

**PROSEDUR LAYANAN PENAMBAHAN *GUEST AMENITIES*
OLEH *ROOM BOY* DI I HOTEL BALOI BATAM**

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

ERFA RIKA OKTAMA

NIM.16215011/2016

**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

**PROSEDUR LAYANAN PENAMBAHAN *GUEST AMENITIES* OLEH
ROOM BOY DI I HOTEL BALOI BATAM**

Nama : Erfa Rika Oktama
NIM/BP : 16215011/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Pariaman, Agustus 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing



Feri Ferdian S.ST M.M
NIDN. 0026029201

Ketua Prodi D2 Perhotelan



Heru Pramudia, S. ST, Par, M.Sc
NIDN. 0016128102

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 : Prosedur Layanan Penambahan *Guest Amenities* Oleh
Room Boy Di I Hotel Baloi Batam
Nama : Erfa Rika Oktama
NIM/BP : 16215011/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Pariaman, Agustus 2018

Tim Penguji

Nama Tanda Tangan

1. Ketua Feri Ferdian, S.ST M.M

(.....)

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

(.....)

3. Anggota Fauza Afni S,S.Pd., M.Si

(.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI
PADANG PARIAMAN



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erfa Rika Oktama
NIM/BP : 16215011/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

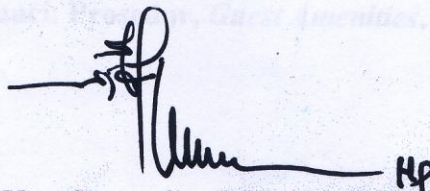
Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“Prosedur Layanan Penambahan *Guest Amenities* Oleh *Room boy* Di I Hotel Baloi Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan merupakan dari plagiat hasil karya 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

Saya yang menyatakan,


Heru Pramudia, S.ST, Par., M.Sc
NIDN. 0016128102




Erfa Rika Oktama
NIM. 16215011

ABSTRAK

Erfa Rika Oktama, 2018 : Prosedur Layanan Penambahan *Guest Amenities* Oleh *Roomboy* di I Hotel Baloi Batam

Penulis proyek akhir ini berasal dari pengamatan penulis terhadap prosedur layanan penambahan *guest amenities* oleh *roomboy* di I Hotel Baloi Batam. ditemukan masalah dalam prosedur penyampaian melalui *telephone operator* oleh *order taker* kepada tamu mengenai proses layanan permintaan *guest amenities*, tidak memperhatikan *form* permintaan tamu dan tidak menanggapi prosedur pengantaran, hal tersebut belum sesuai dengan prosedur standard dari *housekeeping departement* di I Hotel Baloi Batam. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang prosedur layanan penambahan *guest amenities* oleh *roomboy* di I Hotel Baloi Batam.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam proyek akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data ada berupa wawancara dan observasi terhitung dari tanggal 6 Maret 2018 sampai 30 Maret 2018 kepada 1 orang *Supervisor*, 1 orang *Order taker*, 1 orang *runner*, 2 orang *roomboy* dan 2 orang tamu I Hotel Baloi Batam. I Hotel Baloi Batam beralamat di Komplek Baloi Kusuma Indah, Batu Selicin, No. 7 Batam. Teknik analisis hotel dilakukan untuk melihat keterkaitan antara data yang diperoleh dengan teori yang ada secara kualitatif.

Hasil penulisan proyek akhir ini adalah mendeskripsikan standard operasional prosedur layanan penambahan *guest amenities* oleh *roomboy* di I Hotel Baloi Batam mencakup: 1) Prosedur permintaan tamu yaitu harus mencatat semua permintaan tamu pada *log book* seperti: no kamar, jenis permintaan. 2) Prosedur penyampaian melalui *telephone* yaitu dengan menghubungi *order taker* untuk menindak lanjuti permintaan tamu. 3) Prosedur pengantaran yaitu *order taker* harus mengantarkan barang kepada *roomboy* sesuai dengan yang diinginkan tamu. 4) Prosedur pencatatan dalam *worksheet* yaitu semua permintaan tamu telah dicatat kedalam *worksheet* sebagai bukti laporan permintaan.

Kata Kunci: Prosedur, *Guest Amenities*, I Hotel Baloi Batam

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **PROSEDUR LAYANAN PENAMBAHAN *GUEST AMENITIES* OLEH *ROOMBOY* DI I HOTEL BALOI BATAM**. Pengalaman lapangan industri ini merupakan salah satu kewajiban yang dilalui oleh setiap mahasiswa FPP UNP.

Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa Program Studi D-2 Perhotelan PDD FPP Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman. Akhirnya penulis mau menyelesaikan Proyek Akhir ini sebagai syarat mencapai gelar Ahl Muda.

