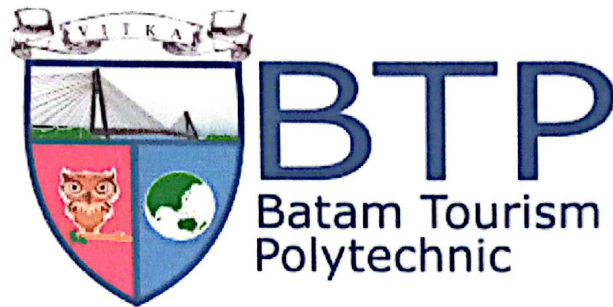


PRAKTIK KERJA NYATA
DIPLOMA IV
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR



Siti Zubaidah

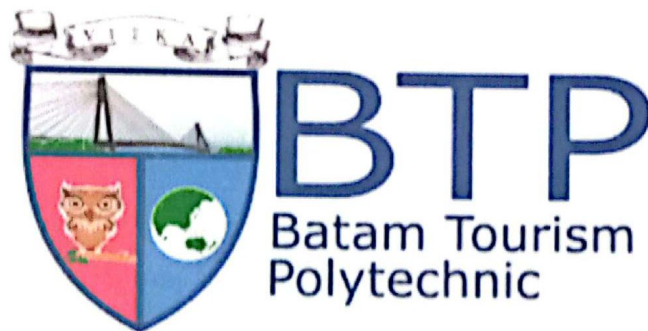
2023010024

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024

**HOUSE KEEPING DEPARTMENT
NOOR HOTEL BANDUNG**

LAPORAN

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
dalam Menyelesaikan Program Praktik Kerja Nyata**



DISUSUN OLEH :

Siti Zubaidah

2023010024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

2024

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Zubaidah

NIM : 2023010024

Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa proyek akhir yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagias/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan bahwa proyek akhir saya ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bandung, 25 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

Siti Zubaidah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa Karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kesehatan dan kesempatan untuk melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan praktik kerja nyata yang merupakan salah satu kegiatan wajib bagi mahasiswa dan mahasiswi Politeknik Pariwisata Batam.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan, bimbingan, serta pengarahan yang telah diberikan kepada penulis selama penulisan laporan ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak M.Nur A Nasution, S.Sos.,M.Pd.,CHA, selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bapak Andri Wibowo,SE.,MM. selaku Kepala Program Studi Managemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Haufi Sukmamedian,S.T.,MM.Par ,selaku Dosen Pembimbing OJT penulis di Politeknik Pariwisata Batam.
4. Bapak Ganjar R. Taufik, selaku *General Manager* di Noor Hotel
5. Ibu Dea Rahma ,selaku *Human Resources* di Noor Hotel
6. Bapak Arief Rahman, selaku *Housekeeping Manager* di Noor Hotel
7. Seluruh staff *Housekeeping* yang telah membantu penulis dalam melaksanakan tugas selama kegiatan praktik kerja nyata.
8. Pihak Noor Hotel yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja nyata.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan yang telah memberi motivasi ,semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
10. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat. Khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Bandung, 25 Januari 2025

Siti Zubaidah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGASAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Praktik Kerja Nyata	2
C. Manfaat Praktik Kerja Nyata	2
D. Waktu Dan Tempat Pelaksanaan	3
BAB II	4
GAMBARAN UMUM	4
A. Tinjauan Pustaka	4
B. Noor Hotel Bandung	8
C. Fasilitas Hotel	9
D. Struktur Organisasi Hotel	13
BAB III	14
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA	14
A. Proses Penempatan Praktik Kerja Nyata	14
B. Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	14
C. Kegiatan Selama Praktik Kerja Nyata	14
D. Waktu Bekerja	15
E. Kondisi Pendukung dan Kendala Dalam	16

BAB IV	18
KESIMPULAN DAN SARAN	18
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
DAFTAR PUSTAKA.....	20

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2. 1 Noor Hotel Bandung</i>	8
<i>Gambar 2. 2 Deluxe Room</i>	10
<i>Gambar 2. 3 Executive Room</i>	10
<i>Gambar 2. 4 Function Room</i>	11
<i>Gambar 2. 5 Lobby</i>	12
<i>Gambar 2. 6 Emmy's Kitchen</i>	12
<i>Gambar 2. 7 Struktur Organisasi Noor Hotel</i>	13

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2. 1 kapasitas Function Room di Noor Hotel Bandung</i>	11
---	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata atau turisme adalah salah satu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktifitas. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80km (50 mil) dari rumah dengan tujuan rekreasi. Menurut undang-undang No. 10/2009 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang dilakukan oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, dan pemerintah daerah.

