

**PROSEDUR MAKE UP CHECK OUT ROOM OLEH ROOM  
ATTENDANT DI HOUSEKEEPING DEPARTEMENT SWISS  
INN HOTEL BATAM**

**PROYEK AKHIR**

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



**Oleh**

**SILVIA ANGGREINI  
NIM.16215027**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

**PROSEDUR MAKE UP CHECK OUT ROOM OLEH ROOM ATTENDANT DI  
HOUSEKEEPING DEPARTEMENT SWISS INN HOTEL BATAM**

**Nama : Silvia Anggreini**  
**NIM / BP : 16215027/2016**  
**Program Studi : D2 Perhotelan**  
**Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan**

**Padang Pariaman, Agustus 2018**

**Disetujui oleh:  
Pembimbing**

**Hendri Azwar, S.ST.,Par**

**Ketua Prodi 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 Padang Pariaman  
Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : *Prosedur Make Up Check Out Room oleh Room  
Attendant di Housekeeping Departement Swiss  
Inn Hotel Batam*

**Nama** : **Silvia Anggreini**

**NIM/BP** : **16215027/2016**

**Program Studi** : **D2 Perhotelan**

**Fakultas** : **Pariwisata dan Perhotelan**

Padang Pariaman, Agustus 2017

### Tim Penguji

<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>1. Ketua : Hendri Azwar, S,ST,</b>	(.....)
<b>2. Anggota : Dr. Yuliana, SP.,M.Si</b>	(.....)
<b>3. Anggota : Ifnalia Rahayu, S.Pd</b>	(.....)



KEMENTRIAN 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 yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvia Anggreini  
NIM/BP : 16215027/2016  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“Prosedur *Make Up Check Out Room* oleh *Room Attendant* di *Housekeeping Departement Swiss Inn Hotel Batam*”. adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil 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

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

Saya yang menyatakan

**Silvia Anggreini**  
**NIM.16215027/2016**

## ABSTRAK

**SILVIA ANGGREINI, 2018: Prosedur *Make Up Check Out Room* oleh *Room Attendant* di *Housekeepi Departement Swiss Inn Hotel Batam*.**

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap prosedur *room attendant* yang masih kurang baik. Karena masih terdapatnya prosedur yang tidak dikerjakan *room attendant*. Prosedur *Make Up Check Out Room* terdiri dari *Entering the guest room*, *Stripping*, *Making bed*, *Cleaning the bathroom*, *Dusting the guest room*, dan *Vacumming the guest room*. Penulis bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Prosedur *Make Up Check Out Room* di *Housekeeping Departement Swiss Inn Hotel Batam*.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif dan data kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi pada tanggal 28 April di *Housekeeping Departement Swiss Inn Hotel Batam* yang beralamat Jalan Baloi Indah Komplek Villa Idaman Batam, Kepulauan Riau. Sumber data diambil dari Supervisor *Housekeeping Departement* dan *Room attendant Swiss Inn Hotel Batam*. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kuantitatif.

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum prosedur *Make Up Check Out* oleh *Room attendant* adalah 1) Prosedur *entering the guest room* sudah dilakukan sesuai prosedur oleh semua *room attendant*. 2) Prosedur *Stripping* sudah dilakukan sesuai prosedur oleh semua *room attendant*. 3) Prosedur *making bed* tidak dilakukan oleh semua *room attendant*. 4) Prosedur *cleaning the bathroom* tidak dilakukan oleh semua *room attendant* sesuai prosedur. 5) Prosedur *dusting* tidak semua *room attendant* melakukan sesuai dengan prosedur. 6) Prosedur *vacumming the guest room* tidak semua *room attendant* melakukan dengan baik dan benar.

Kata kunci : Prosedur, *Make Up Check Out Room*, *Housekeeping Departement*.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmad dan karunia NYA sehingga dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “*Prosedur Make Up Check Out Room*” oleh *Room Attendant* di *Housekeeping Departement Swiss Inn Hotel Batam*”. Proyek Akhir ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan program Studi Diploma (D2) Pariwisata Perhotelan di Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, 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. Ketua Prodi D2 Perhotelan PDD FPP Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator PDD Akademi Komunitas Padang Pariaman.
4. Bapak Hendri Azwar, S.ST.,M. Par selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan, saran dan motivasi dalam penyusunan Proyek Akhir.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP.,M.Si selaku Dosen Penguji.