Dalam menyelesaikan penulisan Proyek Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra.Ernawati M.Pd., Ph.d selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia,S,ST Par.,M.sc selaku Ketua Prodi Jurusan D2 Perhotelan dan selaku dosen penguji I
3. Bapak Drs.Isrul Idrus selaku Koordinator PDD Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman.
4. Bapak Feri Ferdian S.ST,M.M selaku Dosen Pembimbing Proyek Akhir.
5. Ibu Fauza Afni, S.SPd., Msi selaku Dosen Penguji II

6. Bapak Winston Toh selaku General Manager di I Hotel Baloi Batam.
7. Bapak Ismail Marzuki selaku *Housekeeping Manager Department* di I Hotel Baloi Batam.
8. Bapak Surli selaku *Floor Supervisor* di I Hotel Baloi Batam.
9. Semua *staff* yang terlibat dalam memberi ilmu dan arahan yang baik.
- 10 Kepada orang tua dan keluarga besar tercinta yang telah mendo'akan penulis sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dari Proyek Akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan.

Padang, Agustus 2018

Penulis

Erfa Rika Oktama

NIM: 16215011/2016

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penulisan	5
F. Manfaat Penulisan	6
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Hotel	7
2. <i>Department</i> Hotel.....	8
3. Pengertian <i>Housekeeping</i>	11
Prosedur layanan penambahan <i>guest amenities</i> oleh <i>roomboy</i> I Hotel Baloi Batam	15

B. Kerangka Konseptual	16
------------------------------	----

BAB III METODE PENULISAN

A. Jenis Penulisan	17
B. Waktu dan Tempat	17
C. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data	18
1. Jenis Data	18
2. Teknik Pengumpulan Data	19
D. Sumber Data	20
E. Teknik Analisa Data	21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penulisan	22
1. Deskripsi I Hotel BaloI Batam	22
2. Struktur Organisasi	29
3. Deskripsi prosedur layanan penambahan <i>guest amenities</i>	36
B. Pembahasan	49

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka konseptual	17
Gambar 2. I Hotel Baloi Batam	23
Gambar 3. Struktur Organisasi I Hotel Baloi Batam	30
Gambar 4. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian terbesar usaha yang menghasilkan pelayanan jasa. Usaha perhotelan tidak harus datang langsung kehotel untuk mengetahui fasilitas hotel tersebut, ataupun ingin memesan kamar untuk waktu tertentu. Akan tetapi bisa dilakukan tanpa harus datang langsung kehotel dengan cara menghubungi bagian tertentu disebuah hotel.

Menurut Sri (1997:8) Hotel adalah bangunan yang dikelola secara komersial, dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut: Memiliki jasa penginapan, Pelayanan makanan dan minuman, Pencucian pakaian dan Penggunaan fasilitas Perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

Menurut Rumekso (2002:2) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Saat ini perkembangan sektor jasa semakin meningkat. kontribusi sektor ini terhadap pertumbuhan ekonomi tidak kalah dibandingkan dengan sektor lainnya. Oleh karena itu tingkat kualitas sistem pelayanan industri jasa harus selalu ditingkatkan karena merupakan keunggulan kompetitif. Cara yang dapat ditempuh adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya, dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dirancang dan dikembangkan

sistem pelayanan yang lebih baik. Salah satu industri jasa yang perkembangannya cukup besar.

I Hotel Baloi Batam yang berdiri pada tahun 2015 dengan *Motto* “*we are how we serve*” yang artinya kita adalah bagaimana kita melayani. Visi “*Cooperative Always Ready Everywhere*” yang artinya Komitmen yang memberikan pelayanan yang terbaik”. Misi “*Also Create a Remarkable Experience*” yang artinya tamu yang pernah tinggal di I Hotel Baloi Batam akan menjadi pengalaman yang luar biasa baginya karena pelayanan yang diberikan”.

Hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang empat (****) yang ada di kota Batam tempatnya yang sangat strategis, karena berada dipusat kota dan dekat dengan *Shopping Centre and Food Court*. *Shopping Centre and Food Court* terkenal sebagai kota lama Batam. sangat cocok bagi anda yang menginginkan tempat berbelanja yang sangat bagus dan tempat menjual aneka macam makanan. Hotel memiliki beberapa *departement* yaitu, *Front Office Departement, Financial Controller, Accounting Departement, Human Resources Departement, Sales and Marketing Departement, Housekeeping Departement, Engineering Departement, Food and Beverage Department and Security Departement*.

Housekeeping Departement (HK) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan atau fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. HK bertanggung jawab penuh terhadap

pembersihan kamar, penenganan kerusakan atau gangguan dikamar dan layanan penambahan *guest amenities*. Salah satu tugas *Housekeeping Departement* adalah layanan penambahan *guest amenities* bagi tamu yang menginap di hotel tersebut.

