

ABSTRAK

Hotel VUE PALACE merupakan salah satu hotel berbintang 3 di kota Bandung yang baru diresmikan pada tanggal 6 Maret 2007. Hotel ini memiliki 59 buah kamar. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, maka hotel harus bisa memberikan pelayanan jasa yang baik dan memuaskan kepada para tamu.

Saat ini, hotel mendapatkan keluhan-keluhan dari para tamu sehubungan dengan pelayanan jasa yang diberikannya. Oleh karena itu, hotel memerlukan perbaikan pelayanan jasa yang dilaksanakan melalui suatu proses perbaikan di dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengaturan yang baik dari seluruh kegiatan yang terdapat di hotel, terutama pada departemen *housekeeping*, karena departemen ini merupakan ujung tombak dalam melakukan pelayanan jasa di dalam hotel dan berhubungan langsung dengan kenyamanan konsumen, sehingga baik buruknya penilaian konsumen terhadap *image* hotel akan sangat ditentukan dari pelayanan jasa yang diberikan oleh departemen *housekeeping* ini.

Untuk membantu di dalam memecahkan masalah tersebut, maka digunakan beberapa metode pemecahan masalah, yaitu : metode peramalan yang digunakan untuk meramalkan tingkat hunian kamar, metode peta proses operasi (OPC) untuk menentukan waktu standar pembersihan kamar, metode penjadwalan tenaga kerja di dalam pengaturan jadwal tenaga kerja, metode sistem informasi manajemen (SIM) untuk menyajikan sistem informasi yang berhubungan dengan penyediaan barang, serta metode persediaan barang untuk menentukan jumlah barang yang dibutuhkan sehingga dapat meminimasi kekurangan maupun kelebihan barang.

Hasil-hasil dari penelitiannya adalah sebagai berikut :

- Gambaran *explicit* mengenai aliran kerja antara departemen *housekeeping* dengan departemen lainnya.
- Mengusulkan rumus perhitungan tingkat hunian kamar pada hotel, yaitu :
 - a. Pada hari padat (pertimbangan berdasarkan 6 faktor : *weekend*, *long weekend*, hari raya, liburan sekolah, *tour&travel* / grup, *event* di dalam / luar hotel).
 - b. Pada hari biasa, dengan penentuan jumlah *Walk in Guest* (WIG), yang diperoleh dengan melakukan peramalan per 6 bulanan dari nilai rata-rata WIG yang diperoleh dengan rumus :
$$\text{nilai rata-rata WIG} = \frac{\text{jumlah tingkat hunian hari biasa}}{\text{banyaknya hari biasa}}$$
- Penentuan waktu standar untuk membersihkan kamar sebesar 30,21 menit, yang terdapat pada OPC .
- Mengusulkan pengaturan pembuatan jadwal tenaga kerja pada departemen *housekeeping*.
- Gambaran *explicit* mengenai sistem informasi manajemen yang berhubungan dengan penyediaan barang pada departemen *housekeeping*.
- Mengusulkan rumus perhitungan persediaan barang dengan menggunakan *safety stock* 10% serta rumus $P = R + SS - Sh$ untuk menghitung jumlah pembelian yang harus dilakukan setiap bulannya oleh departemen *housekeeping* ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penelitian	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel.....	2-1
2.2 Klasifikasi Hotel.....	2-2
2.3 Pengertian Departemen <i>Housekeeping</i>	2-4
2.4 Peranan <i>Housekeeping</i> Dalam Penyelenggaraan Hotel	2-4
2.5 Tanggung Jawab Departemen <i>Housekeeping</i>	2-5
2.6 Fungsi Manajemen Seorang <i>Executive Housekeeper</i>	2-6
2.7 Hubungan Kerja Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen-	
Departemen Lain Yang Ada Di Dalam Hotel	2-9
2.7.1 Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan	
Departemen <i>Front Office</i>	2-9

2.7.2	Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Food and beverage</i>	2-12
2.7.3	Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Engineering</i>	2-15
2.7.4	Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Personnel</i>	2-17
2.7.5	Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Accounting</i>	2-18
2.7.6	Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Purchasing</i>	2-19
2.7.7	Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Marketing</i>	2-20
2.7.8	Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Bagian Gudang (<i>Store</i>)	2-21
2.7.9	Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Bagian Keamanan (<i>Security</i>)	2-22
2.8	Pembagian <i>Section</i> Kerja Departemen <i>Housekeeping</i>	2-24
2.8.1	<i>Floor Section</i>	2-24
2.8.2	<i>Public Area Section</i>	2-25
2.8.3	<i>Linnen Section</i>	2-26
2.8.4	<i>Laundry and Dry Cleaning Section</i>	2-27
2.9	<i>Room Qualifications</i>	2-30
2.10	Jenis-jenis Kamar	2-30
2.10.1	Jenis Kamar Menurut Tempat Tidur yang Tersedia	2-30
2.10.2	Jenis Kamar Menurut Tingkat Fasilitas	2-31
2.10.3	Jenis Kamar Berdasarkan Letaknya	2-34
2.11	Prioritas Urutan Pembersihan Kamar	2-35
2.12	Pelayanan Untuk Membersihkan Kamar Tamu	2-37
2.13	Mengelola Persediaan (<i>Inventory</i>)	2-38
2.14	Prosedur-prosedur Pengawasan Persediaan Linnen	2-39
2.15	Pengadaan <i>Linnen</i> Berdasarkan <i>Parstock</i>	2-42

2.16	Pengeluaran Departemen <i>Housekeeping</i>	2-43
2.17	Memperkirakan Pengeluaran Departemen <i>Housekeeping</i>	2-44
2.18	Metode Pengendalian Pengeluaran	2-44
2.19	Pengertian Kode-kode Yang Dipakai Pada <i>Housekeeping</i>	2-45
2.20	Peta Proses Operasi (OPC)	2-47
2.21	Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	2-48
2.22	Peramalan Permintaan Produk	2-49
2.23	Perencanaan Persediaan Sederhana.....	2-50
2.24	Penjadwalan Pekerjaan.....	2-53
2.25	Kerangka Berpikir.....	2-54
2.26	Pengertian Pengetahuan	2-54

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3-3
3.2	Tinjauan Pustaka	3-3
3.3	Pengidentifikasian Masalah	3-3
3.4	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-4
3.5	Perumusan Masalah	3-4
3.6	Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-5
3.7	Kerangka Berpikir.....	3-6
3.8	Pengamatan dan Pengumpulan Data.....	3-6
3.9	Pengolahan Data	3-7
3.9	Analisis.....	3-11
3.10	Kesimpulan	3-12

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.2	Struktur Organisasi Hotel.....	4-2
4.3	Ruang Lingkup Departemen <i>Housekeeping</i>	4-2
4.4	Struktur Organisasi Departemen <i>Housekeeping</i>	4-3
4.5	Fungsi Dasar, Ruang Lingkup, Dan Uraian Tugas Departemen <i>Housekeeping</i>	4-5
4.5.1	<i>Executive Housekeeper</i>	4-5

4.5.2	<i>Office Clerk</i>	4-6
4.5.3	<i>Housekeeping Supervisor (Floor & Public Area)</i>	4-7
4.5.4	<i>Room Attendants (Morning shift)</i>	4-11
4.5.5	<i>Room Attendants (Evening shift)</i>	4-12
4.5.6	<i>House Person (Night Cleaner & Turn down service)</i>	4-13
4.5.7	<i>House Person (Front & Back of the House)</i>	4-14
4.5.8	<i>Linen & Uniform Attendants</i>	4-15
4.5.9	<i>Pool Attendants & Gardener</i>	4-17
4.6	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i>	4-18
4.6.1	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Front Office</i>	4-18
4.6.2	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Food and Beverage</i>	4-21
4.6.3	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Engineering</i>	4-23
4.6.4	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Personnel (HRD)</i>	4-25
4.6.5	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Accounting</i>	4-26
4.6.6	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Purchasing</i>	4-27
4.6.7	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen <i>Marketing</i>	4-28
4.6.8	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Bagian Gudang (<i>Store</i>).....	4-29
4.6.9	Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Bagian Keamanan (<i>Security</i>).....	4-30
4.7	Jenis Barang Dan Peralatan Yang Dibutuhkan Oleh Departemen <i>Housekeeping</i>	4-31
4.7.1	Barang Kebutuhan Tamu Dalam Kamar Hotel	4-31
4.7.2	Jenis-jenis Obat Pembersih Yang Digunakan /	

<i>Usages Chemical</i>	4-33
4.7.3 Peralatan Dan Mesin Yang Digunakan Untuk Membersihkan.....	4-34
4.8 Data <i>Room Sold</i> Pada Hotel Dalam Bulan Maret - Nopember 2007 ...	4-35
4.9 Proses <i>Make Up Room</i>	4-38
4.10 Aliran Informasi Pemesanan Kamar	4-38
4.11 Perlakuan Terhadap Barang-barang Pada Departemen <i>Housekeeping</i>	4-39
4.12 Data <i>Duty Roster</i> Departemen <i>Housekeeping</i>	4-39
4.13 Data Jumlah Kebutuhan Dan Persediaan Barang Pada Departemen <i>Housekeeping</i>	4-42
4.13.1 Barang Kebutuhan Tamu Dalam Kamar Hotel.....	4-42
4.13.2 Jenis-jenis Obat Pembersih Yang Digunakan / <i>Usages Chemical</i>	4-45
4.13.3 Peralatan Dan Mesin Yang Digunakan Untuk Membersihkan.....	4-47
 BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Hubungan Kerjasama Antara Departemen <i>Housekeeping</i> Dengan Departemen Lainnya Pada Hotel	5-1
5.2 Cara Perhitungan / Peramalan Tingkat Hunian Kamar.....	5-13
5.2.1 Analisis Data Tingkat Hunian Kamar	5-13
5.2.1.1 Analisis Data Tingkat Hunian Bulan Maret 2007.....	5-13
5.2.1.2 Analisis Data Tingkat Hunian Bulan April 2007.....	5-14
5.2.1.3 Analisis Data Tingkat Hunian Bulan Mei 2007.....	5-16
5.2.1.4 Analisis Data Tingkat Hunian Bulan Juni 2007.....	5-18
5.2.1.5 Analisis Data Tingkat Hunian Bulan Juli 2007.....	5-20
5.2.1.6 Analisis Data Tingkat Hunian Kamar Bulan Agustus 2007.....	5-22
5.2.1.7 Analisis Data Tingkat Hunian Kamar Bulan September 2007.....	5-24
5.2.1.8 Analisis Data Tingkat Hunian Kamar Bulan Oktober 2007.....	5-26

5.2.1.9	Analisis Data Tingkat Hunian Kamar Bulan Nopember 2007.....	5-29
5.2.2	Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kenaikan Tingkat Hunian Kamar.....	5-31
5.2.3	Adanya Faktor <i>Walk In Guest</i> (WIG)	5-38
5.2.3.1	Analisis Faktor <i>Walk In Guest</i> (WIG).....	5-38
5.2.3.2	Perhitungan Faktor <i>Walk In Guest</i> (WIG)	5-39
5.3	Proses <i>Make Up Room</i>	5-47
5.3.1	Peta Proses Operasi <i>Make Up Room</i>	5-47
5.3.2	Analisis Peta Proses Operasi <i>Make Up Room</i>	5-48
5.3.3	Perhitungan Waktu Standar Pada Proses <i>Make Up Room</i>	5-51
5.4	Pengaturan Penjadwalan Tenaga Kerja.....	5-52
5.4.1	Tenaga Kerja Yang Tersedia.....	5-52
5.4.2	Analisis Penjadwalan Tenaga Kerja	5-53
5.4.2.1	Penjadwalan <i>Executive Housekeeper</i>	5-54
5.4.2.2	Penjadwalan <i>Housekeeping Supervisor</i>	5-55
5.4.2.3	Penjadwalan <i>Office Clerk</i> (OC)	5-55
5.4.2.4	Penjadwalan <i>Room Attendant / room boy</i>	5-57
5.4.2.5	Penjadwalan <i>Pool & Gardener</i>	5-58
5.4.2.6	Penjadwalan <i>Laundry Linen & Uniform</i>	5-58
5.4.2.7	Penjadwalan <i>Minibar Runner</i>	5-59
5.4.2.8	Penjadwalan <i>House Person</i>	5-60
5.4.3	Usulan Pengaturan Penjadwalan Tenaga Kerja (<i>Duty Roster</i>)	5-62
5.4.3.1	Usulan <i>Duty Roster</i> Standar	5-62
5.4.3.2	Analisis Usulan <i>Duty Roster</i> Standar.....	5-63
5.4.3.3	Usulan <i>Duty Roster</i> Bulan Desember 2007 dan Analisis.....	5-67
5.5	Sistem Informasi Manajemen Departemen <i>Housekeeping</i>	5-70
5.5.1	Prosedur Pengajuan Pembelian Barang	5-70
5.5.2	Analisis Prosedur Pengajuan Pembelian Barang	5-71
5.5.3	Prosedur Pengambilan Barang Dari Gudang	5-73