6. Ibu Ifnalia Rahayu S.Pd Selaku Dosen Penguji.
7. Bapak Karbel Selaku *General Manager Swiss Inn Hotel Batam*.
8. Bapak Fauzan sebagai *Manager Housekeeper Swiss Inn Hotel Batam*.
9. Bapak Sugiono Selaku *Supervisor Housekeeping Departement Swiss Inn Hotel Batam*.
10. Keluarga besar tercinta dengan segala perjuangannya, doa dan pengorbanannya, akhir penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis menerima saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan Proyek Akhir ini, akhir kata semoga tugas ini dapat bermanfaat.

Padang, Agustus 2018  
HormatPenulis

Silvia Anggreini  
16215027

## 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 LAMPIRAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Fokus Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Masalah.....	5
F. Manfaat Penulisan.....	5
<b>BAB II. KAJIAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Aspek-aspek Teoritis.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Departement Hotel.....	8
3. Pengertian Housekeeping.....	10
4. Room attendant.....	11
5. Make Up Room.....	11
6. Prosedur make up check out.....	12
B. Kerangka Konseptual.....	14
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
A. Jenis Penulisan.....	16
B. Tempat dan Waktu Pengumpulan Data.....	16



C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
1. Jenis Data.....	16
2. Teknik Pengumpulan Data.....	17
D. Sumber Data.....	19
E. Teknik Analisis Data.....	19
<b>BAB IV. HASIL DAN TEMUAN.....</b>	<b>20</b>
A. Hasil Temuan.....	20
B. Pembahasan .....	31
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Jumlah Kamar di Swiss Inn Hotel Batam</i> .....	22
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 2. <i>Making Bed</i> .....	27
Gambar 3.Memasang <i>Duve</i> pada <i>Bed</i> .....	27
Gambar 4.Meletakkan <i>Pillow Case</i> .....	27
Gambar 5.Pada saat Melakukan <i>Dusting</i> .....	29

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Observasi
2. Hasil Observasi
3. Daftar Wawancara
4. Hasil Wawancara Supervisor
5. Catatan Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata di Indonesia Berkembang dengan sangat pesat. ini terlihat dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung setiap tahunnya. Berdasarkan catatan kementerian pariwisata pada tahun 2016 terjadi peningkatan kunjungan wisatawan sebanyak 814.3 ribu atau tumbuh 3,6% dibanding tahun 2015 ( Badan Kepegawaian Negara (2016). Peningkatan tersebut merupakan salah satu yang harus di perhatikan dalam perkembangan pariwisata adalah penyediaan kebutuhan hotel bagi wisatawan.

Hotel merupakan sarana pokok kepariwisataan, hal ini terbukti dengan adanya wisatawan yang ingin melakukan perjalanan, dimana kesuksesan dan kemajuan hotel tergantung kepada banyak sedikitnya wisatawan yang datang. Menurut Rumekso (2001:2) hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, didalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya.

Hotel memiliki beberapa *departement* seperti *Front Office Departement*, *Housekeeping Departement*, *Food and Beverage Departement*, *Marketing and Sales Departement*, *Accounting Departement*, *Human Resource Departement*, *Engineering Departement*, *Security Departement*, (Sulastiyono, 2011) Salah satu departement yang memiliki peranan penting dalam menjaga kebersihan, kerapian hotel adalah *Housekeeping Departement*, dimana bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan kebersihan di hotel.

Menurut Sulastiyono (2011: 63) *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan hotel. Hotel memiliki beberapa bagian seperti *Public Area*, *Gardener*, *Order teker* dan *linen*. Salah satu petugas yang menjaga kebersihan hotel adalah *Room attendant*.

Menurut Rumecko (2001 :35) *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Salah satu tugas dari *Room attendant* adalah melakukan *Make Up Check Out Room*. Menurut Baatafi (2006:243), *Make Up Check out Room* adalah melakukan pekerjaan pembersihan kamar tamu setelah tamu *check out* maka dibersihkan kembali agar tamu yang baru datang untuk menginap lagi bisa beristirahat dengan tenang, nyaman dan aman. Dalam melakukan *Make Up Check out Room*, *Room attendant* harus melakukannya sesuai dengan SOP.

Dalam melakukan *Prosedur Make Up Check Out Room*, maka *Room Attendant* harus melakukan SOP Menurut Sulastiyono (2007) SOP *Make Up Check Out Room* antara lain: *Entering The Guest Room*, *Stripping*, *Making Bed*, *Cleaning Bath Room*, *Dusting*, *Vacuuming The Guest Room*.

*Swiss Inn Hotel Batam* adalah hotel berbintang tiga (\*\*\*) yang dibangun pada tanggal 28 Agustus 2002, dengan fasilitas dan pelayanan bertaraf internasional, merupakan pilihan tepat bagi para wisatawan maupun pelaku bisnis yang mengutamakan kenyamanan. Terletak di lokasi yang strategis, hanya 10 menit dari pusat kota, 30 menit dari Bandara Udara Internasional Hang Nadim dan

hanya 10 menit dari terminal penyeberangan ke Singapura serta dikelilingi oleh pertokoan, kantor pusat perbelanjaan dan pusat jajanan terlengkap. Hotel ini menyediakan 120 kamar dengan fasilitas lengkap seperti penyejuk ruangan dengan pengaturan, saluran tv lokal dan Internasional, sambungan telepon IDD akses internet, dan minibar.

Berdasarkan Masalah yang penulis temui, masih adanya *room attendant* yang tidak melakukan *make up check out room* sesuai dengan prosedur *make up check out room* oleh *room attendant* di *housekeeping departement Swiss Inn Hotel Batam*, seperti *room attendant* tidak mengganti *sheet* ada kamar *check out*, sehingga sering ditemukan *sheet* kotor pada saat tamu *check in* dan membuat tamu jadi *complaint* kepada *room attendant*. Adanya tamu *complaint* pada *check in* di temukan *sheet* masih Kotor dikarenakan *room attendant* tidak mengganti *sheet* pada saat melakukan *make up check out room*, *room attendant* menggunakan *guest towel* untuk mengeringkan lantai dan dinding kamar mandi sehingga persediaan *towel* berkurang, *room attendant* tidak membersihkan *vacum* sebelum menggunakannya sehingga pada saat pemakaian *vacum* tersebut menjadi berbau, Adanya *room attendant* setelah *cleanning bathroom* tidak melengkapi *guest amenities* sehingga pada tamu *check in* tamu *complaint* karena *amenities* nya ada yang kurang, *room attendant* menggunakan *handtowel* tamu pada *dusting* sehingga *guest towel* tersebut tidak layak terpakai lagi. Untuk itu, dalam pennisan ini, penulis ingin mengetahui lebih detail mengenai “**PROSEDUR MAKE UP CHECK OUT ROOM OLEH ROOM ATTENDANT DI HOUSEKEEPING DEPARTEMENT SWISS INN HOTEL BATAM**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. *Room attendant* tidak mengganti *sheet* dan *duve* saat melakukan *make up check out room*.
2. *Room attendant* menggunakan *guest towel* tamu pada saat pengeringan lantai dan dinding kamar mandi.
3. *Room attendant* tidak membersihkan *vacum* terlebih dahulu sebelum pemakaian.
4. *Room attendant* kurang melengkapi *guest amenities* pada *bathroom*
5. *Room attendant* menggunakan *handtowel* tamu pada *dusting*.

## **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis memfokuskan masalah pada *Prosedur Make Up Check Out Room* oleh *Room attendant* di *Housekeeping department Swiss Inn Hotel Batam*.

## **D. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah *Prosedur Make Up Check Out Room* oleh *Room attendant* di *Housekeeping departement Swiss Inn Hotel Batam*.

## **E. Tujuan Masalah**

1. Tujuan Umum

Untuk mendeskripsikan *Prosedur Make Up Check Out Room* dalam *Housekeeping departement* di *Swiss Inn Hotel Batam*.



## 2. Tujuan Khusus

Mengetahui *Prosedur Make Up Check Out Room* oleh *Room attendant* di *Housekeeping Departement Swiss Inn Hotel Batam* meliputi:

- a. *Entering The Guest Room*
- b. *Stripping the bed*
- c. *Making the Bed*
- d. *Cleanning The Bathroom*
- e. *Dusting*
- f. *Vacumming the room.*

## F. Manfaat Penulisan

### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan untuk menentun langkah-langkah yang akan diambil dalam melaksanakan kegiatan sehingga dapat meningkatkan daya jual hotel tersebut.

### 2. Bagi prodi

Sebagai bahan tambahan bacaan bagi mahasiswa akademik, serta menambah ilmu pengetahuan yang membutuhkan sehingga akan menghasilkan lulusan yang lebih professional serta siap dalam bekerja di dunia industri.

### 3. Manfaat bagi penulis

Untuk menambah ilmu dan wawasan penulis mengenai *Prosedur* yang ada di perhotelan dan Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar ahli muda di prodi D2 perhotelan PDD FT-UNP.