

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Hasil yang diperoleh dengan menggunakan *Seven-Step Method Quality Improvement* pada *room section* di Hotel Puri Artha Yogyakarta adalah:

a. Langkah 1 Menentukan masalah

Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- Ketidakbersihan kamar :38,32%
- Kerusakan kamar :19.90%
- Fasilitas kamar :12.73%
- Kelengkapan kamar :29.05%

Ketidakbersihan kamar sebesar 38.32% merupakan faktor utama di *room section*.

b. Langkah 2 Mempelajari situasi sekarang

Hasil yang diperoleh menunjukkan faktor penyebab ketidakbersihan kamar adalah *room boy* (60%) dan lokasi hotel (40%) yang cepat berdebu dan kotor.

c. Langkah 3 Menganalisis penyebab-penyebab masalah yang potensial

Hasil analisis menunjukkan bahwa selain faktor *room boy* ada faktor lain yang menyebabkan ketidakbersihan kamar, yaitu: cara kerja, bahan, dan peralatan kerja.

d. Langkah 4 Menjalankan solusi masalah

Hasil yang diperoleh adalah usulan rancangan dalam bentuk *Standard Operating Prosedure (SOP)* dan *Job Operating Prosedure (JOP)*.

e. Langkah 5 Memeriksa hasil-hasil pelaksanaan solusi masalah

Penerapan usulan *SOP* dan *JOP* memberikan hasil:

- Ketidakbersihan kamar :22.50%
- Kerusakan kamar :11.87%
- Fasilitias kamar :7.91%
- Kelengkapan kamar :15.20%

Ketidakbersihan kamar mengalami penurunan dari sebesar 38.32% menjadi 22.50% atau penurunan 15,82%.

f. Langkah 6 Menstandardisasikan perbaikan

Usulan *SOP* dan *JOP* disetujui pihak Hotel Puri Artha Yogyakarta dan diformalkan dalam bentuk dokumen resmi.

g. Langkah 7 Membuat rencana selanjutnya

Langkah selanjutnya adalah mengangkat seorang supervisor untuk mengarahkan dan mengawasi kerja *room boy*.

6.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan pada bagian *housekeeping department* di Hotel Puri Artha Yogyakarta seperti *housekeeping office*, *linnen and uniform*, *room expenses*, dan *laundry section*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, S., 1985, *Hotel Training Manual*, Principal Institute at Hotel Management and Nutrition, New Delhi.
- Bagyono, 2005, *Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Bellman, S. K., 2000, "Standard Operating Procedures Field Residue Trials", Great Lakes Agricultural Research Services N6084 Johnson Road, Delavan, Wisconsin 53115.
- Branson, J. C., 1998, *Hotel, Hostel, and Hospital Houskeeping*, Barrie Book, Meddoz Street, London.
- Cahyana, J., 2003, *Analisa Pengembangan Kualitas Jasa dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Berdasarkan Modified AKAO's Concept*, Skripsi pada Program Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Dimiyati, A. S., 1989, *Pengetahuan Dasar Perhotelan*, CV. Devisi Gama, Jakarta.
- FAO Soil Bulletins 74, 1998, *Guidelines for Quality Management in Soil and Plant Laboratories*, Fao Corporate Document Respository, Orginated by : Agriculture Department.
- Friedman, K., 1998, *Guide to Writing Standard Operating Procedures*, Department of Journalism and Communication, Lehigh University, Bethlehem, Pa.
- IACUC Protocols, IACUC Director, 1997, *Standard Operating Producers (SOP's)*.

- Kotler, P., 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Lovelock, C, H., 1992, *Managing Service, Marketing Operation, and Human Resources*, Prentice Hall, Eaglewood Cliffs, New Jersey.
- Michael, K, L., Richard, M, B., 1991, *Managing Front Office Operations*, The Education Institute of The American Hotel & Motel Association, East Lasting, Michigan 48823, USA.
- Mitra, A., 1993, *Fundamental of Quality Control and Improvement*, 2nd Edition, Auburn University, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey 07458.
- Mizuno, S., 1994, *Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Moen, R. D., 1999, *Quality Improvement through Planned Exprimment*, McGraw-Hill.
- Parsidi, 1989, *Tata Graha*, AMPTA, Yogyakarta.
- Pendidikan Ahli Manajemen dan Pariwisata (*Hotel Management of Tourism College*), 1982.
- Perwani, S. Y., 1993, *Petunjuk Pratik Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Rothery, B., 1995, *Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14000*, PT. Ikrar Mandiri abadi.
- Rumekso, 2001, *Housekeeping Hotel*, PT. Andi Offset, Yogyakarta.
- Suharto, L., 2006, *Dimensionality Of Servqual's Items And Identification Of Relative Importance For Servqual's*

Dimensions Applied In Several Service Sector In Yogyakarta, skripsi pada Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Thomas, M., 2001, *Analisa Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Astra 2000 Daan Mogot Jakarta*, Universitas Trisakti, Jakarta.

Tjiptono, F., 1997, *Manajemen Jasa*, PT. Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, H., 1999, *Metodologi dan Aplikasi Dalam Pemasaran*, Liberty, Yogyakarta.

Valerie, Parasuraman, Berry, 1990, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perpection And Expections*, The Free Press, New York.



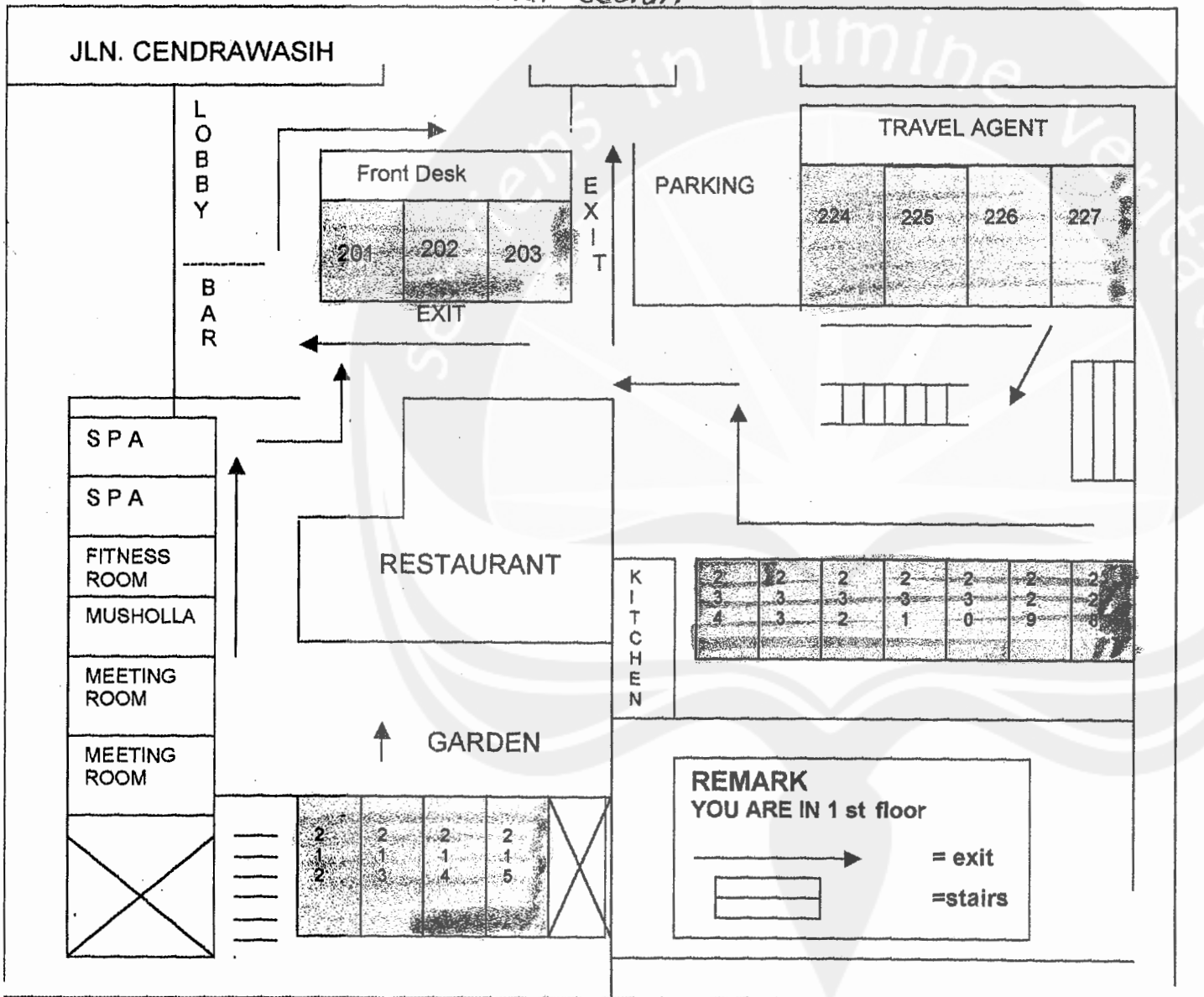
LAMPIRAN



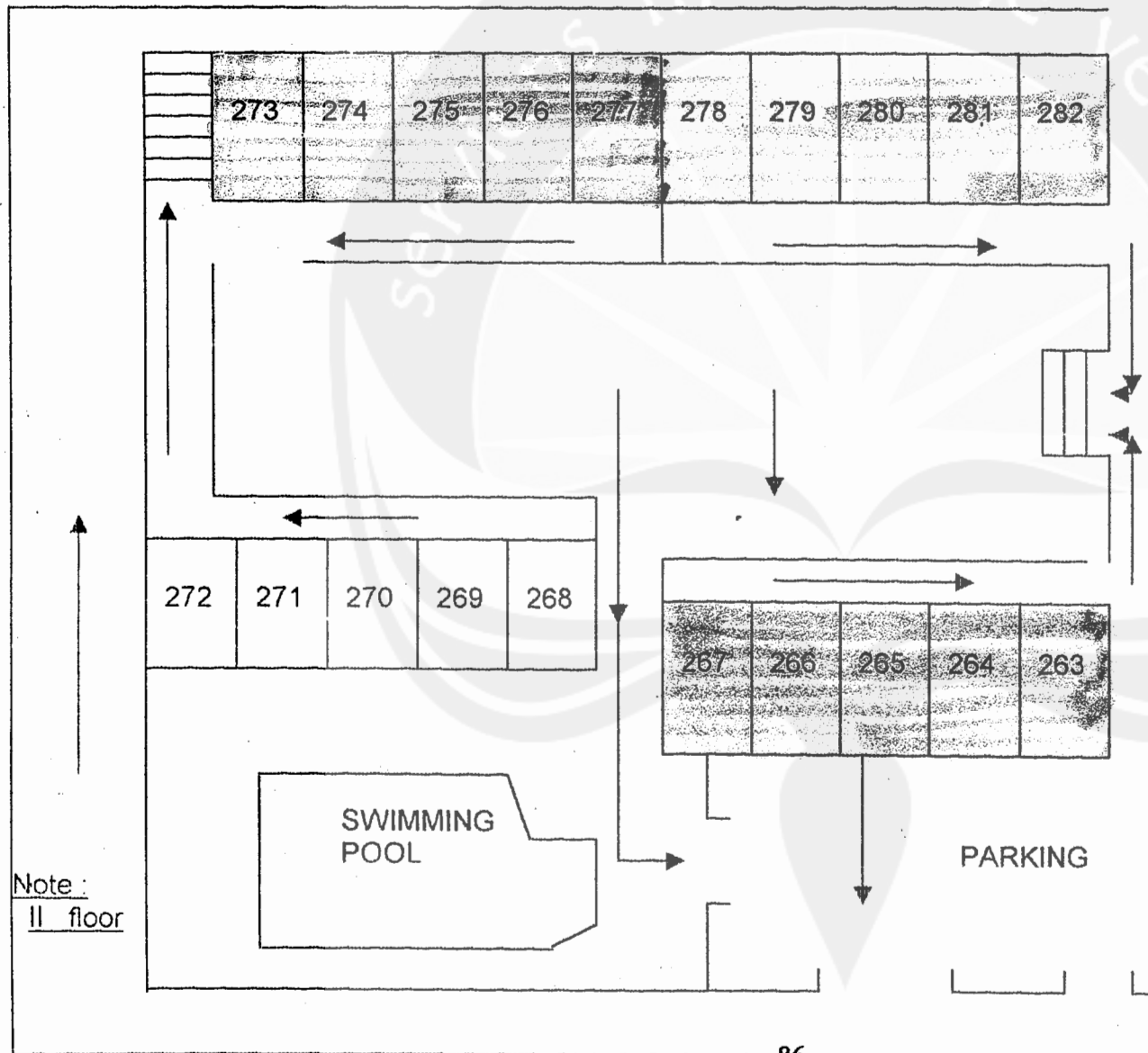
LAMPIRAN 1

(Layout Kamar Hotel)

Kamar Selatan



Kamar Utara



Keterangan:

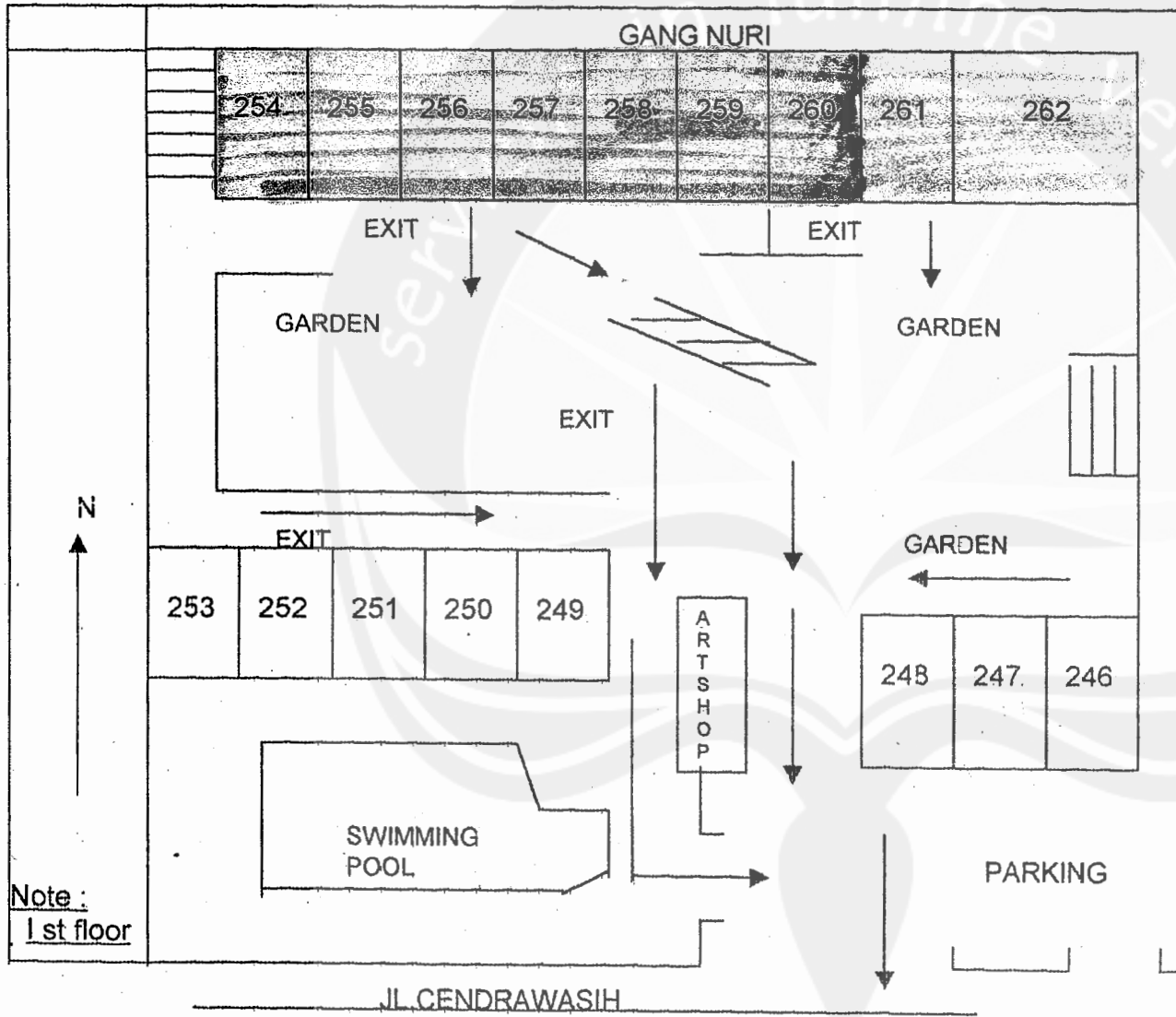
Kamar 246 - 253 } Section 3
 268 - 272 } Section 3

Kamar 254 - 260 } Section 4
 273 - 277 } Section 4

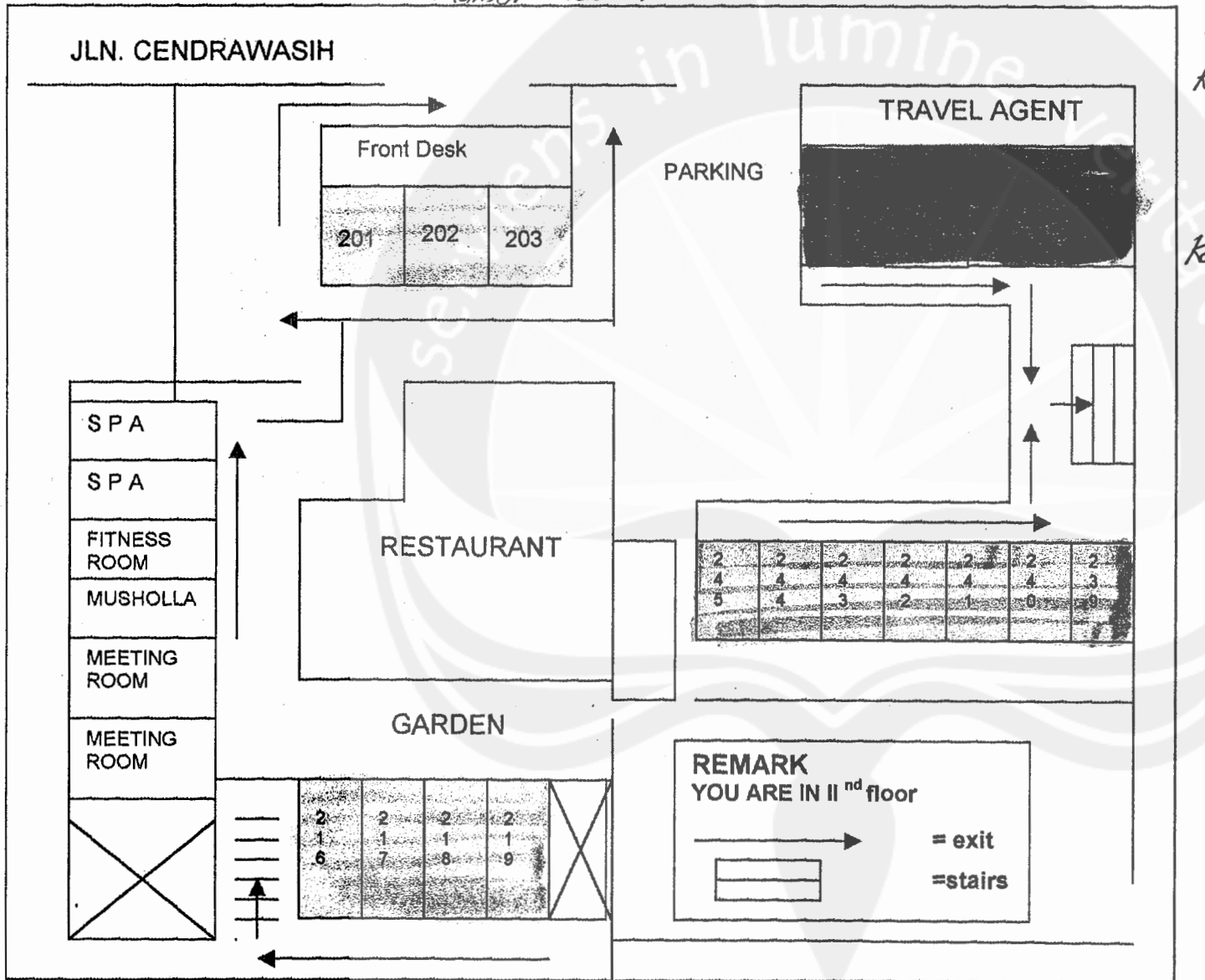
Kamar 261 - 267 } Section 5
 278 - 282 } Section 5

Note:
 II floor

Kamar Utara



Kamar Selatan



Keterangan:
 Kamar 202-203 } Section 1
 212-219 }
 224-227 }
 Kamar 228-245 Section 2



LAMPIRAN 2

*(Contoh Standard Operating
Procedure (SOP) & Job Operating
Procedure (JOP))*

JOB DESCRIPTION

Jabatan : **Public Area Attendant**
Dept : **Housekeeping**
Task : **Public Area**

Fungsi Utama

Bertanggungjawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan *public area* dan pada pelaksanaan kerja *morning shift* (giliran kerja pagi), menjalankan pelayanan *housekeeping* yang nyaman dan menyenangkan terhadap tamu, sesuai standard dan prosedur yang ditentukan.

Jabaran Tugas

1. Melakukan *handling over* dengan *night cleaner* pada saat mulai kerja, dan *handling over* dengan *public area attendant evening shift* pada saat menyelesaikan tugas.
2. Membersihkan *standing astray* di area umum lainnya.
3. Melakukan *dusting* tangga-tangga *furniture*, *figura*, *hiasan* di area umum.
4. Membersihkan lantai dengan *sweeping* dan *mopping*.
5. Membersihkan *restaurant* dan *F & B outlet* lainnya selepas waktu makan pagi dan siang sehingga tidak mengganggu tamu yang berkunjung.
6. Membersihkan kaca dan jendela di lobby *F & B outlet*, pintu-pintu ruangan dan area lain.
7. Mengosongkan sampah di area umum seperti *asbak*, tempat sampah lainnya.
8. Menjaga kondisi *meeting room* atau ruangan *banquet* dalam keadaan bersih dan rapi baik saat tidak digunakan, akan digunakan dan usai digunakan.
9. Menjaga kondisi seluruh area umum bersih dan rapi.

10. Melaporkan kepada *public area supervisor* terhadap kerusakan yang terjadi di area.
11. Memeriksa kebersihan kerapian dan kelengkapan peralatan keperluan *public area section*, seperti ember, *cleaning suppliest, cleaning equipment*.
12. Menghadiri program pelatihan (*traning program*) yang diadakan secara rutin.
13. Mengikuti arahan rutin setiap hari baik pagi atau *handling over sore hari*, dan pertemuan berkala, baik mingguan, atau bulanan yang diadakan Supervisor atau Housekeeper.
14. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain, dan diri sendiri.
15. Menjalankan tugas khusus yang diberikan sesuai kebutuhan.
16. Menjalankan tugas yang diberikan oleh Supervisor atau Housekeeper.



LAMPIRAN 3

(Checksheet 1 : Report Supervisor (RS)

Checksheet 2 : Hasil Rekapitan RS)

Contoh :

SUPERVISOR REPORT
HOUSEKEEPING DEPARTMENT

AM/SUPERVISOR : _____
DAY/DATE : 10/05/07

PMSUPERVISOR : _____
LEVEL : _____

ROOM NO.	TIME		STATUS	REMARKS	ROOM NO.	TIME		STATUS			REMARKS
	IN	OUT				1	2	3			
230			VC	<ul style="list-style-type: none"> - Stiker - Wash basin Coat dirty 261 - Lemari baju luar dirty - Tempat baper dirty - Dressing table dirty - TV table dirty - Tempat Sandal dirty 280 - Coffee table dirty - Jendelanya belum siap dirty - Head board dirty 				VC			<ul style="list-style-type: none"> - gelas keruking! - kurang Bedmat - Lemari Lemari rusak - tempat Sandal dirty - kaca jendela & sekiter dirty - AC menetes terus - Lemari baju luar dirty - tempat Sandal dirty - Head board dirty - Bed mat long
238			VC	<ul style="list-style-type: none"> - wash basin Coat dirty - Lemari baju luar dirty 267 - bangkai bangkai luar dirty - TV table dirty 249 - Dressing table dirty - Laci & tempat table dirty - Head board dirty 250 - Coffee table dirty - Jendelanya an pengang dirty - missing Chair dirty 				VC			<ul style="list-style-type: none"> - kaca jendela & sekiter dirty - Lemari baju luar dirty - Bed sheet dicuci - Bedmat long - kerak api kurang - Bed sheet di cuci - kerak api blm ada
242			VC	<ul style="list-style-type: none"> - Headboard (1) & Bedmat long 							

Lembar Pemeriksaan (Checksheets)
Hasil Rekap Data Kejadian Ketidakersihan Selama 2 bulan
Di Hotel Puri Artha Yogyakarta

No	Keterangan/ Minggu	Minggu ke 1	Minggu ke 2	Minggu ke 3	Minggu ke 4	Minggu ke 5	Minggu ke 6	Minggu ke 7	Minggu ke 8	Minggu ke 9	Total
1	Head board	35	41	31	25	24	13	20	19	17	225
2	Tempat Sandal	39	36	26	21	21	13	14	18	10	198
3	Lemari Bagian Luar	26	24	31	26	19	13	17	22	18	196
4	Bingkai Long Mirror dan Long Mirror	25	34	30	21	20	17	4	14	13	178
5	Tempat Koper	30	27	31	22	24	16	4	11	11	176
6	Coffee Table	35	20	31	21	12	5	10	15	6	169
7	Table TV dan TV	24	29	32	13	21	12	12	15	9	167
8	Jendela Bag Penopang & Sktrnya	24	28	23	19	17	13	22	11	5	162
9	Kaca Jendela dan Sekitarnya	17	22	30	31	15	14	9	14	7	159
10	Laci Table Telepon	25	15	24	11	18	17	10	1	10	131
11	Telepon Table	6	26	18	11	9	2	15	5	5	97

No	Keterangan/ Minggu	Minggu ke 1	Minggu ke 2	Minggu ke 3	Minggu ke 4	Minggu ke 5	Minggu ke 6	Minggu ke 7	Minggu ke 8	Minggu ke 9	Total
12	Dressing Table	26	6	19	7	10	3	3	8	7	89
13	Dressing Mirror	5	10	17	16	4	1	13	5	6	77
14	Dibawah Kulkas	8	13	23	16	6	6	0	1	0	73
15	Coffee Chair	4	19	24	10	6	2	3	0	0	68
16	Bed Side Table	10	2	11	14	7	4	3	3	4	59
17	Pintu Masuk (Depan Belakang)	7	13	15	4	3	0	4	1	1	48
18	Dressing Chair	6	8	18	3	3	2	1	1	0	42
19	Wash Basin Counter	10	5	7	0	1	3	0	6	2	34
20	Laci Coffee Table	10	4	4	4	6	5	1	0	3	37
21	Pintu Masuk Kamar Mandi	4	5	14	3	0	0	0	1	0	27
22	Toilet Mirror	4	1	2	6	0	0	0	1	1	15
23	Laci Mini Bar	1	4	1	3	0	0	2	0	1	12
24	Laci Bawah TV	2	2	3	0	0	0	0	0	2	9
25	Meja Mini Bar	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2



LAMPIRAN 4

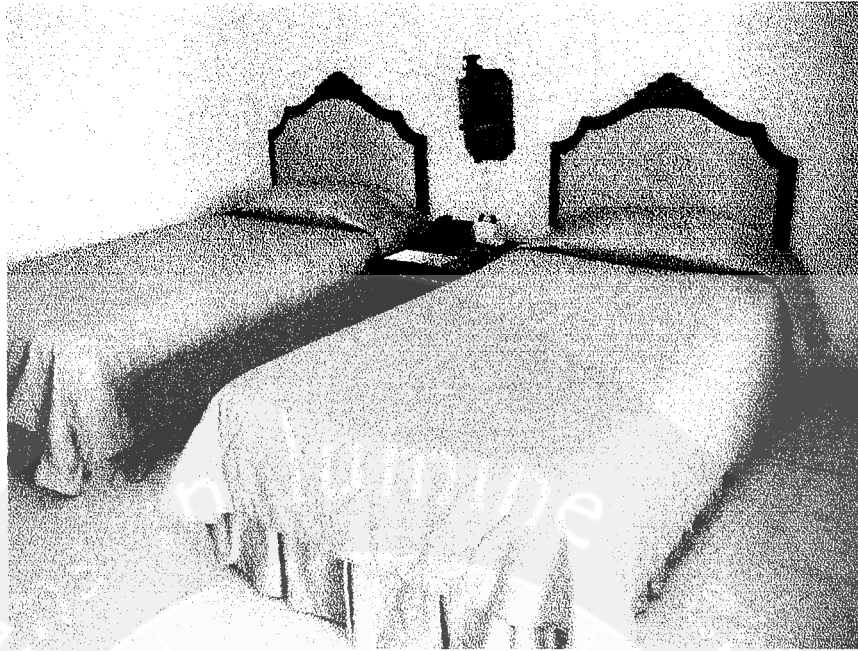
(Jenis Kamar Hotel)



