

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta data-data yang di dapatkan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Hotel Copthorne Orchid Penang memiliki banyak tamu yang menginap di hotel tersebut, namun banyak pula keluhan-keluhan yang timbul dari tamu yang menginap. Berbagai macam keluhan mulai dari segi *service, staff, facility, own complaint* maupun *i-rational complaint*. Dari berbagai macam keluhan yang paling banyak mengenai *fasilitas* didalamnya pula termasuk tentang kebersihan kamar.
2. Keluhan-keluhan terjadi disebabkan oleh fungsi-fungsi manajemen *floor supervisor* yang tidak berjalan dengan baik. Lima fungsi manajemen diantaranya yaitu perencanaan, koordinasi, pengarahan, pengawasan dan evaluasi. *Floor supervisor* sudah melakukan pengarahan dengan mengadakan *briefing* dengan karyawan, sudah melakukan pengontrolan baik dimulai dari pengecekan barang, *store, pantry* dan alat-alat. *Floor supervisor* pula sudah melakukan pengawasan kamar dan karyawan namun tidak menyeluruh dan upaya lainnya yaitu melakukan pelatihan untuk karyawan khususnya *room section* namun tidak secara rutin.

5.2 Saran

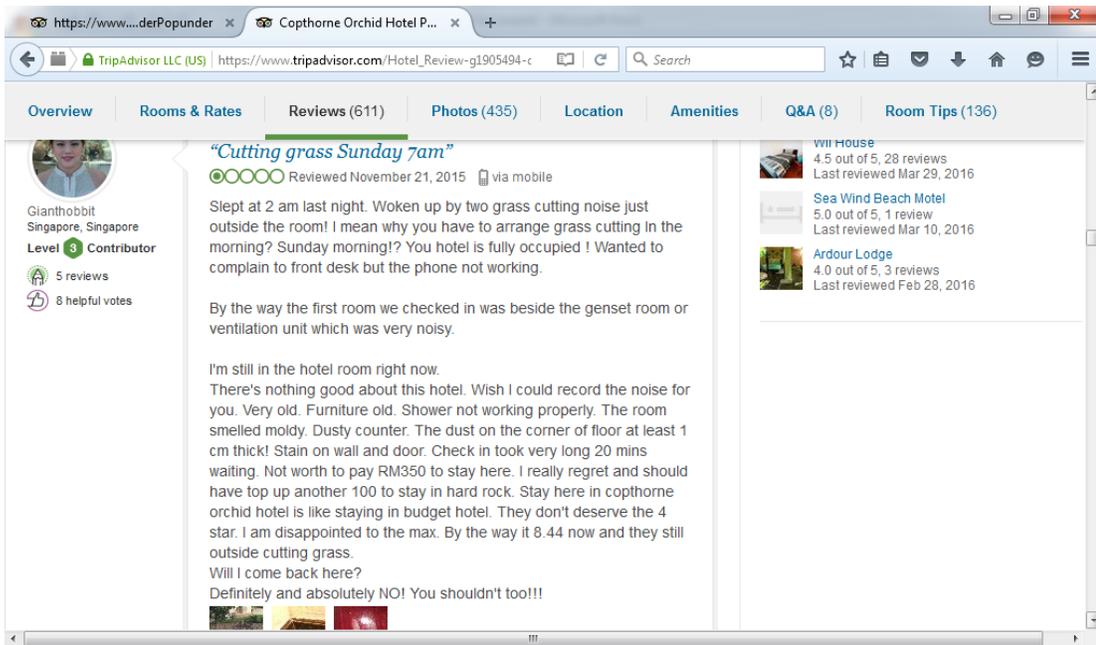
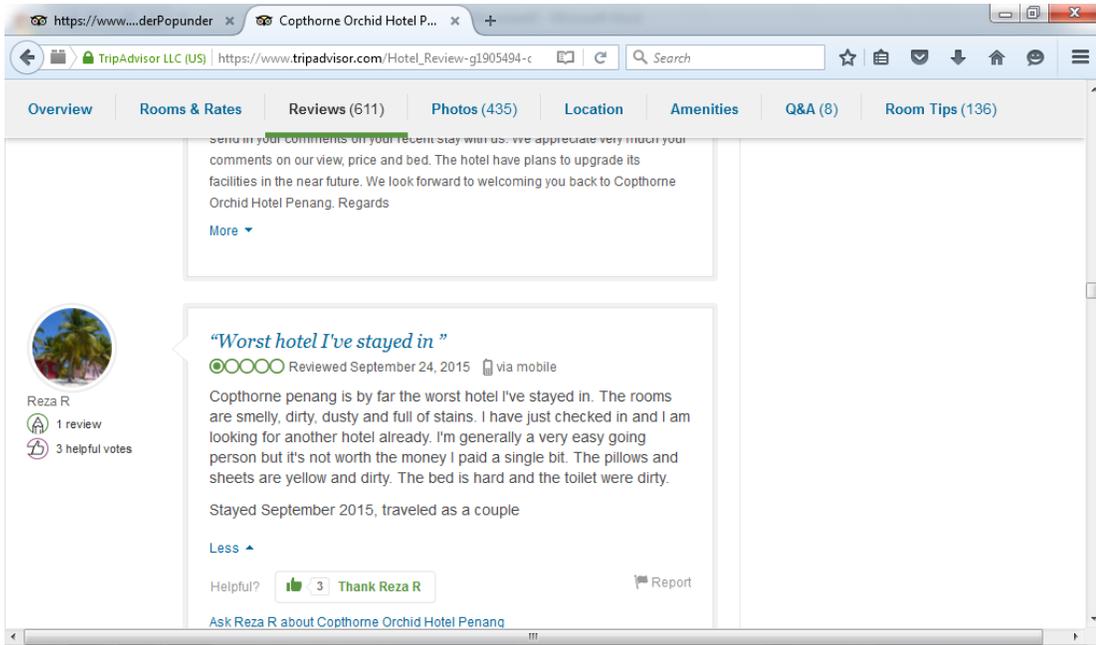
Saran untuk pihak hotel

