

- SERVICE INDUSTRY TRAINING  
- ROOM SERVICE

## SISTEM PROSEDUR VACANT CLEAN (VC)

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PENERAPAN SISTEM PROSEDUR DAN  
KENDALA-KENDALA VACANT CLEAN (VC) OLEH ROOM CHECKER  
HOUSE KEEPING DEPARTMENT DI SURABAYA PLAZA HOTEL)

# TUGAS AKHIR

Fis Pu 33/06

Kha

s



OLEH :

AAN KHADAFI

NIM : 070210894-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A

Semester Gasal Tahun 2005/2006

**MILIE**  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

# **SISTEM PROSEDUR *VACANT CLEAN* (VC)**

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PENERAPAN SISTEM PROSEDUR DAN  
KENDALA-KENDALA *VACANT CLEAN* (VC) OLEH ROOM CHECKER  
HOUSE KEEPING DEPARTMENT DI SURABAYA PLAZA HOTEL)**

## **TUGAS AKHIR**

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga**

**OLEH :**

**AAN KHADAFI**

**NIM : 070210894-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A**

**Semester Gasal Tahun 2005/2006**

**Setuju Untuk Diujikan**

**Surabaya, 23 Desember 2005**

**Dosen Pembimbing**



**DIAN YULIE REINDRAWATI, S.SOS, M.M**

**NIP. 132. 230. 966**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah dipertahankan di hadapan panitia penguji pada  
Tanggal 9 Januari 2006

Panitia Penguji terdiri dari :

Penguji I



**DIAN YULIE REINDRAWATI, S.Sos, M.M**  
NIP. 132. 230. 966

Penguji II



**DR. FALIH SUAEDI**  
NIP. 131. 801. 403

## ABTRAKSI

Pertumbuhan hotel berbintang 4 di Surabaya sangat pesat. Terbukti di Surabaya banyak berdiri hotel bintang empat diantaranya Hotel Tunjungan, Hotel Hilton Internasional, Hotel Garden Palace, serta Surabaya Plaza Hotel. Surabaya Plaza Hotel merupakan salah satu hotel bisnis di Surabaya karena letaknya yang sangat strategis yaitu berdekatan dengan pusat perbelanjaan dan pusat elektronik menjadikan Surabaya Plaza Hotel memiliki tingkat hunian yang hampir mendekati 100%. Peneliti memfokuskan permasalahan pada penerapan sistem prosedur *vacant clean* oleh *room checker* dan kendala-kendala dalam *vacant clean* oleh *room checker House Keeping Department* Surabaya Plaza Hotel.

Berdasarkan masalah diatas maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini, adalah : Penelitian Deskriptif untuk menghasilkan deskriptif yang dapat diolah secara sistematis, aktual dan akurat tanpa menggaidahkan faktor-faktor teori metode pendekatan, untuk menghasilkan data kualitatif berupa kata-kata/tulisan-tulisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut : teknik observasi partisipasi, pengumpulan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti dengan peran aktif dalam segala aktifitas yang dilakukan oleh seorang *room checker*. Teknik wawancara, pengumpulan data yang diperoleh melalui tanya jawab terhadap obyek yang akan diteliti. Pengumpulan data melalui sumber-sumber informasi kedua.

Teknik pemilihan lokasi di Surabaya Plaza Hotel karena penulis telah melakukan magang selama 6 bulan sejak 21 Februari-21 Agustus 2005, teknik pemilihaninforman melibatkan 6 orang meliputi seorang *Executive Housekeeper*, seorang *Assisten Executive Housekeeper*, 2 orang *House Keeping Supervisor*, 2 orang *Room Checker*. Teknik pengumpulan data menggunakan tekuiik observasi (pengamatan langsung di lapangan), teknik wawancara (tanya jawab dengan obyek yang diteliti), penggunaan bahan dokumen, teknik analisa data (menggunkap masalah untuk mencari penyelesaian).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, diperoleh kesimpulan bahwa *House Keeping Departement* Surabaya Plaza Hotel terjadi kurang maksimalnya kerja *room checker* yang disebabkan oleh beberapa faktor kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada bagian *room checker* dimana hal ini dapat membuat beban kerja yang berlebih, kurangnya koordinasi antar departemen sehingga membuat terganggunya operasional prosedur yang ada, perilaku karyawan yang kurang mendukung prosedur kebersihan.