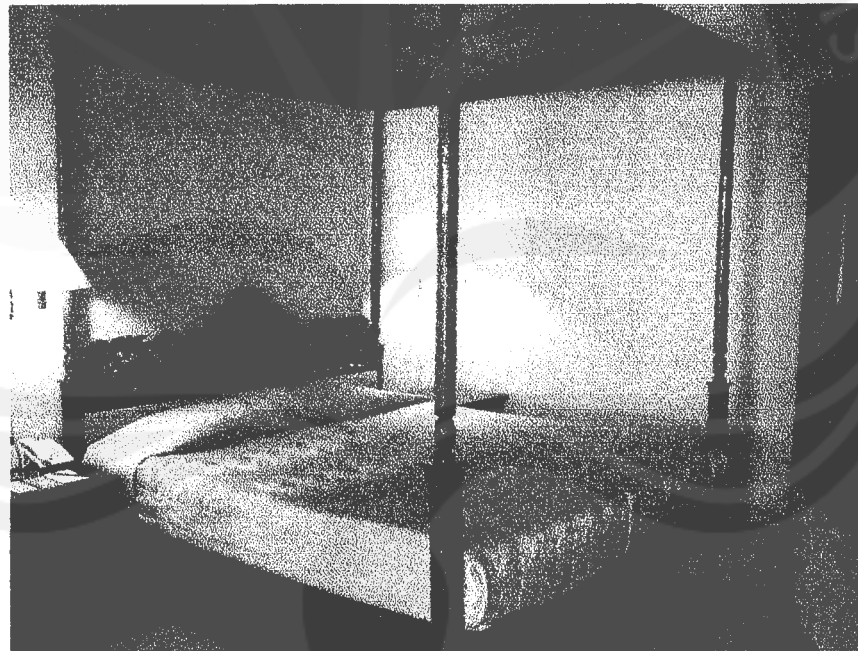
Foto Hotel Puri Artha Yogyakarta



Foto Hotel Puri Artha Yogyakarta Bagian Dalam



Kamar superior



Kamar dexule



Kamar puri special



Kamar suite



LAMPYRUS 5

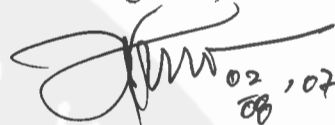
(Hasil Wawancara)

Nama : Nelson Sitorus
 Jabatan : Kepala Bagian Houskeeping
 Bagian : Houskeeping Hotel Puri Artha Yogyakarta

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Bapak, apakah sering terjadi complain dari tamu mengenai kamar?	Lumayan sering, karena pada dasarnya hotel ini bisa dikatakan masih butuh banyak perbaikan dan perhatian dari pihak yang bersangkutan. Selain itu, hotel ini juga beda dengan hotel lain sifatnya terbuka sehingga menyebabkan kamar-kamar mudah menjadi kotor dan adanya ketidaktahuan dan ketidakmampuan dari <i>room boy</i> .
2	Complain seperti apa yang biasanya terjadi?	Complain yang biasanya terjadi adalah pelayanan kebersihan, pelayanan kecepatan respon, dan pelayanan sopan santun.
3	Complain ini bisa terjadi, kira-kira apa yang menjadi penyebabnya?	Penyebabnya ada 2 yaitu dari <i>room boy</i> dan faktor lokasi hotel ini.
4	Berapa persen kira-kira pengaruh antara <i>room boy</i> dan faktor lokasi?	Untuk <i>room boy</i> karena pengaruhnya sangat besar yaitu bisa dikatakan 60% dan faktor lokasi 40%.
5	Kenapa <i>room boy</i> yang paling mempengaruhi?	Dari 60% <i>room boy</i> ini masih bisa dibagi lagi menjadi 40% kurangnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki dan 20% kurangnya adanya supervisor yang mengontrol kamar-kamar. Kalo mengenai lokasi itu bisa diatasi apabila <i>room boy</i> mengetahui tugas dan tanggung jawab mereka. Tidak hanya itu dari kurangnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki <i>room boy</i> masih lagi ada faktor yang mempengaruhi seperti kebiasaan dan kelakuan, pendidikan yang dimiliki, dan tidak adanya kunjungan kerja ke hotel, contohnya : mereka tidak pernah melihat kerja <i>room boy</i> lain di hotel-hotel sehingga mereka merasa apa yang mereka lakukan sudah terbaik.
6	Melihat dari situasi sekarang bahwa semua	Iya, pada dasarnya memang dibutuhkan regenerasi dari hotel ini. Tetapi yang menjadi permasalahan

<p><i>room boy</i> usianya tidak muda lagi, mengapa tidak diadakan regenerasi oleh hotel?</p>	<p>adalah bahwa semua <i>room boy</i> yang ada disini pernah ikut memperjuangkan nasib hotel ini, artinya sejak awal mula hotel ini berdiri mereka sudah ada. Sehingga hotel masih mempertahankan mereka selama masih bisa bekerja, selain itu karena hotel ini lebih bersifat kekeluargaan maka <i>room boy</i> yang dari keluarga misalnya saudara, maka mereka masih dipertahankan.</p>
---	--

Mengetahui,



02,07
08

(Nelson Sitorus)



LAMPIRAN 6

(Surat keterangan dan
Penilaian Hasil *Training*)

SURAT KETERANGAN
No :014/ Pers/PAH/ VIII/2007

Dengan ini manajemen Hotel Puri Artha menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : DIANA
Nim : 3726/TI
Fakultas/ Jurusan : Fakultas Teknologi Industri
Perguruan Tinggi / Akademi : UNIVERSITAS ATMAJAYA
YOGYAKARTA

Telah melakukan penelitian/ pengambilan data di Hotel Puri Artha pada tanggal 19 Maret sampai dengan tanggal 19 Mei 2007 dengan tema :

" Penerapan Metode Seven – Step Quality Improvement (Studi Kasus di Hotel Puri Artha Yogyakarta)".

Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Agustus 2007

Hormat kami,



S. Titik UTami
HRD Coordinator
MANAGED BY CHOICE HOTEL


TRAINING EVALUATION
(Fill by Training Supervisor)

Company : Puri Artha Hotel
 Address : Jl. Cendrawasih no.36
 Demangan - Yogyakarta.
 Student Name : DIANA
 Student Number : 03 06 03726
 Department : Housekeeping
 Training Period : 19 March - 19 May 2007 (2 months)
 Division :

No.	Evaluation	Point	Says
1.	Quantity of Job	85	Eighty five
2.	Quality of Job	80	Eighty
3.	Punctuality and Attendance	75	Seventy five
4.	Conduct in Service	80	Eighty
5.	Dependability	75	Seventy five
6.	Initiative & Drive	80	Eighty
7.	Manner, Etiquette behavior	80	Eighty
8.	Respect of Management	80	Eighty
9.	General Hygiene	75	Seventy five
10.	Ability to perform other complex jobs	75	Seventy five
11.	Knowledge of English (Spoken)	70	Seventy
12.	Special Merit (Any special achievement) - She has good motivation for him self. - Good cooperated.		

Notes.

- 1. 0 - 39 : E (very bad)
- 2. 40 - 54 : D (bad)
- 3. 55 - 65 : C (average)
- 4. 66 - 79 : B (good)
- 5. 80 - 100 : A (very good)

 Puri Artha Hotel 20/05/2007
 Training Supervisor
 MANAGED BY CHOICE HOTELS INDONESIA

115 Nelson Stearns



LAMPIRAN 7

(Guest In House Report)

ROOM SALES RECAPITULATION

Date : 25-03-2007

	NUMBER OF ROOMS						ROOMS REVENUE	NUMBER OF GUEST			
	OCCUPIED		Comp	Out_00	Vacant	Total		Trans	Peru	Comp	Total
	Trans	Peru									
DELUXE	13	0	2	1	25	41	3,852,000	23	0	3	26
JUNIOR	1	0	0	0	0	1	0	4	0	0	4
SPECIAL	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0
SUITE	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
SUPERIOR	9	0	0	1	14	24	2,501,000	14	0	0	14
TODAY	23	0	2	2	43	70	6,353,000	41	0	3	44

Extra Charge 0
Total 6,353,000

SUMMARY	ROOMS	GUESTS
OCCUPIED Yesterday	44	85
- TODAYS DEP.	38	73
TOTAL	6	12
+ TODAYS ARR.	19	29
TOTAL Payable Rooms	25	41
COMP. ROOMS	2	3
VACANT ROOMS	43	
OUT OF ORDER	2	
TOTAL Available Rooms	68	
HOUSE USE	0	
OFFICES	0	
TOTAL HOUSE	69	

COMPLIMENTARY ROOMS			
ROOM	PERS	NAME	REMARK FOR COMPLIMENT
212	2	AAM/ANNA, MR/MRS	FOC WEDDING
246	1	TRISNA WAHYUNI/FOC	COMPUTER PROGRAMMER

	TODAY
% Occupancy	36.8
% Double Occupancy	64.0

CC - Income Auditor
- Manager
- File

Front Office Manager

Night Auditor

DAILY ROOM LIST
25-03-2007

No	Room	Guest Name	Payment	Pax	Σ	Remark
1	212	AAN/ANNA, MR/MRS	PENGANTIN	2 0	2	
2	213	ECEP KOMARUDIN, MR	PERTAMINA	2 0	2	
3	214	MUHAMMAD YUSRAN LAITUPA	UNICEF	1 0	1	
4	215	MANGNGI PILIROBOH, DRS	UNICEF	1 0	1	
5	230	ASAHI NBII	V-SINDO	1 0	1	
6	246	TRISNA WAHYUNI/FOC	FOC/PROGRA	1 0	1	
7	247	IRWAN SAPTONO, SE, MR	UNICEF	1 0	1	
8	249	TALHA HUSEN	PERSONAL	2 0	2	
9	250	TALHA HUSEN	PERSONAL	2 0	2	
0	253	ESTEVAN	PERSONAL	2 0	2	
1	258	MARIA LUCYFERINA ROMAULI	PERSONAL	2 0	2	
2	259	MARIA LUCYFERINA ROMAULI	PERS ACCT	2 0	2	
3	260	GERRIT HORSTMANN, MR	PUM	1 0	1	PERSONAL ACCOUNT
4	261	MR. KNUTEL	PUM	1 0	1	
5	263	CHRISTIANTO PRAMANTHA	INDOSAT	2 0	2	
6	264	SAMSUL ACHMAD, MR	BANK HAGA	2 0	2	
7	266	LOH KHAI YANN, MR	DUTAWACANA	1 0	1	
8	267	WESTERDROP/RADEMAKER	PANORAMA	2 0	2	
9	268	I NYOMAN TEGEH, MR	HOUSE USE	4 0	4	
	270	ELYAS SUHARTONO MR/R.	PERSONAL	2 0	2	
	271	ILYAS SUHARTONO MR/R.	PERSONAL	2 0	2	
	278	CHOONG YEOW WEI, MR	DUTA WACAN	1 0	1	
	279	ROLF YELIUS	PERSONAL	1 0	1	
	280	RISA RAHMADIANTY	WIG	2 0	2	PERSONAL ACCOUNT
	282	AGAPITUS PRASETYA H., MR	UNICEF	1 0	1	

f Room : 25
f Pax : 41
PURI ARTHA COTTAGES

EXPECTED DEPARTURE LIST
date : 26-03-2007

No	Nama	Room	Remark
1	AAN/ANNA, MR/MRS	212	PAKET WEDDING
2	ESTEVAN	253	1# RP.300.000, <i>a</i>
3	MARIA LUCYFERINA ROMAULI	258	PERSONAL ACCOUNT/ UNICEF
4	MARIA LUCYFERINA ROMAULI	259	PERSONAL ACCOUNT/ UNICEF } sampai selesai <i>6/4/07</i>
5	MR. KNUTEL	261	PERSONAL ACCOUNT/PUM
6	CHRISTIANTO PRAMANTHA	263	INDOSAT/RP 303.000,- IN MAR 25-26,0
7	SAMSUL ACHMAD, MR	264	BANK HAGA ACCOUNT

Prepared by GH

PURI ARTHA COTTAGES

EXPECTED ARRIVAL LIST
date : 26-03-2007

No.	Guest/Group Name	Σ Room	Σ Pax	Remark
1	MITRA P/GATOT	23	46	MITRA PERSADA
2	AGUNG	4	8	ARY/MKT
3	MR SIMU	1	1	BANK HAGA
4	HANDOKO N	3	6	PERSONAL ACC
5	VINAYANAND	1	2	ANTAR ANDA TR
6	NASIB, MR	1	1	PASOPATI SURABAYA
7	WIERZBICKI, MR	1	1	DEWATHA SAKTI TOUR

F.O. DAILY ROOM REVENUE REPORT

Date : 25-03-2007

No	Room	N_Rate	Rate	Service	Tax	Discount	Revenue	Remark
1	212	90	0.00	0	0	*****	0	PENGANTIN 1
2	213	70	60.60	0	0	47,000	303,000	PERTAMINA
3	214	70	60.60	0	0	47,000	303,000	UNICEF
4	215	90	60.60	0	0	*****	303,000	UNICEF
5	230	70	57.60	0	0	62,000	288,000	V-SINDO
6	246	90	0.00	0	0	*****	0	FOC/PROGRA1
7	247	90	60.60	0	0	*****	303,000	UNICEF
8	249	70	60.00	0	0	50,000	300,000	PERSONAL
9	250	70	60.00	0	0	50,000	300,000	PERSONAL
10	253	70	60.00	0	0	50,000	300,000	PERSONAL
11	258	70	57.60	0	0	62,000	288,000	PERSONAL
12	259	90	60.60	0	0	*****	303,000	PERB ACCT
13	260	70	45.00	0	0	*****	225,000	PUM
14	261	70	45.00	0	0	*****	225,000	PUM
15	263	90	60.60	0	0	*****	303,000	INDOSAT
16	264	90	60.60	0	0	*****	303,000	BANK HAGA
17	266	90	60.60	0	0	*****	303,000	DUTAWACANA
18	267	90	32.00	0	0	*****	272,000	PANORAMA
19	268	90	0.00	0	0	*****	0	HOUSE USE
20	270	70	60.00	0	0	50,000	300,000	PERSONAL
21	271	70	60.00	0	0	50,000	300,000	PERSONAL
22	278	90	60.60	0	0	*****	303,000	DUTA WACAN
23	279	70	55.00	0	0	75,000	275,000	PERSONAL
24	280	90	50.00	0	0	*****	250,000	WIG
25	282	90	60.60	0	0	*****	303,000	UNICEF

TOTAL : 1,253 0 0 543,000 6353,000

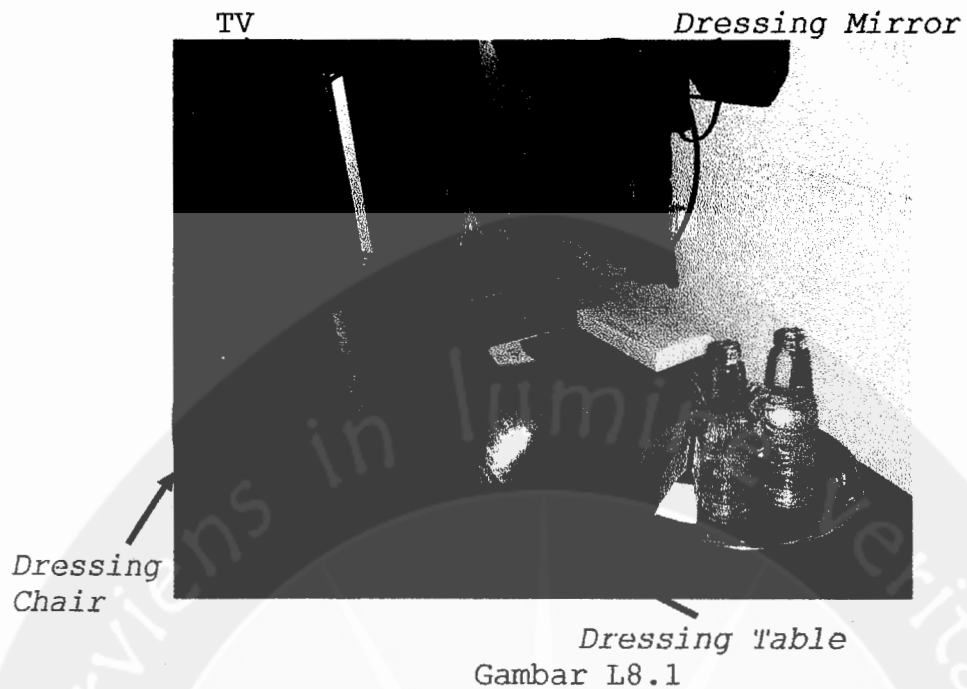
TOTAL ROOM REVENUE : 6,353,000 CLERK
 TOTAL NUMBER OF ROOM SOLD : 25
 PERCENTAGE OR ROOM OCCUPANCY : 35.71%
 COMPLIMENTARY ROOMS : 2
 EVERAGE ROOM RATE : 254,120 GH



LAMP IRAN 8

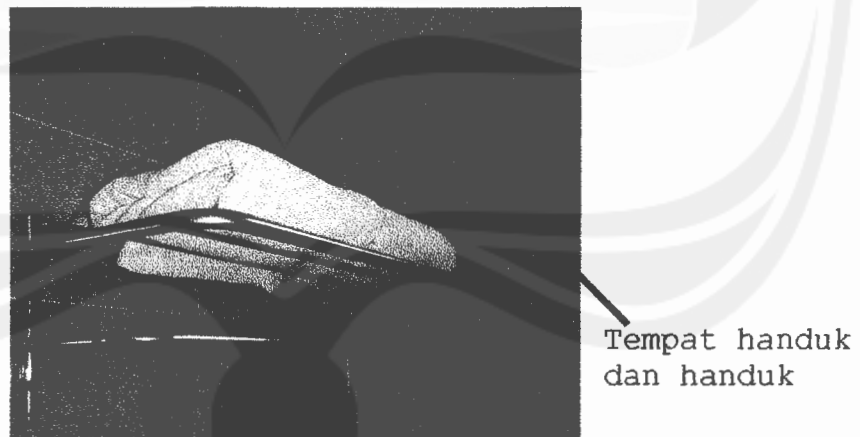
**(Ketidakbersihan Kamar,
Kelengkapan Kamar, dan
Fasilitas Kamar)**

Ketidakbersihan Kamar dan Fasilitas Kamar



Keterangan:

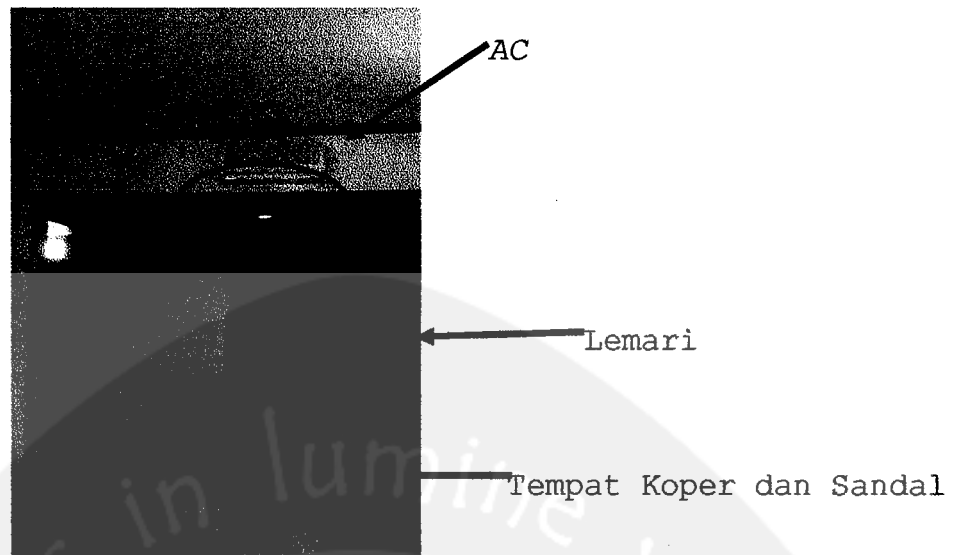
TV, dressing mirror, dressing table, dan dressing chair dikatakan tidak bersih apabila ada debu, ada noda-noda, buram, dan bintik-bintik.



Gambar L8.2

Keterangan:

Dikatakan tidak bersih apabila posisi handuk tidak rapi dan lipatnya handuknya salah.

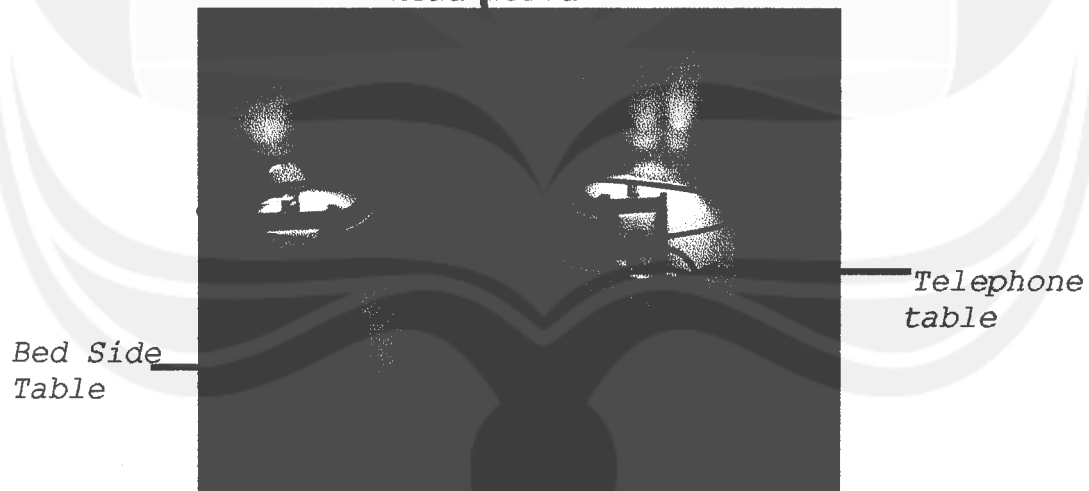


Gambar L8.3

Keterangan:

AC dikatakan tidak bersih apabila ada bunyi suara yang keras (bising), ada debu, dan tidak dingin. Lemari, tempat koper dan sandal dikatakan tidak bersih apabila ada debu yang tebal, ada sampah didalam, dan basah.

Head Board



Gambar L8.4

Keterangan :

Head board, bed side table, dan telephone table dikatakan tidak bersih apabila ada debu, basah, sampah, bintik-bintik dan ada noda-noda.

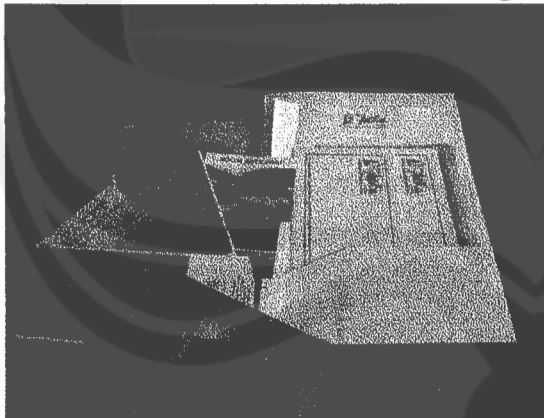


Coffee Table
Gambar L8.5

Keterangan:

Asbak, coffee table, dan coffee table dikatakan tidak bersih apabila ada debu, ada bekas rokok, ada sampah, noda-noda, dan basah.

Kelengkapan Kamar



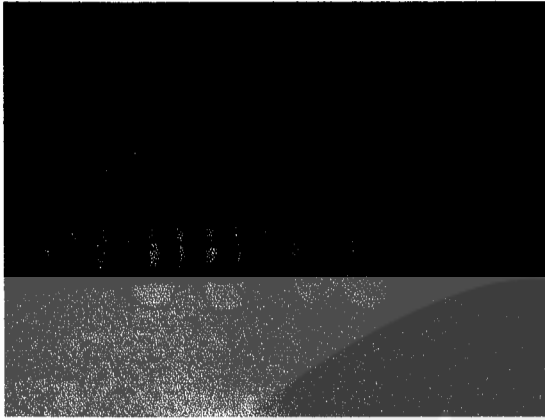
Gambar L8.6 Lengkap

Keterangan:

Gambar L8.6 lengkap terdiri dari 1 map, 2 lembar kertas HVS, 2 buah amplop, 1 kertas complain, 5 brosur yang terdiri dari Puri Artha, Meeting Room, paket pernikahan, paket ulang tahun dan harga kamar.



Gambar L8.7 Tidak lengkap

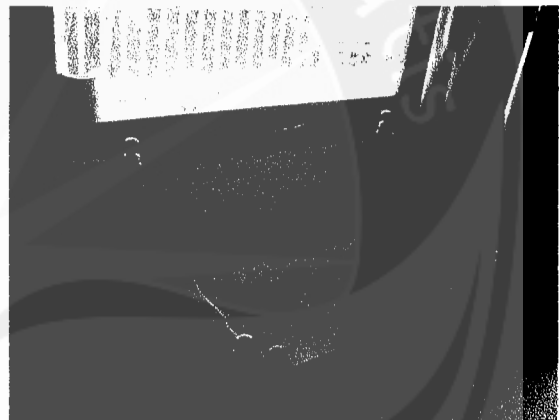
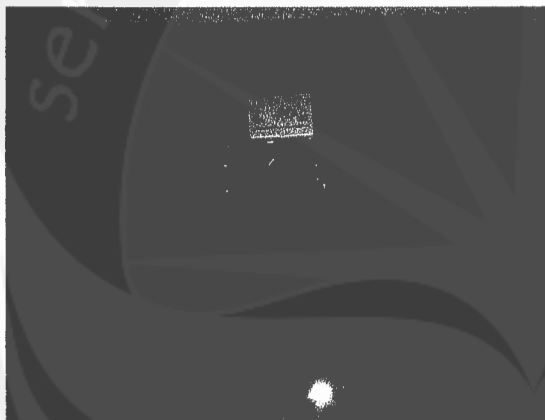


Gambar L8.8 Lengkap

Gambar L8.9 Tidak lengkap

Keterangan:

Gambar L8.8 lengkap jika ada 2 pasang sandal yang masih baru. Gambar L8.9 tidak lengkap karena kurang 1 sandal dan apabila sandal sudah pernah dipakai tamu.



Gambar L8.10 Lengkap

Gambar L8.11 Tidak lengkap

Keterangan:

Gambar L8.10 lengkap karena ada korek api. Gambar L8.11 tidak lengkap karena tidak ada korek api.



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 9

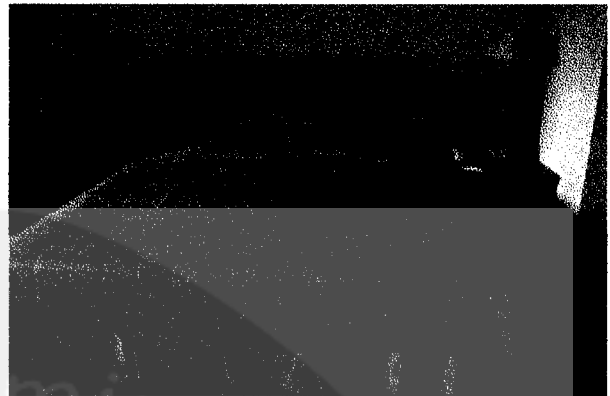
**(Hasil Sebelum dan
Sesudah Perbaikan)**

Sebelum Perbaikan

Sesudah Perbaikan



Gambar L9.1



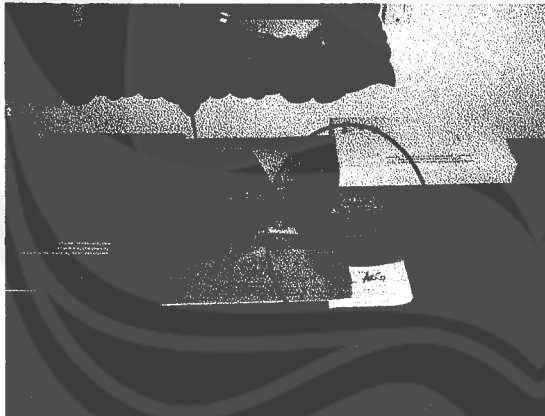
Gambar L9.2

Keterangan:

Gambar L9.1 masih terlihat *bednya* masih tidak rapi yaitu *bedcover* tidak sejajar/miring ditunjukkan dengan lingkaran merah. Gambar L9.2 terlihat bahwa *bednya* rapi yaitu *bedcover* menunjukkan satu garis dari atas sampai bawah.