Manajemen hotel sebaiknya menambahkan tenaga kerja *room attendant* agar membantu dan mempercepat *floor supervisor* dalam pengawasan atau operasional kamar dan memberikan bentuk penghargaan atau perhatian kepada karyawan housekeeping sebagai contoh sertifikat atau hal lainnya sebagai motivasi atau dukungan agar karyawan lebih rajin dan semangat dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar atau teori dan dapat mengurangi keluhan-keluhan dari tamu yang menginap khususnya tentang kamar. Adapun saran lain yaitu mengadakan pelatihan secara rutin setiap 3 bulan sekali untuk karyawan khususnya *room section* dan penambahan tenaga kerja agar memudahkan *floor supervisor* dalam menjalankan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

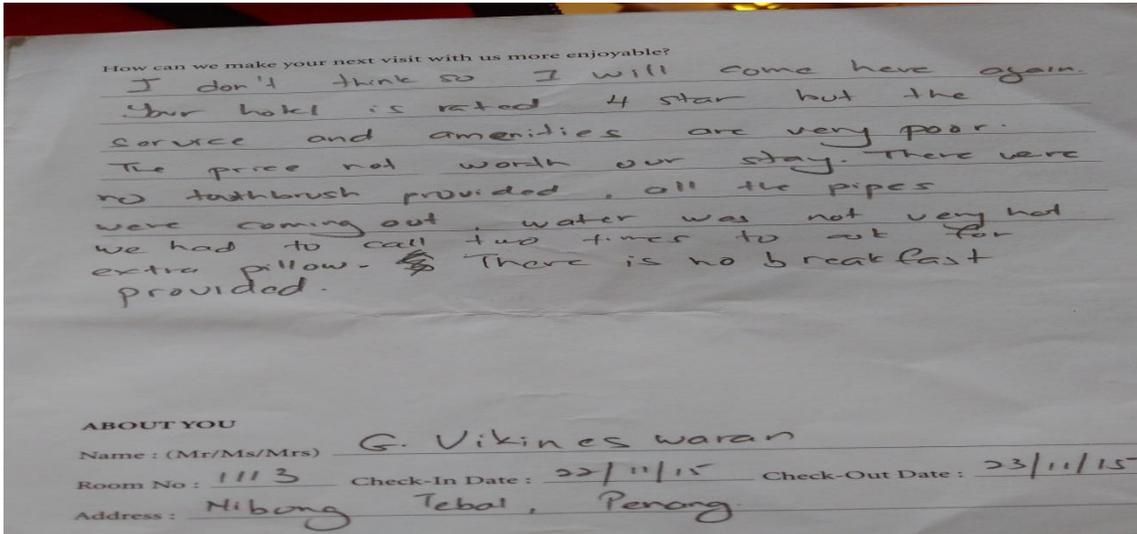
- Damayanti, Weningtyas dan Yulianto. 2014. *Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja*. Jurnal Ilmiah AKPAR “BSI Yogyakarta”. Yogyakarta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. PT Grasindo. Jakarta.
- Gunawan, Indra. 2010. *Evaluasi Kinerja Sushi And Sashimi Chef (SSC) Imari Japanese Restaurant Di Hotel J.W Marriott Surabaya*. Tugas Akhir DIII Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo
- Hala, Sri Wahyuni. 2014. *Optimalisasi Peranan Room Attendant Dalam Pembersihan Kamar Tamu Di Hotel Novotel Bandung*. Ujian Akhir Diploma III Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo
- Hasanudin, Ridwan. 2014. *Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan Di Daerah Banten*. Tugas Akhir Manajemen STIE Bina Bangsa Banten. Banten.
- Herujito, Yayat M. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. PT Grasindo. Baranangsiang.
- PH, Bartono & Ruffino EM. 2010. *Hotel Supervision*. Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Rahmawati, Hetty Fitria. 2007. *Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Kerja Pegawai Di Kantor Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Karanganyar*. Ujian Akhir Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta.
- Rumekso. 2004. *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sulastiyono, Agus. 2007. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Utama, I Gusti Bagus Rai, dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata Dan Perhotelan*. Penerbit CV Andi Offset. Yogyakarta.

LAMPIRAN 1



GUEST COMMENT DARI TRAVELOKA

LAMPIRAN 2



GUEST COMMENT CARD

Room No.	Room Type	Occupancy	Rate	Tax	Service Charge	Total	Remarks
1102	VO	200	320				
1103	VO	200	320				
1104	VO	200	320				
1105	VO	200	320				
1106	VO	200	320				
1107	VO	200	320				
1108	VO	200	320				
1109	VO	200	320				
1110	VO	200	320				
1111	VO	200	320				
1112	VO	200	320				
1113	VO	200	320				
1114	VO	200	320				
1115	VO	200	320				
1116	VO	200	320				
1117	VO	200	320				
1118	VO	200	320				
1119	VO	200	320				
1120	VO	200	320				
1121	VO	200	320				
1122	VO	200	320				
1123	VO	200	320				
1124	VO	200	320				
1125	VO	200	320				
1126	VO	200	320				
1127	VO	200	320				
1128	VO	200	320				
1129	VO	200	320				
1130	VO	200	320				
1131	VO	200	320				
1132	VO	200	320				
1133	VO	200	320				
1134	VO	200	320				
1135	VO	200	320				
1136	VO	200	320				
1137	VO	200	320				
1138	VO	200	320				
1139	VO	200	320				
1140	VO	200	320				
1141	VO	200	320				
1142	VO	200	320				
1143	VO	200	320				
1144	VO	200	320				
1145	VO	200	320				
1146	VO	200	320				
1147	VO	200	320				
1148	VO	200	320				
1149	VO	200	320				
1150	VO	200	320				
1151	VO	200	320				
1152	VO	200	320				
1153	VO	200	320				
1154	VO	200	320				
1155	VO	200	320				
1156	VO	200	320				
1157	VO	200	320				
1158	VO	200	320				
1159	VO	200	320				
1160	VO	200	320				
1161	VO	200	320				
1162	VO	200	320				
1163	VO	200	320				
1164	VO	200	320				
1165	VO	200	320				
1166	VO	200	320				
1167	VO	200	320				
1168	VO	200	320				
1169	VO	200	320				
1170	VO	200	320				
1171	VO	200	320				
1172	VO	200	320				
1173	VO	200	320				
1174	VO	200	320				
1175	VO	200	320				
1176	VO	200	320				
1177	VO	200	320				
1178	VO	200	320				
1179	VO	200	320				
1180	VO	200	320				
1181	VO	200	320				
1182	VO	200	320				
1183	VO	200	320				
1184	VO	200	320				
1185	VO	200	320				
1186	VO	200	320				
1187	VO	200	320				
1188	VO	200	320				
1189	VO	200	320				
1190	VO	200	320				
1191	VO	200	320				
1192	VO	200	320				
1193	VO	200	320				
1194	VO	200	320				
1195	VO	200	320				
1196	VO	200	320				
1197	VO	200	320				
1198	VO	200	320				
1199	VO	200	320				
1200	VO	200	320				

