



**PERAN *HOUSEKEEPING* DEPARTEMENT DALAM MENINGKATKAN
TINGKAT HUNIAN KAMAR DI BINTANG MULIA
HOTEL & RESTO JEMBER**

*THE ROLE OF DEPARTEMENT HOSKKEEPING TO INCREASE THE RATE OF ROOM
OCCUPANCY IN BINTANG MULIA
HOTEL & RESTO JEMBER*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

Mohammad Sigit Adi Lesmana

NIM 130903102024

PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2017



**PERAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN
TINGKAT HUNIAN KAMAR DI BINTANG MULIA
HOTEL & RESTO JEMBER**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

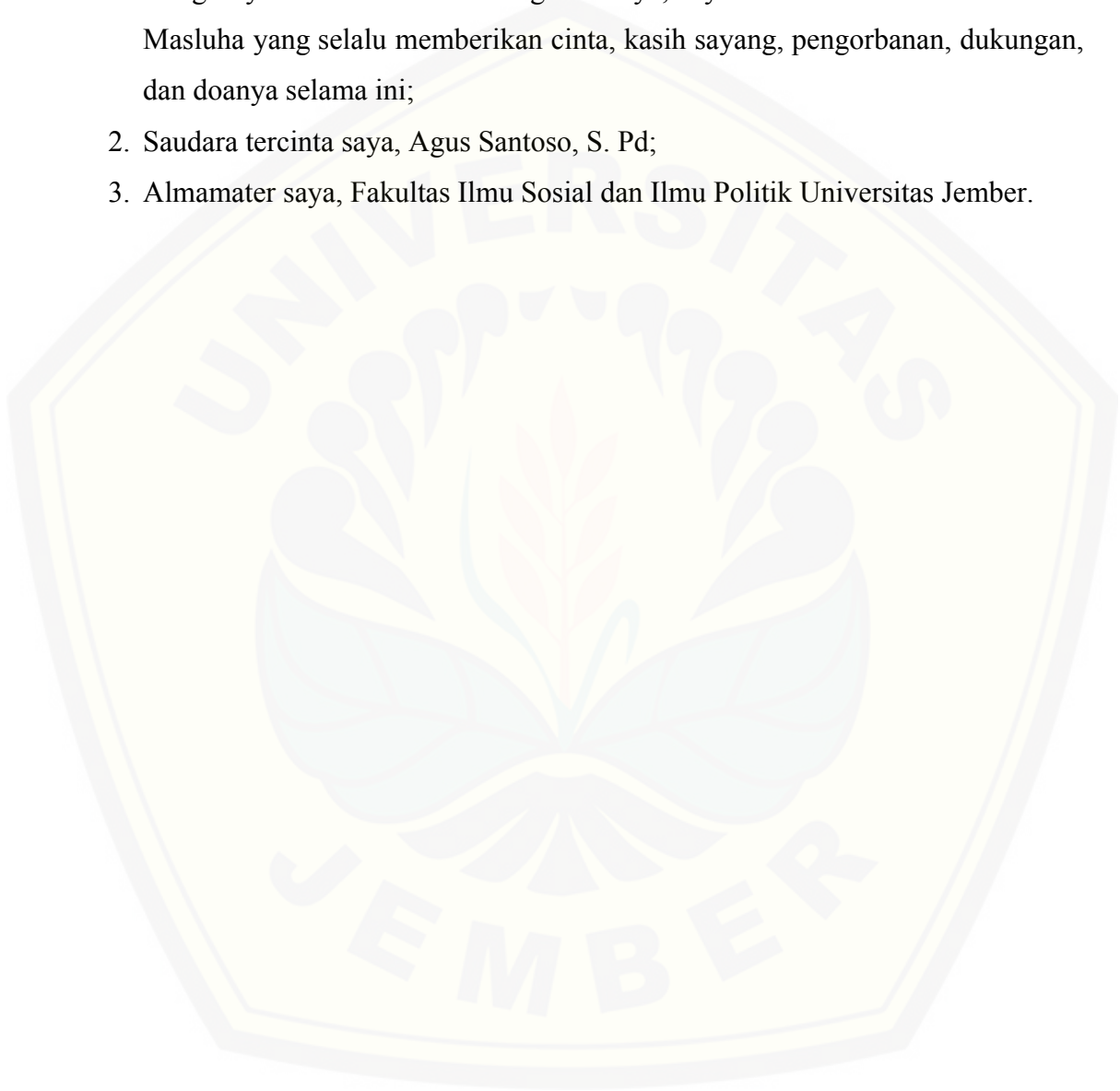
Oleh:
Mohammad Sigit Adi Lesmana
NIM 130903102024

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Sudirman dan Ibunda Masluha yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doanya selama ini;
2. Saudara tercinta saya, Agus Santoso, S. Pd;
3. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

“Jangan takut degan kesalahan dan kegagalan, karna degan kesalahan dan kegagalan tersebut akan dapat kita petik pelajaran yang baru”¹



¹Mohammad Sigit Adi Lesmana mahasiswa program DIII Usaha Perjalanan Wisata 2013 Fisip Unej

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Sigit Adi Lesmana

NIM : 130903102024

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Peran Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingka Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Desember 2017

Yang menyatakan,

Mohammad Sigit Adi Lesmana

NIM 130903102024

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Usaha Peralanan Wisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Mohammad Sigit Adi Lesmana
NIM : 130903102024
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul :

“Peran Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingka Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember”

Jember, 19 Desember 2017
Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Drs. Syech Hariyono, M.SI
NIP 195904151989021001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Berjudul “Peran *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Tingka Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember” karya Mohammad Sigit Adi Lesmana telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 19 Desember 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Dra. Inti Wasiati, MM
NIP 195307311980022001

Sekretaris,

Anggota,

Drs. Syech Hariyono, M.SI
NIP 195904151989021001

Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP 195402021984031004

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Peran Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember; Mohammad Sigit Adi Lesmana, 130903102024; 2017: 59 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Housekeeping adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Dalam *department housekeeping* terdapat *room boy* yang mana *room boy* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu sesuai tugas yang diberikan, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu.

Dalam hal ini penulis melaksanakan praktek kerja nyata di Bintang Mulia Hotel & resto Jember di *department housekeeping*. Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama tiga bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 15 November 2016 sampai dengan 15 Februari 2017 di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata yaitu pengamatan, wawancara dan dokumen.

Seorang *room boy* dalam pengerjaan kamar harus melakukan SOP (*Standart Operational Procedure*) hal itu sangat penting bagi sebuah hotel karena SOP ini menjelaskan tentang prosedur sebuah pekerjaan, sehingga dapat mempermudah seorang dalam bekerja. Terutama dalam kinerja *room boy* yang memerlukan *standart operational procedure* dalam pekerjaannya. SOP *room boy* menjelaskan tentang *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari *set up toolkit & toolbox, making bed, membersihkan toilet, sweeping, mopping* hingga selesai. Selain itu SOP ini juga menjelaskan tentang tata cara membersihkan kamar yang masih ada tamunya dalam artian belum *check out*. Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh semua *room boy* yang melakukan tugasnya dalam membersihkan kamar. Hal ini bertujuan agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman kepada tamu.

Dalam hal ini proses pengerjaan kamar yang sesuai dengan SOP memiliki kekurangan dalam masalah waktu. Apabila hotel mengalami *high season* para *room boy* akan mengalami keterlambatan dalam pengerjaan kamar pada beberapa tamu yang melakukan *flash check in* sehingga tamu yang melakukan *flash check in* harus menunggu kamar dibersihkan terlebih dahulu. Oleh karena itu adanya keefektivitasan dalam membersihkan kamar harus dilakukan *step by step* mulai dari *set up toolkit & toolbox, making bed, membersihkan toilet, sweeping, mopping* hingga selesai. Para tamu yang melakukan *flash check in* dapat langsung menggunakan kamar, dengan demikian para tamu akan merasa senang.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Kerja *Room Boy* dalam Membersihkan Kamar di Hotel Santika *Premiere* Gubeng Surabaya. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
4. Drs. Syech Hariyono, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan ini;
5. Ayahanda Sudirman dan Ibunda Masluha sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya laporan ini;
6. *Housekeeping Manager* dan seluruh *staff housekeeping department* Bintang Mulia Hotel & Resto Jember yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
7. Para sahabat dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata, angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian tugas akhir ini;
8. Serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, 19 Desember 2017

