutique Batam.....	39
Gambar 5. lobbi.....	39
Gambar 6. Deluxe king.....	40
Gambar 7. Deluxe twin.....	40
Gambar 8. Junior suite	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kerangka Konseptual.....	21
Tabel 2. Prosedur kerja minibar hari pertama.....	42
Tabel 3. Prosedur kerja minibar hari kedua.....	42
Tabel 4. Prosedur kerja minibar hari ketiga	42
Tabel 5. Prosedur kerja minibar hari keempat.....	43
Tabel 6. Prosedur kerja minibar hari kelima.....	43
Tabel 7. Prosedur kerja minibar hari keenam.....	44
Tabel 8. Prosedur kerja minibar hari ketujuh.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Profil Da Vienna Boutique Hotel Batam.....	39
Lampiran 2. Pedoman Observasi.....	42
Lampiran 3. Hasil Observasi.....	45
Lampiran 4. Daftar Wawancara.....	49
Lampiran 5. Catatan Konsultasi Dengan Pembimbing UNP.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata serta sebagai salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sektor lain dinegara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak dibidang jasa, pariwisata berperan penting dalam hal kesempatan kerja dengan perkembangan dimasa akan datang salah satunya yaitu perhotelan perhotelan juga melayani penyedia kamar, transportasi, dan berbagai fasilitas lainnya.

Perkembangan dunia perhotelan yang semakin pesat yang menjadikannya sebagai salah satu industri yang mampu mengembangkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sektor lain didunia perhotelan tersebut. Menurut Rumekso (2002:2) "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 mendapat keuntungan".

Department yang terdapat di hotel seperti *front office department*, *food and beverage department*, *enginerring department*, *accounting department*, dan *housekeeping department*. *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan

memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000). Dalam *housekeeping* terdapat beberapa *section* salah satunya adalah *Minibar*, Petugas yang ada di *minibar* adalah *minibar attendant*.

Menurut Irwansyah (2013), *minibar attendant* adalah merupakan salah satu seksi yang berada di bawah *housekeeping department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dengan bagian terutama kamar dalam merefil, merapikan, dan menata *item minibar* di setiap kamar-kamar tamu yang ada di hotel. Menurut Irwansyah (2013), *minibar* adalah *bar* yang berada di dalam kamar hotel dimana minuman alkoholnya dalam bentuk botol kecil, yang ditata di atas meja yang dilengkapi *freezer* kecil untuk menyimpan minuman lainnya seperti *ber*, *soft drink* sehingga tamu dapat mengambil sendiri. Pelayanan *minibar* biasanya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi tamu yang memerlukan *soft drink*/minuman ringan dan makanan kecil lainnya di kamar.

DaVienna Boutique Hotel Batam adalah hotel bintang tiga (***) yang bernuansa butik, yang memiliki tema dan penataan *arsitektur* yang luar biasa. DaVienna Boutique Hotel Batam didirikan pada tahun 2015, *grand opening* pada tanggal 25 Mei 2015. DaVienna Boutique Hotel Batam merupakan dari nama istri dan tiga anak Ms. Odan, yaitu Da merupakan nama dari Diana dan Aria dan Vienna dari nama Vries, Ninke, dan Adelin.

Berdasarkan observasi dilapangan prosedur kerja *minibarattendant* yang ada di Da Vienna Boutique Hotel Batam yaitu baca *log-book*, membuat laporan *minibar*, mengecek *cool bar* kamar *check-out*, memeriksa semua perlengkapan kamar dan memastikan tidak ada perlengkapan kamar hotel yang hilang, mengamankan barang tamu yang tertinggal di kamar *chec-out*, kembali ke *office housekeeping* untuk mencatat semua informasi ke dalam *log-book minibar*. Dalam mengikuti kegiatan praktek lapangan industri ditemui masalah penerapan kerja *minibarattendant* di *housekeeping department* Da Vienna Boutique Hotel Batam. Adapun masalah yang ditemui yaitu: *minibar attendant* tidak membuat laporan sebelum pekerjaan dimulai sehingga menyebabkan kinerja yang tidak baik, sedangkan prosedur yang ada di hotel yaitu sebelum memulai pekerjaan *minibar attendant* harus membuat laporan minibar yang ada di *log-book* maupun di komputer agar pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan lancar.