Industri pariwisata dapat diartikan sebagai sehimpunan bidang usaha yang menghasilkan berbagai jasa dan barang yang dibutuhkan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata. Menurut UNWTO (United Nations World Tourism Organization) dalam the international recommendations for tourism statistics 2008, industri pariwisata meliputi ; Akomodasi untuk pengunjung, kegiatan layanan makanan dan minuman, angkutan penumpang, agen perjalanan wisata dan kegiatan reservasi lainnya, kegiatan budaya, kegiatan olahraga dan hiburan.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang cukup penting dalam sektor pariwisata. Untuk membantu perkembangan pariwisata kota Bandung sebagai kota yang turut mencanangkan wisata halal, terdapat beberapa hotel syariah. Salah satu hotel syariah di Bandung adalah Noor Hotel Bandung. Noor Hotel Bandung merupakan salah satu hotel syariah yang tersertifikasi bintang 3. Hotel dengan sertifikasi bintang 3 dan konsep boutique serta syariah hotel ini menarik perhatian penulis untuk melakukan praktik kerja nyata di hotel ini.

Praktik kerja nyata merupakan salah satu kegiatan wajib yang dilakukan oleh mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam sebanyak 2 periode, masing-masing periode dilakukan dalam jangka waktu minimal 6 bulan per periodenya. Periode pertama dilakukan oleh mahasiswa pada semester 3 atau semester 4 sedangkan untuk periode kedua dilakukan pada semester 7 atau semester 8. Yang menjadi salah satu alasan dilakukannya kegiatan ini adalah sering terjadinya perbedaan pemahaman antara prosedur pelaksanaan kerja di industri perhotelan yang sebenarnya dengan pemahaman mahasiswa yang didapatkan selama proses belajar di perkuliahan, oleh karena itu diharapkan kegiatan ini dapat menjembatani pengetahuan yang didapatkan oleh mahasiswa baik secara teori maupun praktik

selama perkuliahan dengan yang sebenarnya terjadi dalam industri perhotelan. Selain itu diharapkan juga kegiatan ini dapat menambah pengalaman kerja mahasiswa untuk menjadi bekal mahasiswa menempuh jenjang karir selanjutnya sesuai dengan bidang yang ditekuni masing masing mahasiswa.

Housekeeping Departement adalah salah satu dapertement di hotel yang memegang peran penting dalam jalanya oprasional hotel. Keinginan penulis untuk melengkapi ilmu baik secara praktik maupun teori yang didapatkan di politeknik pariwisata batam dengan yang ada di Noor Hotel Bandung membuat penulis memilih dapertemen ini sebagai fokus penulis menjalani kegiatan kerja nyata.

B. Tujuan Praktik Kerja Nyata

Dalam melakukan kegiatan praktik kerja nyata penulis memiliki beberapa tujuan diantaranya yaitu :

1. Untuk memenuhi persyaratan praktik kerja nyata pada semester 3.
2. Untuk mendapatkan wawasan dan pengalaman sebagai bahan perbandingan yang di dapat di politeknik pariwisata batam dengan apa yang terjadi di industri perhotelan secara langsung.
3. Untuk di jadikan bukti tertulis dalam pelaksanaan praktik kerja nyata.

C. Manfaat Praktik Kerja Nyata

1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mahasiswa baik secara teori maupun praktik.
- b. Dapat menambah pengalaman kerja dengan tujuan menambah kesempatan kerja di masa depan.
- c. Dapat menjalin hubungan baik dan menambah relasi, baik dengan sesama *trainee* maupun dengan staf dan karyawan yang bekerja di hotel.
- d. Dapat mengenal secara langsung pekerjaan yang dilakukan di industri perhotelan.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Menilai tingkat kemampuan dan pemahaman mahasiswa selama menjalani praktik kerja nyata.
- b. Menyesuaikan kurikulum yang digunakan di Politeknik Pariwisata Batam dengan kebutuhan di industri perhotelan.

- c. Menjalin kemitraan yang baik antara Politeknik Pariwisata Batam dengan Noor Hotel Bandung.

3. Manfaat bagi Hotel

- a. Sebagai wadah penyerapan tenaga kerja.
- b. Menjadi referensi untuk menentukan perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia melalui potensi yang dimiliki oleh mahasiswa yang melakukan praktik kerja nyata.
- c. Menjalin kemitraan yang baik antara hotel dengan Politeknik Pariwisata Batam.

D. Waktu Dan Tempat Pelaksanaan

Penulis melakukan kegiatan praktik kerja nyata selama 6 Bulan di mulai dari tanggal 25 July 2024 sampai dengan 25 Januari 2025 di Noor Hotel Bandung yang berlokasi di jalan madura No. 6, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Tinjauan Pustaka

1. Pariwisata

Menurut Dr.Ridwan, SE, M.Si, (2020) Seseorang dapat melakukan perjalanan dengan berbagai cara karena alasan yang berbeda-beda pula. Suatu perjalanan dianggap suatu perjalanan wisata bila memenuhi tiga persyaratan yang diperlukan, yaitu :

- a. Harus bersifat sementara
- b. Harus bersifat sukarela (*voluntary*) dalam arti kata tidak mendapat paksaan dari pihak manapun.
- c. Tidak bekerja yang sifatnya menghasilkan upah ataupun bayaran.

Dan ada juga yang tercantum dalam UU No. 9 tahun 1990 pasal 1 antar lain:

- a. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusahaan proyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.
- b. Kepariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata. Artinya semua kegiatan dan urusan yang ada kaitannya dengan perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, pengawasan pariwisata, baik yang dilakukan pemerintah, pihak swasta dan masyarakat disebut kepariwisataan.

2. Hospitality

Secara etimologi, kata *hospitality* berasal dari Bahasa *Proto-Italic* (yang merupakan cikal bakal Bahasa latin) "*Hospes*". Kata "*Hospes*" tersebut merupakan gabungan kata "*Hostis*" yang berarti orang asing, dan "*Protis*" yang berarti tuan rumah.

Menurut Pendit dalam Ambarwati (2017) *Hospitality* memiliki arti keramah-tamahan, kesopanan, keakraban dan juga rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan *industry* pariwisata, dapat diibaratkan bahwa *hospitality* merupakan roh, jiwa, semangat dari pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual.

3. Hotel

Secara etimologi, kata *hospitality* berasal dari Bahasa *Proto-Italic* (yang merupakan cikal bakal Bahasa latin) "*Hospes*". Kata "*Hospes*" tersebut merupakan gabungan kata "*Hostis*" yang berarti orang asing, dan "*Protis*" yang berarti tuan rumah.

Menurut Pendit dalam Ambarwati (2017) *Hospitality* memiliki arti keramah-tamahan, kesopanan, keakraban dan juga rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan *industry* pariwisata, dapat diibaratkan bahwa *hospitality* merupakan roh, jiwa, semangat dari pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual.

4. Departemen Hotel

Salah satu faktor keberhasilan sebuah akomodasi perhotelan merupakan buah yang didapat dari kerja keras dari sumber daya manusianya, sumber daya manusia di sebuah hotel terbagi menjadi dua departemen yang memiliki peranan besar diantaranya adalah:

a. Front Office Department

Departemen kantor depan merupakan departemen yang melayani kebutuhan tamu dari mulai pemesanan kamar sampai tamu *check out* dari hotel. Untuk mempermudah tugas departemen ini dibagi menjadi beberapa bagian lagi, diantaranya adalah: *Reservation, Front Desk Agent, Telephone Operator, Guest Relation Operator, Front Office Cashier, dan Concierge*.

b. Housekeeping Department

Departemen ini merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap kebersihan hotel baik dari dalam maupun dari luar hotel dengan tujuan membuat tamu merasa nyaman selama tamu menginap di hotel. Departemen ini di bagi lagi menjadi beberapa bagian diantaranya adalah: *Room attendant, Laundry section, public area section dan gardener*.

House Keeping Departemen merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar tamu dan area umum.

Departemen housekeeping memiliki tanggung jawab untuk memastikan layanan kamar serta fasilitas hotel berjalan dengan baik dan

memuaskan tamu. Dengan tugas dan wewenang yang luas dan kompleks, departement ini juga mendukung departement lainnya. Di dalam departement housekeeping sendiri memiliki beberapa section, yaitu:

1. Public Area Section.

Public Area Section memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh kebersihan di area publik seperti lobby hotel, kolam renang, restoran, gym, dan beberapa fasilitas umum tersebut, maka pemeliharaan kebersihan area tersebut harus di jaga dengan baik. Sehingga pengunjung hotel yang menggunakan fasilitas tersebut akan merasa nyaman dan bersih.

2. Room Section

Room section adalah seksi yang berhubungan langsung dengan tamu karena mereka bertanggung jawab terhadap penyediaan kebutuhan tamu di kamar. Selain itu bertanggung jawab dalam membersihkan dan merapikan kamar sebelum dan setelah tamu menginap, melakukan pengecekan peralatan di kamar mandi apakah berfungsi dengan baik atau tidak, dan memastikan alat mandi seperti handuk dalam kondisi yang baik bagi tamu , namun jika kamar yang di tempati kotor dan tidak nyaman. Maka tingkat kepuasan tamu akan menurun dan dapat berdampak pada kinerja departement tersebut.