Prosedur Layanan Penambahan *Guest Amenities* di I Hotel Baloi Batam sangat diperlukan, karena penambahan harus sesuai dengan tempat dari masing-masing *trolley* di I Hotel Baloi Batam kurang lengkapnya *guest amenities* tersebut terdapat masalah yaitu karena *guest amenities* yang ada di *trolley* kurang diperhatikan, makanya *guest amenities* sering kali kekurangan.

Prosedur layanan penambahan *guest amenities* menurut teori adalah permintaan akan tambahan *guest supplies* yang diminta oleh tamu terhadap *room boy* yang bertugas dikamar, permintaan *guest amenities* tersebut dicatat dalam *order taker log book*: jam order, nomor kamar, jenis permintaan, pemberi order, dan keterangan.

Selama 4 (empat) bulan penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri, penulis melakukan pengamatan terhadap prosedur layanan penambahan *guest amenities* dalam berbagai macam prosedur layanan *guest amenities* ini di I Hotel Baloi Batam. Dalam hal prosedur layanan penambahan *guest amenities* sering ditemui masalah terhadap *room boy* saat layanan penambahan *guest amenities* yang akan diberikan kepada tamu dengan benar.

Adapun kesalahan dalam prosedur layanan penambahan *guest amenities* oleh room boy dalam layanan *housekeeping* tidak sesuai pada saat melakukan layanan. Seharusnya *room boy* yang berkerja dengan jelas mengetahui bahwa permintaan tambahan yang diminta oleh tamu yang menginap. semestinya *room boy* yang bekerja mengetahui penambahan *guest amenities* yang diminta oleh tamu yang menginap dihotel tersebut.

Serta adanya *room boy* yang kurang kesadaran terhadap prosedur saat penambahan *guest amenities*. Banyak *room boy* yang tidak mengerti tentang prosedur penambahan *guest amenities* sesuai yang telah ditentukan oleh *housekeeping*. Meskipun banyaknya alasan yang diberikan oleh *room boy* terhadap tamu maka dari itu dapat dinilai bahwa *room boy* yang bekerja kurang mengerti dan kurang serius dalam pekerjaannya.

Dengan adanya permasalahan dari berbagai macam prosedur pada saat layanan penambahan *guest amenities* yang diminta oleh tamu. Salah satu masalah yang dapat ditemukan seperti kurangnya kesadaran *room boy* pada saat layanan penambahan *guest amenities* yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh hotel. Adanya *room boy* yang kurang memperhatikan prosedur layanan yang ditetapkan oleh hotel.

Berdasarkan hal tersebut diatas penulis tertarik untuk menggali lebih dalam tentang “ **PROSEDUR LAYANAN PENAMBAHAN GUEST AMENITIES OLEH ROOMBOY DI I HOTEL BALOI BATAM**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun diatas , maka dapat ditarik identifikasi masalah :

1. Adanya *room boy* yang kurang memperhatikan set up layanan *guest amenities* di I hotel baloi batam.
2. Terdapatnya *room boy* yang kurang memperhatikan pelayanan pengantaran *guest amenities* I hotel baloi batam.
3. Kurangnya kesadaran *room boy* pada saat layanan permintaan *guets amenities* I hotel baloi batam.

C. Fokus Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada diatas maka dapat ditarik fokus masalahnya yaitu: prosedur layanan penambahan *guest amenities* di I Hotel Baloi Batam”.

D. Perumusan Masalah

Bagaimana prosedur layanan penambahan *guest amenities* di I Hotel Baloi Batam?

E. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana prosedur penambahan *guest amenities* di I Hotel Baloi Batam.

2. Tujuan Khusus

Penulis membuat tujuan penulisan yang bersifat khusus meliputi:

- a. Proses perminaan tamu

- b. Prosedur penyampaian melalui *telephone operator* kepada petugas
- c. Proses pengantaran
- d. Proses pencatatan dalam *worksheet*

F. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Bagi I Hotel Baloi Batam

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberi masukan khususnya I Hotel Baloi Batam dan karyawan-karyawan pada I Hotel Baloi Batam, agar penambahan *guest amenities* sesuai dengan standar. Sehingga dapat memperoleh keuntungan bagi I Hotel Baloi Batam.

2. Bagi Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan secara langsung teori yang diperoleh selama perkuliahan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta memperoleh data yang diperlukan oleh penulis, sebagai seminar tugas akhir, guna memenuhi persyaratan menyelesaikan program D II di PDD FPP Universitas Negeri Padang.

3. Bagi Prodi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pehotelan itu sendiri terhadap prodi pehotelan yang diharapkan dapat menunjang keberhasilan mahasiswa dalam praktek industri kerja selanjutnya.