Adanya *minibar attendant* yang lupa memeriksa *cool bar* saat tamu *ceck-out* dan tidak memastikan bahwa *cool bar* yang ada di kamar kosong, hal ini menyebabkan tamu komplek karna saat tamu kembali ke kamar untuk mengambil minuman nya yang tertinggal di *cool bar* kamar tersebut, dan minuman nya hanya ada satu botol sedangkan pengakuan dari tamunya bahwa minumannya berjumlah empat botol. Adanya *minibar attendant* yang tidak memeriksa semua perlengkapan hotel yang ada di kamar sehingga perlengkapan kamar ada yang hilang seperti *astray* dan remot tv. Sedangkan prosedur yang telah diterapkan di hotel

yaitu *minibar attendant* harus memeriksa *cool bar* yang ada di setiap kamar check-out dan memastikan tidak ada makanan ataupun minuman tamu yang tertinggal di *cool bar* kamar check-out

Adanya *Minibar attendant* yang tidak memperhatikan barang tamu yang tertinggal di kamar *check-out* hotel dan tidak mendata barang tamu tersebut kedalam daftar *lost and found*. Sedangkan prosedur yang telah di terapkan di hotel yaitu petugas *minibar attendant* harus mengamankan barang tamu yang tertinggal di kamar *check-out* dan mendatanya ke *lost and found* jika tamunya sudah meninggalkan hotel, dan menyimpannya ke *store lost and found*. Jika hal ini dibiarkan maka berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan dalam hotel. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul proyek akhir yaitu, **Prosedur Kerja *Minibar Attendant* di *Housekeeping Department* Da *Vienna Boutique Hotel* Batam.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang ada di *housekeeping*.

1. *Minibar attendant* tidak membuat laporan *minibar* sebelum pekerjaan dimulai
2. *Minibar attendant* lupa memeriksa *cool bar* saat tamu *check-out* dan tidak memastikan bahwa *cool bar* yang ada di kamar dalam keadaan kosong.
3. *Minibar attendant* tidak memeriksa semua perlengkapan hotel yang ada di kamar.

4. *Minibar attendant* tidak memperhatikan barang tamu yang tertinggal di kamar check-out

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis dapat memfokuskan masalah yang akan dibahas yaitu: Prosedur kerja *minibar attendant* di *Housekeeping Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana prosedur kerja *minibar* di *Housekeeping Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

E. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Mengetahui prosedur kerja *minibar attendant* di *Housekeeping Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui kerja *minibar attendant* dalam melakukan tugas *minibar* di *Housekeeping Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam meliputi, membaca *log-book*, membuat laporan *minibar*, men-cek semua *cool bard* di kamar *check-out*, memeriksa semua perlengkapan kamar hotel dan memastikan tidak ada perlengkapan kamar hotel yang hilang ataupun rusak, mengamankan barang tamu yang tertinggal di kamar hotel, kembali ke *office housekeeping* untuk mencatat semua informasi ke dalam *log-book minibar*.

F. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Bagi Hotel

Sebagai masukan khusus untuk *housekeeping department* khususnya di bagian *minibar attendant* dan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada dan lebih teliti dalam *operasional*

2. Manfaat Bagi Prodi

Sebagai bahan tambahan pengetahuan untuk *junior-junior* berikutnya serta menambah wawasan bagi pembaca lainnya.

3. Manfaat Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar *profesional* Ahli Muda dan menambah wawasan dalam melakukan *prosedur* kerja *minibar attendant* di *Housekeeping Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam.