

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PUBLIC AREA DI DEPARTMENT  
HOUSEKEEPING PADA GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU**

**Oleh : Rohani Seventina Debora Sitanggang**

*[rohaniseventina@gmail.com](mailto:rohaniseventina@gmail.com)*

**Pembimbing : Siti Sofro Sidiq**

*[sitiosofrosidiq@lecturer.unri.ac.id](mailto:sitiosofrosidiq@lecturer.unri.ac.id)*

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*The role of the public area is very important in hotel operations, the public area is part of the housekeeping which handles the cleanliness and tidiness of the public areas of the hotel, the cleanliness and tidiness of the hotel which are visited by many guests. All kinds of cleaning matters in public areas are carried out by the public area, in order to give a clean and comfortable impression to the hotel environment and make guests who come have a good impression of the hotel.*

*The purpose of this writing is expected to increase guest comfort when entering the Grand Jatra Hotel Pekanbaru area.*

*The method used by the author is a descriptive method which is used to describe or describe the data as it is, which is done simply about the problems and existing conditions with the intention of providing an overview of the object of research.*

*The results of this study stated that there were several procedures that were not carried out by public area attendant staff, so that work results were not optimal because they were not in accordance with standard operating procedures (SOP).*

*Based on these results, the author's suggestion can be conveyed, public area staff must pay attention to the work time and rest time that has been set, so that the duties and responsibilities can be carried out according to standard operating procedures (SOP). Cleaning equipment should never be left behind after work, because it affects the operations in the hotel.*

**Keywords** : *Duties, responsibilities, public area, grand jatra hotel Pekanbaru, housekeeping department*

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel Grand Jatra Merupakan salah satu hotel yang berdiritepat dipusat kotawilayah Pekanbaru Riau. Hotel Grand Jatra merupakan hotel yang mempunyai letak strategis beserta dengan fasilitas mewah dan lengkap yang disediakan untuk para tamu yang berkunjung atau pun melakukan aktivitas disana. Pada saat masa awal sukses berdirinya usaha hotel Grand Jatra, didirikanlah Jatra Hotel Group di berbagai kota yang berbeda dengan klasifikasi bintang yang berbeda. Berikut daftar nama Jatra Hotel Group :

Hotel Grand Jatra Pekanbaru mempunyai nilai unggul dalam system pelayanan yang dikarenakan oleh baiknya kualitas sumber daya manusia dan juga fasilitas yang cukup memenuhi.

Jasa perhotelan saat ini perlu dilihat manajemennya untuk mampu menerapkan strategi pemasaran yang baik dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis. Makanya diperlukan kepuasan pelanggan dengan adanya *housekeeping* yang membantu pelayanannya. *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel ( Djohan, T.M 1993 ).

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Karyawan**  
**Housekeeping pada Grand**  
**Jatra Hotel Pekanbaru**

No	Posisi	Jumlah
1	<i>Assisten executive housekeeper</i>	1
2	<i>Koordinator housekeeper</i>	1
3	<i>Supervisor housekeeping</i>	3
4	<i>Roomboy</i>	8
5	<i>Laundry</i>	7
6	<i>Public area</i>	4

Dari tabel 1.3 dapat dilihat jumlah karyawan housekeeping pada grand jatra hotel pekanbaru dengan memiliki status hotel bintang 5 sangat memadai. maka *assisten executive housekeeper* yang memiliki posisi paling atas harus mampu membagi tugas dan tanggungjawab masing-masing karyawan. *Public area* merupakan salah satu section yang ada dalam departemen housekeeping, yang mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung hotel, antara lain lobby area, Restroom, Restaurant, meeting room dan fasilitas untuk karyawan hotel. Meskipun *Public Area* sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya, namun masih ada beberapa complaint yang sering terjadi di Grand Jatra Hotel Pekanbaru, diantaranya yaitu :

Dari gambar 1.1 yang merupakan *guest complaint* yang ditujukan kepada Grand Jatra Hotel pekanbaru yang mengatakan bahwa fasilitas hotel bintang 5 masih kurang lengkap dan kebersihan masih kurang. Berdasarkan hal tersebut peranan *Department Housekeeping (public area)* dalam menciptakan kebersihan yang ada pada Grand Jatra hotel

Pekanbaru masih belum memenuhi standart hotel bintang 5, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Tugas Dan Tanggung Jawab Public Area Di Department Housekeeping Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru**”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka peneliti mendapatkan rumusan masalah “Apa saja tugas dan tanggung jawab *public area* pada hotel Grand Jatra Pekanbaru”.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih spesifik, untuk itu Batasan Masalah adalah tugas dan tanggung jawab *public area* pada hotel Grand Jatra Pekanbaru. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kendala yang dihadapi *public area attendant* dalam menangani kebersihan area di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat dijadikan sebagai bahan acuan maupun kajian bagi para peneliti dimasa yang akan datang guna untuk menambah keilmuan yang berkaitan dengan *Public Area* pada *Department Housekeeping*.

#### 2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk bahan pelajaran bagi para peneliti yang tertarik untuk

mempelajari tentang *Public Area Department Housekeeping*

b. Sebagai sumber informasi bagi civitas akademika yang bersifat valid dan konstruktif kepada Prodi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau untuk memahami tugas dan tanggung jawab *Public Area* di *Department Housekeeping* pada hotel Grand Jatra Pekanbaru

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Hotel

Hotel dapat berupa struktur fisik, logo, korporasi, atau organisasi hukum yang menawarkan berbagai layanan kepada masyarakat umum, termasuk mereka yang memilih untuk bermalam di hotel tersebut. serta mereka yang memilih untuk memanfaatkan beberapa fasilitas hotel saja.

Hotel, seperti yang didefinisikan oleh Sulastiyono (2011), adalah bisnis milik pribadi yang menyediakan penginapan, makanan, dan layanan lain kepada tamu dengan biaya atau persentase tertentu dari pendapatan.

### 2.2 Jenis-jenis Hotel

Berdasarkan rata-rata lama tinggal tamu, Sulastiyono (2006) mengklasifikasikan hotel sebagai berikut:

1. *Residential Hotel*, yang melayani tamu yang membutuhkan tempat tinggal untuk waktu yang lama. waktu tetapi tidak memiliki niat untuk benar-benar berada di sana. Pemandokan bagi penduduk kota yang belum mendapat tempat tinggal tetap banyak dijumpai di perkotaan, baik di pusat maupun di pinggiran kota.
2. *Transietal Hotel*, adalah hotel menginap jangka pendek yang melayani pelancong bisnis pria.

Biasanya, hotel semacam ini dapat ditemukan di jalan raya utama yang menghubungkan berbagai kota. Dalam kebanyakan kasus, mereka yang bermalam hanya lewat.

3. *Resort Hotel*. Hotel-hotel ini banyak dijumpai di tempat-tempat wisata populer. Merupakan hal yang umum bagi hotel semacam ini untuk memanfaatkan lokasinya yang menakjubkan dengan menawarkan pemandangan yang menakjubkan kepada para tamu.

4.

### **2.3 Pengertian *Housekeeping Department***

*Housekeeping*, sebagaimana didefinisikan oleh Darsono (1994), adalah departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan pemeliharaan area umum hotel, termasuk lobi, area sarapan, dan ruang makan. Berdasarkan penilaian tersebut, nampaknya divisi *Housekeeping* harus melacak berbagai macam detail. Menurut Rumecko (2002), “*Housekeeping*” mengacu pada departemen hotel yang memastikan kamar tamu, ruang publik, dan dapur bersih, rapi, menarik, dan nyaman. Untuk ruang publik dan pribadi, termasuk interior dan eksterior bangunan, serta kamar tamu atau ruang hunian lain yang tersedia untuk disewa. Restoran hotel, pusat bisnis, dan toilet semuanya sudah termasuk.

### **2.4 Bagian-bagian *Housekeeping Department***

#### **2.4.1 *Room Section***

Setelah pengunjung check out, departemen ini bertanggung jawab untuk membersihkan dan merapikan ruangan atau kamar. Penggantian seprai dan selimut, menyedot debu, membersihkan debu, dan membersihkan kamar

mandi semuanya termasuk dalam tugas tata graha.

Ini adalah kinerja yang sangat penting. Kualitas masa inap Anda akan sangat ditingkatkan dengan kamar yang bersih dan menyenangkan. Sebaliknya, jika pengunjung menemukan kekurangan dalam kebersihan atau kerapian ruangan, tingkat kepuasan akan turun.

#### **2.4.2 *Public Area Section***

Departemen ini menangani perbaikan dan pemeliharaan ruang umum termasuk lobi, kolam renang, dan pusat kebugaran. Mengingat tingginya volume orang yang menggunakan ruang tersebut, penting untuk menjaga kebersihannya setiap saat. Lobi hotel yang kotor membuat pengalaman menginap yang tidak menyenangkan dan kesan pertama yang buruk.

#### **2.4.3 *Laundry Section***

Seperti namanya, departemen ini bertugas membersihkan, menyetrika, dan melipat semua seprai dan handuk hotel. Salah satu bisnis tersebut menawarkan fasilitas binatu untuk pengunjung (layanan ini tidak gratis, biaya akan dikenakan saat tamu check-out). Linen hotel termasuk handuk, jubah, tirai, seprai, dan selimut. Beberapa hotel juga membebaskan biaya ini untuk menyediakan seragam bagi staf mereka.

#### **2.4.4 *Linen Section***

Lanjutan dari bagian laundry. Tugasnya adalah menyediakan seprai dan handuk yang baru dicuci ke setiap kamar tamu di hotel. Oleh karena itu,

jika ada keterlambatan di bagian linen, kamar tidak akan mendapatkan handuk segar dan linen lainnya secepatnya.

#### 2.4.5 *Florist and Gardener*

Sederhananya, departemen ini memastikan bahwa pekarangan hotel seindah mungkin dengan merawat taman dan bunga. Kualitas dan tampilan rangkaian bunga dan karangan bunga di kamar tamu menjadi tanggung jawab penjual bunga. area umum hotel (seperti lobi dan restoran) ke kamar tamu. Dan jika hotel membutuhkan karangan bunga tertentu untuk suatu acara, merekalah yang akan membuatnya.

### 2.5 Struktur Organisasi *Housekeeping*

#### 1. *Executive Housekeeper*

Pengurus rumah tangga eksekutif, sebagai manajer departemen atau penyelia senior, bertanggung jawab atas operasi hari itu. Dia bertanggung jawab untuk menjadwalkan shift karyawannya, memutuskan alat mana yang harus diperoleh, dan menginstruksikan, mengatur, dan memantau pekerjaan semua orang di bawahnya. Tingkat tanggung jawab manajerial yang signifikan ditempatkan pada pengurus rumah tangga eksekutif untuk memastikan bahwa penginapan tetap dalam kondisi yang baik. Sebagai bonus tambahan, arahan eksekutif berdampak signifikan terhadap kesejahteraan bawahannya.

#### 2. *Assistant Housekeeper*

Tugas asisten pembantu rumah tangga termasuk menggantikan pengurus rumah tangga eksekutif bila diperlukan dan membantu

pembersihan harian tempat. Membantu pemeliharaan dan penyerahan semua laporan kegiatan *housekeeping* ke bagian eksekutif untuk digunakan dalam pengambilan keputusan adalah tanggung jawab asisten. Ada seorang sekretaris di antara asisten pembantu rumah tangga.

#### 3. *Order Taker*

Pelaku tugas termasuk petugas penerima perintah dianalogikan dengan pengemudi. Mereka bertanggung jawab untuk menerima telepon dari semua kamar tamu dan mencatat instruksi tindak lanjut departemen apa pun. Mereka yang dapat menerima pesanan harus mudah didekati, sabar, dan berkepala dingin dalam menghadapi keluhan pelanggan.

#### 4. *Floor Supervisor*

Porsi kamar diawasi oleh pengawas lantai. Pastikan mereka kompeten dalam tugasnya. Sebagai aturan umum, satu supervisor ditugaskan untuk setiap dua sampai tiga lantai. Jika ada peralatan hotel yang rusak dan harus diperbaiki, tamu bertanggung jawab untuk mengisi formulir laporan kerusakan dan ditandatangani oleh karyawan. Untuk memastikan bahwa semua lantai konsisten dan dalam kondisi prima setiap saat, pengawas lantai bertanggung jawab untuk melaporkan status setiap lantai, termasuk setiap keluhan yang telah diajukan.

### 2.6 Tugas dan tanggungjawab *Housekeeping*

Salah satu tanggung jawab utama *housekeeping* adalah memastikan bahwa rumah memiliki akses ke semua kebutuhan anggotanya, termasuk makanan, minuman, perlengkapan

kebersihan, dan sebagainya. Hotel dan apartemen harus ramah dan indah jika ingin menarik dan mempertahankan pengunjung. Menjaga kebersihan lingkungan dalam dan luar ruangan adalah bagian dari ini. Agar pengunjung hotel dapat menikmati masa inap yang menyenangkan. Tanggung jawab tata graha di sebuah hotel adalah untuk memastikan bahwa para tamu mendapatkan pengalaman menginap yang menyenangkan.