Remarks: 1102/1103/1104/1105/1106/1107/1108/1109/1110/1111/1112/1113/1114/1115/1116/1117/1118/1119/1120/1121/1122/1123/1124/1125/1126/1127/1128/1129/1130/1131/1132/1133/1134/1135/1136/1137/1138/1139/1140/1141/1142/1143/1144/1145/1146/1147/1148/1149/1150/1151/1152/1153/1154/1155/1156/1157/1158/1159/1160/1161/1162/1163/1164/1165/1166/1167/1168/1169/1170/1171/1172/1173/1174/1175/1176/1177/1178/1179/1180/1181/1182/1183/1184/1185/1186/1187/1188/1189/1190/1191/1192/1193/1194/1195/1196/1197/1198/1199/1200

FLOOR SUPERVISOR REPORT

LAMPIRAN 3

COPPERHORN
ORCHID HOTEL
Cophorne Orchid Penang
Housekeeping Detail Report

Muzalia

Room No.	Type	Status	AMPM Section	FO Status
1708	ST25	DmY	09/09	VAC
1709	ST25	DmY	09/09	VAC
1710	ST25	DmY	09/09	VAC
1711	ST25	DmY	09/09	VAC
1712	ST25	DmY	09/09	VAC
1713	ST25	DmY	09/09	VAC
1714	ST25	DmY	09/09	VAC
1715	ST25	DmY	09/09	VAC
1716	ST25	DmY	09/09	VAC
1717	ST25	DmY	09/09	VAC
1718	ST25	DmY	09/09	VAC
1719	ST25	DmY	09/09	VAC
1720	ST25	DmY	09/09	VAC
1721	ST25	DmY	09/09	VAC
1722	ST25	DmY	09/09	VAC
1723	ST25	DmY	09/09	VAC
1724	ST25	DmY	09/09	VAC
1725	ST25	DmY	09/09	VAC
1726	ST25	DmY	09/09	VAC
1727	ST25	DmY	09/09	VAC
1728	ST25	DmY	09/09	VAC
1729	ST25	DmY	09/09	VAC
1730	ST25	DmY	09/09	VAC
1731	ST25	DmY	09/09	VAC
1732	ST25	DmY	09/09	VAC
1733	ST25	DmY	09/09	VAC
1734	ST25	DmY	09/09	VAC
1735	ST25	DmY	09/09	VAC
1736	ST25	DmY	09/09	VAC
1737	ST25	DmY	09/09	VAC
1738	ST25	DmY	09/09	VAC
1739	ST25	DmY	09/09	VAC
1740	ST25	DmY	09/09	VAC
1741	ST25	DmY	09/09	VAC
1742	ST25	DmY	09/09	VAC
1743	ST25	DmY	09/09	VAC
1744	ST25	DmY	09/09	VAC
1745	ST25	DmY	09/09	VAC
1746	ST25	DmY	09/09	VAC
1747	ST25	DmY	09/09	VAC
1748	ST25	DmY	09/09	VAC
1749	ST25	DmY	09/09	VAC
1750	ST25	DmY	09/09	VAC
1751	ST25	DmY	09/09	VAC
1752	ST25	DmY	09/09	VAC
1753	ST25	DmY	09/09	VAC
1754	ST25	DmY	09/09	VAC
1755	ST25	DmY	09/09	VAC
1756	ST25	DmY	09/09	VAC
1757	ST25	DmY	09/09	VAC
1758	ST25	DmY	09/09	VAC
1759	ST25	DmY	09/09	VAC
1760	ST25	DmY	09/09	VAC
1761	ST25	DmY	09/09	VAC
1762	ST25	DmY	09/09	VAC
1763	ST25	DmY	09/09	VAC
1764	ST25	DmY	09/09	VAC
1765	ST25	DmY	09/09	VAC
1766	ST25	DmY	09/09	VAC
1767	ST25	DmY	09/09	VAC
1768	ST25	DmY	09/09	VAC
1769	ST25	DmY	09/09	VAC
1770	ST25	DmY	09/09	VAC
1771	ST25	DmY	09/09	VAC
1772	ST25	DmY	09/09	VAC
1773	ST25	DmY	09/09	VAC
1774	ST25	DmY	09/09	VAC
1775	ST25	DmY	09/09	VAC
1776	ST25	DmY	09/09	VAC
1777	ST25	DmY	09/09	VAC
1778	ST25	DmY	09/09	VAC
1779	ST25	DmY	09/09	VAC
1780	ST25	DmY	09/09	VAC
1781	ST25	DmY	09/09	VAC
1782	ST25	DmY	09/09	VAC
1783	ST25	DmY	09/09	VAC
1784	ST25	DmY	09/09	VAC
1785	ST25	DmY	09/09	VAC
1786	ST25	DmY	09/09	VAC
1787	ST25	DmY	09/09	VAC
1788	ST25	DmY	09/09	VAC
1789	ST25	DmY	09/09	VAC
1790	ST25	DmY	09/09	VAC
1791	ST25	DmY	09/09	VAC
1792	ST25	DmY	09/09	VAC
1793	ST25	DmY	09/09	VAC
1794	ST25	DmY	09/09	VAC
1795	ST25	DmY	09/09	VAC
1796	ST25	DmY	09/09	VAC
1797	ST25	DmY	09/09	VAC
1798	ST25	DmY	09/09	VAC
1799	ST25	DmY	09/09	VAC
1800	ST25	DmY	09/09	VAC