3. Linen dan Laundry Section

Linen dan laundry section merupakan salah satu section di departemen housekeeping yang bertanggung jawab untuk mencuci, menjaga, dan membersihkan semua linen dan laundry hotel (sprei, handuk, dan lain lain).

4. Florist dan Gardener

Gardener dan florist section merupakan salah satu section di departemen housekeeping yang bertanggung jawab menjaga seluruh tanaman dan bunga di seluruh area hotel.

5. Houseman dan Housemaid

Houseman dan Housemaid bertugas untuk mengecek dan memastikan inventaris hotel dalam keadaan bersih dan aman untuk digunakan tamu.

c. Food and Beverages Management

Departemen ini bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman yang ada di hotel. Dalam melaksanakan tugasnya departemen ini di bagi menjadi yaitu *food and beverages product* dan *food and beverages service*. Untuk *food and beverages product* bertanggung jawab terhadap pembuatan produk makanan yang akan disajikan kepada tamu.

Sedangkan untuk *food and beverages service* bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada tamu seperti menyiapkan peralatan makan (*cutleries*), mengantarkan pesanan tamu ke meja maupun ke kamar tamu. Tidak hanya bertanggung jawab terhadap makanan dan minuman tamu *food and beverages service* juga bertanggung jawab terhadap kegiatan acara seperti *meeting*, seminar, konferensi, pernikahan ataupun pertunjukan.

d. Engineering Department

Departemen yang bertanggung jawab terhadap penanganan masalah yang berkaitan dengan kelancaran operasional bangunan hotel termasuk pemeliharaan serta perbaikan baik yang menyangkut masalah mekanikal maupun elektrikal beserta energinya.

e. Security Department

Departemen ini bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan para tamu maupun karyawan yang ada di dalam dan sekitar hotel.

f. Human Resources Manager

Merupakan departemen yang menangani sumber daya manusia yang bekerja di sebuah hotel mulai dari proses penyediaan, penempatan, pengembangan, serta pemberhentian atau pensiunnya karyawan.

g. Accounting Department

Departemen ini bertanggung jawab terhadap pengendalian biaya keuangan baik pemasukan dan pengeluaran hotel. Dalam melaksanakan tugasnya departemen ini di bagi menjadi beberapa bagian diantaranya: *purchasing*, *cost control*, dan *store*.

h. Sales and Marketing Department

Departemen yang bertanggung jawab atas penjualan dan pemasaran produk hotel seperti kamar, makanan, minuman, *meeting room*, dan fasilitas fasilitas lain yang dimiliki hotel baik kepada tamu perorangan maupun

kepada perusahaan-perusahaan dengan mengadakan kontrak kerjasama antara hotel dan perusahaan tersebut.

1. Information theenology department

Departemen ini bertanggung jawab terhadap seluruh jaringan komputer dan internet yang ada didalam hotel yang digunakan baik oleh tamu maupun karyawan hotel.

5. Job Description

Menurut Dessler (1997) Analisis jabatan merupakan prosedur untuk menetapkan tugas dan tuntutan keterampilan dari suatu jabatan/pekerjaan (*Job Description*) dan orang macam apa yang akan melaksanakan pekerjaan tersebut atau *Job Description*.

Penting dalam melaksanakan tugas yang harusnya kita lakukan dan mengerjakannya dengan sepenuh hati dan dilaksanakan secepatnya agar kita dapat mengerjakan tugas selanjutnya dan biasanya akan diberikan juga sesuai dengan kemampuan kita kadang memang ada yang memberatkan tapi itu juga termasuk masa uji coba dan tahap dalam berkembang.

6. S.O.P (Standart Operasional Procedur)

SOP adalah pedoman dalam melaksanakan kerja lapangan agar dapat sesuai dengan apa yang ingin dicapai dan dapat menjadi acuan bahkan pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi masing-masing.

Biasanya dengan adanya SOP peraturan bahkan prosedur layanan menjadi lebih baik dan tertata dengan sesuai yang diharapkan dan juga tidak merugikan sama sekali.

B. Noor Hotel Bandung



Gambar 2. 1 Noor Hotel Bandung

PT. Sekawan didirikan oleh Alm. Haji Usman Noor pada tahun 1956. Perusahaan ini bergerak di bidang impor, service, dan juga agen untuk suku cadang mesin, aksesoris, belting serta alat uji untuk mesin tekstil di Indonesia. Demi mewujudkan keinginan terakhir Alm. Haji Usman Noor, sang istri meminta kelima anaknya untuk membangun sebuah hotel. Dengan mengembangkan bisnisnya ke dunia pariwisata PT. Sekawan Puri Manajemen yang merupakan anak perusahaan dari PT. Sekawan menjadi langkah awal pembangunan hotel.

Pada akhir tahun 2012, setelah membeli tanah di Jl. Madura No.6. Bangunan mulai dirobohkan serta membangun gedung hotel PT. Sekawan Puri Manajemen bekerjasama dengan Wilson Hospitality untuk merancang sistem perhotelan sejak 2012. Noor hotel diambil dari nama belakang Alm. Haji Usman Noor. Noor Hotel termasuk klarifikasi butik hotel dengan bernuansa Islami, gaya klasik Eropa yang dipadukan dengan Timur Tengah.

Hotel yang memiliki 33 kamar, 1 restaurant, dan 3 meeting rooms ini akhirnya opening pada januari 2015 dengan nuansa yang islami dan mendapatkan banyak respon positif dari masyarakat domestik maupun non domestik karena nuansa dan tema dari Noor Hotel ini benar-benar classic dan class.

C. Fasilitas Hotel

1. Kamar

Noor Hotel Bandung memiliki 33 kamar, yang terbagi menjadi 2 jenis kamar, Diantaranya adalah:

a. Deluxe Room

Kamar ini berukuran **21 m²**, dilengkapi dengan king bed, twin bed, dan connecting room. yang masing masing bed nya berukuran **180 x 200 cm**. Dan juga dilengkapi dengan twin bed yang masing masing bed nya berukuran **120 x 200 cm**. Untuk fasilitas bathroom nya menggunakan standing shower. Terdapat 21 kamar Deluxe di Noor Hotel Bandung, yang terdapat di lantai 2 – 4. Serta memiliki Nice View, dan berkapasitas untuk 2 Dewasa dan 1 Anak dengan harga IDR 725.000/ malam for weekday. IDR 957.000/malam for weekend.



Gambar 2. 2 Deluxe Room

Sumber: Web Noor Hotel Bandung

b. Executive Room

Kamar ini berukuran 32 m^2 , dilengkapi dengan king size bed, dan twin bed. Berukuran $180 \times 200 \text{ cm}$, untuk fasilitas bathroom nya menggunakan standing shower. Dengan pemandangan City View. Terdapat 12 kamar Executive di Noor Hotel Bandung, terdapat di lantai 2 – 4 yang berkapasitas untuk 3 pax. Dengan harga IDR 1.100.000/malam for weekday. IDR 1.550.000/ malam for weekend.



Gambar 2. 3 Executive Room

Sumber: Web Noor Hotel Bandung

c. Function Room

Noor Hotel Bandung juga memiliki *Meeting Packages* yang menyediakan kebutuhan ruang aktivitas seperti *Meeting Room* atau *Training Room* dan fasilitas *Video Conferencing* yang terjangkau. Dapat beradaptasi, nyaman, dan praktis untuk mempertahankan produktivitas dalam lingkungan yang ramah dan profesional, semuanya disesuaikan dengan kebutuhan spesifik. Ruangan ini terletak di lantai 1 bangunan hotel. Berikut tabel data mengenai ruangan serba guna.



Gambar 2. 4 Function Room

Sumber: web Noor Hotel Bandung

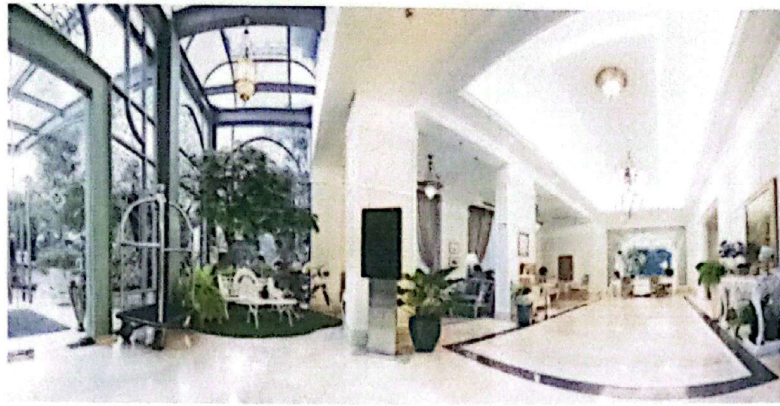
Tabel 2. 1 kapasitas Function Room di Noor Hotel Bandung

Function Room	Size	Theatre	Classroom	Round Table	Boardroom	U Shape
Marwah	80m2	50	30	28	28	25
Shafa	92m2	80	50	35	35	35
Shafa 1&2	37m2	20	15	8	12	10
Zam-Zam	19m2	12	-	8	-	9

Sumber: web Noor Hotel Bandung

d. Lobby

Lobby Noor Hotel terletak di tingkat ground floor bangunan hotel tepat di depan pintu masuk. Untuk menunjang konsep hotel sebagai hotel ala timur tengah, lobby Noor Hotel ditata dengan sedemikian rupa dengan ruang tunggu yang dapat menjadi titik untuk pengunjung mengabadikan moment kunjungannya.