### **1. Tugas dan Tanggung Jawab Supervisor Housekeeping**

Di bawah ini hanya beberapa contoh yang diharapkan dilakukan oleh *Supervisor Housekeeping*:

1. akan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan lobi, lorong, dan taman, serta menjaga kebersihan lingkungan yang aman dan bebas hama.
2. Membersihkan rumah.
3. mengkoordinasikan upaya petugas kebersihan.
4. Memeriksa kemajuan pekerjaan dan tanggung jawab bawahannya dan mengambil tindakan korektif bila diperlukan.
5. Melakukan kelas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
6. Melakukan orientasi karyawan baru.
7. Mendokumentasikan dan melaporkan administrasi unit bangunan dan fasilitasnya.

### **2. Tugas dan tanggungjawab Room Boy**

Di antara tanggung jawab seorang room boy adalah sebagai berikut:

1. Yang terpenting di antara prioritas kami adalah memenuhi persyaratan pengunjung kami dengan cara apa pun yang kami bisa.

2. Administrasi kamar tamu, termasuk memastikan kenyamanan, kebersihan, dan ketersediaan penuh.
3. Pastikan tidak ada yang dicuri atau rusak di kamar hotel.
4. Jika Anda menemukan peralatan yang rusak, Anda harus melaporkannya ke supervisor Anda dan mengirimkan Surat Perintah Kerja WO ke Departemen Teknik agar dapat segera diperbaiki.
5. Buat penghitungan aktivitas petugas kamar.
6. Pastikan kamar tamu selalu bersih.
7. Menyediakan fasilitas dalam kamar sesuai permintaan tamu.

### **3. Tugas dan tanggungjawab Laundry**

1. Mencuci linen rumah tangga seperti handuk, seprai, sarung bantal, dan selimut.
2. mencuci linen pembersih dan catering seperti serbet, taplak meja, alas piring, dan sarung.
3. mencuci dan menyetrika seragam kerja seperti jas, kemeja, celana panjang, celemek, atasan, dan laundry tamu dari hotel (dry cleaning, laundry, press only, outdoor laundry).

### **4. Tugas dan tanggungjawab Public Area Attendant**

Staff member di ruang publik Memastikan bahwa semua area umum bersih dan terawat, dan tugas yang diberikan dilakukan sesuai rencana; menyediakan pengunjung dengan layanan tata graha yang memenuhi atau melebihi harapan mereka untuk kebersihan dan keramahtamahan. Secara

khusus, Petugas Area Publik bertanggung jawab untuk:

## Syarat Seorang Public Area

### 1. Perilaku Dasar

- a. tepat waktu.
- b. Menghargai diri sendiri, teman sebaya, dan atasan.
- c. Berbakti kepadatemandankeluarga.
- d. Melakukan tugas dengan kompeten.
- e. dapat diandalkan,
- f. Memelihara saluran komunikasi yang terbuka.
- g. Keselamatan saat bekerja sama.
- h. Memotivasi diri sendiri atau orang lain.

### 2. Sikap Dasar

- a. Perubahan positif dalam hubungan di tempat kerja
- b. Keyakinan yang meningkat pada kemampuan sendiri dan kemampuan orang lain
- c. Pengambilan Tanggung Jawab Dimulai dengan Setiap Individu
- d. Kontrol atas dorongan hati seseorang telah diperkuat
- e. Membantu Anda menghemat waktu dan tenaga.

### Syarat Khusus

- a. **Bersih dan Rapi**: Saat berinteraksi dengan pengunjung secara langsung, Public Area (PA) harus selalu memberikan penampilan yang bersih dan terawat.
- b. **wangi** : Saat PA bertugas di seluruh area tamu, sangat penting memiliki aroma yang harum demi kenyamanan pengunjung.
- c. **Cepat dan tanggap** Ruang publik harus mampu merespon dengan cepat terhadap kotoran sehingga tidak ada tempat yang

telah dibersihkan ternyata masih terdapat kotoran, dan harus mampu merespon dengan cepat saat membersihkan dengan benda berat dan menampilkan indikator tertentu, seperti "lantai lembab, " agar mereka tidak membahayakan pengunjung.

- d. **Memiliki pengetahuan cukup tentang hotel** : Pengetahuan tentang hotel dan fasilitasnya sangat penting bagi karyawan Area Publik, karena pelanggan mengharapkan jawaban atas pertanyaan mengenai layanan dan fasilitas hotel.
- e. **Ramah dan sopan** : Karena PA akan terus bekerja berdampingan dengan departemen lain, penting bagi mereka untuk bersikap ramah dan sopan setiap saat, terutama saat diminta atau saat mereka ingin mengganggu pengunjung untuk sementara waktu..
- f. **Murah senyum** : Ruang publik perlu "murah senyum" untuk membuat pengunjung senang
- g. **Rajin memberikan salam** : Konsisten dalam mengucapkan "selamat pagi" dan basa-basi serupa untuk membuat pengunjung merasa diterima dan dihargai.

### Hubungan PA Dengan Seksi Lain Departemen Berbeda

#### 1. Kerjasama dengan waiter

- a. Mengambil peralatan makan, gelas, dan piring dari area pengunjung seperti lobi dan restoran
- b. Minta bantuan PA untuk mengatur ulang furnitur restoran, termasuk penambahan atau pengurangan meja dan kursi.

- c. Beri tahu pelayan jika ada peralatan makan, piring, gelas, dll yang sudah digunakan yang perlu segera dikeluarkan.
  - d. Sampaikan kepada pelayan setiap permintaan makanan atau minuman.
- 2. Kerjasama dengan banquet**
- a. meminta pengaturan di Banquet Hall atau Meeting Room dengan mengirimkan "Banquet Even Order" ke PA.
  - b. meminta bantuan PA untuk menyiapkan lebih banyak meja dan kursi, dan memindahkannya saat tidak diperlukan lagi.
  - c. Setelah acara selesai, minta penyiar PA meminta tata letak pembersihan ruangan.
  - d. Sediakan, bersihkan, dan simpan linen untuk digunakan di area layanan F&B, termasuk namun tidak terbatas pada: taplak meja, serbet, dan alas piring (multon).
- 3. Kerjasama dengan sales marketing**
- a. Beri tahu PA kapan Conference Hall, Function Room, atau Marketing Room akan digunakan untuk konferensi, seminar, workshop, rapat koordinasi, dll.
  - b. Beritahu Polisi Tentukan jumlah konfigurasi meja dan kursi di ruangan jika jumlah peserta atau perubahan konfigurasi ruangan.
  - c. merapikan departemen pemasaran dan ruang pertemuan sebelumnya.
  - d. Atur furnitur dan dekorasi sedemikian rupa sehingga menyenangkan pelindung yang mengajukan permintaan.
- 4. Kerjasama dengan Engineering**
- a. Memperbaiki peralatan yang diandalkan oleh PA.
  - b. Selesaikan pekerjaan yang diminta PA yang ditentukan dalam WO (perintah kerja).
  - c. Menyiapkan mesin baru Departemen Pemeliharaan sebagai peralatan tempat kerja fungsional.
  - d. Menjelaskan cara menggunakan dan merawat peralatan.
  - e. Menyiapkan komponen audiovisual untuk konferensi dan pertemuan lainnya.
  - f. Dokumentasikan setiap kerusakan di tempat kerja, termasuk peralatan yang rusak atau rekan kerja yang terluka.
  - g. Membuat draf perintah kerja (WO) dan mengirimkannya ke Bagian Teknik untuk melakukan perbaikan yang diperlukan pada peralatan Departemen Rumah Tangga.
- 5. Kerjasama dengan Security**
- a. Memastikan keamanan seluruh area kerja PA dan ikut serta dalam pemantauan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan; Awasi tamu saat mereka masuk dan keluar hotel;
  - b. Tangani barang-barang yang salah tempat dengan pekerja "pemeriksaan tubuh" sebelum mereka berangkat hari itu.
  - c. Informasikan security jika ada pengunjung yang tidak biasa check-in, serta kamar mana yang akan digunakan oleh tamu VIP.
  - d. Ketika tas tamu atau rumah tangga meninggalkan hotel karena alasan apa pun (pengangkutan, rapat, dll.),

mereka harus memberi tahu keamanan dan melaporkannya.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Peneliti merupakan alat utama dalam penelitian kualitatif, yang digunakan untuk menilai keadaan artefak lingkungan (Sugiyono, 2005). Berbeda dengan studi kuantitatif, studi semacam ini dimulai dengan fakta, mengacu pada teori yang sudah ada sebelumnya untuk penjelasan, dan diakhiri dengan teori.

Pendekatan secara kualitatif adalah merupakan cara pendekatan langsung yang sebagaimana adanya, dimana tidak ada dilakukan perubahan dalam bentuk bilangan atau simbol-simbol. Penelitian seperti ini merupakan tipe penelitian analisis deskriptif yang untuk mencapai tujuan dalam menggambarkan kejadian atau gejala/kenyataan yang ada, sehingga data yang akan disimpulkan dalam penelitian ini akan lebih jelas bila menggunakan metode kualitatif. (Nawawi 2007).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang terletak di Jl. Tengku Zainal Abidin No. 1 Kota Tinggi Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru.

### **3.3 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data oleh peneliti dimulai dari September 2021 sampai Januari 2022.

### **3.4 Subjek dan Objek Penelitian**

Sehingga dalam hal ini maka subjek penelitian ini adalah public area attendant yang bertugas pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Upaya memperoleh informasi yang lebih lengkap maka dalam penelitian ini digunakan seorang informan kunci (*key informan*). Informan kunci merupakan seseorang yang memberikan informasi suatu hal kepada peneliti selain itu juga memberikan saran tentang suatu data sumber bukti yang mendukung sehingga menghasilkan sumber data yang terkait (Moloeng, 2006).

Adapun informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini yaitu *supervisor public area attendant* yang menangani pembersihan public area pada hotel Grand Jatra Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab public area attendant dalam menangani kebersihan public area di Grand Jatra hotel Pekanbaru. memecahkan permasalahan yang muncul dengan cara pengumpulan data dari informan kunci dengan sebanyak-banyaknya

Sedangkan objek dari penelitian ini yaitu mengenai tugas dan tanggung jawab public area attendant pada hotel Grand Jatra Pekanbaru.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Data Primer Sugiyono (2018:456) mendefinisikan “data primer” sebagai informasi yang diperoleh dari sumber asli dan bukan dari sumber sekunder. Para ilmuwan mendapatkan informasi mereka langsung dari sumbernya, atau tempat di mana penelitian mereka dilakukan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan orang-orang yang memiliki pengetahuan tentang masalah penelitian. Wawancara dilakukan pada 15 Desember 2022

Data sekunder, seperti yang didefinisikan oleh Sugiyono (2018: 456), terdiri dari informasi yang dikumpulkan dari sumber selain dari pengumpul data asli itu sendiri, seperti

wawancara, survei, dan bahan publikasi. Materi dan profil perusahaan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sumber arsip untuk data sekunder.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

### 3.7 Teknik analisis Data

Teknik Data Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif data lapangan. Penulis penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009), yang membagi proses analisis data menjadi tiga tahap yang berbeda: reduksi data, penyajian data, dan analisis data. Kesimpulan yang dihasilkan (kesimpulan atau verifikasi).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)
2. Penyajian Data (*Display Data*)
3. Kesimpulan (*Verifikasi*)

### HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Schiller & Bryan (2002). Pengertian tanggung jawab adalah perilaku yang menentukan bagaimana bereaksi terhadap situasi setiap hari, yang memerlukan beberapa jenis keputusan yang bersifat moral.
2. Britnes (dalam Mardiyah & Setiawati, 2014). Pengertian tanggung jawab yaitu tidak boleh mengelak, bila diminta penjelasan tentang perbuatannya. Bertanggung jawab berarti dapat diminta penjelasan tentang tingkah lakunya dan bukan saja bisa menjawab melainkan juga harus menjawab.
3. Abu dan Munawar (2007). Pengertian tanggung jawab

adalah perbedaan antara benar dan salah, yang boleh dan yang dilarang, yang dianjurkan dan yang dicegah, yang baik dan yang buruk, dan sadar bahwa harus menjauhi segala yang bersifat negatif dan mencoba membina diri untuk selalu menggunakan hal-hal yang positif.

Berikut hasil wawancara dengan *informan* selaku *Supervisor public area attendant* di Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 15 Desember 2021 mengenai makanan, beliau mengatakan bahwa :

Peranan Publik Area sangatlah penting di dalam operasional Hotel, Publik area adalah bagian dari housekeeping yang menangani kebersihan dan kerapian area - area umum hotel, kebersihan dan kerapian hotel yang banyak di kunjungi oleh tamu. Segala macam urusan kebersihan yang berada di kawasan umum di kerjakan oleh bagian Publik Area, agar memberikan kesan bersih dan nyaman pada lingkungan hotel dan membuat tamu yang datang memiliki kesan yang baik terhadap hotel tersebut.

#### 4.2.1 Pelaksanaan SOP pada *kerjapublic area attendant*

Adanya SOP akan memengaruhi kinerja pegawai. Kinerja sendiri merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional bagi lembaga dan bagi pegawai berdasarkan standar dan kriteria yang telah diterapkan sebelumnya. Untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja pegawai, lembaga telah memberikan suatu rancangan berupa SOP yang bertujuan untuk mempermudah pegawai melaksanakan tugasnya dan meminimalisasi tingkat kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

Berikut hasil wawancara dengan *informan* selaku *supervisor public area attendant* di Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 15 Desember 2022 mengenai penerapan SOP pada kerja *public area attendant*, beliau mengatakan bahwa :

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan kerja pada *public area* di terapkan sesuai SOP yang berlaku di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

#### **4.2.2 Pelaksanaan *public area* tentang sampah di setiap *Office Departement Hotel***

Tugas dan tanggung jawab dari *public area* adalah membersihkan seluruh area *office* baik *indoor* maupun *outdoor*. Kebersihan area *office departement hotel* ini tentunya tidak terlepas dari kerja sama antara para staff *public area attendant*. Di *office departement* Grand Jatra Hotel Pekanbaru, kebersihan area *office* itu dilakukan oleh *public area attendant* setiap harinya.

Berikut hasil wawancara dengan *informan* selaku *Supervisor public area attendant* di Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 15 Desember 2022 mengenai tanggungjawab sampah yang ada di *office departement hotel* beliau mengatakan bahwa :

Berdasarkan hasil mengenai tanggungjawab sampah di wawancara diatas *setiap office departemen hotel* dapat disimpulkan bahwa setiap *supervisor public area* harus bisa membagi section buat *public area attendant* untuk membersihkan area *office* terutama sampah yang ada di *office* seluruh departement.

#### **4.2.3 Penyimpanan *equipment* dengan Baik**

Dalam menghasilkan kualitas kebersihan yang baik, membutuhkan alat yang digunakan untuk membersihkan area hotel . Alat yang digunakan juga berbagai macam ragamnya, mulai dari alat untuk menyapu, alat untuk membersihkan kaca, alat untuk membersihkan toilet, dan lain sebagainya. Di *public area* Grand Jatra Hotel Pekanbaru, peralatan yang digunakan ada banyak sekali dan mempunyai tempat khusus untuk penyimpanannya.

Berikut hasil wawancara dengan *keyinforman* selaku *assitant housekeeper* di Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 15 Desember 2022 mengenai penyimpanan peralatan, beliau mengatakan bahwa :

Selain itu beliau juga mengatakan mengenai penyimpanan alat-alat untuk kebersihan lantai yang harus disesuaikan dengan jenisnya, bahwa :

Berikut hasil wawancara tambahan dengan *supervisor* di Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 15 Desember 2022 mengenai penerapan penyimpanan peralatan dengan baik kepada staff *public area* lain, beliau mengatakan bahwa :

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas mengenai penyimpanan peralatan dapat disimpulkan bahwa peralatan yang ada harus disimpan dengan baik dan benar sesuai dengan jenisnya, agar peralatan tersebut tetap terjaga dan tidak banyak yang rusak.

#### **4.2.4 Bimbingan kepada staff *public area attendant***

Bimbingan dari pemimpin yang baik akan membantu bawahannya untuk mencapai standar yang telah

ditetapkan perusahaan. Sebagai pemimpin harus bisa memberikan bimbingan dari instruksi yang diberikannya tujuannya untuk mengurangi terjadi miss komunikasi atau kesalahan non teknis dalam bekerja.

Berikut hasil wawancara dengan *keyinforman* selaku *assistent executive housekeeper* di Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 15 Desember 2022 mengenai bimbingan/arahan untuk staff *public area attendant*, beliau mengatakan bahwa :

Berikut hasil wawancara tambahan dengan *supervisor public area* di Grand Jatra Pekanbaru yang penulis lakukan pada tanggal 15 Desember 2022 mengenai bimbingan/arahan buat staff *public area*, beliau mengatakan bahwa :

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa bimbingan/arahan yang diberikan untuk karyawan *public area* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru sudah sesuai *standart operasional prosedur*.

#### **4.3 KENDALA YANG DIHADAPI OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT DI GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU.**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh kitchen department dalam menghasilkan produk makanan, adalah sebagai berikut :

1. Tidak lengkapnya *equipment* Pengadaan *equipment* yang tidak lengkap akan sangat berpengaruh kepada proses untuk menghasilkan suatu kebersihan suatu area hotel, *equipment* yang tidak lengkap akan menjadi penghalang bagi staff *public area* dalam proses membersihkan area. Kinerja staff *public area* akan menjadi terbatas dan akan menjadi sangat

lambat sehingga akan menyebabkan ketidakefektifan waktu membersihkan seluruh area yang ada di hotel.

2. Kurangnya tenaga kerja pada *housekeeping (public area) department* Pada hotel Grand Jatra Pekanbaru hanya memiliki 4 tenaga kerja di bagian *public area*. Kurangnya tenaga kerja membuat proses untuk membersihkan area hotel tidak efektif, terlebih ketika ada *event* yang sedang berlangsung, sehingga membuat staff yang bekerja pada saat itu tidak dapat bekerja dengan baik.

3. Pengetahuan yang kurang dari beberapa *staff public area*

Ilmu tentang kebersihan adalah hal yang wajib diketahui oleh seorang yang bekerja di area yang harus dibersihkan, terutama ilmu yang paling dasar yang harus diketahui oleh seorang *public area attendant*. Di *public area* Grand Jatra Hotel, masih ada beberapa staff yang memiliki pengetahuan kurang tentang cara membersihkan dan menggunakan alat kebersihan, hal ini dapat dilihat dari kebersihan yang setiap area kurang bersih at yang diinginkan oleh tamu tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Sumber Buku**

- Teknik Pengumpulan Data Observasi*. (2018). Jakarta: Alfabeta.
- Agus, S. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Agus, S. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Al, B., & wisnu. (2005). *Housekeeping Departement, floor And Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- Arfiliyah, P. N. (2019). *Tugas Dan Tanggung Jawab Public Area*. Jakarta: Gramedia.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bugin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Darsono, & Agustinus. (1994). *Tata Graha Hotel (Housekepping)*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Darsono, A. (2011). *Housekeping Hotel*. Jakarta: Grasindo Kompas Building.
- Djohan, T. (1993). *Manajemen Dan Tata Graha Hotel*. Medan.
- Dr.Husein, U. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers.
- Hadari, N. (2007). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta.
- Miles, M., & Huberman, M. (1992). *analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UIP.
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Rumekso. (2002). *Houskeeping Hotel*. Yogyakarta.
- Rumekso. (2004). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Bandung: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Tekhnik Analisis Data*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Teknik Pengumpulan Data*. Jakarta: Alfabeta.
- sumarsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ulber, S. (2012). *Metode Pnelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.
- Widanaputra. (2009). *Akuntansi Perhoteln Pendekatan Sistem Informasi*. Indonesia: Graha Ilmu.

#### Sumber Jurnal dan Skripsi

Peranan Public Area Attendant Menangani Pembersihan Restroom Di Sintesa Peninsula Hotel Manado Alexs Rosa Pereira(2015)

Optimalisasi Peran Public Area Attendant Terhadap Tingkat Produktivitas Kerja Pada Housekeeping Department Di Hotel Santika Premier Semarang Sugiman Dan W. Dwi Maryanto (2011)

Tugas Dan Tanggung Jawab Room Attendant Di Hotel The Luxton Bandung Muhammad Rifqi Nugraha Dan Ramdani Setyariski(2021)

Kepuasan Kerja Karyawan Public Area Section Pada Hotel Grand Central Pekanbaru Chalid Aulia Benzani(2017)

Pelaksanaan Aktivitas Kerja Di Departemen Hosekeeping Hotel

- Arya Duta Manado Fiolentin  
Shania Putri Pianaung(2021)
- Tugas dan tanggung jawab public area  
attendent dalam mengani  
kebersihan restoran PHI di  
Grand Cordela Hotel Bandung  
Febri stepani(2019)
- Analisi beban kerja public area atendent  
di hotel aryaduta pekanbaru  
Herikson H Simbolon (2016)
- Studi analisis tentang optimalisasi  
kinerja karyawan terhadap  
tingkat kualitas kebersihan  
kamar tamu bagi room attendant  
di housekepping departement  
Lor-in Hotel Surakarta Nur  
Cahyono,I.A.Joko  
suyanto,Sugiman (2017)
- Kualitas pelayanan room attendant di  
Ijen View Hotel & Resort  
Bondowoso  
Dea ali fitriana,  
Drs.Juhanda,M.Par (2018)
- Analisis kwaitas pelayanan terhadap  
tingkat kepuasan konsumen pada  
Hotel Grand Clarion Makasar Andi  
Sinrang  
(2017)

### **Sumber Internet dan lainnya**

- Grand Jatra Hotel Pekanbaru
- Peraraturan Pemerintah Republik  
Indonesia No. 67 Tahun 1996  
tentang Penyelenggaran  
Kepariwisataaan Republik  
Indonesia pada pasal 61
- Surat Keputusan Menteri Pariwisata,  
Pos dan Telekomunikasi  
(Menparpostel) No. KM  
37/PW.340/MPPT-86 tentang  
Peraturan Usaha dan  
Penggolongan Hotel, Bab I,  
Pasal 1, ayat (b)

Dinas Pariwisata Riau, 2021

SK Menteri Pariwisata, Pos, dan  
Telekomunikasi No. KM  
37/PW.340/MPPT-86