Sebelum Perbaikan

Sesudah Perbaikan



Gambar L9.3

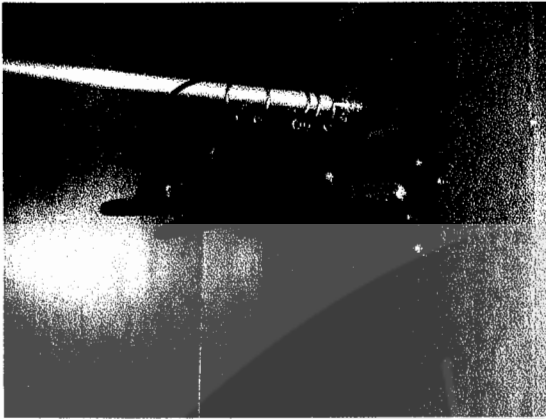


Gambar L9.4

Keterangan:

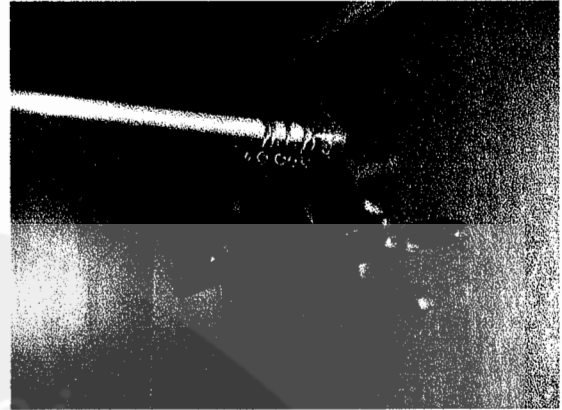
Gambar L9.3 masih terlihat bahwa brosur yang ada tertindih dibawah map dan buku restoran terbalik dengan map. Gambar L9.4 adalah brosur harus disampingnya buku restoran.

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.5

Sesudah Perbaikan



Gambar L9.6

Keterangan:

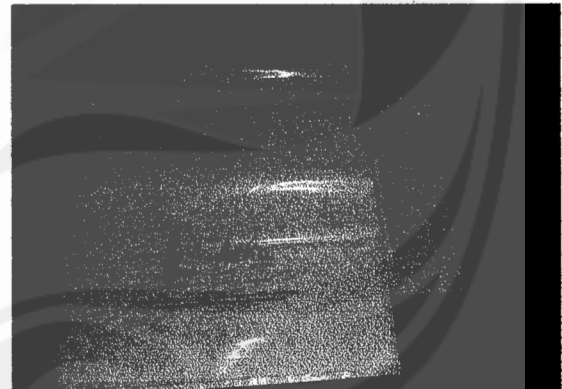
Gambar L9.5 masih terlihat tidak rapi karena ada gantungan baju yang masih tidak pada posisi yang benar (terbalik) dan semua gantungan baju harus berada pada bagian kanan seperti terlihat pada Gambar L9.6.

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.7

Sesudah Perbaikan

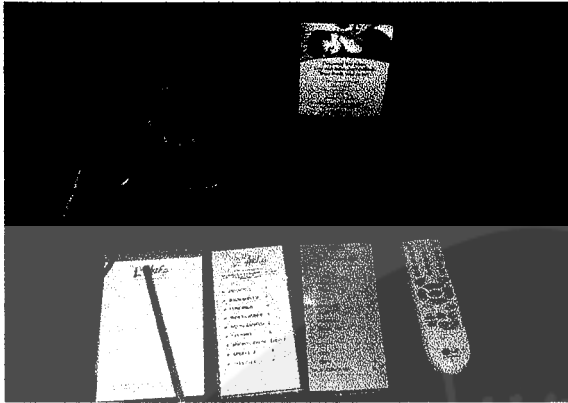


Gambar L9.8

Keterangan:

Gambar L9.7 terlihat tidak rapi dan tidak teratur dimana *laundry bag* dan *laundry list*. Posisi *laundry bag* dan *laundry list* logo Puri Artha harus menghadap ke depan yang ditunjukkan pada Gambar L9.8.

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.9

Sesudah Perbaikan



Gambar L.9.10

Keterangan:

Gambar L9.9 dimana kabel telepon diletakkan. Gambar L9.10 adalah posisi kabel telepon harus melingkari telepon.

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.11

Sesudah Perbaikan



Gambar L9.12

Keterangan:

Gambar L9.11 posisi sandal tidak sama, semua sandal harus diletakkan dibawah tempat koper. Gambar L9.12 adalah posisi sandal yang dipakai.

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.13

Sesudah Perbaikan



Gambar L9.14

Keterangan:

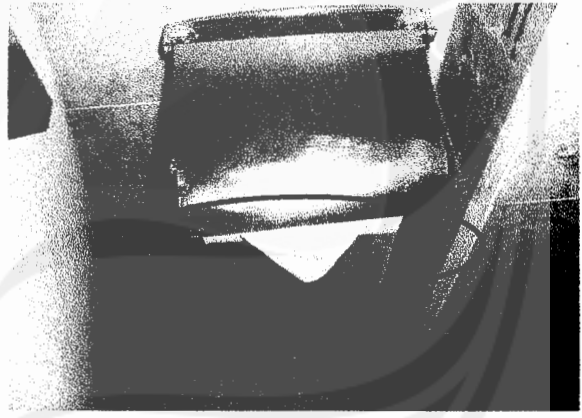
Gambar L9.13 posisi merek aqua harus menghadap kedepan seperti yang ditunjukkan pada Gambar L9.14.

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.15

Sesudah Perbaikan

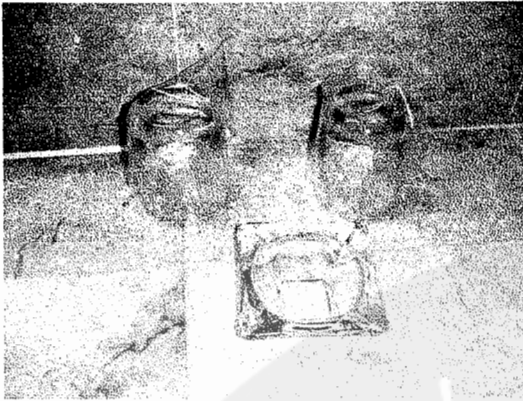


Gambar L9.16

Keterangan:

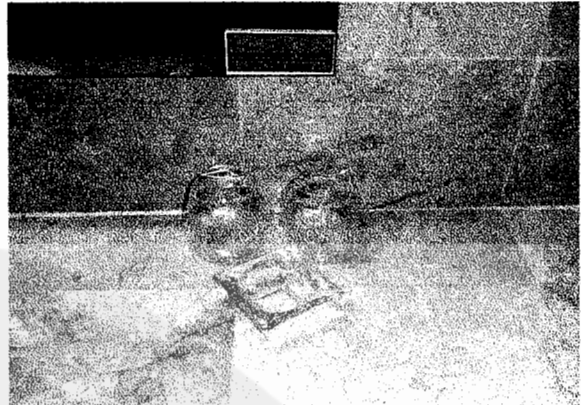
Gambar L9.15 tisu gulung tidak dilipat dan dibiarkan seperti biasanya. Gambar L9.16 tisu gulung harus dilipat depannya seperti segitiga.

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.17

Sesudah Perbaikan

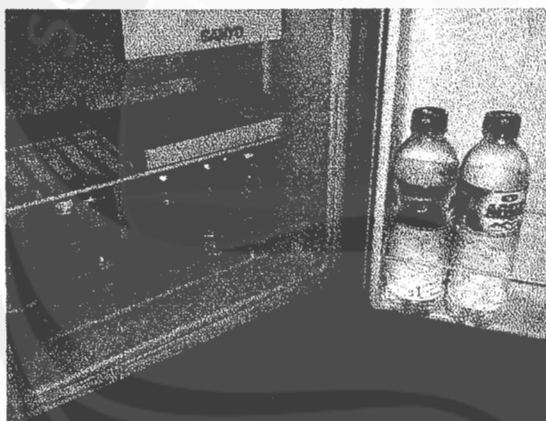


Gambar L9.18

Keterangan:

Gambar L9.17 gelas dan asbak tidak disusun secara rapi. Gelas dan asbak yang ditunjukkan pada Gambar L9.18 dimana gelas dan asbak diposisikan sedemikian rupa.

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.19

Sesudah Perbaikan

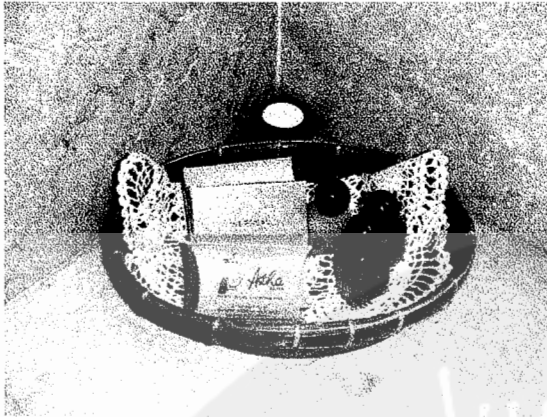


Gambar L9.20

Keterangan:

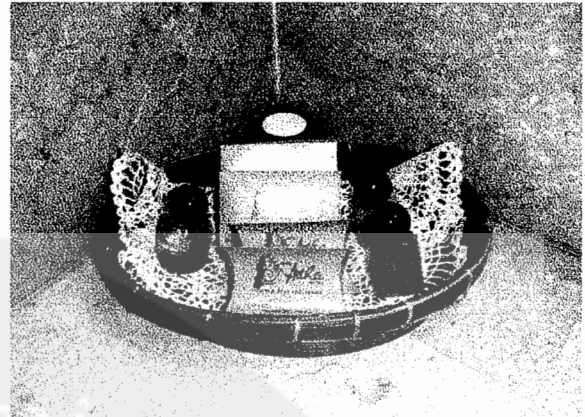
Gambar L9.19 dimana posisi merek minuman tidak semua menghadap ke depan. Posisi yang benar adalah semua merek minuman menghadap ke depan dan jumlahnya sesuai dengan yang ada di list minibar (tidak boleh ada yang kurang atau lebih).

Sebelum Perbaikan



Gambar L9.21

Sesudah perbaikan



Gambar L9.22

Keterangan:

Gambar L9.21 tidak semua *guest supplies* merek Puri Artha terlihat jelas. *Guest supplies* harus disusun secara rapi dimana logo Puri Artha semuanya terlihat jelas yang ditunjukkan pada Gambar L9.22.



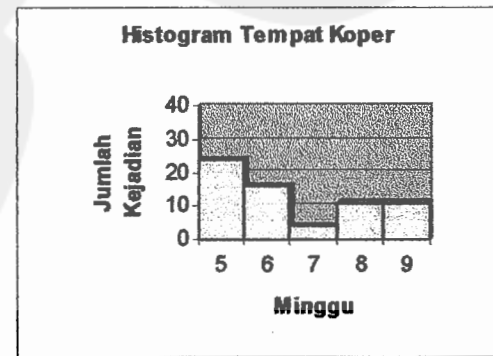
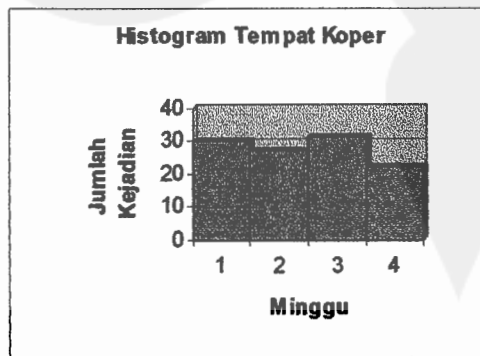
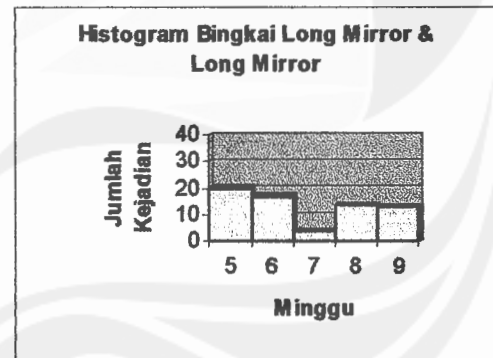
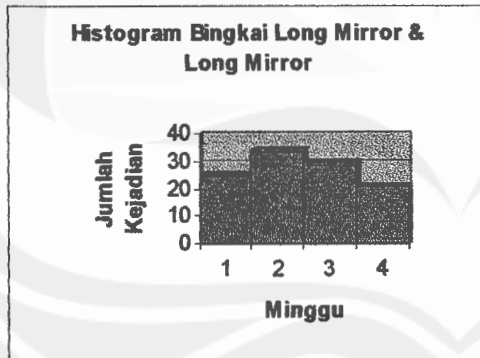
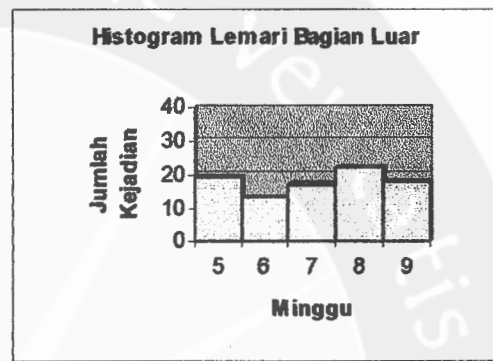
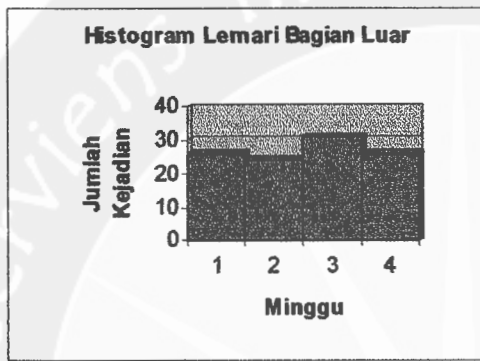
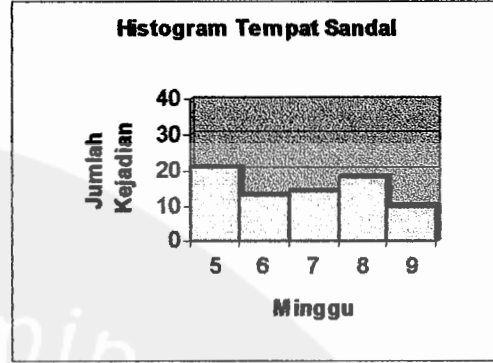
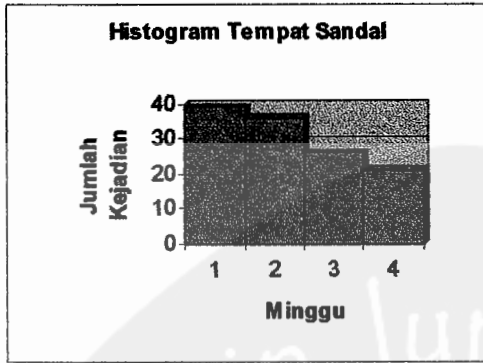
LAMPIRAN 10

(Histogram dan Run Chart sebelum Perbaikan dan Setelah perbaikan)