Gambar 2. 5 Lobby

Sumber: web Noor Hotel

e. Emmy's Restaurant

Terletak di tingkat ground floor bangunan hotel lebih tepatnya terletak disebalah kanan Lobby. Restoran ini menyediakan berbagai macam jenis makanan, mulai dari Indonesian, Western, Japanese, Chinese, Indian and international cuisines.

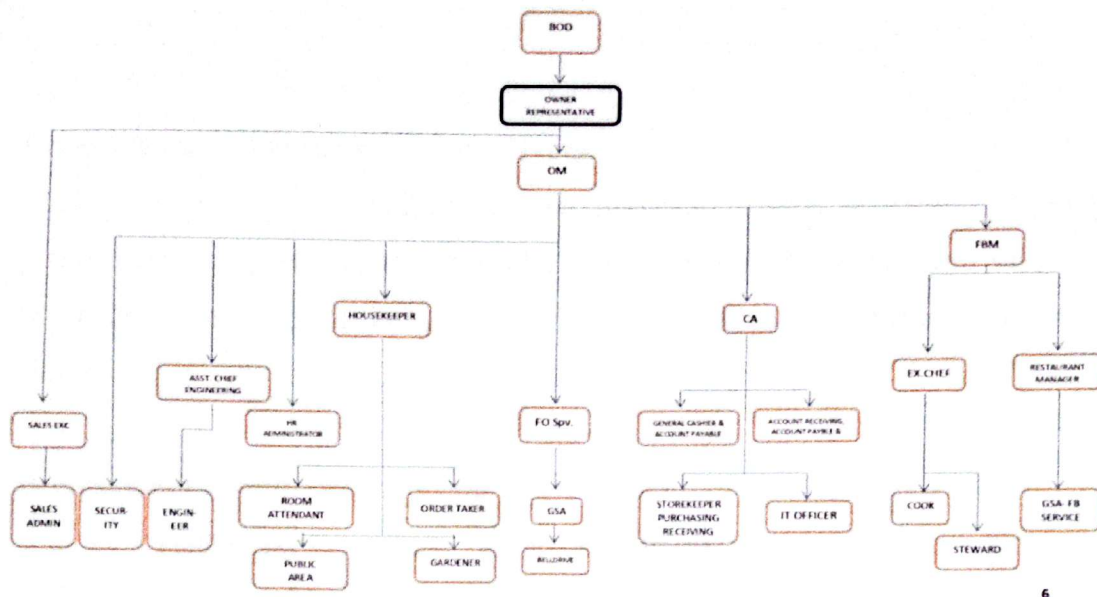
Restoran ini menggunakan sistem penyajian Buffet untuk sarapan, dan Ala Carte untuk makan siang dan makan malam. Untuk jam operational restoran dimulai dari jam 06.00 - 22.00, namun untuk layanan Room Service tersedia 24 jam.



Gambar 2. 6 Emmy's Kitchen

Sumber: web Noor Hotel

D. Struktur Organisasi Hotel



Gambar 2. 7 Struktur Organisasi Noor Hotel

Sumber: HRD Data

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA

A. Proses Penempatan Praktik Kerja Nyata

Proses penempatan praktik kerja nyata dilakukan di awal semester 3, Penempatan praktik kerja di pilih berdasarkan lokus yang penulis inginkan. Taitu di Bandung. Maka dari itu penulis melakukan praktik kerja nyata di kota Bandung tepatnya di Noor Hotel.

B. Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan praktik kerja nyata di lakukan pada *Departement Housekeeping* di Noor Hotel. Yang di mulai pada tanggal 25 July 2024 hingga 25 January 2025.

C. Kegiatan Selama Praktik Kerja Nyata

Selama 6 bulan berada di Noor Hotel, penulis melakukan praktik kerja nyata di Dapertement Housekeeping yaitu sebagai roommide. Housekeeping merupakan suatu Departement yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya. Cakupan kerja departement housekeeping meliputi area publik, kamar, laundry, linen, florist, dan gardener.