Handwritten notes on the left side of the report include:
 1401 cly h 1509
 1405 AE cly 1503
 1409 cly h 1509
 1410 cly h 1509
 1411 cly h 1509
 1412 cly h 1509
 1413 cly h 1509
 1414 cly h 1509
 1415 cly h 1509
 1416 cly h 1509
 1417 cly h 1509
 1418 cly h 1509
 1419 cly h 1509
 1420 cly h 1509
 1421 cly h 1509
 1422 cly h 1509
 1423 cly h 1509
 1424 cly h 1509
 1425 cly h 1509
 1426 cly h 1509
 1427 cly h 1509
 1428 cly h 1509
 1429 cly h 1509
 1430 cly h 1509
 1431 cly h 1509
 1432 cly h 1509
 1433 cly h 1509
 1434 cly h 1509
 1435 cly h 1509
 1436 cly h 1509
 1437 cly h 1509
 1438 cly h 1509
 1439 cly h 1509
 1440 cly h 1509
 1441 cly h 1509
 1442 cly h 1509
 1443 cly h 1509
 1444 cly h 1509
 1445 cly h 1509
 1446 cly h 1509
 1447 cly h 1509
 1448 cly h 1509
 1449 cly h 1509
 1450 cly h 1509
 1451 cly h 1509
 1452 cly h 1509
 1453 cly h 1509
 1454 cly h 1509
 1455 cly h 1509
 1456 cly h 1509
 1457 cly h 1509
 1458 cly h 1509
 1459 cly h 1509
 1460 cly h 1509
 1461 cly h 1509
 1462 cly h 1509
 1463 cly h 1509
 1464 cly h 1509
 1465 cly h 1509
 1466 cly h 1509
 1467 cly h 1509
 1468 cly h 1509
 1469 cly h 1509
 1470 cly h 1509
 1471 cly h 1509
 1472 cly h 1509
 1473 cly h 1509
 1474 cly h 1509
 1475 cly h 1509
 1476 cly h 1509
 1477 cly h 1509
 1478 cly h 1509
 1479 cly h 1509
 1480 cly h 1509
 1481 cly h 1509
 1482 cly h 1509
 1483 cly h 1509
 1484 cly h 1509
 1485 cly h 1509
 1486 cly h 1509
 1487 cly h 1509
 1488 cly h 1509
 1489 cly h 1509
 1490 cly h 1509
 1491 cly h 1509
 1492 cly h 1509
 1493 cly h 1509
 1494 cly h 1509
 1495 cly h 1509
 1496 cly h 1509
 1497 cly h 1509
 1498 cly h 1509
 1499 cly h 1509
 1500 cly h 1509

HOUSEKEEPING DETAIL REPORT

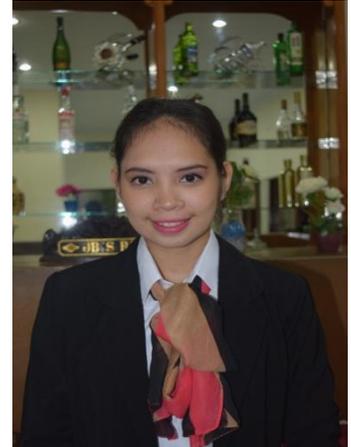


HOUSEKEEPING STAFF

CURICULUM VITAE

a. Identitas

Nama : Danayanti
NIM : 331 313 006
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Januari 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : Kedua dari 2 Bersaudara
Agama : Islam
Program Studi : Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Sastra dan Budaya
Alamat : Jln. Membramo Kel. Molosipat U Kec. Sibatana Kota
Gorontalo Provinsi Gorontalo
Pendidikan Terakhir : Diploma III Pariwisata
Universitas Negeri Gorontalo



b. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- SD Negeri 98 Sibatana, Tahun 2007
- SMP Negeri 1 Kota Gorontalo, Tahun 2010
- SMK Negeri 1 Kota Gorontalo, Tahun 2013

- D III Pariwisata/Perhotelan Universitas Negeri Gorontalo, Tahun 2013

2. Pendidikan Non-Formal

- Santri TPA (Taman Pendidikan Anak) Masjid Nurul Hidayah Tahun 2004
- Les Bahasa Inggris “Genius” Tahun 2010
- Kegiatan Masa Orientasi Mahasiswa Baru (MOMB), Tahun 2013
- Kegiatan Cross Culture Understanding (CCU), Tahun 2013
- Kegiatan Table Manner, Tahun 2014
- Bendahara Panitia MOMB Fakultas Sastra Dan Budaya (2014)
- Pelatihan Administrasi dan Kesekretariatan HMJ Bahasa Indonesia 2015
- Kegiatan Soft Skill Himpunan Mahasiswa Jurusan Pariwisata, Tahun 2015
- Tourism Talkshow Himpunan Mahasiswa Jurusan Pariwisata Tahun 2015
- PKL Di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia Tahun 2015
- Kegiatan Cooking Class, Tahun 2015
- Panitia Pelaksana Gala Dinner Asessor Team di Jambura Inn, Tahun 2016
- Panitia Orientasi Jambura Inn oleh Jurusan Bahasa Inggris, Tahun 2016