HISTOGRAM

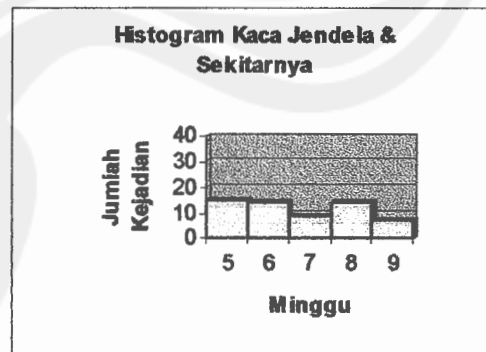
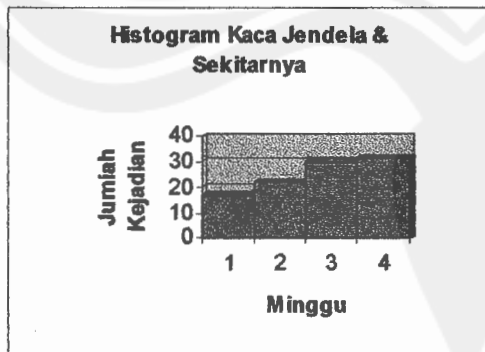
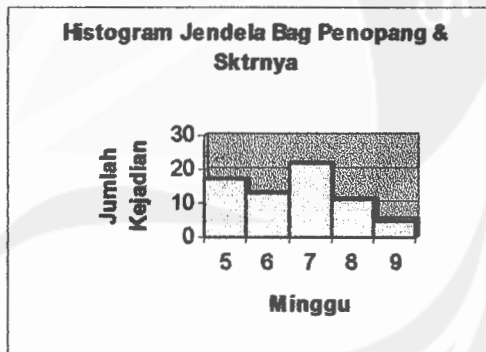
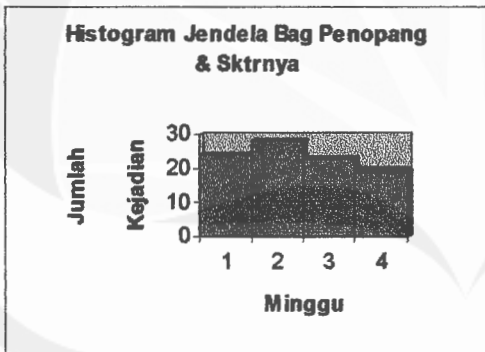
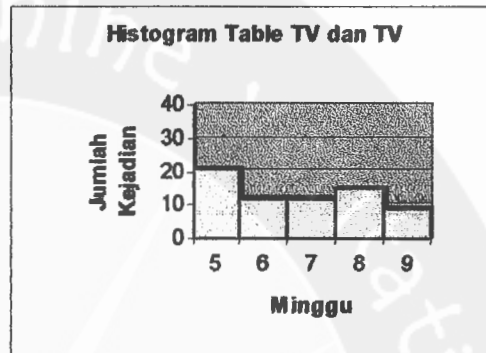
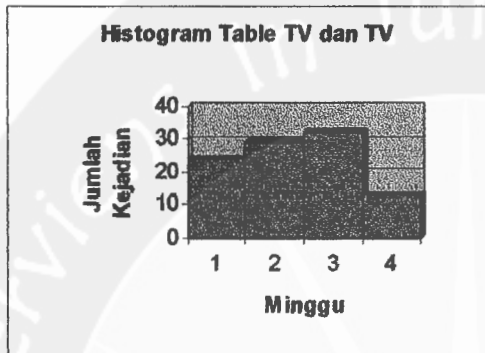
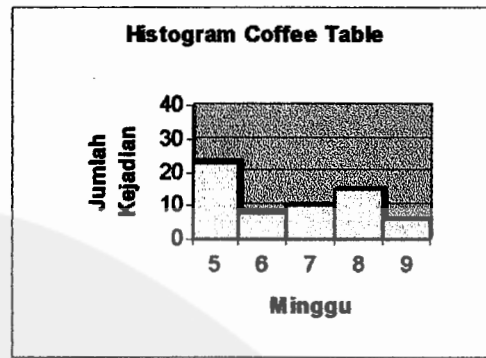
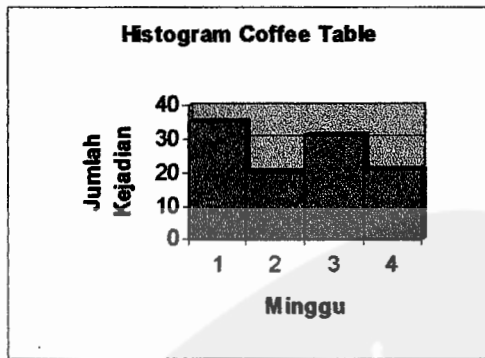
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



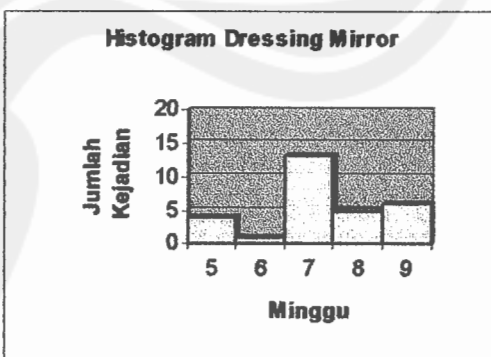
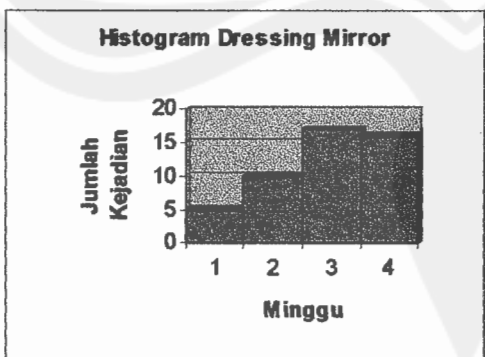
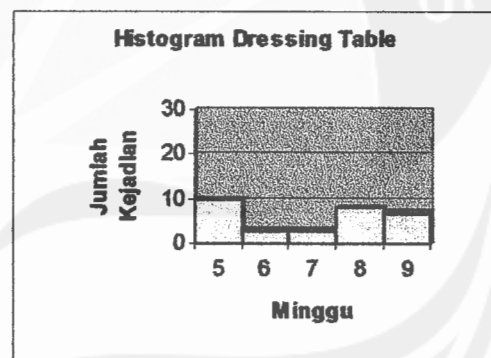
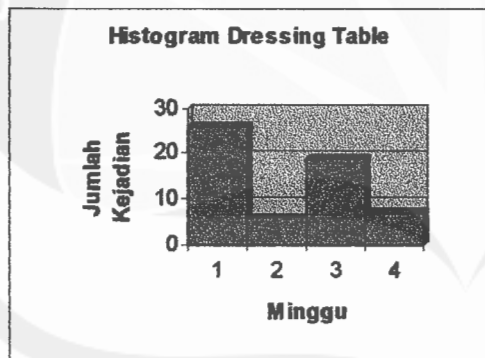
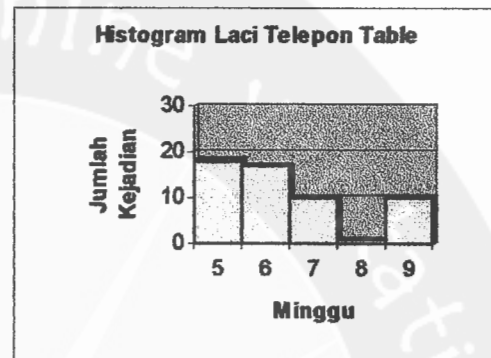
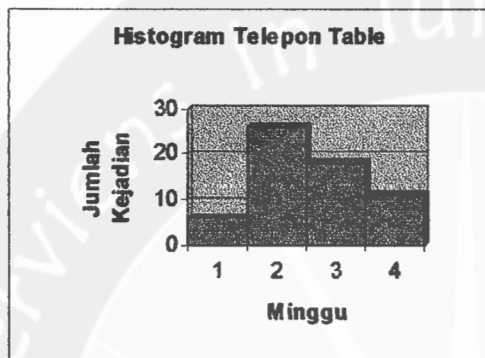
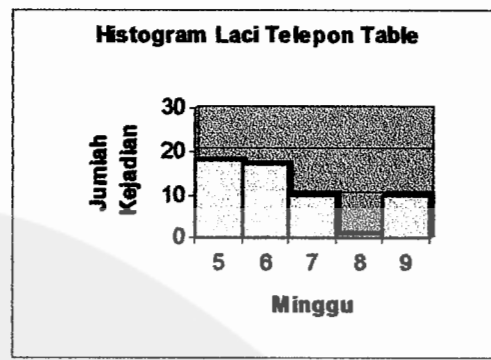
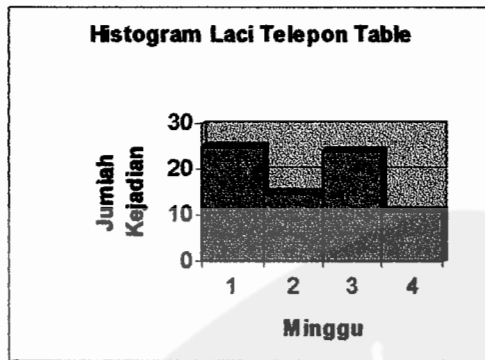
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



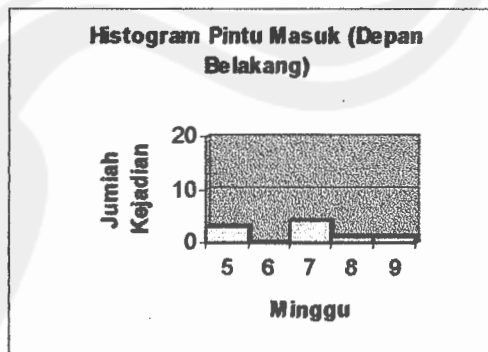
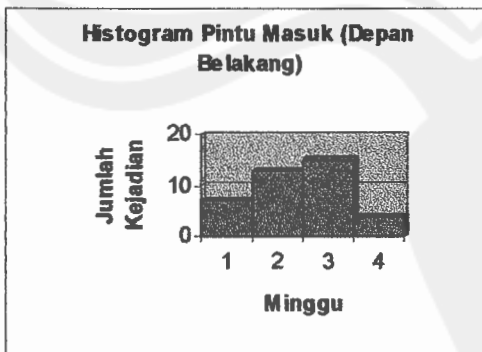
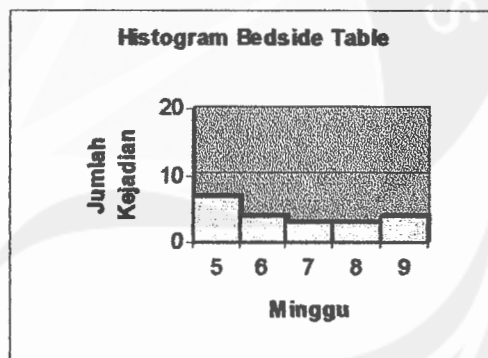
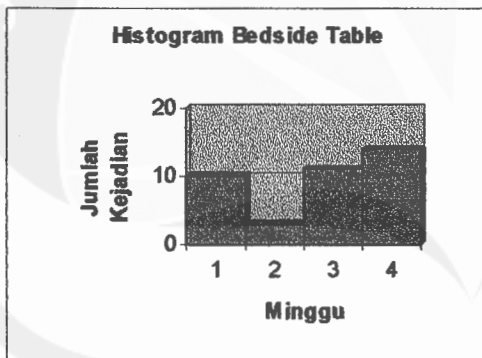
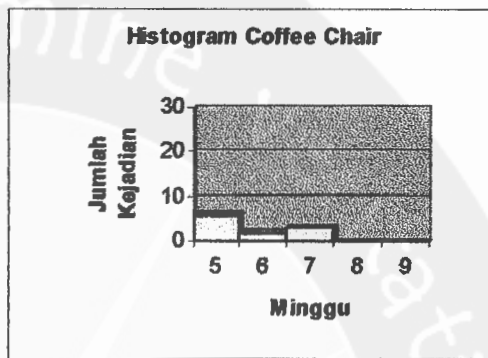
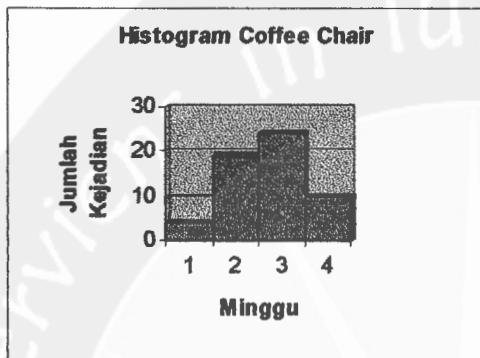
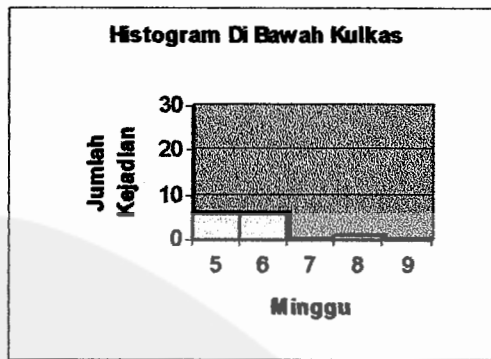
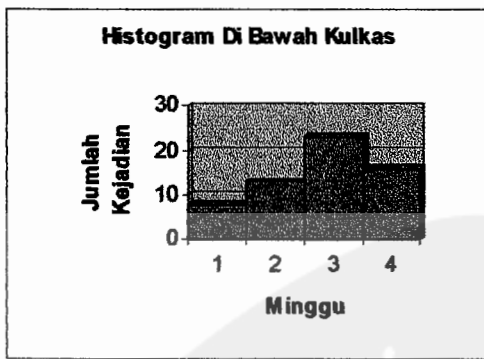
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



