

**ANALISIS PENYEDIAAN *GUEST SUPPLIES* DI KAMAR HOLIDAY INN
EXPRESS JAKARTA INTERNASIONAL EXPO**

PROYEK AKHIR

Sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar profesional ahli muda



Oleh :
ELSYA FAJRIAH
NIM : 17215012

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

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 : Penyediaan *Guest Supplies* Di Kamar Holiday
Inn Express Jakarta Internasional Expo
Nama : Elsyia Fajriah
NIM/BP : 17215012/2017
Program studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, juli 2019

Tim penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Fauza Afni, S.Pd, M.Si	(.....)
2. Anggota Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc	(.....)
3. Anggota Naseh Ulwan, S.ST., M.Pd	(.....)

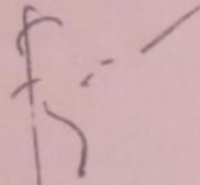
HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

ANALISIS PENYEDIAAN *GUEST SUPPLIES* DI KAMAR HOLIDAY INN
EXPRESS JAKARTA INTERNASIONAL EXPO

Nama : Elsy Fajriah
Nim/BP : 17215012/2017
Program studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

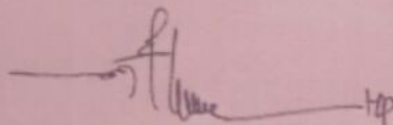
Padang, Juli 2019

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)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DILUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
PUSAT AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARLAMAN
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 : ELSYA FAJRIAH
Nim/BP : 17215012/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

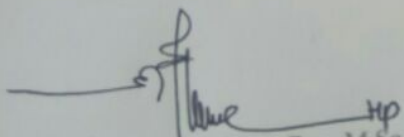
Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul.

"Analisis Penyediaan *Guest Supplies* Di Kamar 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

METERAI
TEMPEL
WAR42AFF876680476
6000
DAN NEGERI PADANG


ELSYA FAJRIAH

Nim. 17215012

ABSTRAK

Elsya Fajriah, 2019 : Analisis Penyediaan *Guest Supplies* Di Kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo

Penulis proyek akhir ini berasal dari pengamatan penulis terhadap Analisis Penyediaan *Guest Supplies* Di Kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo di temu masalah dalam Analisis penyediaan *Guest Expendables (give away)*, *Guest Essentials (non give away)*. Dan *Guest Loan Item* yang belum sesuai dengan teori yang penulis temukan. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Analisis Penyediaan *Guest Supplies* Di Kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo

Jenis penulisan Proyek Akhir ini adalah deskripti-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 1 Maret 2019 sampai dengan tanggal 31 April 2019 kepada 3 *Room Attendant* dan 2 orang *Supervisor Housekeeping* Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo. Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo beralamat di Jalan Pekan Raya Jakarta Pintu 6 Kemayoran-Jakarta Pusat. Teknik analisis hotel dilakukan untuk melihat keterkaitan antara data yang diperoleh dengan teori yang ada secara kualitatif.

Hasil penulisan Proyek Akhir ini adalah mendeskripsikan tentang Analisis Penyediaan *Guest Supplies* Di Kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo yang mencakup : 1) *Guest Expendables (give away)* Sebagian besar *Room Attendant* Di Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo belum melakukan Analisis penyediaan *Guest Expendables (give away)* dengan benar dan sesuai dengan teori yang penulis temukan. 2) *Guest Essentials (non give away)* Sebagian besar *Room Attendant* Di Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo belum melakukan Analisis penyediaan *Guest Essentials (non give away)* dengan benar dan sesuai dengan teori yang penulis temukan. 3) *Guest Loan Item*. Sebagian besar *Room Attendant* Di Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo belum melakukan Analisis penyediaan *Guest Loan Item* dengan benar dan sesuai dengan teori yang penulis temukan.

