

LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN  
JURUSAN MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
PERAN HOUSEKEEPING DALAM PENINGKATAN LAYANAN DI HOTEL  
KUSUSMA AGROWISATA BATU MALANG



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir  
Praktik Pengalaman Lapangan Jurusan Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung

Oleh

TETE FELTI ARITONANG

12405173011

Dosen Pembimbing Lapangan

Sri Eka Astutiningsih, S.E.,M.M

NIP.196908272000032001

MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN TULUNGAGUNG  
2020

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Praktik Pengalaman Lapangan kurang lebih 1 bulan yakni mulai tanggal 06 Januari sampai 06 Februari 2020 dengan lancar.

Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang terang benderang yaitu Agama Islam yang kita nanti-nantikan syafaatnya di yaumul qiyamahnanti.

Praktik Pengalaman Lapangan merupakan salah satu bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di kampus dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung di lapangan untuk menjadi tenaga yang profesional.

Melalui laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Prof Dr. Maftukhin, M.Ag selaku rektor IAIN Tulungagung.

Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

Nur Aziz Muslim, M.H.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah

Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan kepada mahasiswa selama menjalani Praktik Pengalaman Lapangan.

Bapak Edy Antoro selaku direktur utama HRD PT Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya Batu Malang.

Ibu Ninin Ria Puspita selaku HRD PT Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya yang telah bersedia menerima dan membantu kami selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan.

Bapak Wahyu Siang Eko selaku Dosen Pamong yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama mahasiswa melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan.

Orang tua kami yang selalu mendoakan dan mendukung kami.

Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu. Penyusun mengucapkan banyak terimakasih.

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sebesar besarnya bagi berbagai pihak yang berkepentingan atas masalah ini. Tidak ada kesempurnaan kecuali milik Allah SWT. Penuliss adar laporan ini sangat jauh dari sempurna. Untuk itu penulis harapan saran dan kritik yang membangun agar kita bias bersama-sama menjadi manusia yang berilmu yang dapat menciptakan karya karya yang jauh lebih baik

Segenap mahasiswa Praktik Pengalaman Lapangan gelombang I tahun 2020 meminta maaf yang sebesar besarnya kepada semua pihak apabila dalam melaksanakan program maupun penyusunan laporan banyak terdapat kesalahan. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

Akhir kata, penyusun berharap laporan pertanggung jawaban ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tulungagung, 10Februari 2020

TETE FELTI ARITONANG

NIM. 12405173011

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
Dasar Pemikiran.....	1
Tujuan Dan Kegunaan.....	2
Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK</b>	
Profil Lembaga.....	4
Pelaksanaan Praktik.....	9
Permasalahan di Lapangan.....	10
Tanggapan dari Pihak Lembaga Tempat Praktik.....	10
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
Peran Housekeeping.....	10
Peningkatan Layanan.....	19
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
Kesimpulan.....	28
Saran.....	28
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## BAB I PENDAHULUAN Dasar Pemikiran

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Menurut definisi tersebut yang menyatakan bahwa hotel menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa lainnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa didalam suatu hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri sesuai dengan lingkup kerjanya masing-masing. Salah satu dari departemen tersebut adalah *Housekeeping Department* yang bertugas atas kebersihan di area hotel dan menyiapkan kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukan tamu yang akan menginap.

*Housekeeping Department* tidak berdiri sendiri mempunyai hubungan kerja dengan bagian (*Department*) Depan Hotel (*Front Office Department*). *Housekeeping Department* tidak hanya menyiapkan kamar saja, namun departemen ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada diluar maupun area hotel tersebut seperti kamar-kamar, ruang-ruang yang disewa, area parkir, kebun, kolam renang dan fasilitas lain-lainnya yang di miliki hotel. Jadi, *Housekeeping Department* memiliki tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh area tersebut dan menyediakan sarana penunjang lainnya.

Departemen ini dibagi dalam beberapa seksi, *floor section* atau yang biasa disebut dengan *Room Section*. Seksi inilah yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, serta memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh *Room Boy*. Dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu di hotel, seorang *Room Boy* harus mengetahui *Specific Procedure* atau *SOP* (*Standard Operating Procedure*) yang menjadi standart pembersihan kamar

beserta segala peraturan yang harus mereka patuhi selama bertugas.

### **Tujuan dan Kegunaan**

#### Tujuan

Untuk mengetahui peran *housekeeping* dalam peningkatan layanan di Hotel Agrokusuma Batu Malang.

#### Kegunaan

##### Kegunaan secara akademik

Diharapkan dengan adanya kajian ini sebagai bahan belajar baik di bidang perkuliahan ataupun dalam memecahkan masalah. Sebagai penambah wawasan dan referensi mahasiswa di bidang bisnis.

##### Kegunaan bagi Lembaga

Adanya laporan ini, penulis berharap dapat memberikan suatu masukan penambah informasi dan berguna sebagai tambahan perbaikan pemikiran kepada pihak lembaga untuk memaksimalkan peran *housekeeping* dalam peningkatan layanan.

##### Kegunaan bagi Mahasiswa

Bagi peneliti selanjutnya, penulis berharap laporan hasil praktik pengalaman lapangan ini dapat menjadi salah satu referensi dan berharap nanti ada yang menyempurnakan pembahasan tentang peran *housekeeping* dalam peningkatan layanan.

## Waktu dan Tempat Pelaksanaan

### Waktu

**Tabel 1.1**  
**Jam Operasional**

waktu	6 januari – 6 februari
Jam kerja	Shfi I : 07.00 – 15.00 WIB Shfi II : 14.00 – 22.00 WIB Shfi III : 23.00 – 07.00 WIB

### Tempat pelaksanaan

PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisatajaya Batu yang berlokasi di Kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu Kota Batu Propinsi Jawa Timur dan Kantor pusatnya berada di Jalan Abdul Gani Atas PO. BOX 36 Batu Malang.

## BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK

### Profil Lembaga

#### SEJARAH

Kusuma Agro Wisata Batu Malang terletak di Jalan Abdul Gani Atas, Kota Batu, Malang, Jawa Timur Kota Batu terletak 19 km dari kota Malang dan berada pada ketinggian antara 680-1.700 m pl. dikota batu sudah sangat terkenal sejak dahulu sebagai daerah tujuan wisata. PT. Kusuma Satria Dinasasri Wijaya atau masyarakat lebih mengenal dengan Kusuma Agro Batu Malang yang didirikan oleh Ir. Edy Antoro pada lahan seluas 4 hektar pada tahun 1989.

Nama kusuma sendiri berawal dari inprasi ibu Susan sebagai istri dari bapak Edy Antoro yang mempunyai kesukaan terhadap bunga. Nama Kusuma mempunyai arti nama yang sangat bermakna yaitu berarti bunga. Nama Kusuma juga mudah diucapkan dan mudah diingat. Nama itu juga terasa khas bagi pecinta keindahan, kecatikan, dan keanggunan. Bahkan ada rasa sakralnya, misalnya pahlawan juga disebut kusuma bangsa.

Asal mula berdirinya Kusuma Agrowisata Grup dimulai pada tahun 1988 pada saat Edy Antoro dengan tekad kuat melepaskan jabatannya di PTP XXVI yang sekarang menjadi PT.Perkebunan Nusantara XII dan mulai beralih sebagai seorang wirausahawan dengan merintis usaha di bidang budidaya apel. Edi Antoro mengawali usahanya sendiri dengan menanam atau disebut dengan berkebun apel pada lahan seluas 4 hektar yang berlokasi di kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu Malang. Awalnya banyak orang mencemooh usahanya ini karena lahannya yang digunakan oleh Ir.Edy Antoro adalah lahan marjinal yang sangat tidak bagus untuk digunakan sebagai lahan budidaya apel. Namun dengan kegigihannya beliau yang secara terus menerus mengolah lahan marginal tersebut akhirnya menjadi tanah yang kondusif untuk tanaman apel.

Pada awal pendiriannya, usaha ini hanya difokuskan pada budidaya



apel. Panen buah apel pertama sangat luar biasa, namun karena di daerah Batu ini sedang panen raya maka harga apel di pasar lokal Kota Batu Malang turun drastis. Keadaan ini mendorong Ir. Eko Antoro untuk membawa hasil panen buah apel ke Surabaya. Sayangnya harga buah apel di pasar Kota Surabaya jauh lebih rendah karena buah apel impor yang beredar di Surabaya memiliki kualitas yang lebih baik. Dengan negosiasi akhirnya buah apel berhasil dijual setelah disortir dari total 6 kuintal menjadi 25 kg. Kerugian tersebut justru memunculkan sebuah ide cemerlang pada diri Edi Antoro untuk menjual buah apel langsung ke pembeli dengan konsep agrowisata yaitu memetik sendiri di kebun. Dalam perkembangannya, perubahan fokus usaha tersebut dinilai mampu memberikan peningkatan keuntungan, terbukti dengan semakin meningkatnya pengunjung yang berwisata di perkebunan apel Kusuma Agrowisata. Tahun 1990 Edi Antoro menambah 4 hektar area kebun untuk ditanami apel dan jeruk.

Pada tahun 1992 mulai membangun *cottage* sebanyak 16 kamar. Pada tahun kemudiannya tepatnya 1993 menambah kamar menjadi 66 kamar dan fasilitas lainnya diantaranya kolam renang, restoran, dan ruang pertemuan. Tahun 1995 dibangun lagi hotel tiga lantai sehingga menambah jumlah kamar menjadi 152. Pada tahun 1996 dibangun rumah kaca yang bisa disebut *green house* sebagai tempat tanaman hias dan menanam kopi jenis Arabika kerdil varietas Kartika 1 seluas 9 hektar dan berikutnya pada tahun 1997 membuka usaha *estate* dan *travel*. Tahun 1998 sampai 2000 menambah jenis tanaman untuk wisata agro yaitu *strawberry* dan membangun *green house* lagi untuk sayur dan tanaman jenis hidroponik lainnya. Pada tahun itu pula dibangun *home industry* dengan bahan utama buah apel.

Kusuma Agrowisata adalah hotel sekaligus wisata agro yang berada hanya 2,5 km arah barat daya dari pusat kota Batu, tepatnya di Jalan Abdul Gani Atas, Desa Sisir. Kusuma Agrowisata sebagai salah satu pelopor wisata agro di Indonesia terutama di kota Batu sendiri yang berdiri sejak tahun 1991 dan satu-satunya wisata yang

berasilitas hotel. Dari kota Malang berjarak sekitar 20 km atau tak lebih dari 50 menit Kendaraan. Terletak pada ketinggian 1.500 meter dari permukaan laut sehingga berudara sejuk hawanya disini akan langsung menyambut para wisatawan atau siapapun yang datang ke Kusuma Agro Wisata.

Kegiatan yang ada pada agrowisata yang sangat populer di Kusuma Agrowisata ialah merasakan memetik buah langsung dari perkebunan. Disini mulai dari layanan petik apel, jeruk, jambu merah, buah naga, *strawberry*, dan sayur hidroponik yang bebas dari pestisida. Kusuma Agrowisata juga memiliki berbagai paket wisata yang masing-masing memiliki fasilitas dan harga berbeda-beda. Paket-paket itu mulai dari hanya memetik dua jenis buah sampai dengan paket memetik semua buah yang ada di Kusuma Agro. Paket wisata itu sudah termasuk tiket untuk masuk ke kebun, memetik apel, jeruk, atau *strawberry*, dan aneka makanan serta minuman.

Untuk memasuki area kebun dengan menggunakan mobil wisata dikenakan biaya Rp10.000 per orang. Selama mengelilingi kebun pengunjung juga bisa memetik buah-buahan langsung dari pohonnya. Paket kelompok juga disediakan bagi pengunjung yang ingin belajar budidaya Hidroponik. Setelah pengunjung lelah memetik buah, di pos terakhir pengunjung disugahi makanan dan minuman dengan beberapa menu yang sudah ditentukan berdasarkan paket wisata yang diambil. Bahkan hasil panen pengunjung bisa diolah menjadi santapan yang segar menjadi pudding, jus atau salad buah, rasa lengkap menikmati sajian segar. Disediakan juga *Apple House* dan *Strawberry House* di mana pengelola akan menyajikan menu-menu special berbahan buah apel atau *strawberry*.

Bukan hanya wisata memetik buah saja pengunjung juga bisa menikmati kegiatan wisata yang lainnya berupa wisata edukasi. Pengelolaan menawarkan paket yang begitu menarik seperti pengajaran bercocok tanam di rumah berserat kaca atau hidroponik.

Pengunjung akan mendapatkan bagaimana cara membudidayakan tanaman-tanaman berskala kecil seperti *strawberry* dan jenis-jenis sayuran. Kegiatan ini cocok sebagai pemberian edukasi bagi kalangan pelajar ataupun anak-anak. Kawasan Kusuma Agrowisata memang memiliki fasilitas yang lengkap dan memanjakan pengunjung, mulai dari akomodasi kendaraan untuk menelusuri perkebunan, resto-resto yang berjajar dengan menu berbagai buah dari perkebunan, penginapan yang dikelola resort, hotel Kusuma Agrowisata, serta beberapa garai yang disediakan untuk oleh-oleh.

Kegiatan yang menarik di Kusuma Agrowisata juga menyediakan sarana wisata outbound. Kegiatan *outbound* juga sudah dibagi untuk kalangan dewasa dan anak-anak. Kegiatan *outbound* untuk anak-anak difokuskan sebagai pembentukan karakter anak, kesetiakawanan dan sportifitas. Hal ini bisa didapatkan pada permainan *bride wood*, *flying fox*, *ring wall* dan *kargo net*. Untuk kalangan orang dewasa kegiatan lebih banyak dan beragam, selain petualangan outbond pengunjung juga bisa bermain wahana seperti bermain *war game* seperti air *softgun* atau di permainan *paintball* area perkebunan yang luas. Selain itu pengunjung juga dapat merasakan menaiki ATV mengelilingi Bukit Panderman atau menunggangi kuda poni. Perkebunan wisata dibuka mulai pukul 08.00-17.00 WIB.

Pihak pengelola juga menyuguhkan wisata *adventure* yaitu Komodo *Adventure* yang mulai beroperasi sejak Juli 2013. Obyek ini berupa game menantang dengan mengendarai mobil komodo dengan lintasan seperti hutan. Pengelola telah menyiapkan lintasan dengan konsep *single track* yang menarik dengan sirkuit dikonepkan aman berdasarkan *safety*. *Track* berupa tanah liat sepanjang 900 meter dengan dua kali putaran. Pengunjung yang ingin merasakan naik mobil ini dikenakan biaya Rp 100 ribu per unit. Mobil buatan anak negeri ini bisa melaju dengan kecepatan diatas 20 km/jam.

Pihak pengelola juga membangun industri minuman yang berbasis buah buahan yang dihasilkan dari kebun sendiri. Kusuma Agro Industri dibangun pada tahun 2000 sebagai home industri dengan bahan utama produk adalah buah apel. Pada awalnya hanya memproduksi Sari Apel, Jenang Apel, Wingko Apel, Selai Apel dan Brem Apel. Penjualan produk apel ini sudah menjangkau daerah Jawa dan Bali. Pada awal 2006, bidang industri dipisahkan menjadi satu divisi yang berdiri sendiri, yaitu divisi Agro Industri. Selain *Home Industry*, Kusuma Agro juga dilengkapi dengan KAA yaitu semacam lembaga yang berfungsi membantu menganalisis dan mengkaji masalah yang berkaitan dengan segala aspek pengembangan agribisnis dan agrowisata serta mencari solusinya.

Nama Kusuma berawal dari inprasi ibu Susan sebagai istri dari bapak Edy Antoro yang mempunyai kesukaan terhadap bunga. Nama Kusuma mempunyai arti nama yang sangat bermakna yaitu berarti bunga. Nama Kusuma juga mudah diucapkan dan mudah diingat. Nama itu juga terasa khas bagi pecinta keindahan, kecatikan, dan keanggunan. Bahkan ada rasa sakralnya, misalnya pahlawan juga disebut Kusuma Bangsa.

## VISI DAN MISI KUSUMA AGROWISATA GROUP

### Visi Kusuma Agrowisata Group

Membangun Kusuma Agrowisata Group menjadi perusahaan yang terpercaya, tangguh dan mampu bersaing di pasar global.

### Misi Kusuma Agrowisata Group

Menghasilkan produk dan jasa yang apt diterima dan memberikan kepuasan konsumen.

Mendptkan keuntungan untuk kelangsungan dan pengembangan usaha serta kesejahteraan karyawan.

## TUJUAN KUSUMA AGROWISATA GROUP

Tujuan perusahaan yaitu memberikan hiburan wisata agro yang edukatif dan menyediakan produk-produk segar maupun olahan dengan mengutamakan kepuasan konsumen.

## LOKASI DAN KEADAAN WILAYAH

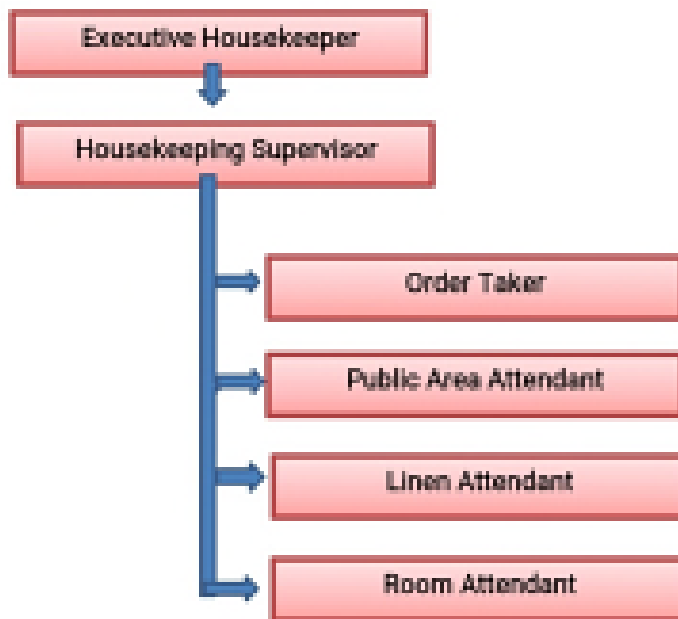
Lokasi perusahaan sangat menentukan maju tidaknya perusahaan tersebut dalam melaksanakan aktivitasnya, dimana hal tersebut berkaitan dengan sarana kemudahan transportasi. Di dalam pemilihan lokasi tempat perusahaan harus berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan atas faktor yang memiliki peranan dan hubungan yang penting bagi perusahaan.

Kusuma Agrowisata grup berlokasi di kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur dan kantor pusatnya berada di jalan Abdul Gani Atas PO.BOX 36 Batu. Kota Batu terletak 15 km sebelah barat kota Malang. Berada dijalur Malang-Kediri dan Jombang. Kota Batu berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan di sebelah utara, serta dengan Kabupaten Malang disebelah Selatan, timur dan barat. Kota Batu terkenal sebagai kota tujuan wisata sehingga akan memudahkan perusahaan ini berkembang sebagai perusahaan yang bergerak di bidang agrowisata.

## STRUKTUR ORGANISASI

### Bagan 2.1

#### Struktur Organisasi Housekeeping



### Pelaksanaan Praktik

Pelaksanaan praktik pengalaman lapangan di Kusuma Agrowsata kota Batu terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan antara lain : membuat *morning briefing, casual requestion, work order, menerima orderan/permintaan tamu.*

### Permasalahan di Lapangan

Kegiatan praktik di lapangan ada beberapa permasalahan yang menghambat kerja *Housekeeping* sudah ada nya SOP tetapi masih banyak yang tidak mengikut SOP karena keterbatasan waktu bekerja antara tamu *cek out* dan *cek in.*

### Tanggapan Dari Pihak Lembaga Tempat Praktik

Dengan adanya permasalahan tentang tidak mengikut SOP perusahaan

tidak memperlmasakan jika alasan terburu-buru nya karena sudah ada tamu yang *cek in* sedangkan baru saja *cek out*.

### **Penelitian Terdahulu**

Bedasarkan penelitian Berlian (2013) yang berjudul yang berjudul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Room Boy/Maid pada Departemen Tata Graha di Istana Hotel ”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dari penelitian tersebut dihasilkan hubungan yang saling berkorelasi antar departemen satu dengan departemen lain terutama terhadap pelayanan kamar di Hotel Metro Surabaya agar tamu yang menginap merasa puas, nyaman dan benar-benar merasakan pelayanan yang seperior yang telah diberikan oleh pihak hotel.

Persamaannya: Baik penulis maupun peneliti terdahulu sama-sama membahas tentang pelayanan kamar disebuah hotel dan persamaan lainnya adalah keduanya menganalisa data dengan metode deskriptif kualitatif.

### BAB III PEMBAHASAN

#### Peran Housekeeping

*Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* (*to keep*) yang berarti memelihara, merawat, atau menjaga.

*Housekeeping* tidak hanya merapikan kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, semua fasilitas hotel. Oleh sebab itu, semua aktifitas *housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan, perawatan, menjaga, kebersihan hotel keseluruhan.

Peran *Departemen Housekeeping* dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu adalah sangat banyak dan sangat penting. Sebuah hotel mampu berjalan dengan baik dalam suatu periode tanpa manager. Namun, hotel tidak akan berjalan tanpa adanya *housekeeping*. Dilihat dari pengertiannya, departemen *housekeeping* bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan hotel. dari sekian banyak tamu yang menginap dapat dikatakan bahwa apa yang menjadi keinginan tamu terpenuhi, seperti tamu mendapatkan kamar yang bersih, nyaman dan pelayanan yang baik sehingga tamu yang mengikat merasa puas, karena merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak hotel. dari kepuasan yang didapatkan oleh tamu, tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan kembali menginap dan akan menceritakan kepada orang lain tentang keadaan hotel. Hal ini tentunya akan meningkatkan harian kamar, pendapatan hotel dan nama baik di depan masyarakat umum. Dalam pengelolaan kamar yang bersih, banyak hal yang harus diperhatikan oleh *Housekeeping*. *Housekeeping* harus mengembangkan sistem kerja yang baik dan menghindari segala sesuatu yang kurang baik. Didalam menciptakan kamar yang bersih, *Housekeeping* harus memperhatikan tata kerja yang baik sesuai prosedur dan aturan yang telah ditetapkan dengan cara yang sama dan terus-menerus setiap hari. Ini merupakan satu-satunya jalan yang pasti untuk membiasakan, sehingga *housekeeping* dalam melaksanakan tugasnya tidak terlalu lama berpikir tentang setiap langkah. Dengan cara seperti itu akan membuat kinerja menjadi efektif dan



menghasilkan kerja yang lebih baik.

Peran *Housekeeping* dihotel Kusuma Agro

### **Executive Housekeeper**

Bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan dan penampilan hotel secara keseluruhan.

Memastikan pengelolaan perawatan kamar sesuai standar perusahaan.

Menyiapkan dan menyusun perencanaan anggaran tahunan.

Memastikan pencapaian pendapatan laundry dan pengendalian biaya di *departemen housekeeping* secara keseluruhan.

Menjaga terpenuhinya *par stock* dari *guest supplies, cleaning supplies dan uniform*.

Mengorganisir pelaksanaan *inventory* meliputi *linen, uniform* dan barang inventaris lainnya.

Mengembangkan dan menerapkan system dan prosedur *housekeeping*.

Menyiapkan laporan manajemen setiap bulannya.

Mendampingi bagian purchase dalam menentukan barang kebutuhan untuk *housekeeping*.

Merencanakan, mengontrol dalam pelaksanaan perawatan tanaman.

Menangani dan menindaklanjuti keluhan tamu.

Memastikan penanganan *Lost & Found* terpelihara dengan tepat dan baik beserta sistem adminstrasinya.

Mengkoordinasikan upaya-upaya yang akan dilakukan dengan *front office, maintenance* dan *General Manager* mengenai hal-hal yang mungkin membutuhkan perhatian.

Memilih dan menyediakan peralatan dan perlengkapan departemen *housekeeping* yang tepat untuk operasional yang efisien dan ekonomis.

Meverifikasi laporan harian, laporan mingguan dan bulanan (yaitu tenaga kerja, pendapatan, penjualan, hunian kamar, *arrival guest, VIP*).

Memimpin *inspection housekeeping* untuk mengevaluasi kondisi fisik hotel dan merekomendasikan perbaikan, pengecatan dan upgrade perabotan yang diperlukan.

Mengawasi semua staf termasuk seleksi karyawan, pelatihan, evaluasi, jadwal kerja, konseling dan kedisiplinan sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Bekerjasama dengan General Manager dalam mengembangkan, merencanakan, melaksanakan dan menindaklanjuti program-program dan prosedur yang menguntungkan perusahaan.

Menghadiri *weekly staff meeting*

Menentukan kebutuhan tenaga kerja untuk departemen dan menyesuaikan tingkat staf yang diperlukan.

Mengelola program pembersihan yang dijadwalkan secara rutin misalkan perawatan lantai, pembersihan berkala ,

mengganti tirai shower dll.

Merekomendasikan perekrutan karyawan baru.

### **Housekeeping Supervisor**

Membaca *log book housekeeping* secara teliti dan melakukan pengecekan terhadap pekerjaan yang tertunda dari shift sebelumnya (bila ada) untuk ditindaklanjuti.

Memeriksa semua peralatan dan *supplies* yang dibutuhkan dalam kondisi yang baik sehingga dapat menunjang operasional harian *housekeeping*.

Melaksanakan *briefing* harian (pagi/siang) yang diikuti karyawan *housekeeping*.

Memberikan pengarahan kepada karyawan *housekeeping* dalam menjalankan tugas.

Memonitor pembagian tugas harian untuk memastikan tercapainya kuota tugas.

Mengikuti *briefing* harian *Department Head*.

Melaksanakan pembinaan pelatihan, keterampilan *make up room* dan kebersihan *public area*.

Meyakinkan ketersediaan kamar tepat waktu.

Memberikan dukungan kepada *Front Desk Agent* sehingga mereka mampu memberikan layanan yang terbaik kepada tamu.

Memastikan pemakaian peralatan dan penggunaan *chemicals* dengan benar.

Melaksanakan kontrol jam kerja karyawan *housekeeping*.

Menginformasikan kepada departemen lain yang berkaitan langsung dengan *housekeeping* (FB, FDA, *Engineering*) mengenai kekurangan kelengkapan kamar.

Menjalankan *inspection housekeeping* area secara rutin.

Memastikan bahwa setiap karyawan *housekeeping* familiar dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia di hotel sehingga mampu memberi informasi kepada tamu.

Mengawasi *outsourcing contractor* agar bekerja sesuai kontrak yang telah disetujui.

Membantu pelaksanaan dan pengontrolan prosedur *housekeeping* mengenai kemaslahatan dan keamanan tamu, antara lain; *lost & found procedure, key control*, prosedur keadaan darurat dan lain-lain.

Menindaklanjuti keluhan tamu, manajemen, dan *front desk agent* yang berkaitan dengan kerapian dan kebersihan.

Membuat dan mengirim permintaan tertulis ke departemen *Engineering* mengenai perbaikan dan menindaklanjuti setelah perbaikan selesai.

Koordinasi dengan *front desk agent* mengenai permintaan khusus, seperti: *baby coat, extra bed, sajadah, setrika*, dan lain-lain.

Membuat jadwal kerja karyawan *housekeeping*.

Melaporkan kepada *Front Office Supervisor* mengenai *room discrepancies, OO, double lock, DND*, dan lain-lain.

Mengikuti inspeksi kamar tamu, *public area, back of the house* bersama manajemen.

Inovatif, kreatif dan terbuka terhadap ide baru dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lain yang beralasan di *housekeeping department*.

### **Order Taker**

Menerima dan menangani dengan baik setiap permintaan tamu .

Bertanggung jawab keamanan kunci Departemen dan kantor

*housekeeping.*

Bertanggung jawab untuk semua panggilan yang masuk dan menyampaikan pesan yang tepat kepada orang yang tepat .

Mengelola catatan yang berhubungan dengan operasional *housekeeping.*

Menindaklanjuti dengan departemen terkait dengan permintaan / keluhan tamu.

Memperbarui Data *Housekeeping* dengan informasi seperti VIP in-house , hunian kamar, kedatangan, keberangkatan.

Mengelola system informasi dengan selalu update di Hotel System.

Mengalokasikan informasi area kerja untuk masing-masing staf sesuai dengan titik sistem / beban kerja tiap hari .

Menerima telepon dengan memperhatikan tata cara telepon yang baik

Melakukan perubahan status kamar yang relevan pada perangkat lunak sesuai instruksi yang diberikan oleh *Room supervisor .*

Menyiapkan daftar perbedaan status kamar dengan *Front Office .*

Menyiapkan daftar kelengkapan dan fasilitas untuk tamu VIP.

Memasukan transaksi mini bar dan laundry ke guest folio.

Mencatat dan menangani penyimpanan lost and found item.

Mengubah status kamar yang *up todate* sesuai informasi yang diterima.

Berkoordinasi dengan departemen *Engineering / Maintenance* untuk masalah pemeliharaan kamar.

Selalu melakukan koordinasi dengan departemen *front office*.

Memberikan informasi yang tepat pada saat serah terima kepada shift berikutnya dan menyampaikan semua tanggung jawab secara detail kepada staf berikutnya sebelum meninggalkan pekerjaan.

Membantu *Executive Housekeeper* untuk mempersiapkan anggaran dan laporan bulanan.

### **Public Area Attendant**

Membaca *log book Housekeeping* secara teliti dan melakukan pengecekan terhadap pekerjaan yang tertunda dari *shift* sebelumnya (bila ada ) untuk ditindaklanjuti.

Membersihkan *Public Area* meliputi; *lobby, restaurant, corridor, rest room, stairs, office, meeting room, Back of the House*, dan lain-lain.

Menjaga kebersihan dan kerapian *pantry* penyimpanan *cleaning materials* dan *equipment* yang menjadi tanggung jawabnya.

Membuang sampah di tempat pembuangan yang telah ditentukan.

Memeriksa dan membersihkan noda pada kaca berulang kali ( regular ).

Membersihkan dan mengosongkan sampah secara berulang kali ( regular ).

Membersihkan dan merawat *locker rooms*, dan melaporkan kepada HK *Supervisor* bila ada

penyalahgunaan.

Melaksanakan *cleaning procedure* sesuai instruksi yang diberikan.

Melaksanakan program pembersihan secara periodic antara lain; *polishing* lantai, membersihkan dinding di *public area* dan lain-lain.

Menjaga kebersihan *Rest Room* dan memastikan selalu *fresh* dan bebas bau.

Memberikan bantuan atas permintaan dan pertanyaan tamu dengan sopan.

Memastikan tersedianya selalu *toilet paper*, tissue, sabun, dan *amenities* lain di *public toilet*.

Memastikan semua peralatan dan supplies yang dibutuhkan dalam kondisi baik dan terawat sehingga dapat menunjang *operasioanal Public Area*.

Memastikan kebersihan, *safety*, dan *security* terjaga di area tanggung jawabnya.

Memastikan semua pekerjaan termasuk *cleaning schedule* dilaksanakan dan diselesaikan sesuai standar yang ditetapkan perusahaan.

Melaporkan setiap permasalahan di area tanggung jawabnya kepada HK *Supervisor*.

Memastikan pemakaian peralatan dan penggunaan chemical dengan benar.

Menjaga kebersihan dan kerapian *lobby* secara berulang

kali (regular).

Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang beralasan di bagian *housekeeping*.

### **Linen Attendant**

Menempatkan *linen* dalam *trolley* untuk diteruskan ke *laundry*.

Mengumpulkan dan menghitung jumlah *linen* dan catatan jumlah item kotor .

Memeriksa hasil cucian untuk memastikan kebersihan dan pelayanannya .

Menempatkan *linen* yang dicuci di rak-rak setelah memverifikasi jumlah dan jenisnya.

Menghitung dan mencatat *linen* untuk mengisi permintaan .

Selalu memeriksa secara berkala kondisi hotel *linen*.

Memantau persediaan periodik *linen*.

Memastikan bahwa *linen* ditata secara sistematis dan ditumpuk dengan rapi.

Memisahkan *linen* yang perlu perbaikan atau perlakuan khusus kemudian meneruskannya ke penjahit dan / atau *Supervisor Laundry* untuk tindakan segera .

Membantu *Laundry Supervisor* dalam memeriksa kualitas dan kuantitas semua *linen* yang baru untuk memastikan dipenuhi sesuai spesifikasi Hotel.

Melakukan semua tugas dan tanggung jawab secara tepat waktu dan efisien sesuai dengan kebijakan dan prosedur untuk mencapai tujuan keseluruhan.



Sanggup menjalankan setiap tugas lain yang ditugaskan kepadanya dari manajemen .

### **Room Attendant**

Membaca *log book housekeeping* secara teliti dan melakukan pengecekan terhadap pekerjaan yang tertunda dari shift sebelumnya ( bila ada ) untuk ditindaklanjuti.

Memeriksa status kamar dan mengkonfirmasi *room status up date*.

Melaporkan ( jika ada ) *lost & found* item dan *room defect*.

Membersihkan dan merapikan kamar (*bath room, bed room, dan property* di kamar) serta melaporkan bila terjadi kerusakan fasilitas kamar kepada *HK supervisor*.

Mengumpulkan linen kotor di *floor station*, kemudian melakukan pengecekan jumlah dan jenisnya sebelum di kirim ke *laundry*.

Melayani kebutuhan dan pertanyaan tamu dengan sopan dan cepat selama bertugas.

Mengantarkan tamu dan *luggage* ke kamar serta menjelaskan fasilitas-fasilitas yang ada di kamar pada khususnya dan area hotel pada umumnya.

Menjaga kebersihan dan kerapian *corridor*.

Memeriksa dan membersihkan *operational equipment*( *caddy tool, lobby duster, mopping set, vaccum cleaner*, dan lain-lain ).

Memastikan semua *guest supplies* dan linen tersedia lengkap untuk kebutuhan di kamar, yang menjadi

tanggung jawabnya (section ).

Mengambil *flower set up dan fruit basket* yang sudah tidak dipakai di kamar.

Melengkapi laporan *room status* pada kamar yang menjadi tanggung jawabnya, memberikan tanda status (*Occupied Clean, DND, Vacant Clean, dll* ).

Melaporkan kepada HK *Supervisor* apabila terjadi insiden / kecelakaan, complain, atau ada orang yang mencurigakan di kamar atau koridor.

Melaporkan kepada *Front Desk Agent* tentang kerusakan atau kehilangan property di kamar saat mengecek kamar CheckOut.

Mengumpulkan *section key dan room boy/maid control sheet* di HK *officce*.

Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain di *Housekeeping Department*.

### **Peningkatan Layanan**

Hotel kusuma agro dalam peningkatan layanan nya melalui *standard operating procedure* membuat layanan di hotel kusuma agro menjadi lebih baik disetiap hari nya . berikut SOP dari *Housekeeping* :

#### ***Entering room and Greeting Guest***

##### ***Entering guestrooms:***

Ketuk pintu kamar tiga kali.

Sebutkan identitas "*Housekeeping Please*"

Tunggu selama dua menit.

Buka pintu.

Sebutkan Identitas saat memasuki ruangan.

### ***Greeting of guest:***

Pada saat melihat tamu, sapa tamu dengan senyum.

Sapalah nama tamu bila mengetahui nama tamu

Sambut tamu dengan senyum tergantung pada waktu hari:

00.00 – 11.59 - “Selamat Pagi”

12.00 – 17.59 - “Selamat Siang / Sore”

18.00 – 23.59 - “Selamat Malam”

### ***Answering guest queries:***

Tanyakan rincian permintaan yang diperlukan, dengan mendengarkan dengan cermat dan mencatatnya.

Ajukan pertanyaan yang tepat tentang persyaratan.

Konfirmasikan semua rincian kembali ke tamu pada saat pengecekan untuk memastikan informasi yang benar.

Berikan informasi yang diperlukan. Jika permasalahan membutuhkan waktu, sampaikan waktu ditentukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Semua pertanyaan tamu harus didengarkan dengan penuh perhatian dan ditangani segera dengan senyum dan cara yang sopan.

### **Servicing of Guest Room**

#### **Servicing of Occupied Rooms:**

Semua kamar terisi dilayani dua kali sehari dan pada saat diminta oleh tamu.

Masuk ke kamar sesuai dengan prosedur.

Bersihkan sampah sesuai dengan prosedur pembuangan sampah.

Kumpulkan linen kotor dan masukkan dalam kantong linen.

Menata tempat tidur, ikuti prosedur *making bed*.

Bersihkan kamar dari debu

Bersihkan lantai dengan menyapu dan mengepel.

Bersihkan kamar mandi.

Semua perlengkapan kamar mandi dilengkapi kembali. ( Ditata sesuai dengan standar penempatan ).

Setelah melayani fasilitas kamar dan memastikan berfungsi agar diperiksa lagi ( Televisi, Telepon, Penerangan / lampu, Sistem *entertainment* di dalam kamar ).

### **Servicing of vacant room:**

Kamar harus *spic* dan rentang pada setiap waktu tertentu.

Mengetuk pintu.

Aktifkan semua lampu.

Buka tirai kamar ( *Night & Day Curtain* )

Rapikan tempat tidur.

Bersihkan kamar dari debu.

Mengganti air.

Bersihkan lantai jika diperlukan.

Mengepellantai kamar mandi dengan disinfektan.

Tutup tirai ( *Day curtain* ), *gordin* ( *Night curtain* ) setengah tertutup.

Matikan kembali semua lampu.

Periksa kembali pekerjaan dan menutup pintu.

### **Servicing of vacant dirty room:**

Kamar kotor dibersihkan secara menyeluruh dan semua item yang digunakan/fasilitas diganti dengan yang baru dan bersih. Barang tamu yang tertinggal disimpan di *Housekeeping*.

Mengetuk dan memasuki ruangan.

Semua laci dan lemari yang diperiksa bila ada barang yang hilang atau tertinggal.

Semua sampah yang dibersihkan dari sampah.

Ambil semua linen kotor.

Tempat tidur ditata sesuai prosedur making bed.

Bersihkan ruangan dari noda dan debu.

Bersihkan lantai dengan menyapu dan mengepel.

Semua gelas dan asbak harus dibersihkan.

Semua fasilitas tamu di kamar harus diisi ulang.

Kamar mandi dibersihkan sesuai prosedur.

Diisi ulang fasilitas di kamar mandi.

Semua item yang digunakan oleh tamu sebelumnya diganti dengan yang baru dan bersih.

Semua kerusakan di catat dan diberikan ke *departemen engineering*.

Menginformasikan ruang status ke *housekeeping*.

### **Floor pantry maintaing & cleaning**

Setiap *housekeeping* / bagian yang memiliki *pantry* setiap lantai dilengkapi sesuai pasokan nominal linen, peralatan pembersih, alat tulis tamu, dan fasilitas lainnya.

Setiap floor pantry harus selalu memiliki *linen* yang dibutuhkan untuk sirkulasi kebutuhan setiap lantai.

Biasanya *floor pantry* idealnya harus terletak dekat *lift* layanan.

Ruangan harus terkunci untuk menyimpan linen dan perlengkapan.

*Room attendant* / petugas harus membersihkan pada awal dan akhir shift.

Pantry harus selalu rapi dan bersih.

Semua rak di rak linen harus tersisi dengan linen .

Lantai *pantry* harus bersih.

Bersihkan semua rak dan gantungan setiap hari .

Menyapu dan mengepel dari *pantry* dilakukan sekali di pagi hari setelah mengeluarkan *trolis* , dan sekali pada akhir shift

*Pantry* harus dilakukan *periodic cleaning* sekali dalam seminggu .

Sampah ini harus dikosongkan , dicuci dan dikeringkan setiap hari .

*Wastafel* digosok dan dibersihkan setiap hari .

*Supervisor* harus memeriksa *floor pantry* untuk kebersihan setiap hari

### **Lost & Found procedure**

Barang yang ditinggalkan oleh tamu baik di dalam ruangan atau di tempat umum diidentifikasi oleh setiap staf dan dibawa di bawah tanggung jawab *Housekeeping* disebut sebagai "*Lost and Found*" item .

Harus ada satu lokasi khusus untuk menerima barang *lost and found* apakah itu ditemukan di kamar tamu , ruang pertemuan , area umum atau restoran .

Item tertinggal harus diamankan di lemari terkunci atau daerah yang sangat terbatas akses .

Karyawan diwajibkan untuk membawa barang-barang ke *lost & found*, dengan barang-barang berharga untuk mendapatkan perhatian dengan segera .

Semua item yang diterima dicatat dalam *Lost & Found Register*.

Semua item terlepas apakah itu berharga, barang-barang berharga dan barang-barang tidak tahan lama harus dicatat pada *Lost & Found Register*.

Barang harus dimasukkan ke dalam kantong plastik untuk dicatat nomor seri dari register , tempat ditemukan , tanggal , nama orang menemukan item dll

Barang berharga seperti perhiasan , ponsel , dompet , laptop , iPads dll harus disimpan dalam loker .

Jika memiliki *Property Management System* kemudian fungsi jejak Auto diletakkan jejak pada profil tamu yang menyatakan ada item yang hilang ditemukan dengan Departemen Tata Graha ( *Housekeeping* ) .

Kirim Email ke tamu untuk memberitahu tamu tentang item yang hilang ( sesuai kebijakan hotel )

Bila ada informasi tamu sampai hotel untuk untuk menanyakan tentang item yang hilang , hanya orang yang bertanggung jawab mengenai *Lost & Found* untuk mengkonfirmasi .

Setelah barang dikirim kepada tamu / diterima oleh tamu selanjutnya staff yang berwenang memasukan ke sistem.

***Sample lost and found register :***

Lost and Found Register										
Sl No.	Date	Time Found	Area / Room where Item Found	Item	Description	Found By	Item collected by	Address	Date	Signature

**The lost and found items are classified as follows:**

Barang berharga.

Tidak adabarang berharga.

Itemtahan lama.

**Valuable items :**

Sesuai dengan catatan *Lost & Found* dipisahkan untuk barang berhargaselanjutnya barang – barang tersebut disimpan ditempat penyimpanan yang aman atau di safe deposit box.

Barang berhagadisimpanuntuk jangka waktuenam bulan(sesuai kebijakan hotel)

Jika tidak adarespon daritamu, lelang atau diserahkan kepada yang menemukan barang bisa dilakukan.

**Non valuable items:**

Barang-barang ini dikategorikan penyimpanan selama tiga bulandan tahan lama dengan mencatat sesuai yang diperlukan.

Jika tidak adarespon daritamu sampai saat itu,barang-barang akan dibuang atau diserahkan.

Misalnya: Untuk didistribusikan kepada penemu.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **KESIMPULAN**

*Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* (*to keep*) yang berarti memelihara, merawat, atau menjaga. *Housekeeping* tidak hanya merapikan kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, semua fasilitas hotel. Peran *Departemen Housekeeping* dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu adalah sangat banyak dan sangat penting. Sebuah hotel mampu berjalan dengan baik dalam suatu periode tanpa manager. Namun, hotel tidak akan berjalan tanpa adanya *housekeeping*.

#### **SARAN**

Untuk Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Pengelola  
Prakik Pengalaman Lapangan

Pihak kampus harus tetap menjaga hubungan baik dengan lembaga atau tempat ppl, tujuan agar kerjasamanya tetap berjalan baik dan fakultas sebagai pengelola praktik ppl harus memantau mahasiswa supaya ilmunya dapat terserap dengan baik.

Untuk Instansi/Lembaga Tempat Praktik Pengalaman Lapangan  
Sebagai salah satu hotel yang cukup dikenal dibantu pihak perusahaan harus tetap mempertahankan fasilitas dan kepuasan pengunjung

Untuk Mahasiswa

sebaiknya peserta Pratik lebih meningkat keberanian dalam berbagai bidang supaya lebih maksimal ditempat Praktik Pengalaman Lapangan

## DAFTAR RUJUKAN

- Achmad,Fajar Achmad. 2018. *Peran Housekeeping Dalam Usaha Peningkatan Kepuasan Tamu Dihotel*. Jurnal Ilmiah Kepariwisataan
- Hadi, Risky, Wahyu, Wisnu. 2014. *Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta* .Jurnal Khasanah.
- PT Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya, 2020, "*Dokumen Housekeeping*", Batu Malang
- PT Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya, 2020, "*Dokumen sejarah Kusuma*", Batu Malang.