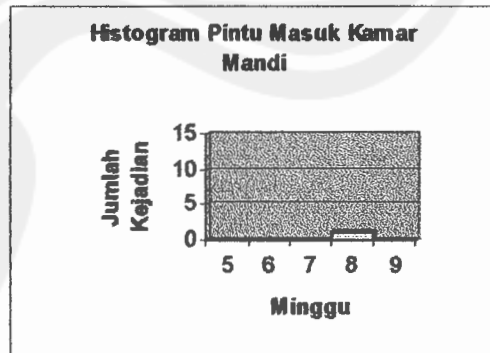
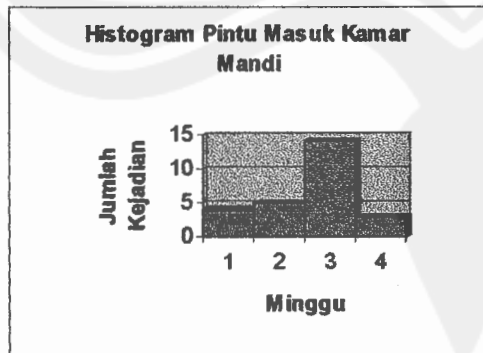
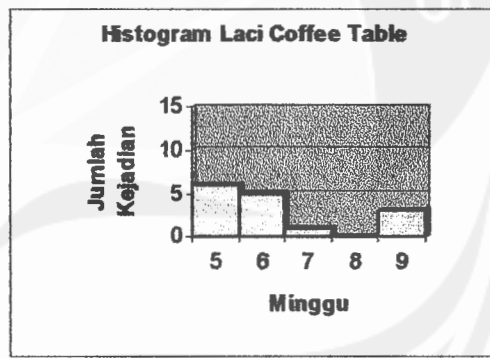
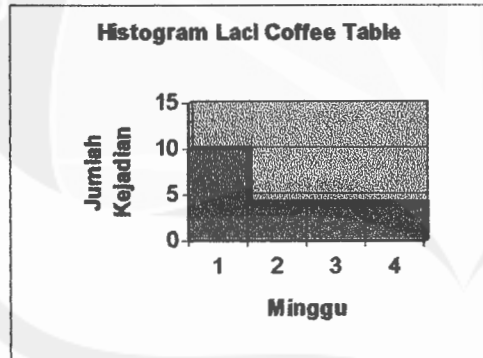
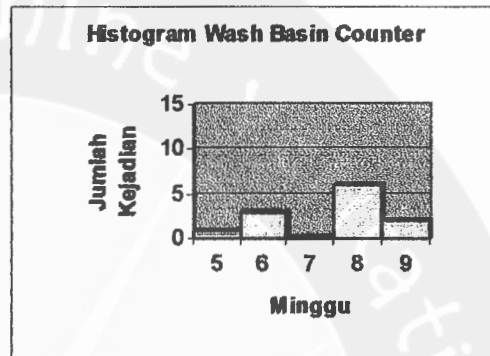
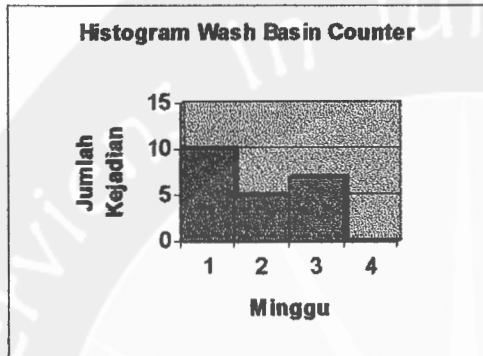
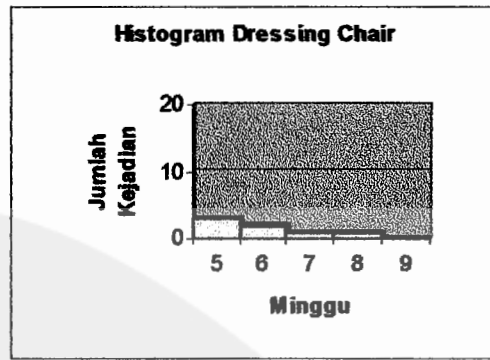
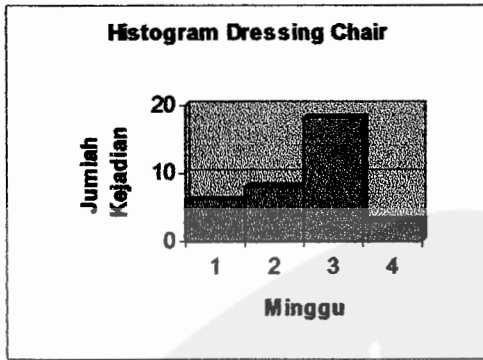
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



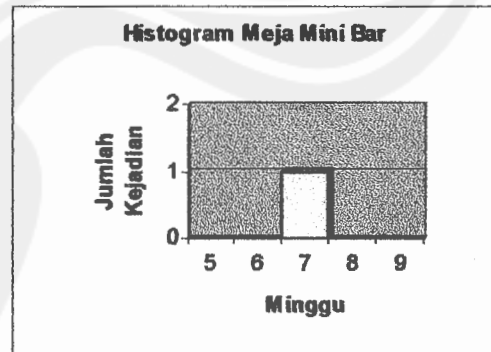
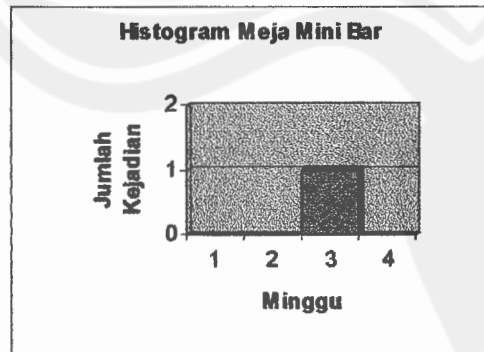
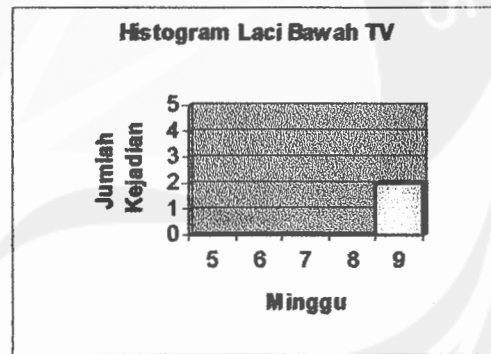
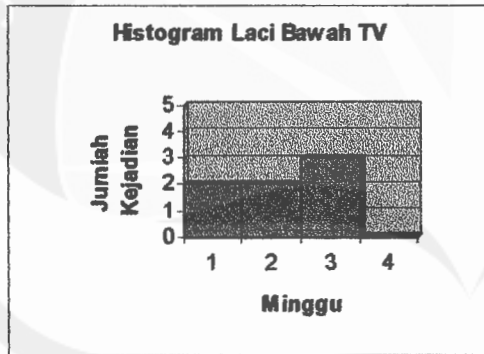
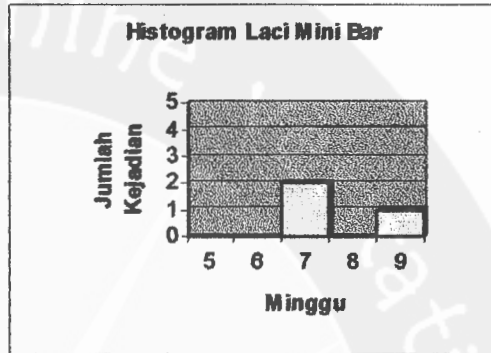
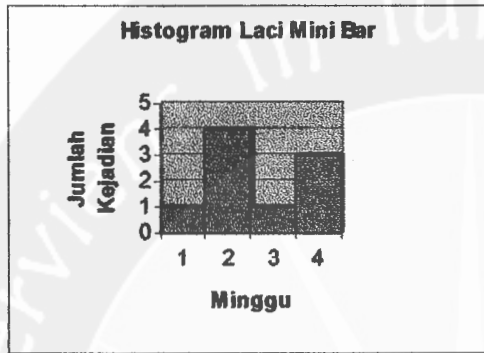
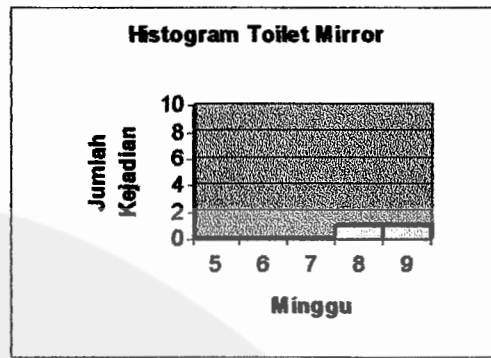
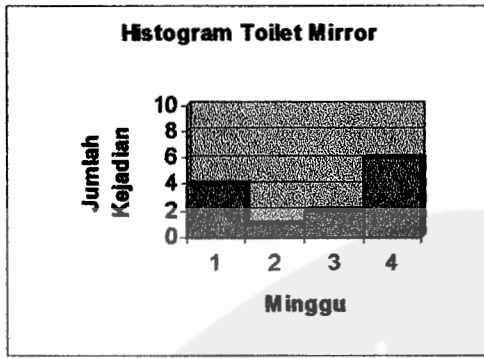
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



Sebelum Perbaikan

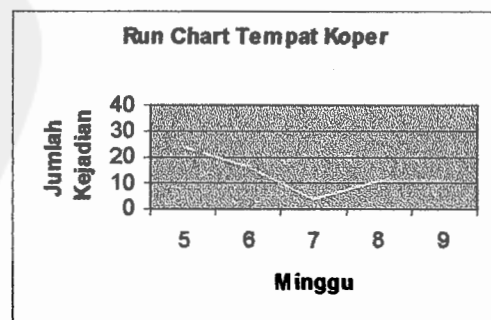
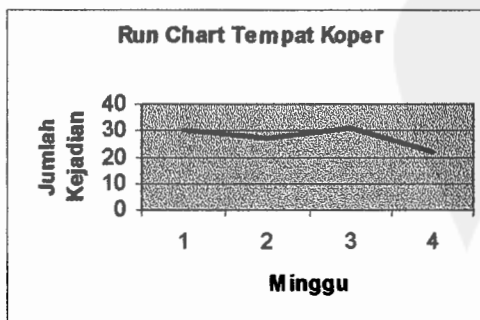
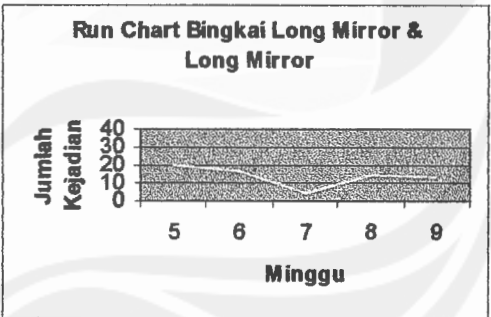
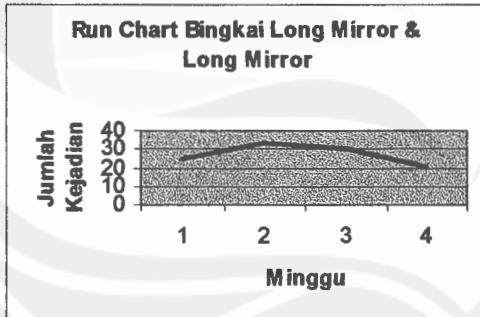
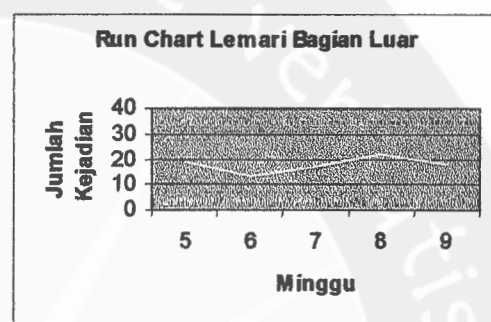
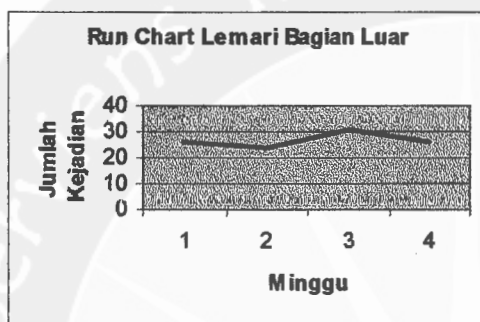
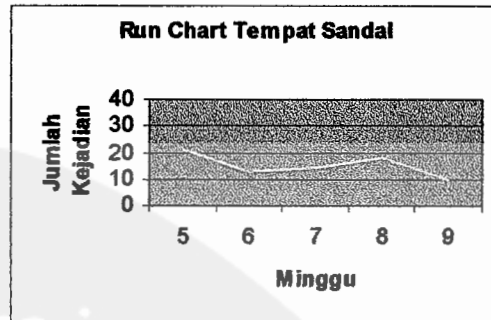
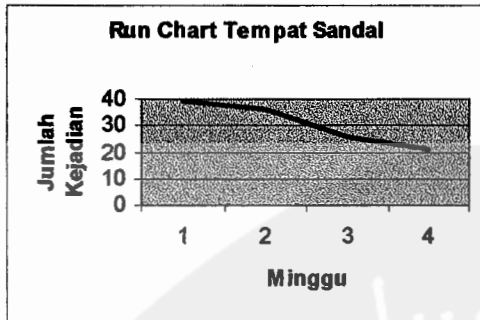
Setelah Perbaikan



RUN CHART

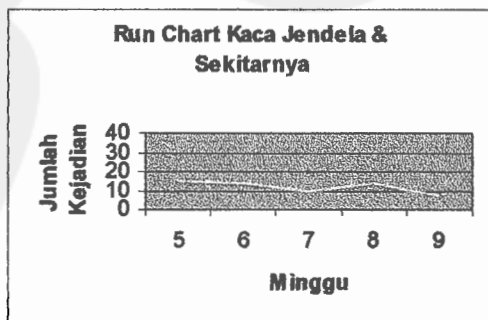
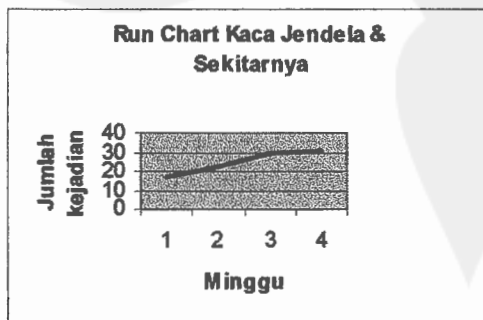
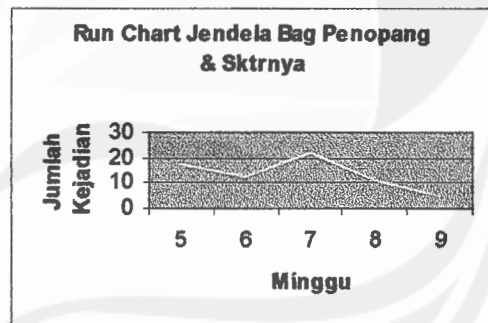
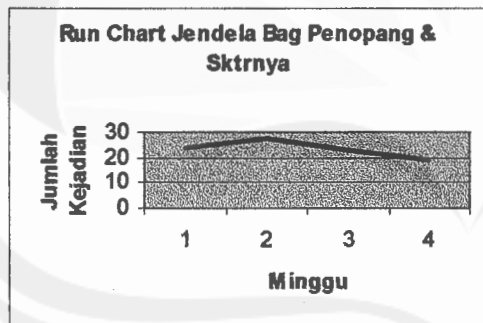
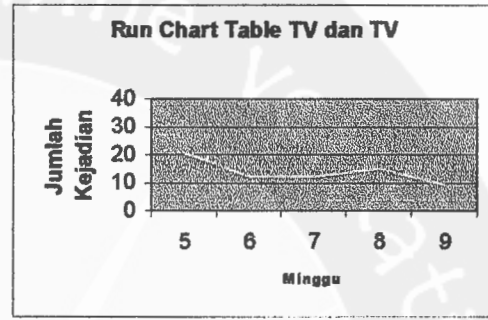
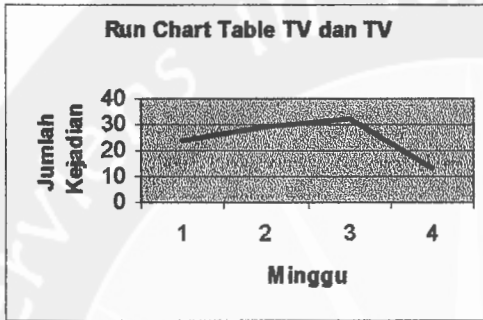
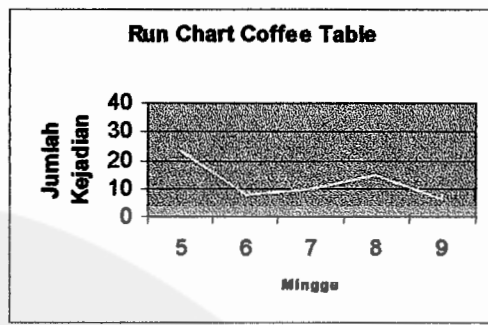
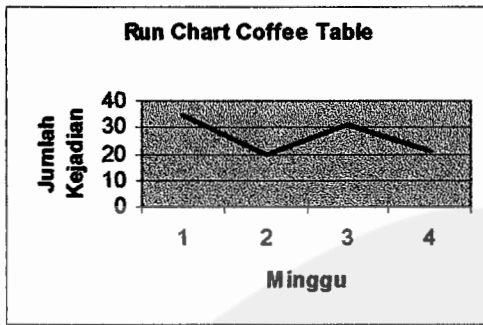
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