Housekeeping menjadi departement yang memiliki anggota dan komponen yang paling banyak dibanding dengan departement lain di sebuah hotel, penginapan maupun apartement. Hal tersebut di karenakan ruang lingkup pekerjaannyayang hampir mencakup semua pelayanan. Tidak hanya bertugas untuk membersihkan kamar hotel dan menyiapkannya untuk tamu yang akan menginap, departement housekeeping yang memiliki sebutan “ wajah suatu penginapan” ini harus memiliki kemampuan dakam koordinasi dengan departement lainnya seperti bidang maintenance dan engineering apabila ketika membersihkan kamar atau rungan ditemukan kerusakan pada peralatan atau fasilitas yang tersedia di kamar.

Pada umumnya petugas housekeeping tidak hanya bertugas untuk memenuhi kebutuhan kamar namun juga harus memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel, Mereka bekerja sesuai dengan setandar yang sudah ditetapkan

sehingga layanan yang di berikan akan memberi kepuasan kepada tamu. Adapun susunan kerja yang penulis lakukan di Housekeeping Departement di mulai dari awal masuk kerja hingga penutupan shift, yaitu:

1. Membawa kunci di Front Office
2. Membuka office Housekeeping
3. Melakukan pembersihan Office Housekeeping
4. Mencetak Room Attendent Work Sheet
5. Set up trolley Minibar
6. Membuka pantry
7. Dusting dan Vacuum Corridor
8. Mencatat dan Membereskan Laundry Linen yang sudah bersih
9. Make up room
10. Set up Trolley Room
11. Mencatat Laundry Linen yang kotor
12. Mencatat Logbook

D. Waktu Bekerja

Jadwal dan rutinitas yang di berikan selama melakukan praktik kerja nyata selama 6 Bulan yaitu 6 – 1 yang berarti 6 Hari kerja dan 1 Hari Off Day. Dan selama melakukan praktik kerja nyata, penulis diberikan 1 shift, yaitu :

1. Morning Shift di mulai dari pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB.

Dan adapun tugas yang penulis lakukan ketika pertama kali datang, yaitu:

- a. Membawa kunci di Front Office
- b. Membuka Office Housekeeping
- c. Membersihkan Office Housekeeping
- d. Mencetak Room Attendent Work Sheet
- e. Membuka Pantry
- f. Mematikan Wall Lamp
- g. Mencatat dan Membereskan Linen Laundry yang sudah bersih
- h. Dusting dan Vacuum Corridor
- i. Make up Room
- j. Set up Trolley Room
- k. Mencatat Logbook
- l. Mencatat Laundry Linen yang kotor

2. Evening Shift sendiri dimulai dari pukul 14.00 WIB – 22.00 WIB.

Tugas dan tanggung jawab Evening Shift sendiri antara lain :

- a. Daily Cleaning All Area
- b. Project Area :
 - Brushing Area Restoran
 - Wett Buffing Area Lobby
 - Kristalisasi Area
 - Vacum Area Metting Room After Event
 - Project Room
 - Set up Minibar

E. Kondisi Pendukung dan Kendala Dalam

1. Faktor pendukung kegiatan praktik kerja nyata

Selama penulis melaksanakan kegiatan praktik kerja nyata di Noor Hotel Bandung, terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung penulis dalam pelaksanaan kegiatan praktik kerja nyata, diantaranya adalah:

- a) Konsep hotel sebagai muslim *friendly* yang memungkinkan penulis untuk tetap menggunakan hijab selama kegiatan praktik kerja nyata
- b) Diberikan istirahat setiap waktu solat sehingga penulis tetap dapat mempertahankan hubungan dengan Allah SWT selama bekerja
- c) Rekan kerja yang baik dan ramah yang mau membimbing dan membantu penulis selama kegiatan praktik kerja nyata
- d) Rasa kekeluargaan antar staf tanpa melihat pangkat dan jabatan yang seakan menghilangkan garis stratifikasi membuat suasana kerja yang lebih nyaman.

2. Faktor penghambat kegiatan praktik kerja nyata

Selain faktor pendukung penulis juga menghadapi beberapa penghambat selama praktik kerja nyata di Noor Hotel yaitu sebagai berikut:

- a) Terbatasnya jumlah staf f pada Departement Housekeeping mengakibatkan trainee harus mampu melakukan semua pekerjaan staff
- b) Terbatasnya equipment, sehingga membuat terkendala dalam mengerjakan sesuatu

3. Keberhasilan Yang dicapai

Keberhasilan yang diraih tidak luput dari pengalaman – pengalaman berharga selama melakukan Praktik kerja nyata di Noor Hotel, antara lain :

- a) Bertanggung jawab dan dapat mengerjakan tugas sesuai standar yang berlaku di Noor Hotel
- b) Penulis terbiasa melakukan beberapa pekerjaan dengan cepat dalam waktu yang singkat.
- c) Absensi dengan finger print membuat penulis disiplin waktu.
- d) Penulis dapat melihat dan merasakan dunia kerja yang sesungguhnya dan dapat menerapkan ilmu yang dipelajari di kampus.
- e) Penulis dapat membina hubungan baik antara sesama rekan kerja .