**Kata Kunci : Analisis, *Guest Supplies*, kamar Hotel Holiday Inn Express
Jakarta Internasional Expo**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan pengalaman industri yang berjudul **“ANALISIS PENYEDIAAN *GUEST SUPPLIES* DIKAMAR HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS JAKARTA INTERNASIONAL EXPO.**

Proposal proyek akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa program studi D-2 Perhotelan PDD FPP UNP Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman. Akhirnya penulis mampu menyelesaikan tugas proyek akhir sebagai syarat mencapai gelah ahli 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 FPP UNP
2. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku koordinator PDD akademi komunitas padang pariaman
3. Bapak Heru Pramudia, A.Md.,S.ST.Par.,M.sc sebagai ketua program studi D-2 perhotelan PDD FPP UNP dan selaku Dosen Penguji
4. Ibu Fauza Afni S,S.Pd.,M.Si selaku pembimbing PA yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan pemikiran serta pengarahan yang berarti dalam penulisan Proyek Akhir ini.
5. Bapak Naseh Ulwan,S.ST.,M.Pd selaku Dosen Penguji
6. Teman-teman seperjuangan Praktek Lapangan Industri di jakarta

7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam memberikan dan dukungan serta doa-nya sehingga laporan ini dapat diselesaikan
8. Bapak Diky Ardianto selaku *Manager housekeeper* Hotel Holiday Inn Express Jakarta International Expo.
9. Seluruh staff dan karyawan Hotel Holiday Inn Express Jakarta International
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan iniPenulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Proyek Akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi menyempurnakan tulisan ini. Akhirnya penulis berharap semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat.

Padang pariaman Juli 2019
Penulis

ELSYA FAJRIAH
Nim. 17215012

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penulisan	6
F. Manfaat Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. LandasanTeori	
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	8
3. Pengertian Inn	9
4. Struktur Organisasi Secara Umum	9
5. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement Job Description</i>	11
6. Pengertian <i>Housekeeping</i>	12
7. Pengertian <i>Room Section</i>	13
8. Pengertian <i>Guest Supplies</i>	13

9. Jenis-Jenis <i>Guest Supplies</i> Di kamar.....	13
B. KerangkaKonseptual.....	14

BAB III METODEDE PENULISAN

A. Jenis Penulisan.....	15
B. Tempat Dan Waktu Penulisan.....	15
C. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
D. Sumber Data.....	18
E. Teknik Analisis Data	18

BABIV HASIL TEMUAN

A. Temuan.....	20
1. Dekripsi tentang Perusahaan.....	20
2. Deskripsi data Analisis Penyediaan <i>Guest supplies</i> Di kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.....	24

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	30
B. Saran	31

DAFTAR PUSTAKA

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 di negara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa pariwisata berperan penting dalam hal kesempatan kerja dengan perkembangan dimasa akan datang salah satunya yaitu perhotelan. Perhotelan juga melayani penyediaan 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 di dunia 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 mendapatkan keuntungan”.

Menurut Sulatiyono (2011: 5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar

sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo adalah hotel berbintang tiga (***) . Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo mulai dibangun pada tahun 2015. Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo adalah salah satu hotel yang memberikan layanan express bagi tamu yang menginap. Hotel ini berlokasi di Jalan Arena Pekan Raya Jakarta Kemayoran, Jalan H. Benyamin Sueb, Pintu 6 Kemayoran 10620, Jakarta Pusat, Indonesia. *Information phone* (021)-2809 6000, *fax* (021) 2809 6051. Email rsvn.jktie@ihg.com, instagram @holidayinnexpressjiexpo.

Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo memiliki 243 kamar dengan 11 lantai, 2 kamar disediakan khusus untuk penyandang disabilitas yaitu berada di lantai 2 dengan nomor kamar 228 dan di lantai 3 di kamar 328, Setiap ruangan dilengkapi dengan fasilitas *air conditioning, tv cabel, Agronomy chair, sofa, dan table lamp*, Khusus di lantai 2 dan 11 merupakan lantai bebas asap rokok. *Department* yang terdapat di hotel seperti *front office department, food&beverage department, engineering department, accounting department, dan housekeeping department*.

Menurut Dinyati (2002:59) *housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk untuk karyawan,

kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*.

Menurut Agusnawar (2002:59) *housekeeping* adalah bagian yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Jadi dapat penulis simpulkan bahwa *Housekeeping* adalah salah satu *departement* yang bertugas memelihara kebersihan, menata dan melengkapkan kamar tamu. Di kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo di sediakan berbagai perlengkapan kebutuhan tamu salah satunya adalah *guest supplies*. *Guest supplies* menurut Istiarini (2015) adalah barang-barang kecil yang diberikan oleh hotel kepada tamunya secara cuma-cuma sebagai perlengkapan *service* selama tamu menginap di hotel. Sedangkan pengertian *Guest Supplies* secara umum adalah barang-barang yang dapat digunakan oleh tamu selama menginap di hotel. Jadi dapat penulis simpulkan

Guest supplies adalah barang-barang kecil yang diberikan dan dapat digunakan oleh tamunya selama menginap di hotel. Menurut Istiarini (2007) menyatakan bahwa *Guest Supplies* dikategorikan menjadi tiga bagian antara lain : *Guest Expendables (give away)*, *Guest Essentials (non give away)*, *Guest loan Item*. *Guest Expendables* adalah barang-barang perlengkapan tamu yang disediakan oleh hotel kepada tamu yang menginap dan dapat dibawa pulang sebagai souvenir. barang-barang yang

termasuk ke dalam *Guest Expendables* yaitu : *laundry Bag, Slipper, Matches, Stationary, Hotel Brosure, Notes, BallPoint, Bath Soap, Hand Soap, Shampoo/Conditioner, Shower Cup, Cutton Bud, Tooth Pick, Emery Board, Toout Brush, Tooth Paste, Cumb, Sewing Kit, Sanitary Bag, Kleeney Tissue, Shoes Polisher, Candle, Plastik Utility Bag, Disposal Bag, Map/City Map.*

Guest essentials adalah barang-barang atau bahan-bahan kebutuhan tamu selama menginap dan di dalam kamar hotel yang pada umumnya tidak habis terpakai atau tidak dapat dibawa pulang. barang-barang yang termasuk ke dalam *guest essentials* Yaitu: *Don't Disturb Sign, Guest Map, Magazine, Hanger, Kleenex Container, Linen-Linen, Kimono/Yukata, Bath Robe, Ashtray/Glasses, Flower Vase, Telephone Book, IDD Book & Price, Bottle Opener, Water Pitcher, AL-quran.*

Guest Loan Item adalah barang-barang atau kebutuhan tamu yang pada umumnya tidak tersedia di kamar tamu tetapi disediakan untuk tamu dengan sistem sewa/request. Barang-barang yang termasuk ke dalam *Guest Loan Item* yaitu: *hair dryer, Iron And Iron Board.*

Berdasarkan pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri yang penulis lakukan selama 4 bulan dari tanggal 8 Januari 2019 sampai dengan 31 April 2019, penulis memfokuskan untuk melakukan observasi selama kurang dari 2 bulan terhitung dari tanggal 1 Maret 2019 sampai dengan 26 April 2019. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan selama 2

bulan tersebut, penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi di lapangan yang tidak dilakukan saat Analisis Penyediaan *Guest Supplies* di kamar Hotel Holliday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

Seringnya *Room attendant* tidak melengkapi kembali *Slipper* tamu pada saat membersihkan kamar, seharusnya *room attendant* mengganti *slipper* tamu jika keadaan *slipper* tersebut tidak layak di pakai seperti basah tamu terpaksa harus menghubungi pihak *housekeeping* terlebih dahulu untuk meminta ganti *Slipper* yang basah sehingga tamu merasa kesal dengan layanan hotel tersebut.

seringnya *Room attendant* tidak memeriksa *Bath Soap* dan *Hand Soap*, Sehingga ketika tamu sedang mandi dan ingin menggunakan *Bath soap* ataupun *hand soap* tamu harus menghubungi pihak *Housekeeping* terlebih dahulu sehingga tamu harus menunggu dulu *room attendant* untuk mengisi ulang *bath soap* ataupun *hand soap*. Hal ini mengakibatkan tamu menjadi kesal karena harus menunggu *room attendant*, seharusnya *Room attendant* yang bertugas lebih *double check* lagi sebelum keluar dari kamar agar tidak terjadinya kesalahan yang sama.

Banyaknya *Don't Disturb Sign* yang sudah tidak layak untuk di pasang yang masih digunakan oleh *room attendant* sehingga terlihat tidak menarik. Jika hal ini di biarkan tentu dapat menurunkan citra hotel. Banyaknya linen-linen kotor, robek dan bau yang masih di gunakan di kamar oleh *Room Attendant* tamu merasa tidak nyaman dengan linen-linen yang

kotor, robek dan bau *complaint*.kurangnya *Hygiene room attendant* saat membersihkan gelas yang ada dikamar, sehingga pada saat tamu akan minum dan tamu mencium bau yang tidak enak pada gelas tersebut. Akibatnya adalah tamu meminta *room attendant* meminta untuk mengganti gelas dengan yang baru. Biasanya pergantian gelas ini membutuhkan waktu yang lama, sehingga tamu menjadi kesal.

Lamanya *Room Attendant* dalam mengantarkan permintaan tamu sehingga tamu merasa marah karena tamu ingin menggunakan barang yang diminta secepat mngkin tamu merasa tidak puas dengan layanan yang ada dihotel. Bertitik tolak pada latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun proyek akhir dengan judul **:"ANALISIS PENYEDIAAN *GUEST SUPPLIES* DI KAMAR HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS JAKARTA INTERNASIONAL EXPO"**

A. Identifikasi Masalah

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

1. Seringnya *Roomboy* tidak mengganti *slipper* kepada tamu pada saat membersihkan kamar.
2. seringnya *Roomboy* tidak memeriksa *Bath Soap* dan *Hand Soap* sehingga mengakibatkan tamu *complaint*.
3. Banyaknya *Don't Disturb Sign* yang sudah tidak layak untuk di pasang yang masih digunakan *room attendant*.

4. Banyaknya linen-linen kotor, robek dan bau yang masih di gunakan oleh *room attendant*.
5. *Room attendant* kurang *hygiene* saat membersihkan gelas yang ada dikamar.
6. Lamanya *Room Attendant* untuk mengantarkan permintaan tamu.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka proyek akhir ini dibatasi pada Analisis Penyediaan *Guest supplies* di Kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

C. Rumusan masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah proyek akhir ini adalah Analisis Penyediaan *Guest Supplies* di Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo?

D. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penyusunan proyek akhir ini antara lain:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana Analisis Penyediaan *guest supplies* di Kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui bagaimana Analisis Penyediaan *Guest Supplies* di Kamar Hotel Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo meliputi : *Guest Expendables (give away)*, *Guest Essentials (non give away)*, *Guest Loan Item*.

E. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Bagi Holiday Inn Express Jakarta Internasional Expo.

Hasil penulisan yang dibuat ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pihak hotel dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Penyediaan *Guest Supplies*. Sebagai bahan masukan bagi petugas *room attendant* untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat demi meningkatkan citra hotel.

2. Manfaat Bagi Kampus

Proyek akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu pengalaman dan bekal bagi peneliti khususnya pada Analisis Penyediaan *Guest Supplies*.

3. Manfaat Bagi Penulis

Proyek akhir ini penulis buat guna memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi D II di Akademi Komunitas Padang Pariaman.