Penulis

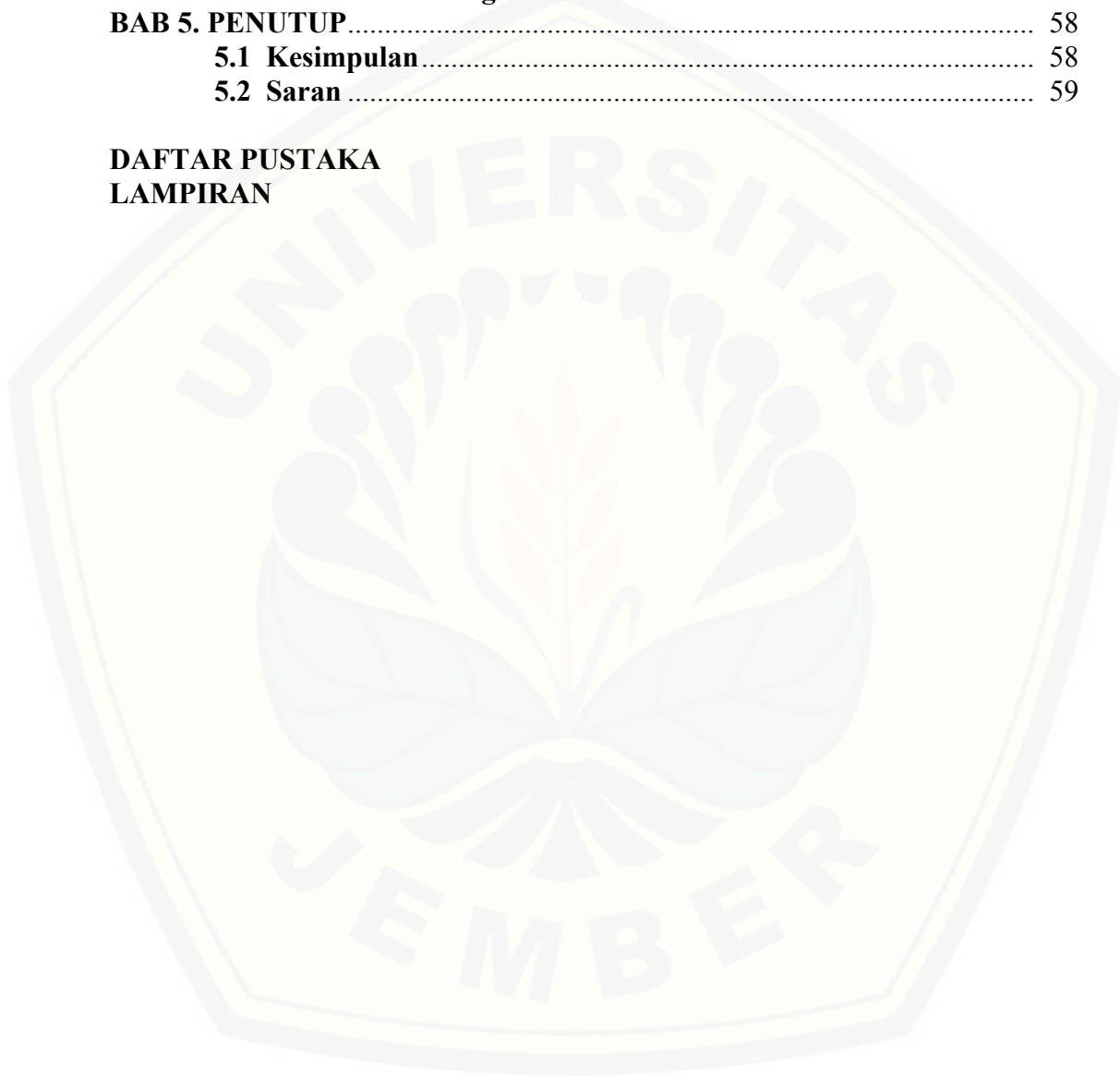


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pariwisata	6
2.2 Peran	7
2.3 <i>Department Housekeeping</i>	8
2.3.1 Pengertian <i>Room Attendant</i>	9
2.3.2 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	10
2.3.3 <i>Grooming</i> (Penampilan)	12
2.3.4 <i>Standart Grooming</i>	12
2.4 Pelayanan	13
2.4.1 Dasar-dasar Pelayanan	14
2.4.2 Sikap Dasar Etika Pelayanan	15
2.5 Tamu	16
2.5.1 Jenis-jenis Tamu	16
2.5.2 Tipe Pelanggan Dan Cara Mengatasinya	17
2.6 Hotel	19
BAB 3. GAMBARAN UMUM	28
3.1 Profil dan Sejarah Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	28
3.2 Visi dan Misi Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	29
3.2.1 Visi Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	29
3.2.2 Misi Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	29
3.3 Struktur Organisasi	30
3.4 Jumlah, Type dan Fasilitas Kamar	33
3.5 Klasifikasi Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	34
BAB 4. PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	36

4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	36
4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	46
4.4 <i>Housekeeping Department</i>	46
4.5 Peran <i>Room Boy</i>	48
4.6 SOP Room Boy Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	50
4.7 Peran Housekeeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	52
BAB 5. PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata..... 36



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan satu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi yang tinggi dan mendapat nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai suatu kesatuan produk, baik yang nyata (*tangible product*) atau tidak nyata (*intangible product*). Pariwisata sendiri merupakan salah satu bentuk industri yang berkembang di era abad ke-19 yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi, baik dalam hal lapangan pekerjaan, pendapatan, dan taraf hidup. Sebagai sektor pariwisata dalam mengaktifkan sektor yang kompleks, meliputi industri-industri dalam arti yang klasik seperti misalnya industri kerajinan tangan dan industri cinderamata, penginapan, dan transportasi secara ekonomi juga dipandang.

Pariwisata mempunyai potensi untuk meningkatkan penghasilan devisa Negara. Selain itu, industri pariwisata juga bisa menjadi penggerak perekonomian masyarakat yang bersifat lokal hingga nasional terhadap kekayaan alam yang tersebar secara luas. Indonesia mampu memberikan peluang besar untuk dikembangkannya sebagai industri pariwisata yang berskala nasional hingga bertaraf internasional. Kesiapan sumber daya manusia yang berperan dalam meningkatkan sektor pariwisata khususnya akomodasi. Seiring dengan berkembangnya pariwisata di Indonesia, diharapkan sektor-sektor pendukung mampu mengimbangi perkembangan pariwisata Indonesia. Salah satu sektor pendukung pariwisata adalah akomodasi, pariwisata tanpa akomodasi akan berjalan tidak seimbang dan sebaliknya. Oleh karena itu sarana pariwisata tersebut sangat diperlukan dalam menunjang perkembangan pariwisata Indonesia.

Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel saat ini banyak dijumpai di seluruh dunia serta berperan aktif dalam meningkatkan perkembangan pariwisata, sumber daya manusianya dituntut untuk lebih berkualitas dan memberi pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap tamu. Selain itu, hotel merupakan usaha akomodasi yang saat ini tidak hanya menyediakan pelayanan jasa penginapan saja tetapi dengan berkembangnya kebutuhan para wisatawan atau tamu, hotel juga menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya. Semua pelayanan hotel disediakan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut. Sebuah hotel dapat dikatakan maju dan berkembang apabila hotel tersebut mampu menjual semua produk yang ada di hotel secara terus menerus atau berkelanjutan kepada khalayak umum. Hotel yang baik merupakan hotel yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang datang sehingga tamu akan merasakan kepuasan atas jasa pelayanan yang hotel berikan. Hal ini juga bisa menjangkau tamu agar bisa meningkatkan jumlah hunian kamar hotel. Selain hunian kamar juga terdapat produk lain yang diberikan kepada tamu salah satunya adalah produk dan minuman.

Hotel adalah bisnis yang menjanjikan, bisnis perhotelan di kota Jember memiliki prospek yang cerah. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya tamu yang berkunjung atau menginap di hotel sehingga pebisnis juga banyak yang mendirikan usaha akomodasi perhotelan baru di kota Jember. Salah satu penyebab meningkatnya tamu hotel adalah banyaknya kegiatan konvensi seperti rapat, seminar atau pertemuan yang banyak diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau swasta, baik nasional maupun regional yang diselenggarakan di kota Jember. Meningkatnya jumlah tamu yang datang ke hotel merupakan suatu keuntungan bagi pihak hotel untuk meningkatkan pendapatan. Bertambahnya jumlah tamu yang berkunjung atau datang ke hotel juga berpengaruh dalam peningkatan jumlah bisnis perhotelan yang dibangun di kota Jember.

Salah satu departemen yang ada di hotel yang melayani di bagian kamar untuk tamu yang berkunjung adalah departemen *Housekeeping*. Departemen *Housekeeping* melayani bagian *service* yang secara langsung memberikan

pelayanan service kamar kepada tamu. Kamar merupakan salah satu bagian dalam *housekeeping department* menyediakan pelayanan kamar secara umum. Dalam membarikan pelayanan kepada tamu di *housekeeping department* tidak lepas dari peran *roomboy* atau *roommaid*, pada umumnya *roomboy* atau *roommaid* membantu manajemen untuk mencapai tujuan dengan cara kerja sama dan memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada tamu. Hal ini dapat menjaring dan meningkatkan jumlah pengunjung yang datang ke hotel. Pentingnya peranan *roomboy* atau *roommaid* dalam *housekeeping department* ini adalah sebagai media jasa pelayanan terhadap kebutuhan kamar, dimana tamu hotel akan mendapatkan pelayanan yang kompleks sejak tamu tersebut tiba di hotel dan mendapatkan pelayanan oleh *roomboy* atau *roommaid* hingga tamu tersebut meninggalkan hotel.

Hotel Bintang Mulia dan resto bertempat dijalan Nusantara 18 Jember-Jawa Timur. Hotel Bintang Mulia dan resto merupakan salah satu hotel yang mempunyai lokasi yang strategis karena berada dipusat kota Jember, pusat bisnis, hiburan dan pusat-pusat pembelanjaan serta mudah dijangkau oleh sarana transportasi, dan akses menuju hotel sangat mudah dan cepat dari segala penjuru. Alasan penulis mengambil praktek kerja nyata di Bintang Mulia dan resto karena kualitas dan pelayanan yang dimiliki oleh Bintang Mulia dan resto cukup baik. Hal ini yang membuat penulis ingin mengetahui Bintang Mulia dan resto dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel tersebut. Dalam mempertahankan kualitas pelayanan *roomboy* atau *roommaid* di kamar, dan menjaga mutu pelayanan, dari pihak hotel sering kali memberikan training kepada *roomboy* atau *roommaid*, hal ini bertujuan agar *roomboy* atau *roommaid* selalu menjaga dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu. Penulis memilih praktek kerja lapangan di Hotel Bintang Mulia Resto di bagian *Department Housekeeping* karena penulis ingin mengetahui lebih dalam tentang “Peran *Housekeeping Department* dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standart Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) *Housekeeping* kepada tamu di Hotel Bintang Mulia dan Resto jember?
2. Bagaimana peranan *Housekeeping* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Hotel Bintang Mulia dan Resto jember?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata yang dilaksanakan di Hotel Bintang Mulia dan Resort memiliki tujuan dan manfaat yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1.3.1. Tujuan praktek kerja nyata

Adapun tujuan praktek kerja nyata yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Ingin mengetahui bagaimana cara melayani tamu dengan baik dan benar di sesuai dengan Standart Operasional Prosedur pelayanan di Hotel Bintang Mulia dan Resto jember
2. Ingin mengetahui peranan *Housekeeping* dalam melayani tamu di Hotel Bintang Mulia dan Resto jember
3. Untuk dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir guna syarat memperoleh gelar Ahli Madya (Amd.Par)

1.3.2. Manfaat praktek kerja nyata

Sedangkan manfaat praktek kerja nyata di Hotel Bintang Mulia dan Resort adalah:

1. Membantu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu untuk ikut mengangkat nama perusahaan.
2. Mempunyai wawasan dan pengetahuan lebih banyak tentang perhotelan khususnya di *Housekeeping Department*.
3. Mempunyai pengalaman kerja di bidang perhotelan.