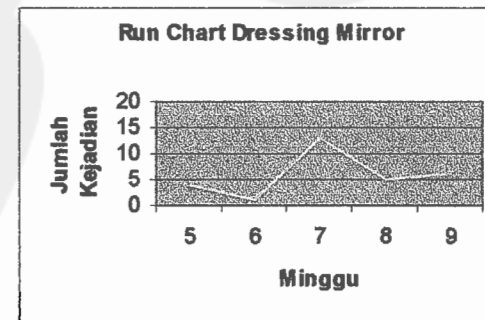
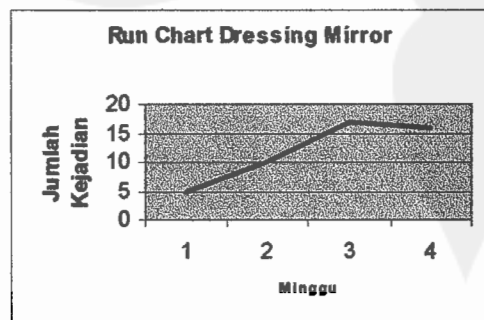
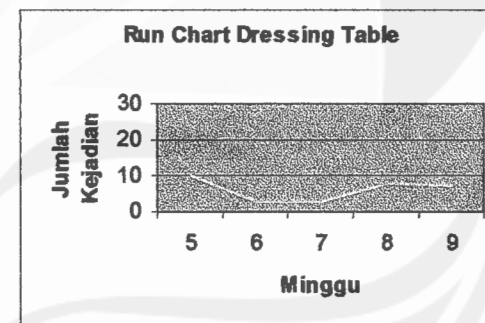
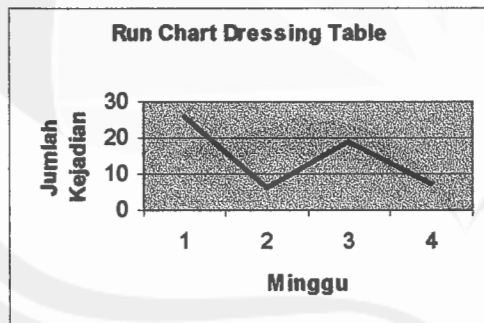
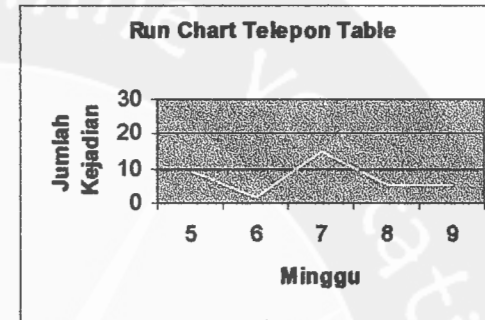
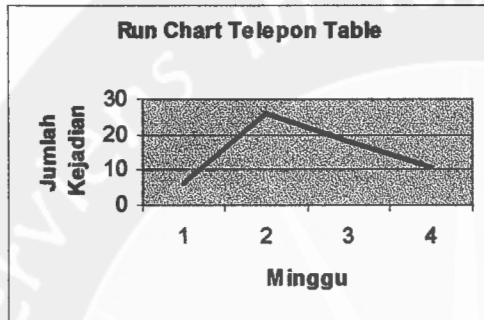
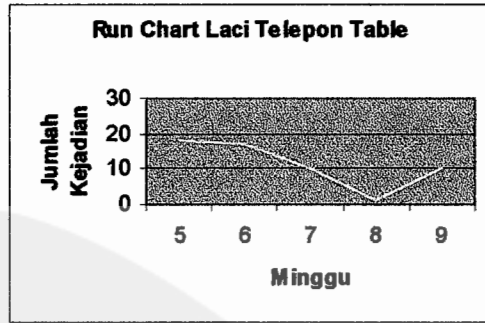
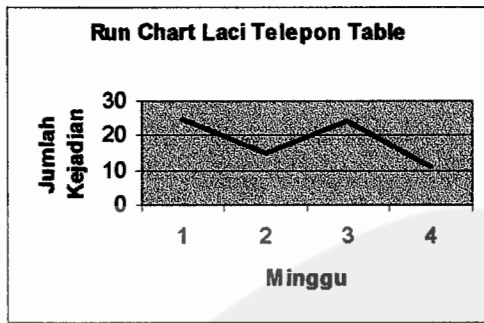
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



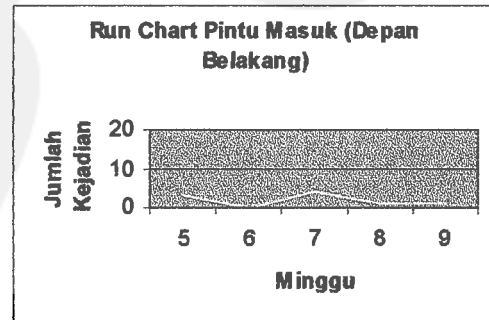
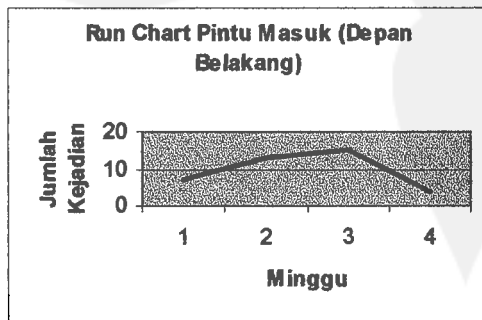
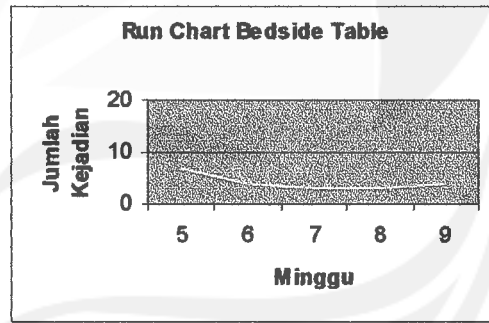
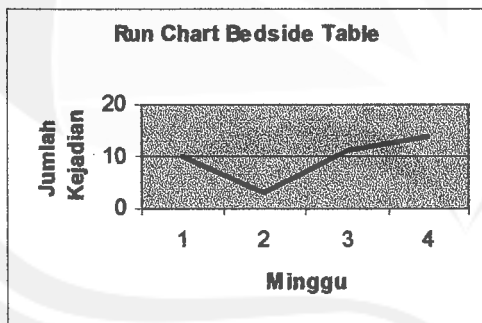
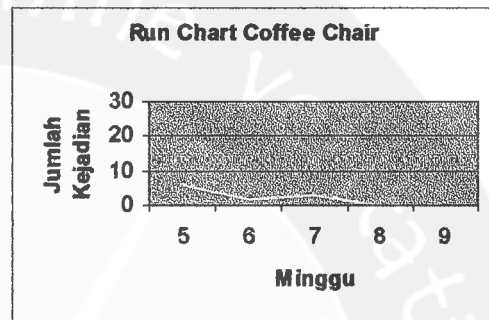
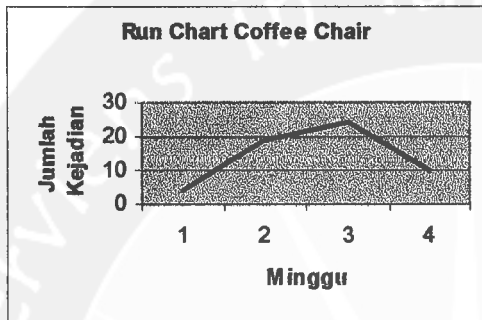
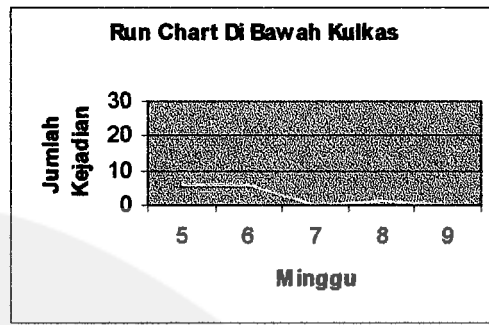
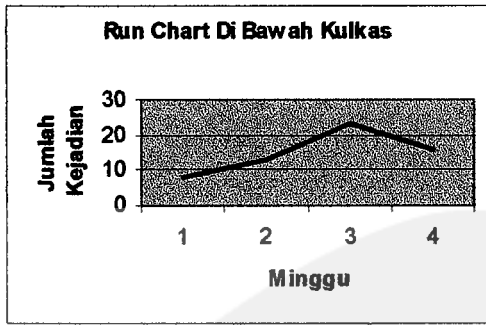
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



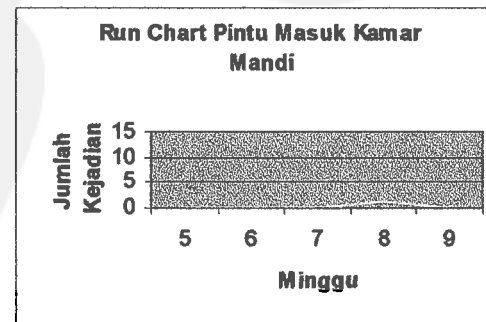
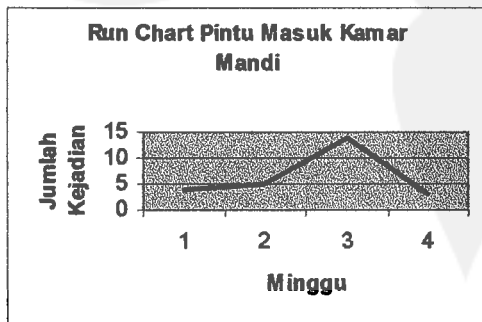
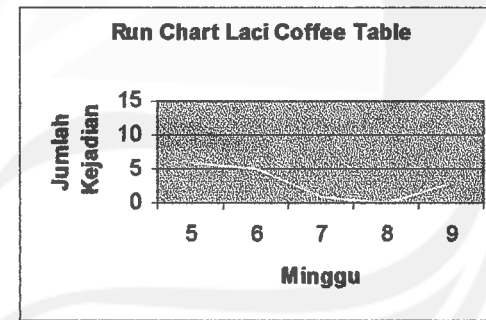
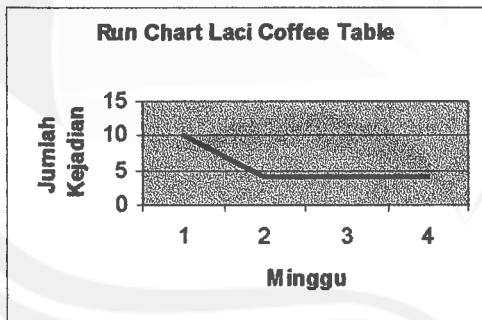
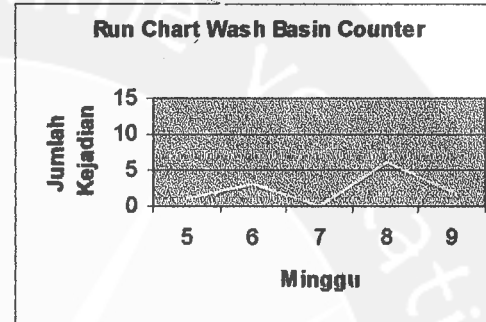
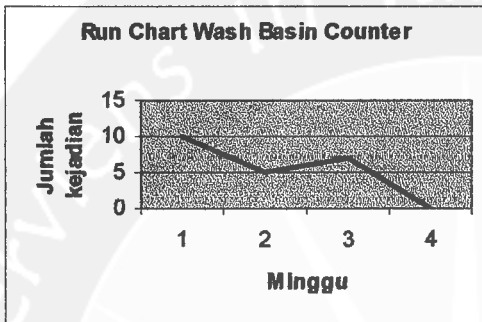
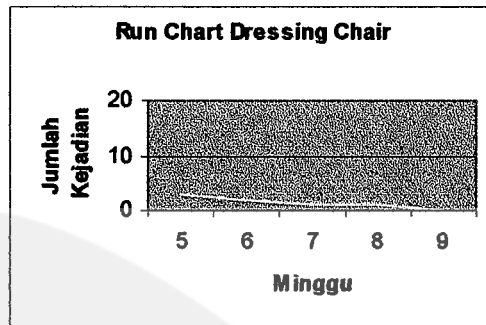
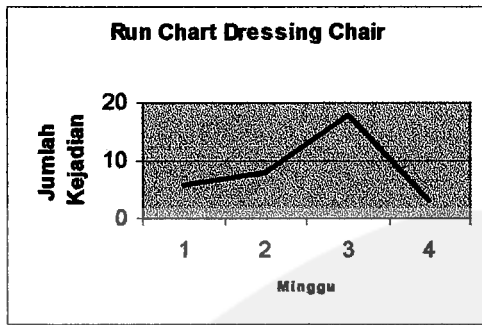
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan



Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan