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penulis telah melaksanakan kegiatan praktik kerja nyata terhitung dari tanggal 25 July 2024 - 25 January 2025. Pada kesempatan kali ini penulis mendapatkan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman baru di departemen *Housekeeping*. Selama kegiatan praktik kerja nyata di Noor Hotel Bandung penulis menyimpulkan beberapa pengetahuan dan pengalaman baru yang didapatkan oleh penulis diantaranya:

1. Mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama melaksanakan kegiatan praktik kerja nyata tentang *Housekeeping*
2. Bagaimana membentuk interaksi yang baik dengan tamu maupun sesama karyawan
3. Bagaimana cara menangani tamu maupun rekan kerja dengan latar belakang sifat yang berbeda beda
4. Menanamkan sikap tanggung jawab, disiplin, inisiatif serta kreatif terhadap pekerjaan
5. Bagaimana cara membangun tim yang solid baik dengan sesama departemen maupun departemen lain di hotel demi kelancaran operasional hotel.

Melalui program praktik kerja nyata didepartemen *Housekeeping* Noor Hotel Bandung penulis mendapatkan pengalaman kerja secara langsung tentang apa saja tanggung jawab kerja dan sikap apa yang harus dimiliki oleh seorang *Room Attendent* yang akan berhubungan langsung dengan tamu. Penulis mengharapkan hal ini nantinya akan menjadi salah satu bekal penulis untuk mencapai jenjang karir dan peningkatan kualitas diri yang lebih baik di masa depan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada pihak pihak yang berkaitan terhadap pelaksanaan kegiatan praktik kerja nyata ini adalah:

1. Saran untuk Noor Hotel Bandung adalah Pertahankan rasa kekeluargaan antar karyawan yang ada dihotel.
2. Penulis berharap kerjasama yang sudah terjalin antara kampus Politeknik Pariwisata Batam dan Noor Hotel dapat ditingkatkan dan di pertahankan.

3. Penulis berharap agar seluruh karyawan yang ada di Noor Hotel mematuhi peraturan – peraturan yang sudah di tetapkan .
4. Penulis berharap Koordinasi yang baik antara pihak kampus politeknik pariwisata Batam dan pihak Noor Hotel agar lebih memperhatikan trainee.
5. Memberi kesempatan pada setiap trainee untuk merasakan di section lain seperti di Frpnt Office .

DAFTAR PUSTAKA

Hotels.com. "Noor Hotel Bandung, Indonesia." Diakses dari <https://id.hotels.com/ho486748/noor-hotel-bandung-indonesia/>.

Noor Hotels. "Noor Hotel Bandung." Diakses dari <http://www.noorhotels.com/>.

SetupMyHotel. "Job Description for Front Desk Agent." Diakses dari <https://setupmyhotel.com/job-description-for-hotels/front-office/81-front-desk-agent.html>.

SetupMyHotel. "Job Description for Hotel Reservation Agent." Diakses dari <https://setupmyhotel.com/job-description-for-hotels/front-office/82-hotel-reservation-agent.html>.

SetupMyHotel. "Job Description for Porter." Diakses dari <https://setupmyhotel.com/job-description-for-hotels/front-office/382-porter.html>.

SetupMyHotel. "Job Description for Telephone Operator." Diakses dari <https://setupmyhotel.com/job-description-for-hotels/front-office/84-telephone-operator.html>.

Vista Education. "Apa Itu Jurusan Hospitality?" Diakses dari <https://www.vistaeducation.com/news/v/vip/apa-itu-jurusan-hospitality>

HALAMAN PENGASAHAN

Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa

ROOM DIVISION MANAGEMENT

Di

NOOR HOTEL

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama

Nama : Siti Zubaidah

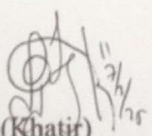
NIM : 2023010024

Prodi : Room Division Management

Telah melaksanakan OJT di NOOR HOTEL selama 6 Bulan, Mulai tanggal 25 Juli 2024 s/d 25 Januari 2025.

Bandung, 25 Januari 2025

Mengetahui.

Human Resource Noor Hotel  Dea Rahma	Kepala Prodi Room Division Management Andi Wibowo,SE.,MM. NIDN : 1001118502
Koordinator OJT/Kerja  (Khatir) NIK.2208356	Dosen Pembimbing OJT/Kerja Haufi Sukmamedian,S.T.,MM,Par NIDN : 1010048001