4. Menjembatani antar Universitas dengan instansi yang terkait untuk menambah jaringan praktek kerja nyata bagi mahasiswa DIII Usaha Perjalanan Wisata.
5. Menimbulkan rasa percaya diri untuk bersaing di dalam dunia kerja.
6. Dan untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir guna memperoleh gelar ahli madya.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, menyebutkan “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Menurut Sihitedalam Marpaung dan Bahar (2000:46-47), menjelaskan bahwa definisi pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Menurut Kodhyat (1983:4), pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dan dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya dan ilmu. Menurut Wahab (1975:55), mengemukakan definisi pariwisata, yaitu merupakan salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standart hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selanjutnya sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinder mata, penginapan dan transportasi.

Menurut Dardjati (2001:30), menyatakan bahwa istilah pariwisata berhubungan dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan lain untuk mendapatkan kenikamatan untuk dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu dapat juga berhubungan

dengan kepentingan olahraga untuk kesehatan, konvensi, keagamaan dan keperluan usaha lainnya.

Menurut Sedarmayanti (2014:1) Pariwisata adalah institusi sosial yang terpenting dalam kehidupan modern, yang dapat dipelajari. Pariwisata memiliki sejarah dan literatur, mempunyai struktur internal dengan prinsip operasi dan sangat sensitif terhadap pengaruh eksternal, baik kejadian alam maupun budaya, semua dapat dianalisis. Jadi, pariwisata merupakan kegiatan wisata dalam bentuk perjalanan mengunjungi tempat-tempat wisata.

2.2 Peran

Menurut Soekanto (2009-212-213), mengemukakan bahwa peran adalah proses dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan, keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain begitu juga sebaliknya.

Menurut Ahmadi (1982), peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi tentang bagaimana peran itu harus dijalankan, peran yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama. Peran juga merupakan suatu rangkaian yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan, manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok dan akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan dalam kehidupan bermasyarakat itu munculah apa yang dinamakan peran (*role*). Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa peran merupakan suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok

orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Adapun peran seorang *Housekeeping* yaitu memelihara, membersihkan dan merapikan area di dalam kamar maupun di luar kamar di dalam area hotel. *Housekeeping* merupakan department yang memelihara, membersihkan dan merapikan area di dalam kamar maupun di luar kamar di dalam area hotel.

2.3 Departemen *Housekeeping*

Menurut Dimiyati (2002:59). *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*.

Pendapat Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Rizal dan Saksono (2006:15) menyatakan bahwa *Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi yaitu, *Housekeeping Office Section, General Linen, Room section, Public Area Section, Gardening And Flower Section, Laundry section*.

Menurut Rumesko (2002:1) dalam Nawar *Housekeeping Departement* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet. Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

Kappa (1990:21) mengatakan : *Most Housekeeping Departments are responsible for cleaning the following*

Areas :

1. *Guest rooms*
2. *Corridors*
3. *Public areas, such as the lobby and public restrooms*
4. *Pool and patio areas*
5. *Managements offices*
6. *Storage areas*
7. *Leinen and sewing rooms*
8. *Laundry rooms*
9. *Back of the house areas, such as employee locker rooms*

Untuk menjangkau seluruh area tugas tersebut *Housekeeping Department* dibagi menjadi beberapa seksi, seperti *floor section*, *Houseman section*, *linen and uniform section and laundre section*. Hal ini dapat menerangkan bahwa ruang lingkup *housekeeping* sangat luas.

Rizal dan saksono (2006:15) menyatakan bahwa *housekeeping* terbagi atas beberapa seksi yaitu, *housekeeping office section*, *general linen*, *room section*, *public area section*, *gardening and flower section*, *laundry section*.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peran memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

2.3.1 Pengertian *Room Attendant*

Menurut Rumesko (2001:35) *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* sangat berjasa dalam *operasional hotel*. Sependapat dengan Sulastiyono (2011:124) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di

kamar adalah pramugraha atau (*Room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *Room supervisor*

Menurut Shite (2006:35) *Room attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel. Sedangkan menurut Rumesko (2011:42) dalam Sulastiyono *Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapihan tempat tidur. Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka penulis menyimpulkan pengertian *room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, perlengkapan-perengkapan kamar, serta memberikan apa saja yang dibutuhkan / diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *room attendant* adalah bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu hotel. Selain unsur-unsur penting pihak *housekeeping* khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan menjadi pelanggan yang tetap (*repeat guest*)

2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Menurut Nawar (2000:42) *room attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
2. Melakukan *handing over* dari *Room attendant night shift, morning shift* dan *evening shift*.
3. Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies, cleaning supplies* dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.

5. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar.
6. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
 - a. Mendorong *trolley* kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - b. Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal , jika ada laporkan ke *office Housekeeping*.
 - c. Periksa keadaan semua lampu , AC , Televisi , dan *Mini bar* apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman* atau *Engenering*.
 - d. Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
 - e. Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada *astrai* maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*. Dan *srtipping* gelas , cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di *washbahsin*.
 - f. *Stripping* linen kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi
 - g. Proses *making bed*.
 - h. Membersihkan kamar mandi.
 - i. Lengkapi *guest supplies* untuk dikamar atau tempat tidur.
 - j. *Dusting* seluruh *furniture* yang ada di dalam kamar dengan menggunakan *dushcloth* dan *chemical*.
 - k. *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - l. Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bath room* maupun yang ada dikamar.
 - m. Tutup jendela, rapihkan *night curtain*, hidupkan AC dan TV semprotkan *by fresh* didalam ruangan.
 - n. Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar – benar bersih dan tidak meniggalkan sampah lagi.
 - o. Tutup pintu
 - p. Mengisi room boy control sheet

7. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check-out*, membantu pengiriman *laundry* yang bersih (dilakukan *room attendant evening shift*).
8. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
9. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* atau *order taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

2.3.3 Grooming (Penampilan)

Menurut Marsum (2005:62), *grooming* adalah suatu kondisi penampilan menyeluruh yang terawat rapi dan bersih dari seseorang yang disesuaikan dengan waktu, tempat, acara dan kepentingan. Menurut Sutanto (2009:8), yang dimaksud dengan penampilan adalah segala sesuatu yang menyangkut penampilan diri pribadi yang ditunjang antara lain yaitu:

1. Merawat kebersihan dan kesehatan diri (*personal care and hygiene*)
2. Tata busana (*dress code*)
3. Perhiasan (*accessories*)

2.3.4 Standart Grooming

Menurut Marsum (2005:65), standart *grooming* dimulai dari persiapan yaitu:

1. Datang di tempat kerja tepat waktu
2. Mempersiapkan diri, memakai seragam sesuai dengan standart
3. Mempercantik diri dengan *make-up*, tapi tidak berlebihan
4. Periksa kelengkapan kerja pribadi seperti pulpen, note dan lain-lain.
5. Setelah semua lengkap, siap menyambut tamu dengan ramah.

2.4 Pelayanan

Menurut Sutopo dan Sugiyanti (1998:43), menyatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam kamus umum bahasa Indonesia adalah menolong dan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli hal ini sangat erat kaitannya dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. (Tjiptono,2004:6). Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudahnya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi. Sedangkan Barata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima, mengatakan bahwa “suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani”.

Selain itu Barata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut. Kemudian Sutopo dan Sugiyanti (1998:25), mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk

yang lain. Menurut (Martini, 1996) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*), yaitu dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar dan dicium sebelum ada transaksi. Artinya pembeli tidak dapat mengetahui secara pasti hasil sebuah pelayanan tersebut dikonsumsi.
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*), maksudnya dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisah. Oleh karena itu, konsumen turut serta berpartisipasi menghasilkan jasa layanan dengan adanya kehadiran konsumen, maka pemberi pelayanan akan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antar penyedia dan pembeli.
3. Berubah-ubah/beragam (*variability*), jasa beragam selalu mengalami perubahan sehingga tidak selalu sama kualitasnya, tetapi bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta disediakan.
4. Tidak tahan lama (*perishability*), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Jadi, pelayanan merupakan aktifitas yang diberikan oleh *housekeeping* kepada semua tamu untuk memenuhi kepuasan tamu hotel sesuai fasilitas yang di pesan dan akan digunakan oleh tamu.

2.4.1 Dasar-Dasar Pelayanan

Landasan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam industri jasa, perlu dipahami dasar-dasarnya. Menurut Sugiarto dan Sulastriningrum (1998 : 77) merumuskan delapan dasar pelayanan yaitu:

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan;
2. Berikan pelayanan yang efisien;
3. Naikkan harga diri tamu;
4. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan;
5. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin;
6. Ketahuilah apa keinginan pelanggan;
7. Jelaskan pelayanan apa saja yang bisa diberikan oleh perusahaan

8. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tak mampu melayaninya sendiri.

2.4.2 Sikap Dasar Etika Pelayanan

Menurut Suherlan dan Budhiono (2013:147) sikap dasar etika pelayanan ada 7 (tujuh) yaitu:

1. Sikap '*WELCOME PROBLEM*', bersedia menerima permasalahan pelanggan.
2. Sikap '*I CAN DO*', siap melakukan tugas.
3. Sikap '*EMPATI*', mampu meraba-rasakan perasaan pelanggan.
4. Sikap '*ASERTIF*', mampu menghargai orang lain tanpa mengorbankan hak diri sendiri.
5. Sikap '*MENDENGAR*', memusatkan perhatian kepada apa yang dikatakan orang lain, termasuk perilaku dan perasaannya.
6. Sikap '*TIM PARTISIPATIF*', mau terlibat dan bekerjasama, saling membantu didalam kelompok.
7. Sikap '*PROFESIONAL*', berkaitan dengan sikap yang menggambarkan kompetensi individu.

Untuk memaksimalkan pelayanan maka housekeeping dituntut untuk mendengar dan memahami kebutuhan pelanggan. Sikap yang dapat ditunjukkan kepada tamu hotel dalam menerima keluhan dapat dimulai dengan mendengarkan keluhan pelanggan. Dari keluhan yang disampaikan pelanggan, housekeeping diharapkan bisa memahami dan memberikan solusi dengan memaksimalkan sumber daya yang ada dan kemampuan fasilitas hotel yang tersedia. Sikap asertif atau menghargai sangat diperlukan dalam menghadapi keluhan pelanggan, karena hal ini demi kenyamanan dan memperlihatkan pelayanan yang maksimal. Tentu dari sekian banyak housekeeping yang bekerja pada hotel akan dituntut untuk mau terlibat dan bekerja sama, saling membantu demi kepuasan pelanggan.

2.5 Tamu

Menurut Greenberg dan Baron (2000:64), pengertian tamu atau pelanggan adalah seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan lain sebagainya yang berdasarkan keputusan mereka sendiri.

Menurut Nasution (2001:44), tamu merupakan semua orang yang membeli suatu produk tertentu baik berupa barang atau jasa atau dalam pengertian pendek tamu adalah seseorang atau kelompok orang yang menggunakan barang atau jasa tertentu pada periode tertentu secara tetap dan berkala.

2.5.1 Jenis-Jenis Tamu

Adapun jenis-jenis tamu atau pelanggan yang menginap pada suatu hotel menurut Soekarno dan Pendit (1998: 78), dapat di klarifikasikan sebagai berikut:

1. *Domestic Tourist*

Yaitu wisatawan lokal atau daerah dimana dia tinggal atau menginap pada suatu hotel.

2. *Free Independent Travellers*

Yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan atau grup. Biasanya jenis tamu *free independent travellers* melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar (*room only*).

3. *Group Inclusive Tours*

Yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour*. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara *travel agent*.

4. *Special Interest Tours*

Yaitu suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat.

5. *Commercially Important Persons*

Yaitu para tamu atau *executive* dari suatu perusahaan besar yang selalu berpergian dan menginap di hotel mewah.

6. *Very Important Persons*

Yaitu tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintahan, pimpinan perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.

7. *Regular Guest*

Yaitu tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dahulu, *regular guest* sering disebut *walking guest*.

Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu, seperti yang diuraikan diatas bukan berarti untuk membedakan perlakuan dalam melayani tamu. Setiap tamu yang datang untuk *check-in* ke hotel layak untuk mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel, karena setiap tamu adalah istimewa (*every guest is special one*).

2.5.2 Tipe Pelanggan Dan Cara Mengatasinya

Menurut Suherlan dan Budiono (2013:153), ada empat tipe pelanggan dan cara menghadapinya:

1. *The high - Gear person* (tidak sabar)

- a. Selalu tergesa-gesa atau tidak sabar
- b. Menginginkan pelayanan yang cepat dan sering tidak sabar
- c. Tidak mau memahami orang bekerja lambat

Cara menghadapinya:

- 1) Menguasai diri, jangan sampai terlihat kekesalan
- 2) Bicarakanlah masalahnya dengan penuh diplomasi

2. *The low – Gear person* (Lamban)

- a. Lamban dan lambat
- b. Bertele-tele

Cara menghadapinya:

- 1) Jangan ganggu kelambanannya atau jangan terburu-buru
- 2) Bantu mengarahkan pembicaraan
- 3) Berikan penjelasan secara terperinci

3. *The know it all person* (Merasa tahu segalanya)

Kadang- kadang pendapatnya ingin bertentangan dengan orang lain.

Cara menghadapinya:

- 1) Berikan kesan dan dengarkan
 - 2) Jangan didepat atau terlihat jengkel
 - 3) Tanyakan pendapatnya
4. *The undecided person* (Tidak dapat memutuskan)
- a. Orang yang tidak dapat menentukan (mengambil keputusan) dengan segera
 - b. Tidak yakin diri dan selalu membutuhkan orang lain

Cara menghadapinya:

- 1) Bantulah seminim mungkin, memberikan pendapat atau jalan keluar untuk melakukan keputusan
 - 2) Beri pengarahan apapun yang dilakukan memiliki konsekuensi pilih resikoyang kecil dan semua keputusan pasti ada gunanya.
5. *The unsociable person* (tidak marah)
- a. Ekspresi wajahnya kaku atau tidak ramah dan kurang senyum
 - b. Kurang dapat bekerja sama
 - c. Selalu mencurigai orang lain

Cara menghadapi:

- 1) Hadapi dengan ramah dan prolog yang santai
 - 2) Mengerjakan dengan cepat hal-hal yang dibutuhkan
6. *The sociable person* (ramah)
- a. Banyak bicara dan senang bercakap-cakap
 - b. Ramah dan biasanya disertai senyum
 - c. Mudah diajak kerjasama

Cara menghadapinya:

- 1) Membatasi keperluannya terutama sedang sibuk dan masih banyak yang harus dilayani
- 2) Berikan kalimat penutup yang mengenangkan

2.6 Hotel

Kata hotel berasal dari bahasa latin yaitu *hospitium* artinya ruangan tamu yang berada dalam *monastery*. Kata *hospitium* dipadukan dengan “S” pada kata *hostel* tersebut dihilangkan oleh orang. Sehingga berubah menjadi hotel. Pengertian hotel menurut Sulastiyono (1993:3) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian jasa atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola serta komersial

Menurut keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No.KM.34/HK.103/MPPT.87 (dalam Sugiarto 1998:01) menyatakan bahwa, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Menurut *Hotel Proprietors Act* (dalam Sulastiyono 2011:11), menyatakan bahwa: “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian hotel sebagaimana jenis akomodasi lain berasal dari kata *Inn* yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap. Pada umumnya kamar yang disewakan, dihuni oleh beberapa orang secara bersama-sama. Pada mulanya, *inn* sering juga disebut dengan *lodge* yang hanya menyediakan tempat beristirahat bagi mereka yang melakukan perjalanan, karena sudah larut malam terpaksa tidak dapat melanjutkan perjalanannya. Kemudian, peradaban semakin maju maka terdapat berbagai peningkatan dengan menambahkan fasilitas penyediaan bak air untuk mandi yang kemudian di susul dengan penyediaan makanan dan minuman walaupun masih dalam tahap yang sangat sederhana. Pada dasarnya pengertian *hotel* adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana

semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut untuk sementara waktu. Biasanya pengelolaan akomodasi ini bersifat komersil.

2.6.1 Karakteristik Hotel

Menurut Sulastiyono (2007:21), menyatakan sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan keuntungan dan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Di dalam hotel harus mencoba untuk memberikan motivasi kepada para karyawan untuk memahami tentang pentingnya memberikan kepuasan kepada tamu. Perlu juga mencoba dan melihat segala hal dari sudut pandang para tamu.

Menurut Sulastiyono (2007:22), perbedaan antara industri perhotelan dengan industri lainnya adalah:

1. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
2. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
3. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
4. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
5. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain itu juga memperlakukan pelanggan sebagai partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

2.6.2 Jenis-jenis Hotel

Berdasarkan pengertian hotel dan jenis-jenis hotel oleh Tarmoezi (2001:12), menyatakan bahwa: “Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari

kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan”. Berdasarkan hal tersebut dalam industri pariwisata, hotel dapat dilihat dari beberapa jenis diantaranya sebagai berikut:

A. Jenis-jenis hotel dapat dilihat dari letak lokasi, diantaranya sebagai berikut:

1. *City Hotel*: hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut,
2. *Residential Hotel*: hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kotabesar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu yang lama, selain itu, hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga,
3. *Resort Hotel*: hotel ini biasanya terletak di daerah pengunungan (mountain hotel) dan di tepi pantai (beach hotel). Selain itu, biasanya juga terletak ditepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi dengan suasana yang tenang dan sejuk.
4. *Motel (Motor Hotel)*: hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau dipinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat beristirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau kendaraan pribadi,
5. *Beach Hotel*: yaitu hotel yang berlokasi di dekat pantai,
6. *Bandara Hotel*: hotel ini berlokasi di dekat Bandar udara utama, terutama ketika mereka jauh dari pusat perkotaan. Biasanya para penumpang transit masuk atau keluar tanpa waktu yang cukup untuk pindah ke kota

dan maskapai penerbangan. Hotel seperti ini sangat populer karena letaknya berdekatan dengan bandara dan memudahkan mereka yang memiliki waktu transit terbatas.

B. Jenis-jenis hotel dilihat dari bangunan dan fasilitas, diantaranya sebagai berikut:

1. *Guest House*, sesuai namanya tempat ini menyerupai rumah dengan beberapa kamar. Beberapa kamar disewakan dengan fasilitas pendukung lainnya seperti: dapur, ruang tamu dan ruang-ruang lainnya.
2. *Villa atau Cottage*, secara fisik sebenarnya merupakan hotel dengan beberapa rumah dalam satu kawasan. Bangunan rumah terpisah dari unit lainnya dengan jarak yang berdekatan. Biasanya letak lokasinya tidak berada di kawasan perkotaan atau tempat yang padat penduduknya, tetapi disuana yang tenang dan jauh dari keramaian. Layanan kamar disediakan seperti halnya hotel, bahkan untuk *villa* mewah disediakan petugas tersendiri untuk tiap-tiap unit *villa*.
3. *Homestay*, pada dasarnya tingkat hunian seperti ini sama dengan *guest-house*, hanya biasanya pemilik rumah tinggal bersama dengan tamu.
4. *Inn Lodge*, merupakan penginapan sederhana dan terletak dipinggir kota atau tempat transit. Pada hunian seperti ini fasilitas yang disediakan tidak lengkap.
5. *Bed & Breakfast*, adalah hotel yang disediakan untuk tidur dan sarapan saja. Istilah ini masih kurang populer di Indonesia tetapi di luar negeri sudah banyak digunakan.
6. *Budget Hotel*: merupakan hotel dengan fasilitas terbatas dan biasanya berada di tengah kota.
7. *Hostel*, merupakan hotel sederhana yang biasanya digunakan untuk tamu rombongan, untuk satu kamar bisa diisi 4 orang bahkan lebih. Fasilitas yang disediakan sangat sederhana dengan kamar mandi di luar kamar. Hostel ini biasanya digunakan untuk rombongan *study-tour*.

2.6.3 Klasifikasi Hotel

Menurut Sugiarto dan Sulastriningrum (1996:09), jenis hotel dapat dikelompokkan atau diklasifikasikan dalam beberapa kriteria berdasarkan bintang dan tujuan pemakaian, antara lain sebagai berikut:

A. Klasifikasi Hotel berdasarkan bintang

1. Hotel bintang satu (*)

Persyaratan:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 15 kamar.
- b. Kamar mandi didalam.
- c. Luas kamar standart, minimum 20m².

2. Hotel berbintang dua (**)

Persyaratan:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 20 kamar.
- b. Kamar suite, minimum 1 kamar.
- c. Kamar mandi didalam.
- d. Luas kamar standart, minimum 22m².
- e. Luas kamar *suite*, minimum 44m².