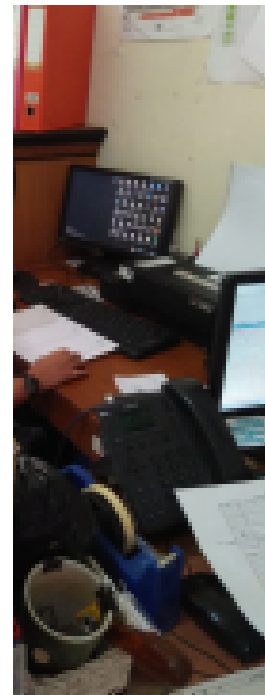
Pembukaan ppl



Menerimantelfondanmenginput laundry list



Prepare morning



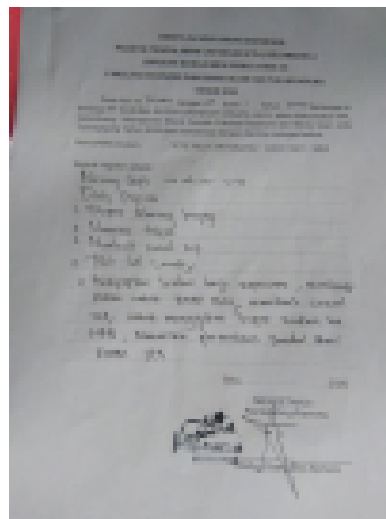
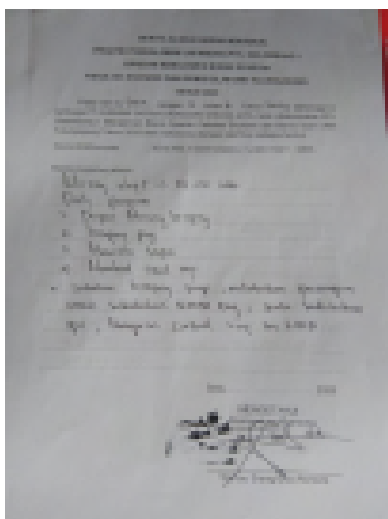
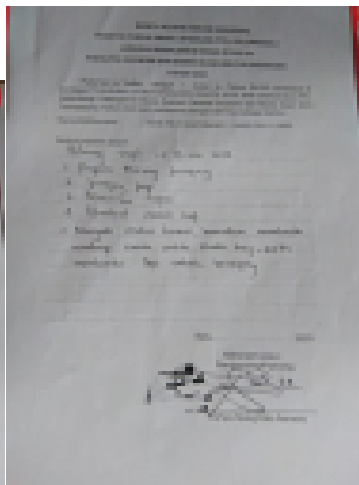
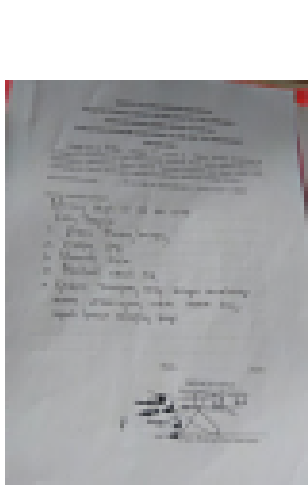
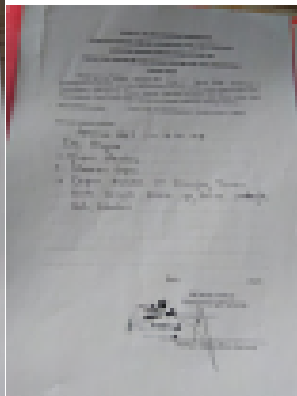
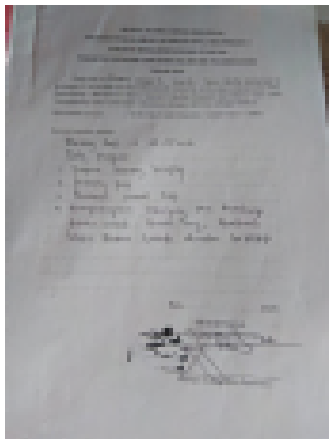
Briefing pagi

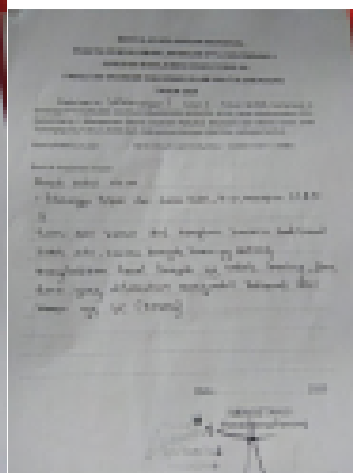
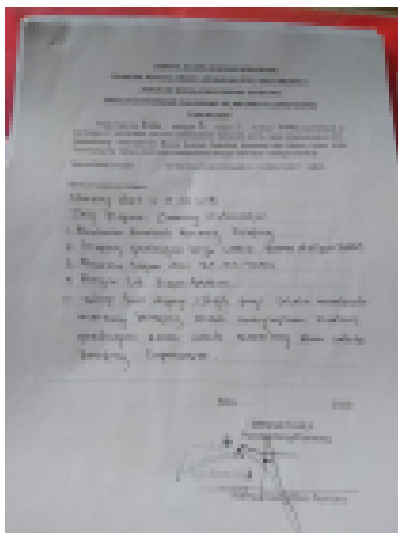
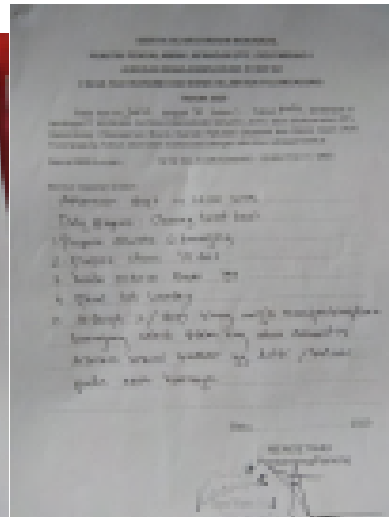
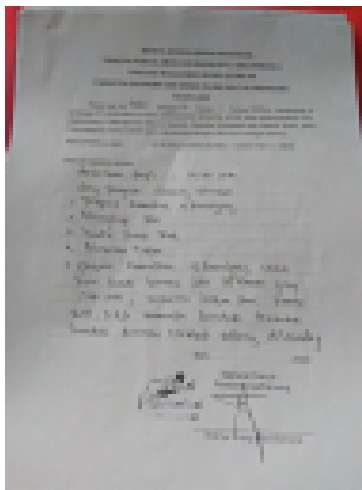
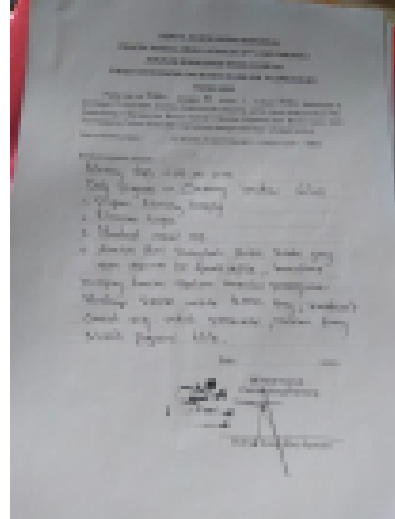
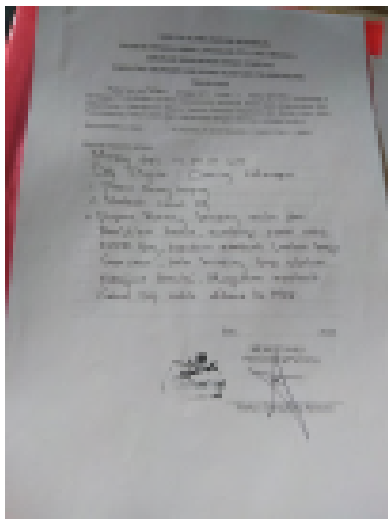