5.5.4	Analisis Prosedur Pengambilan Barang Dari Gudang	5-74
5.6	Persediaan Barang.....	5-75
5.6.1	Analisis Data Persediaan Barang	5-75
5.6.2	Usulan Cara Perhitungan Untuk Persediaan dan Pembelian Barang	5-76
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran.....	6-5
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
KOMENTAR DOSEN PENGUJI		
DATA PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Perbedaan antara pengetahuan <i>tacit</i> dan <i>explicit</i>	2-55
4.1	<i>Room sold</i> Maret	4-35
4.2	<i>Room sold</i> April	4-35
4.3	<i>Room sold</i> Mei	4-35
4.4	<i>Room sold</i> Juni	4-36
4.5	<i>Room sold</i> Juli	4-36
4.6	<i>Room sold</i> Agustus	4-36
4.7	<i>Room sold</i> September	4-37
4.8	<i>Room sold</i> Oktober	4-37
4.9	<i>Room sold</i> Nopember	4-37
4.10	Tabel <i>Duty Roster</i> Bulan Oktober 2007	4-40
4.11	Tabel <i>Duty Roster</i> Bulan Nopember 2007	4-41
4.12	Tabel data barang-barang <i>Amenities Supplies</i>	4-42
4.13	Tabel data barang-barang <i>Guest Supplies</i>	4-44
4.14	Tabel data barang-barang <i>Printing Supplies</i>	4-45
4.15	Tabel Data <i>Usages Chemical</i>	4-45
4.16	Tabel Data Peralatan dan Mesin	4-47
5.1	Tabel Keterangan warna anak panah	5-3
5.2	Tabel Gambaran umum aliran kerja antar departemen di hotel	5-4
5.3	Tabel aliran kerja departemen <i>housekeeping</i>	5-6
5.4	Tabel Perhitungan rata-rata tingkat hunian kamar	5-31
5.5	Tabel Perhitungan peramalan WIG	5-45
5.6	Tabel Usulan <i>Duty Roster</i> Standar	5-62
5.7	Usulan Penjadwalan kerja <i>house person</i>	5-66
6.1	Rangkuman Hubungan Kerjasama Departemen <i>Housekeeping</i>	6-1
6.2	Usulan penjadwalan kerja <i>house person</i>	6-4

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Gambar simbol-simbol diagram alir	2-48
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Kerangka Berpikir	3-6
4.1	Gambar Struktur organisasi pada hotel	4-2
4.2	Gambar <i>Organization chart housekeeping department</i>	4-4
5.1	Gambar Bagan hubungan kerjasama pada hotel	5-1
5.2	Grafik Data tingkat hunian kamar bulan Maret 2007	5-14
5.3	Grafik Data tingkat hunian kamar bulan April 2007	5-16
5.4	Grafik Data tingkat hunian kamar bulan Mei 2007	5-18
5.5	Grafik data tingkat hunian kamar bulan Juni 2007	5-20
5.6	Grafik Data tingkat hunian kamar bulan Juli 2007	5-22
5.7	Grafik Data tingkat hunian kamar bulan Agustus 2007	5-24
5.8	Grafik Data tingkat hunian kamar bulan September 2007	5-26
5.9	Grafik Data tingkat hunian kamar bulan Oktober 2007	5-29
5.10	Grafik Data tingkat hunian kamar bulan Nopember 2007	5-31
5.11	Peta proses operasi <i>Make up room</i>	5-47
5.12	Diagram alir proses pengajuan pembelian barang	5-70
5.13	Diagram alir proses pengambilan barang	5-73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	<i>Room Sold Walk In Guest</i> (WIG)	L-1
1.a	WIG Alternatif 1	L-4
1.b	WIG Alternatif 2	L-13
1.c	WIG Alternatif 3	L-22
1.d	Grafik Alternatif 3	L-31
2	Peramalan WIG	L-34
2	Contoh Perhitungan / Peramalan Tingkat Hunian Kamar Untuk Bulan Desember 2007	L-36
3	Perhitungan Data Waktu Operasi <i>Make Up Room</i> (30 data)	L-38
4.a	Usulan <i>Duty Roster</i> Bulan Desember (EO & Md)	L-42
4.b	Usulan <i>Duty Roster</i> Bulan Desember (EO, Md, Hari Raya)	L-43
4.c	<i>Form Duty Roster</i>	L-44
5	Grafik Persediaan Barang	L-45