3. Hotel berbintang tiga (***)

Persyaratan:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 30 kamar.
- b. Jumlah kamar *suite*, minimum 2 kamar.
- c. Kamar mandi didalam.
- d. Luas kamar standart, minimum 24m².
- e. Luas kamar *suite*, minimum 48m².

4. Hotel berbintang empat (****)

Persyaratan:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 50 kamar.
- b. Kamar *suite* minimum 3 kamar.
- c. Kamar mandi didalam.
- d. Luas kamar standart, minimum 24m².
- e. Luas kamar *suite*, minimum 48m².

5. Hotel berbintang lima (*****)

Persyaratan:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 100 kamar.
- b. Jumlah kamar *suite*, minimum 4 kamar.
- c. Kamar mandi didalam.
- d. Luas kamar standart, minimum 26m².
- e. Luas kamar *suite*, minimum 56m².

B. Klasifikasi Hotel berdasarkan tujuan pemakaian:

1. *Business Hotel*

Hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *businessman*.

2. *Recreational Hotel*

Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.

C. Klasifikasi Hotel berdasarkan daya jual:

1. *European Plan*

Biaya yang dikeluarkan untuk menyewa kamar hanya untuk harga kamar saja.

2. *American Plan*

Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang di bayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (*meals*).

3. *Continental Plan*

Perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan harga *continental breakfast*.

4. Bermuda Plan

Perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan *American breakfast*.

D. Klasifikasi Hotel berdasarkan ukuran hotel

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan dengan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:

1. *Small Hotel*

Hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar.

2. *Medium Hotel*

Hotel dengan ukuran sedang dimana dalam medium hotel ini ada 2 kategori yaitu:

- a. *Average Hotel* dengan jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.
- b. *Above Average Hotel* dengan jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.

3. *Large Hotel*

Hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.

E. Klasifikasi Hotel berdasarkan lamanya tamu menginap

Lamanya tamu yang menginap di hotel dapat dibagi dalam 3 kategori, yaitu:

1. *Transit Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu yang singkat, rata-rata hanya satu malam.

2. *Semi-residential Hotel*

Tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek. Kira-kira berkisar dua minggu hingga satu bulan.

3. *Residential Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu yang cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

2.6.4 Departemen Dalam Hotel

Menurut Khomar (2014:9), menyatakan dalam sebuah hotel ada beberapa departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Departemen-departemen tersebut antara lain:

1. *Front Office Department*

Tempat paling depan di sebuah hotel dengan berbagai koneksi dengan tamu adalah *front office*, *front desk*, *cashier*, dan bagian informasi dari *front office* yang biasanya ditempatkan di lobi. *Front desk* adalah pusat aktifitas dalam *front office* karena tempat itulah para tamu akan mendaftar, memesan kamar, dan *check out*.

2. *Housekeeping Department*

Bagian pendukung utama *front office* adalah bagian *housekeeping*. Departemen ini adalah untuk menyediakan ruangan atau kamar kosong dan

siap di pakai, membersihkan kamar-kamar yang telah terisi, dan membantu *front office* memberikan informasi keberadaan kamar.

3. *Food and Beverage Department*

Pusat penghasilan pertama dan kedua adalah bagian makanan dan minuman, tergantung dari jumlah pengolahan makanan dan minuman. *Food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*.

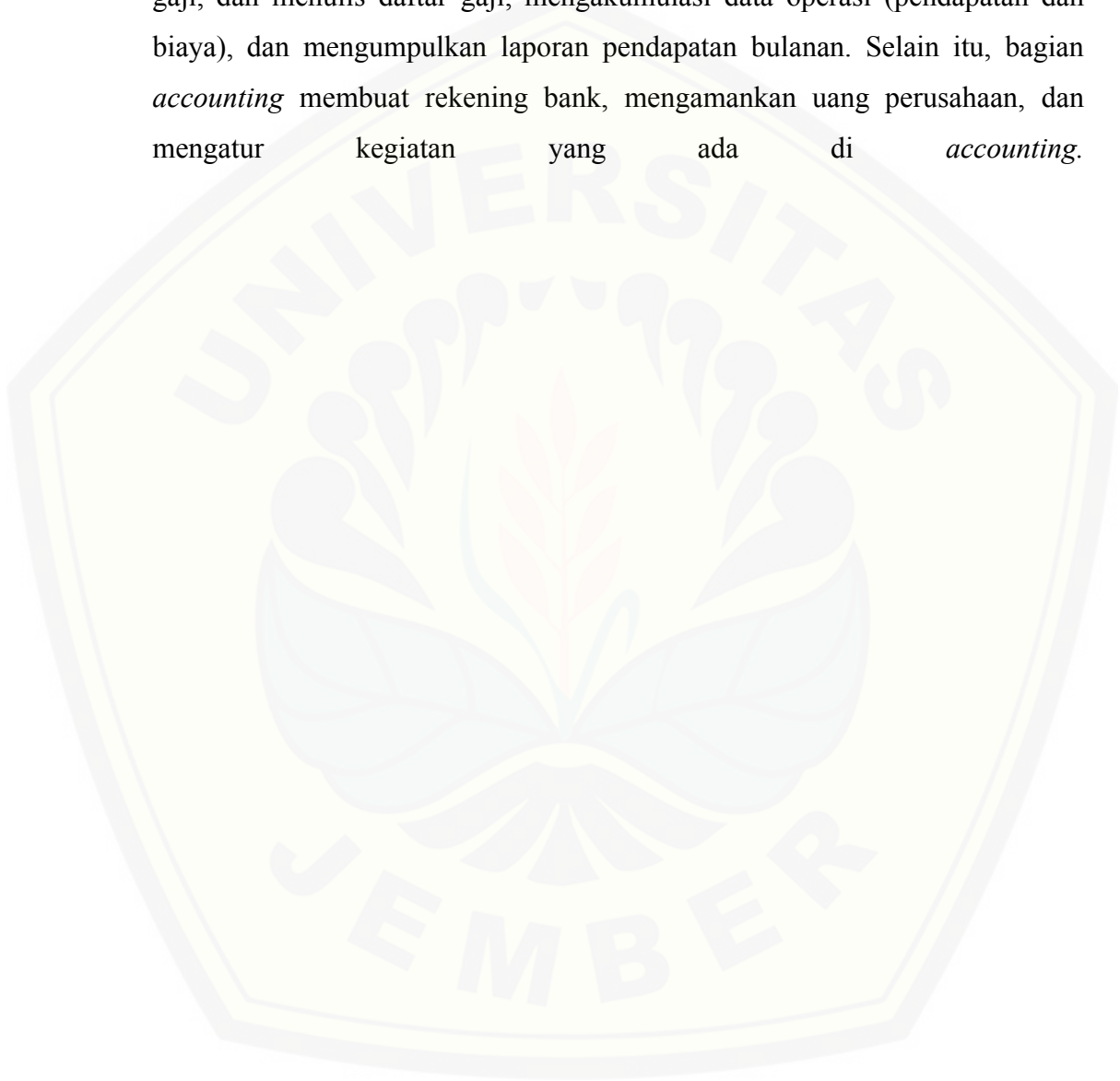
Food and beverage product adalah departemen yang tidak berhubungan atau bertemu langsung dengan tamu, bagian ini bertugas di belakang atau di dapur untuk produksi (*cooking*) makanan. Sedangkan *food and beverage service* adalah departemen yang berhubungan atau bertemu langsung dengan tamu, bagian ini bertugas melayani tamu, mulai dari pemesanan makanan dan minuman sampai menyajikan di atas meja tamu (*servicing*).

4. *Marketing Department*

Tidak semua hotel memiliki bagian pemasaran yang formal, tetapi setiap perusahaan minimal memiliki beberapa *element* penting yang terdapat dalam departemen pemasaran. Tujuan utama adalah untuk membuat para tamu tertarik untuk menginap di hotel dan kembali lagi. Tugas departemen ini adalah menyebarluaskan informasi dan berita tentang hotel kepada umum, yang mana nantinya bisa membuat khalayak tertarik terhadap penawaran yang hotel berikan.

5. *Accounting Department*

Bagian *accounting* dalam hotel bertanggung jawab untuk mengendalikan operasional keuangan meliputi membayar semua rekening, mengirim laporan, menerima pembayaran (rekening yang diterima), menghitung informasi daftar gaji, dan menulis daftar gaji, mengakumulasi data operasi (pendapatan dan biaya), dan mengumpulkan laporan pendapatan bulanan. Selain itu, bagian *accounting* membuat rekening bank, mengamankan uang perusahaan, dan mengatur kegiatan yang ada di *accounting*.



BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Profil Dan Sejarah Hotel Bintang Mulia Hotel & Resto Jember

Hotel Bintang Mulia & Resto Jember berdiri pada tanggal 31 Maret 2007 dengan jumlah yang tersedia masih 35 kamar ,Bintang Mulia Hotel & Resto Jember beralamatkan Jl. Nusantara No. 18 kelurahan kaliwates dan Kecamatan kaliwates Jember(JawaTimur). Dan kemudian pada 08 Mei 2008 setelah kamar selesai secara ke seluruhan yaitu 51 kamar dilakukan Grand Opening yang dibuka secara resmi oleh Bapak MZA. Jalal selaku Bupati Jember. Pemilik Hotel Bintang Mulia adalah Bapak LiliKoedjinanto yang ber alamat kan Jl. MT. Haryono No. 129 Wirolegi–Jember.Selain Usaha Hotel bussines lain yang dimiliki adalahUsaha Beras (CorBussiness),Tambak Udang dan SPBU (Stasiun Pengisian Bensin Umum).Bintang Mulia Hotel & Resto Jember berdiri di atas lahan seluas2.622 M2(46 x 57 m) dengan sertifikat hak milik serta style bangunan minimalis modern. Surat perizinan operasional Bintang mulia hotel & resto Jember :

1. Ijin Usaha No. 556.2/001/SK/436.472/2008 di keluarkan oleh : Kantor Pariwisata Jember
2. Akte Pendirian : 154/cv/2008. tanggal, 19 Agustus 2008
3. NPWP : 02.664.461.7-626.000, Tanggal, 24 Oktober 2008
4. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) : 13.07.3.55.02382, Tanggal, 12 Nopember 2008

Bintang Mulia Hotel & Resto Jember mempunyai lokasi yang strategis, berada dikawasan elit dengan suasana yang tenang, comfortable jauh dari kebisingan serta tidak jauh dari sarana olah raga (GOR), lapangan tennis sehingga bagi yang suka atau hobi olah raga disinilah tempatnya, serta mudah sekali diakses karena tidak jauh dari kota maupun pusat pembelanjaan dan perkantoran serta akses keluar masuk hotel kejalan protokol adalah sangat mudah sekali. Bintang Mulia Hotel & Resto Jember mempunyai fasilitas & Layanan berorientasi pada Hotel Bintang tiga sehingga mampu memberikan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan paratamu Hotel.Melengkapi fasilitas yang ada juga didukung sarana kolam renang yang sewaktu – waktu tamu Hotel bisa memanfaatkan dengan tanpa

dikenakan biaya. Confrence Hall / sarana ruang pertemuan yang memadai dengan kapasitas \pm 250orang melengkapi kebutuhan paratamu Hotel di dalam melakukan aktifitas bussines selama ada di Jember.

3.2 Visi dan Misi Hotel Bintang Mulia Hotel & Resto Jember

3.2.1 VisiHotel Bintang Mulia Hotel & Resto Jember

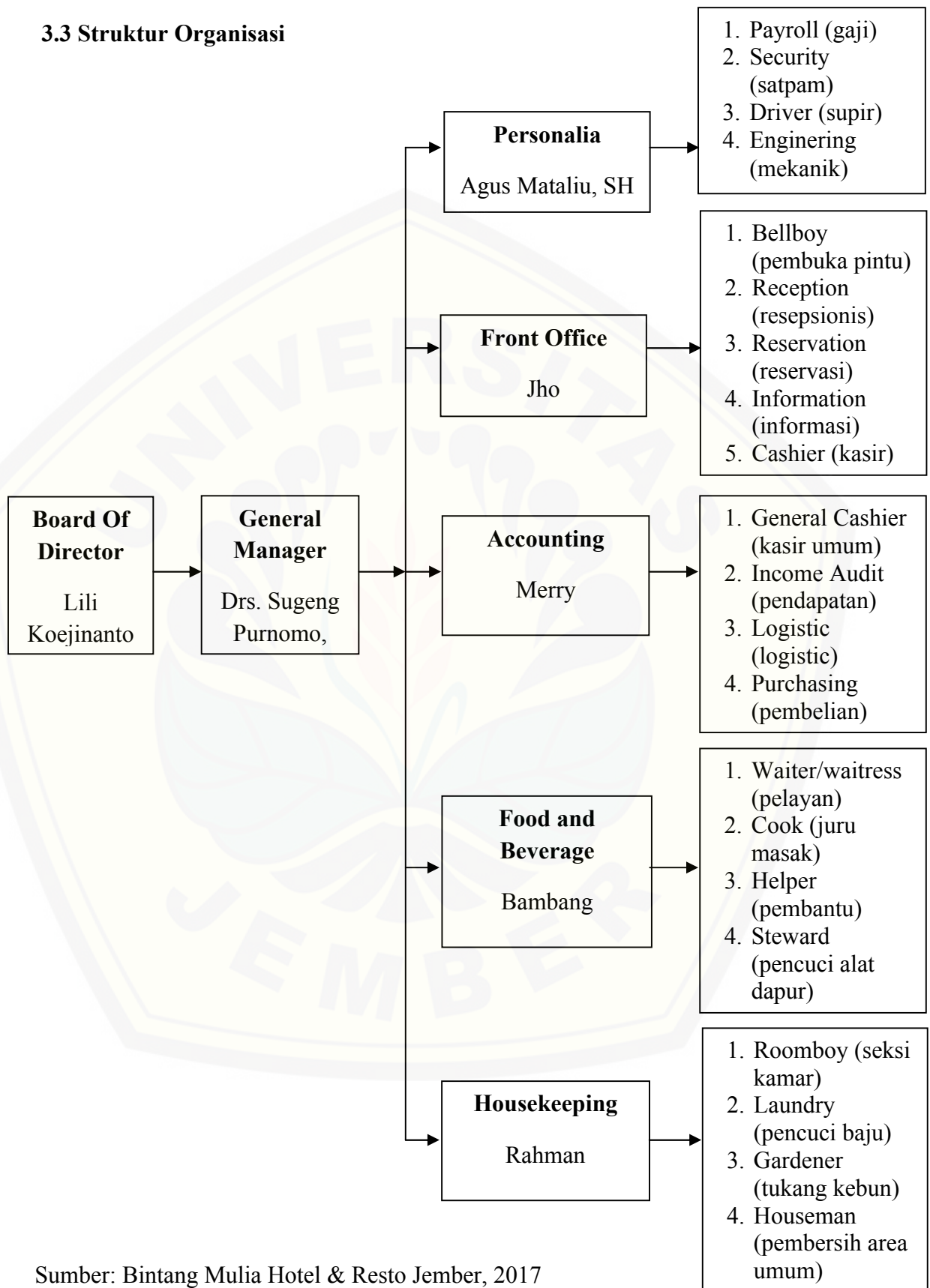
Visi Hotel Bintang Mulia adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan secara professional
- b. Mendapatkan target konsumen sesuai yang diharapkan
- c. Merupakan perusahaan/hotel yang mampu menyerap tenaga kerja
- d. Terciptanya citra perusahaan melalui perbaikan mutu layanan
- e. Meningkatkan tingkat pendapatan

3.2.2 Misi Bintang Mulia Hotel & Resto Jember

Adapun misi hotel Bintang Mulia Hotel & Resto Jember yaitu membuat para tamu hotel merasa senang, aman dan puas tinggal di Hotel BintangMulia. Adapun misi hotel Bintang Mulia Hotel & Resto Jember yaitu membuat para tamu hotel merasa senang, aman dan puas tinggal di Hotel Bintang Mulia. Dikenakan biaya. Confrence Hall atau sarana ruang pertemuan yang memadai dengan kapasitas \pm 250 orang melengkapi kebutuhan paratamu Hotel di dalam melakukan aktifitas bussines selama ada di Jember.

3.3 Struktur Organisasi



Sumber: Bintang Mulia Hotel & Resto Jember, 2017

Keterangan:

1) Board Of Director

Bintang Mulia adalah perusahaan yang dimiliki oleh perorangan sehingga pengertian BOD adalah pemilik dari pada Hotel Bintang Mulia.

2) General Manager

General Manager adalah pucuk pimpinan yang mempunyai tanggung jawab secara keseluruhan atas kebijakan-kebijakan dan strategi yang diterapkan dan dilakukan oleh bagian-bagian yang ada di Hotel Bintang Mulia.

3) Personnel Manager

Tugas dan tanggung jawabnya adalah mengatasi masalah ke Personaliaan mulai pengadaan, penempatan, pelatihan dan penegakan disiplin serta penilaian atau evaluasi karyawan di lingkungan Hotel. Bagian pada Personal Departemen yaitu :

- a. Payroll : Mengatur pembayaran dan mencatat time schedule dan over time karyawan.
- b. Security : Menangani masalah pengamanan dan menjaga aset-aset yang ada di Hotel.
- c. Engineering : Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai teknisi yang berkaitan dengan alat electric hotel.

4) Room Devision Department

Department ini membawahi bidang pekerjaan Front Office dan Housekeeping yaitu yang berkaitan dengan penjualan kamar, kebersihan semua area dan keindahan serta kenyamanan hotel. Bagian-bagian room devision department adalah :

- a. Recetion : bagian yang menangani penjualan kamar kepada setiap tamu yang memerlukan akomodasi.
- b. Reservasi : bagian yang menangani pemesanan kamar hotel.
- c. Information : memberikan informasi kepada tamu yang memerlukan baik intern atau ekstern.
- d. Uniformed service atau bellboy : membantu membawakan barang-barang tamu.

- e. Roomboy : menangani kebersihan kamar.
- f. Laundry : mempunyai tugas mencuci linen hotel dan juga milik tamu.
- g. Houseman : kebersihan public area hotel
- h. Gardener : merawat kebun dan keindahan taman.

5) Food and Beverage Departement Head

Tugas dan tanggung jawab Food and Beverage Departement head adalah pengelolaan restoran dan juga kegiatan banquet atau penyewaan hall. Mengaplikasikan kebijakan strategis management untuk mendapatkan penjualan yang maksimal baik penjualan restoran maupun pemakaian ruang meeting atau pertemuan. Ada dua out let di dalam food and beverage department yang mempunyai potensi dalam kontribusi terhadap pendapatan :

- a. Mulia Resto : fasilitas resto pada pagi hari melayani tamu kamar untuk makan pagi atau breakfast, selain itu juga melayani tamu-tamu dari luar baik yang ingin makan malam ataupun makan siang.
- b. Kegiatan banquet : melengkapi fasilitas yang ada salah satunya fasilitas ruang meeting (Nusantara Hall)

Bagian-bagian untuk operasional food and beverage department adalah :

- a. Department head : bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional baik resto maupun aktifitas pemakaian hall.
- b. Waiter/waitress : bertugas melayani kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman.
- c. Cook : bertugas sebagai tukang masak untuk memenuhi kebutuhan tamu.
- d. Helper : membantu Cook dalam pembuatan product di kitchen.
- e. Steward : mempunyai tugas untuk mencuci cuterelis resto.

6) Accounting Departement

Bagian ini mempunyai tugas sebagai pengendalian khususnya biaya operasional hotel, pembelanjaan serta menangani masalah aliran uang atau cash flow yang masuk dan juga masalah penjualan dari semua sumber yang ada di hotel.

7) Housekeeping Departement

Umumnya bagian ini baik di hotel besar maupun di hotel kecil sangat perlu untuk dilakukan. Bagian di Housekeeping antara lain :

- a. Romboy : menangani kebersihan kamar
- b. Laundry : mempunyai tugas mencuci linen hotel dan milik tamu.
- c. Houseman : kebersihan public area hotel.
- d. Gardener : merawat kebutuhan dan keindahan taman.

Waktu kerja karyawan Hotel beroperasi sepanjang hari atau 24 jam kerja tanpa henti yang pembagian kerjanya dibagi dalam 3 shift yaitu : 1. Shift I jam 07.00 – 15.00 2. Shift II jam 15.00 – 23.00 3. Shift III jam 23.00 – 07.00 Masing shift waktu kerja adalah 7 (tujuh) jam setelah dikurangi 1 jam istirahat untuk makan yang disediakan oleh perusahaan.

3.4 Jumlah, Type dan fasilitas kamar

Total jumlah kamar yang dimiliki Bintang Mulia Hotel & Resto yang terdiri dari 51 tipe kamar yaitu:

- a. Superior (4 x 6) Rp. 375.000,-
- b. Regency (4 x 7) Rp. 425.000,-
- c. Premier (4 x 8) Rp. 550.000,-
- d. Mulia suite (4 x 8) Rp. 650.000,-

Included Tax & breakfast for two person. Semua type kamar di lengkapi dengan fasilitas :

1. Individual Controlled Air Conditioning
2. Hot & Cold water
3. Bath Room Shower (Superior)
4. Bath up (Regency, Premier & Mulia Suite)
5. TV. 21 inch (Superior & regency)
6. TV. 29 inch (Premier & Mulia Suite)
7. Refregerator & Minibar
8. Full room Aminities
9. Telephone Direct Line PABX
10. Safe deposit Box
11. Daily Complimentary 2 btl mineral water
12. Daily Complimentary News Paper JawaPos

Fasilitaslainnya :

- a. Restaurant
- b. Laundry
- c. onference Hall
- d. Out Door Swimming Pool
- e. Café Lounge

3.5 Klasifikasi Bintang Mulia Hotel & Resto

Menurut Perwani (1992:44), klasifikasi hotel dapat digolongkan menjadi 6, ditinjau dari berbagai segi yaitu, harga jual, jumlah kamar, tamu hotel, lama tinggal, lokasi hotel, dan aktifitas tamu sebagai berikut:

1. Klasifikasi Hotel Bintang Mulia hotel & Resto Jember dilihat dari harga jual

Jika dilihat dari harga jual bintang mulia hotel & resto Jember tergolong *Continental plan* hotel, yaitu pengunjung membayar tariff kamar dan tariff makan pagi (breakfast) saja.

2. Klasifikasi Hotel Bintang Mulia hotel & Resto Jember dilihat dari jumlah kamar yang tersedia

Jika dilihat dari jumlah kamar yang tersedia bintang mulia hotel & resto Jember dapat digolongkan menjadi *Aboveaverage hotels*, yaitu hotel dengan jumlah kamar 100-300 kamar. Karena bintang mulia hotel & resto Jember mempunyai 195 kamar dengan beberapa macam tipe, diantaranya: 31 kamar superior twin, 45 kamar king, 57 Deluxe Business twin 35 king, 4 Deluxe Business Suite, 4 Business Suite, 18 Executive Suite, Dan 1 Presidential Suite.

3. Klasifikasi Hotel Bintang Mulia hotel & Resto dilihat dari segitamu bintang mulia hotel & resto Jember dilihat dari aktivitas tamu termasuk hotel business. Hal ini dapat dilihat dari jenis tamu yang kebanyakan tamu memiliki kepentingan bisnis dan tamu yang mengadakan pertemuan maupun acara di bintang mulia hotel & resto Jember.

4. Klasifikasi Hotel Bintang Mulia hotel & Resto Jember dilihat dari segi lokasi bintang mulia hotel & resto Jember yaitu hotel yang berada di tengah kota dan bintang mulia hotel & resto Jember terletak di jantung kota jember.

5. Klasifikasi Hotel Bintang Mulia hotel & Resto Jember dilihat dari segi lama tinggal Bintang mulia hotel & resto Jember dapat digolongkan menjadi hotel transit (singgah untuk sementara) karena lama tinggal tamu di hotel tersebut hanya untuk kepentingan bisnis.

Jumlah Karyawan per seksi

1. Front Office = 7 orang
2. Bell Boy = 2 orang
3. Roomboy = 7 orang
4. Laundry = 5 orang
5. gardener = 1 orang
6. Room service = 7 orang
7. Kitchen = 6 orang
8. Security = 7 orang
9. Accounting = 6 orang
10. Personalia = 2 orang
11. Engg = 7 orang

Jumlah keseluruhan = 57 orang

Waktu Kerja karyawan

Hotel beroperasi sepanjang hari atau 24 jam kerja tanpa henti yang pembagian kerjanya dibagi dalam 3 shift yaitu :

1. Shift I Jam 07.00 – 15.00
2. Shift II Jam 15.00 – 23.00
3. Shift III Jam 23.00 – 07.00

Masing shift waktukerja adalah 7 (tujuh) jam setelah dikurangi 1 jam istirahat untuk makan yang disediakan oleh Perusahaan.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

SOP (Standart Operating Procedure) di hotel bintang mulia & resto jember yaitu Seorang room boy harus mendengarkan pengarahan dari atasan mengenai tugas dalam membersihkan kamar dan apa saja yang harus disiapkan sebelum melakukan tugas membersihkan kamar. *room boy* harus mengecek *room* status untuk mengetahui kamar mana yang sudah di bersihkan dan yang belum di bersihkan. Jika memiliki daftar kamar yang harus di bersihkan, maka room boy mempersiapkan segala peralatan yang di butuhkan saat membersihkan kamar.

Jika sudah mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar, maka *room boy* dapat melakukan tugasnya. Prosedur yang harus dijalankan oleh seorang *room boy* adalah sebagai berikut:

1. Tahap membersihkan kamar yang harus dilakukan oleh *room boy* yaitu:
2. Tahap Merapikan *making bed*

Adapun peranan seorang *housekeeping* di bintang mulia & resto hotel, sebagai berikut:

1. Menjaga dan memelihara kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar hotel.
2. Melayani tamu atas segala kebutuhan kamar selama menginap.
3. Membuat laporan *room attendant report*.
4. Saling berhubungan dengan *front office*.

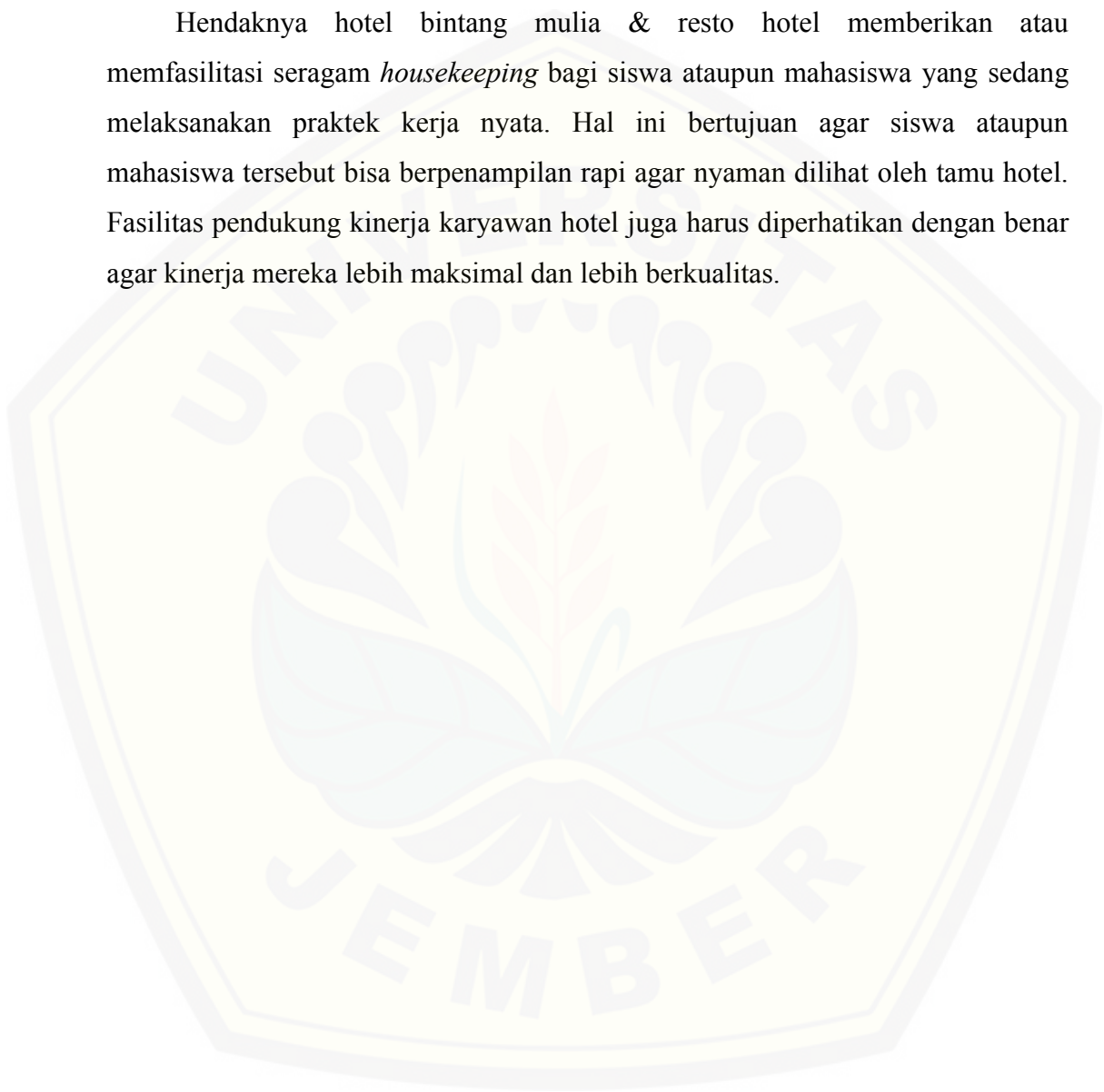
Selain itu *housekeeping* bintang mulia & resto hotel juga harus memiliki sikap dan perilaku yang baik dan sopan. Berikut adalah sikap dan perilaku yang dimiliki *housekeeping* di Hotel bintang mulia & resto Jember dalam melaksanakan tugasnya:

1. Berseragam dengan penampilan rapi dan sopan.
2. Cepat dan tanggap dalam membersihkan kamar hotel.
3. Jujur dan bertanggung jawab dalam bekerja.
4. Disiplin waktu.
5. Bertutur kata dengan baik ketika berinteraksi dengan tamu.

Maka dari itu peranan *housekeeping* akan selalu di butuhkan dalam suatu hotel agar kamar yang dimiliki oleh suatu hotel dapat di pertahankan kualitasnya.

5.2 Saran

Hendaknya hotel bintang mulia & resto hotel memberikan atau memfasilitasi seragam *housekeeping* bagi siswa ataupun mahasiswa yang sedang melaksanakan praktek kerja nyata. Hal ini bertujuan agar siswa ataupun mahasiswa tersebut bisa berpenampilan rapi agar nyaman dilihat oleh tamu hotel. Fasilitas pendukung kinerja karyawan hotel juga harus diperhatikan dengan benar agar kinerja mereka lebih maksimal dan lebih berkualitas.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus, Nawar. 2002. *Operasional Tatagraha*. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ahmadi, Abu. 1982. *Psikolog Sosial*. Surabaya: PT Bina Ilmu Ambler, JS.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Dardjati, RS. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Dimiyati, Aan Surachlan. 2002. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: PT. Anem Kosong Anem.
- Fandi, Jtiptono. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kappa, dkk. 1990. *Managing Housekeeping operations*. Michigan: Educational institute.
- Khomar, richard. 2014. *Hotel management*. Jakarta: PT.gramedia.
- Marsum. 2005. *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: CV. ANDI OFSET
- Nasution, az. 2001. *suatu pengantar hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: diadit media.
- Perwani, yayuk sri. 1992. *Teori dan petunjuk praktek housekeeping untuk akademi perhotelan make up room*. Jakarta: PT. Gramedia pustaka utama.
- Rumekso. 2002 *housekeeping hotel floor section*. Yogyakarta: andi yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2014. *Kebudayaan dan Industri Pariwisata*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sihite. 2005. *Hotel management: pengelolaan hotel*. Surabaya: SIC.
- Soekanto, soekanto.2009. *pengantar sosiologi pariwisata*. Jakarta: rineka cipta.
- Soekresno dan Pendit, I.N.R. 1998. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, endar dan sri sulatiningrum. 1998,1996. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Jakarta: gramedia pustaka utama.

Suherlan, Herlan MM dan Budiono, Yono MBA, MSC. 2013. *Psikolog pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.

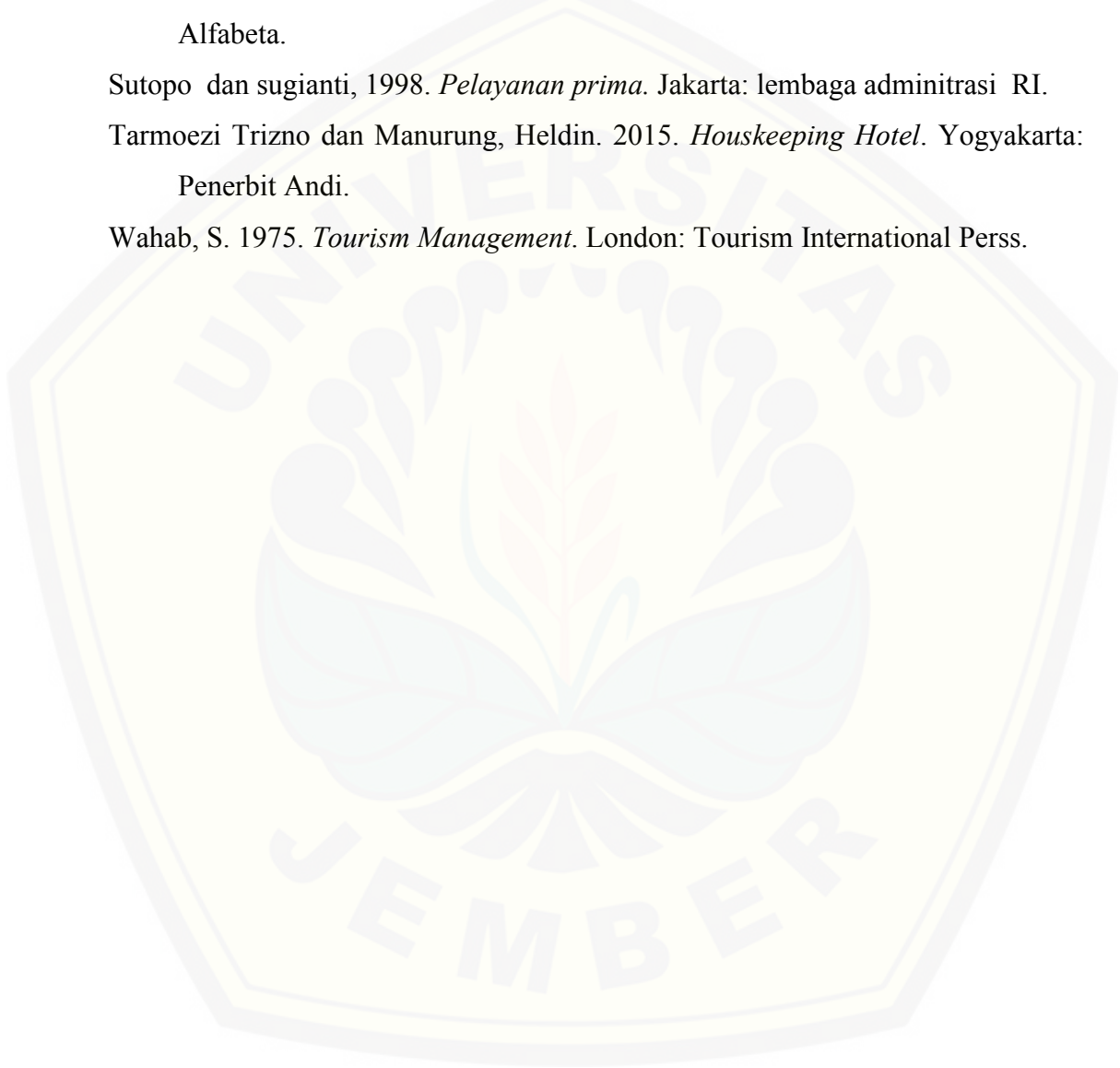
Sulastiyono, agus. 2011,2007. *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Cetak 1. bandung: PT alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: PT. Alfabeta.

Sutopo dan sugianti, 1998. *Pelayanan prima*. Jakarta: lembaga adminitrasi RI.

Tarmoezi Trizno dan Manurung, Heldin. 2015. *Houskeeping Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wahab, S. 1975. *Tourism Management*. London: Tourism International Perss.



LAMPIRAN

Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
Email : fisip@unej.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 4310/UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan surat dari Personnel Manager "Bintang Mulia Hotel & Resto" nomor : 0210/EXT/BM/XI/2016, tanggal 15 November 2016, perihal permohonan praktek kerja lapangan, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : Mohammad Sigit Adi Lesmana
NIM : 130903102024
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Bintang Mulia Hotel & Resto, terhitung mulai tanggal 15 November 2016 s.d. 15 Februari 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 24 November 2016

an Dekan
Wakil Dekan I,

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Bintang Mulia Hotel & Resto
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Surat Balasan Praktek Kerja Nyata



BINTANG MULIA
Hotel & Resto

Jember, 15 November 2016

Nomor : 0210/EXT/BM/XI/2016
Perihal : Permohonan Praktek Kerja Lapangan

Kepada yth, :

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D
Pembantu Dekan I Fak. Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Jember.
Di
Jember.

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat Saudara tanggal 15 November 2016 mengenai permohonan praktek kerja lapangan mahasiswa di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.

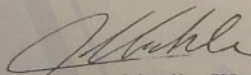
Adapun nama yang saudara kirim kepada kami :

N a m a : M. Sigit Adi Lesmana
NIM. : 1309031020002
Program Sudi : D III Usaha Perjalanan Pariwisata

Dengan ini kami manajemen Bintang Mulia Hotel & Resto Jember tidak keberatan menerima mahasiswa Bapak untuk mengikuti Praktek Kerja Lapangan selama 3 bulan terhitung mulai tanggal 15-November 2016 s/d tanggal 15 February 2017. Dan mengenai jadwal magang mahasiswa tersebut diatur sesuai dengan kebutuhan operational hotel.

Demikian surat pemberitahuan kami atas terjalannya kerjasama yang baik ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,


Agus Mataliu, SH
Personnel Manager

Tembusan :

1. Manager Bintang Mulia Hotel & resto
2. Arsip

Surat Tugas Dosen Supervisi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto Telp. (0331) 335586 - 331342
Fax (0331) 335586 Jember 68121 Email: fisip@unj.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 4311/UN25.1.2/SP/2016

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada :

Nama : Dra. Sri Wahjuni, M.Si.
N I P : 195604091987022001
Jabatan : Lektor Kepala
Pangkat / golongan : Pembina IV/a

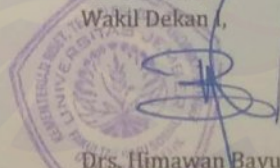
Sebagai supervisi mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Bintang Mulia Hotel & Resto, terhitung mulai tanggal 15 November 2016 sampai dengan 15 Februari 2017. Adapun nama mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Mohammad Sigit Adi Lesmana
NIM : 130903102024
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 24 November 2016

an Dekan
Wakil Dekan I,



Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001

Tembusan :

1. Dekan FISIP Unej (sebagai laporan)
2. Kaprodi D-III UPW FISIP Unej
3. Kasubag Akademik FISIP Unej

Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121

Email : Fisip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS JEMBER

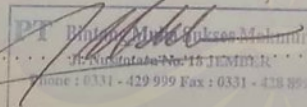
NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	75	BAIK
2	Kemampuan / Kerjasama	70	BAIK
3	Etika	69	CUKUP
4	Disiplin	69	CURUP
NILAI RATA - RATA		70.75	BAIK

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : M. SIGIT ADI LESMANA
NIM : 130903102024
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : AGUS NATALIU
Jabatan : PERSONNEL MANAGER
Instansi : HOTEL BINTANG MULIA
Tanda Tangan :



PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	ANGKA	HURUF	KRITERIA
1	80 >	A	Sangat Baik
2	70 - 79	B	Baik
3	60 - 69	C	Cukup Baik
4	50 - 59	D	Kurang Baik

Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor: 1706 /UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Drs. Syech Hariyono, M.Si NIP 195904151989021001	Penata / IIIc	Lektor	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Mohammad Sigit Adi Lesmana

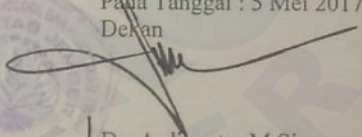
NIM : 130903102024

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

Judul : Peranan *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar
Di Bintang Mulia Hotel Jember

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
Pada Tanggal : 5 Mei 2017
Dekan


Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021002

Tembusan

1. Kasubag. Pendidikan
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal

Sertifikat Hasil Kerja Nyata



Making Bad





Deluxe Twin Size Bed



Deluxe King Size Bed



Junior Suite



Premiere Suite



Tollbox Room Boy



Toolkit Room Boy