Fotobersama di kusuma



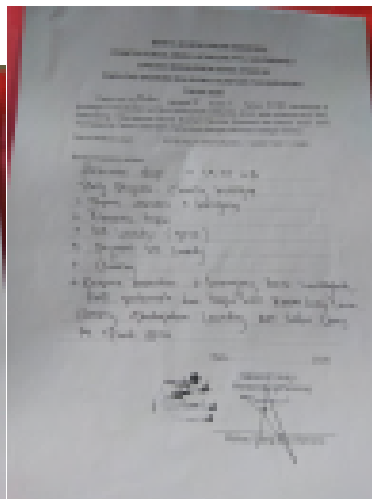
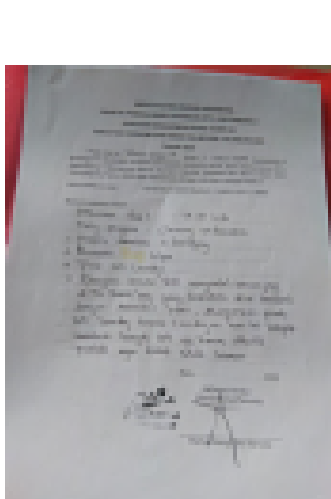
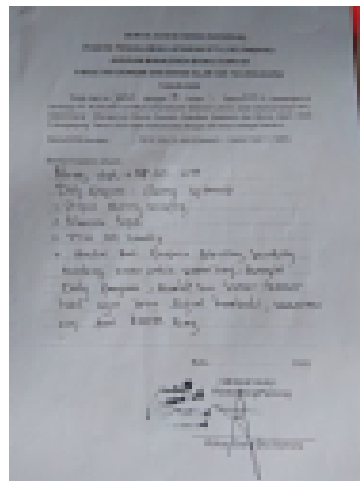
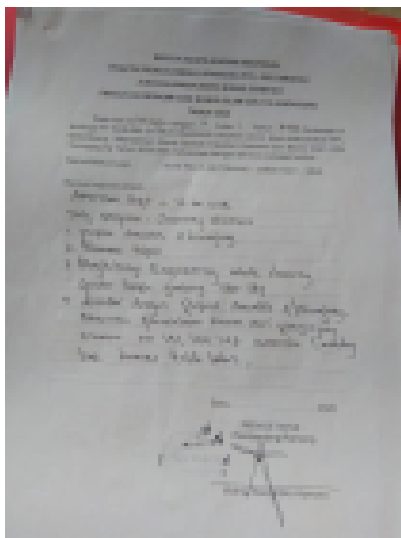
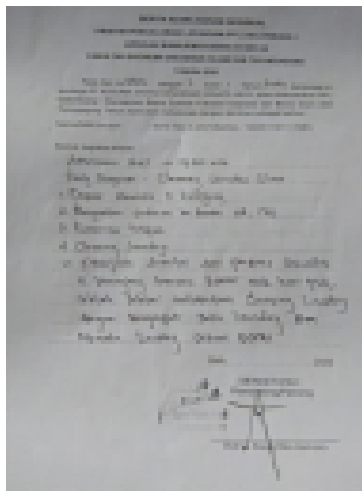
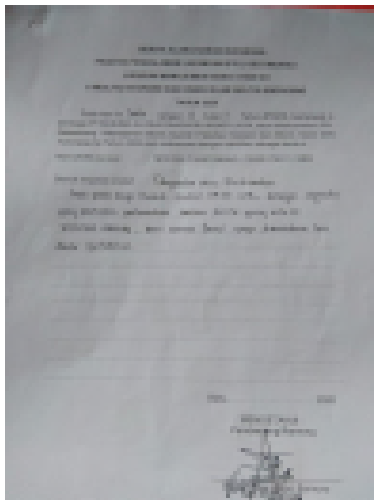
## Berita harian













**QUESTIONNAIRE**  
**RESEARCH ON THE EFFECTS OF**  
**PHYSICAL ACTIVITY ON**  
**HEALTH AND WELL-BEING**

Dear Sir/Madam,

I am writing to you to ask if you would be willing to participate in a research project. The project is about the effects of physical activity on health and well-being. It is a very important project and your participation would be very helpful.

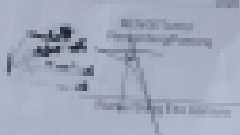
The project will involve a series of questionnaires and physical activity tests. The questionnaires will ask you about your general health, your level of physical activity, and your diet. The physical activity tests will involve walking, jogging, and cycling.

The project will be carried out over a period of 12 weeks. You will be asked to complete the questionnaires and physical activity tests at the beginning, middle, and end of the project. You will also be asked to keep a diary of your physical activity and diet during the project.

The project is being carried out by a team of researchers at the University of [Name]. The project is funded by the [Name] Foundation. The results of the project will be published in a journal and will be used to help people improve their health and well-being.

If you are interested in participating in the project, please contact me at [Phone Number] or [Email Address]. I will be happy to discuss the project with you and answer any questions you may have.

Yours faithfully,  
 [Name]

  
 RESEARCH ON THE EFFECTS OF  
 PHYSICAL ACTIVITY ON  
 HEALTH AND WELL-BEING

**QUESTIONNAIRE**  
**RESEARCH ON THE EFFECTS OF**  
**PHYSICAL ACTIVITY ON**  
**HEALTH AND WELL-BEING**

Dear Sir/Madam,

I am writing to you to ask if you would be willing to participate in a research project. The project is about the effects of physical activity on health and well-being. It is a very important project and your participation would be very helpful.

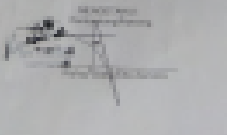
The project will involve a series of questionnaires and physical activity tests. The questionnaires will ask you about your general health, your level of physical activity, and your diet. The physical activity tests will involve walking, jogging, and cycling.

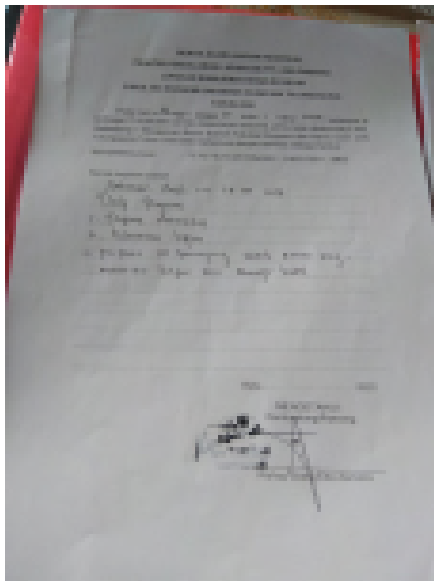
The project will be carried out over a period of 12 weeks. You will be asked to complete the questionnaires and physical activity tests at the beginning, middle, and end of the project. You will also be asked to keep a diary of your physical activity and diet during the project.

The project is being carried out by a team of researchers at the University of [Name]. The project is funded by the [Name] Foundation. The results of the project will be published in a journal and will be used to help people improve their health and well-being.

If you are interested in participating in the project, please contact me at [Phone Number] or [Email Address]. I will be happy to discuss the project with you and answer any questions you may have.

Yours faithfully,  
 [Name]

  
 RESEARCH ON THE EFFECTS OF  
 PHYSICAL ACTIVITY ON  
 HEALTH AND WELL-BEING



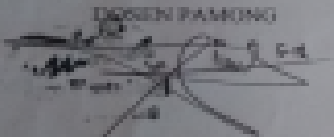
**BALAMAN PERSETUJUAN  
PRAKTIK PENGALAMIAN LAPANGAN**

Laporan akhir Pratik Pengalaman Lapangan Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung ini telah di setujui dan  
diabikan pada:

Hari :  
Tanggal :  
Di : Tulungagung  
Judul Laporan : Peran Housekeeping Dalam Peningkatan Layanan Di  
Hotel Kusuma Agrowisata Batu.

MENYETUJUI

PENBIMBING LAPANGAN

Dosen Pamong  
  
(Wahyu Satrio Eko Astoro)

(Sri Eka Astutiningtyah, S.P., M.M.)  
NIP. 196908272006032001

MENGESAHKAN

sebagai DEKAN

KEPALA LABORATORIUM FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

(Sivakjudianto, S.Pd., M.M.)  
NIDN. 2015064402