



**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM PELAYANAN TAMU DI
HOTEL DAFAM LOTUS JEMBER**

(The Role Room Attendant of Guest Service At Dafam Lotus Hotel Jember)

Laporan Tugas Akhir

Oleh

David Ahmad Jakim

NIM 140903102040

**JURUSAN DIII USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM PELAYANAN TAMU DI
HOTEL DAFAM LOTUS JEMBER**

(The Role Room Attendant Of Guest Service At Dafam Lotus Hotel Jember)

TUGAS AKHIR

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi pada Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

David Ahmad Jakim

NIM 140903102040

**JURUSAN DIII USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2019

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua yang saya sayangi dan cintai yang selalu memberikan saya penuh dengan kasih sayang, dukungan, pengorbanan, kesabaran dan selalu mendoakan saya selama ini;
2. Kakak saya Robby Suprayitno yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan dan menemani saya dan memberikan pengalaman hidup yang tidak akan pernah saya lupakan;
3. Keluarga besar UKMF Wisma Gita yang telah berjasa dalam memberikan proses berorganisasi selama menjadi anggota dan berproses dalam serangkaian acara yang sudah saya ikuti;
4. Teman-teman seperjuangan DIII Usaha Perjalanan Wisata yang selalu berjuang demi masa depan yang lebih baik terutama sahabat saya Fransiskus Robi Sanjaya, Romis Sudarmun dan Rofiq yang memberikan semangat dan dukungan yang sangat luar biasa;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

“Seberapa berat beban Anda, sebaiknya Anda selalu memiliki mimpi yang ingin Anda raih. Mimpi itu akan memotivasi dan menyelamatkan Anda (dari pemikiran yang melemahkan)”

(Jack Ma)



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : David Ahmad Jakim

NIM : 140903102040

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul “Peranan *Room Attendant* dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 30 Mei 2019

Yang Menyatakan,

(David Ahmad Jakim)
NIM 140903102040

LAPORAN TUGAS AKHIR

Peranan *Room Attendant* dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember

Oleh

David Ahmad Jakim

NIM 140903102040

PEMBIMBING

Margaretta Andini Nugroho, S.ST.Par., M.Par.

NIP 199003142019032015

PROGAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2019

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : David Ahmad Jakim
NIM : 140903102040
Jurusan : Ilmu administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan wisata
Judul : Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Tamu
di Hotel Dafam Lotus Jember

Jember, 30 Mei 2019

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Margaretta Andini Nugroho, S.ST.Par., M.Par.
NIP 199003142019032015

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir yang berjudul: “Peranan *Room Attendant* dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : 28 Juni 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par.
NIP. 198801052015042003

Sekretaris,

Anggota,

Margaretta Andini Nugroho, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 199003142019032015

Job Pamungkas, S.ST.
NIP. 197310182002121005

Mengesahkan,
Penjabat Dekan

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes.
NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember ; David Ahmad Jakim, 140903102040; 2019; 59 halaman; Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hotel Dafam Lotus Jember, hotel berstandar internasional berbintang tiga dengan fasilitas bintang empat yang berlokasi di Jl Gatot Subroto No. 47, Jember. Dalam hal ini penulis melaksanakan praktek kerja nyata di Hotel Dafam Lotus Jember di salah satu departemen yaitu *housekeeping* sebagai *room attendant*. Tujuan pelaksanaan praktik kerja nyata di Hotel Dafam Lotus Jember yang dilaksanakan pada tanggal 8 Januari 2018 hingga 7 Juni 2018 adalah untuk mengetahui *job description room attendant* dalam pelayanan tamu di Hotel Dafam Lotus Jember dan memberikan manfaat bagi mahasiswa, Universitas dan perusahaan. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu wawancara, observasi dan studi pustaka.

Room attendant memiliki suatu tugas secara langsung dengan masalah kamar pada suatu hotel. Dalam menjaga mutu pelayanan di Hotel Dafam Lotus setiap *room attendant* memiliki tiga *shift* kerja yaitu *morning shift*, *evening shift* dan *night shift* yang memiliki beban pekerjaan yang berbeda dalam setiap *shift* guna mewujudkan pelayanan secara maksimal terhadap tamu selama menginap di hotel. Seorang *room attendant* diuntut agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dalam membersihkan kamar, melengkapi kamar dan menata kamar. Selama Praktek Kerja Nyata penulis bertanggung jawab atas *job description* yang telah diberikan dan melaksanakan SOP yang berlaku di Hotel Dafam Jember guna mewujudkan kenyamanan dan kepuasan pada tamu. Oleh karena itu, peran *room Attendant* dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya harus memperhatikan SOP yang berlaku. Setiap *job description* memiliki SOP yang berbeda beda seperti bagaimana mempersiapkan diri sebelum membersihkan kamar, mempersiapkan peralatan yang akan digunakan sebelum membersihkan kamar, dan mengerti tahapan yang dilakukan dalam proses membersihkan kamar *vacant dirty* atau *occupied dirty* dan proses setelah pembersihan kamar. Hasil

penulisan ini menunjukkan bahwa room attendant mempunyai peran yang sangat penting dalam pelayanan pembersihan kamar dengan memperhatikan SOP yang berlaku di Hotel Dafam Lotus dan dilakukan secara maksimal guna mewujudkan kepuasan dan kenyamanan terhadap tamu.



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penyusunan tugas akhir ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes., selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.AP., selaku Koordinator Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata;
4. Drs. Suhartono M.P., selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala saran yang telah diberikan selama menjadi mahasiswa;
5. Margaretta Andini Nugroho, S.ST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
6. Keluarga besar Hotel Dafam Lotus Jember dan seluruh staff housekeeping department yang telah memberikan bimbingan, wawasan ilmu pengetahuan dan kesempatan penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata;
7. Kedua orang tua yang saya sayangi dan cintai yang selalu memberikan saya penuh dengan kasih sayang, dukungan, pengorbanan, kesabaran dan selalu mendoakan saya selama ini;
8. Kakak saya Robby Suprayitno yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan dan menemani saya dan memberikan pengalaman hidup yang tidak akan pernah saya lupakan;

9. Keluarga besar UKMF Wisma Gita yang telah berjasa dalam memberikan proses berorganisasi selama menjadi anggota dan berproses dalam serangkaian acara yang sudah saya ikuti;
10. Teman-teman seperjuangan DIII Usaha Perjalanan Wisata yang selalu berjuang demi masa depan yang lebih baik terutama sahabat saya fransiskus robi sanjaya, romis sudarmun dan rofiq yang memberikan semangat dan dukungan yang sangat luar biasa;

Harapan penulis, semoga Laporan ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca dan untuk kedepannya dapat memperbaiki bentuk maupun menambah isi agar menjadi lebih baik.

Jember, 30 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

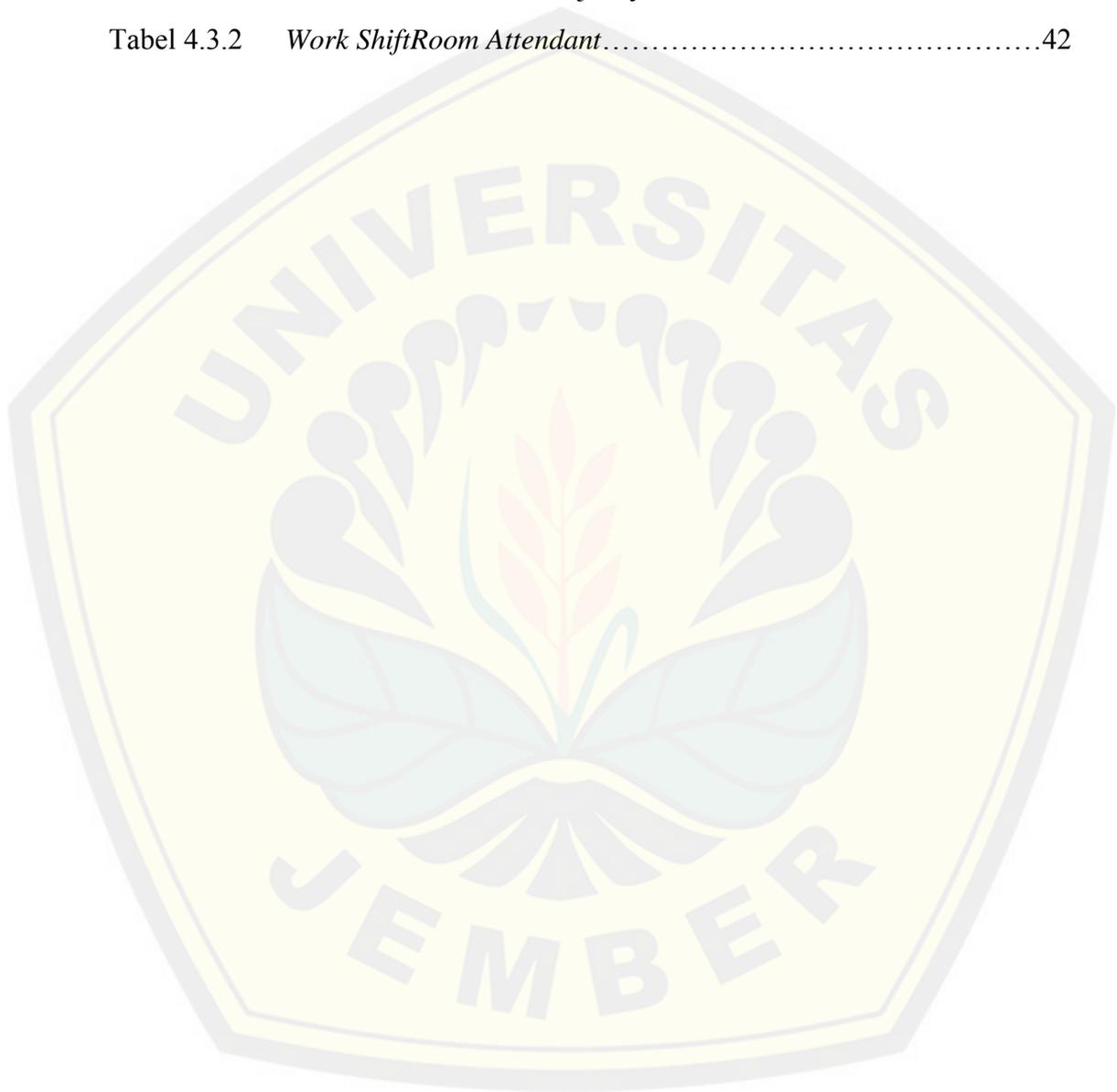
	Halaman
COVER	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	i
HALAMAN MOTO.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Peran.....	5
2.1.1 Pengertian Peran.....	5
2.1.2 Pembagian Peran.....	5
2.1.3 Pembagian <i>Room Attendant</i>	6
2.2. Pengertian <i>House Keeping</i>.....	6
2.2.1 Struktur Organisasi <i>House Keeping</i> <i>Department</i>	11
2.3. Pelayanan Kamar Tamu.....	13
2.3.1 Istilah-istilah Yang Digunakan Dalam <i>Housekeeping Department</i>	13

2.3.2	<i>Standart Operating procedures Room Boy</i>	15
2.3.3	Perlengkapan Kamar Hotel	18
2.3.4	Indikator Kualitas Kamar	20
2.4.	Hotel	22
2.4.1	Pengertian Hotel.....	22
2.4.2	Klasifikasi Hotel.....	23
2.4.3	Tipe kamar hotel	25
2.4.4	Bagian-bagian (department) Dalam Hotel	26
BAB 3 METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA		
	NYATA.....	28
3.1	Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek kerja	
	Nyata	28
3.1.1	Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	28
3.1.2	Waktu Pelaksanaan Praktek.....	28
3.2	Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.	29
3.2.1	Ruang Lingkup Kegiatan.....	29
3.2.2	Kegiatan yang dilakukan selama praktek kerja nyata.....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data	29
3.3.2	Jenis Data.....	29
3.3.2	Sumber Data.....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
BAB 4 HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN		32
4.1	Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	32
4.2	Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.2.1	Sejarah Hotel	37
4.2.2	Visi dan Misi Hotel.....	38
4.2.3	Struktur Organisasi Dafam Lotus jember	38
4.3	<i>Housekeeping Department Hotel Dafam Lotus</i>	

Jember	40
4.3.1 Struktur Organisasi	40
4.3.2 <i>Work Shift Room attendant</i> di Hotel Dafam Lotus Jember	42
4.4 Peranan Room attendant di Hotel Dafam Lotus	
Jember	43
4.4.1 Persiapan Room Attendant (<i>Standart Grooming</i> Hotel Dafam Lotus Jember)	43
4.4.2 Persiapan Peralatan Pembersih, <i>Chemical</i> dan <i>Guest Supplies</i>	44
4.4.3 SOP Pembersihan Sebelum Memasuki Kamar	46
4.4.4 SOP Pembersihan <i>Vacant dirty</i> (kamar kosong dalam keadaan kotor)	46
4.4.5 SOP Pembersihan <i>Occupied dirty</i> (kamar kosong dalam keadaan kotor)	48
4.4.6 Proses Setelah Pembersihan Kamar	49
BAB 5 PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53

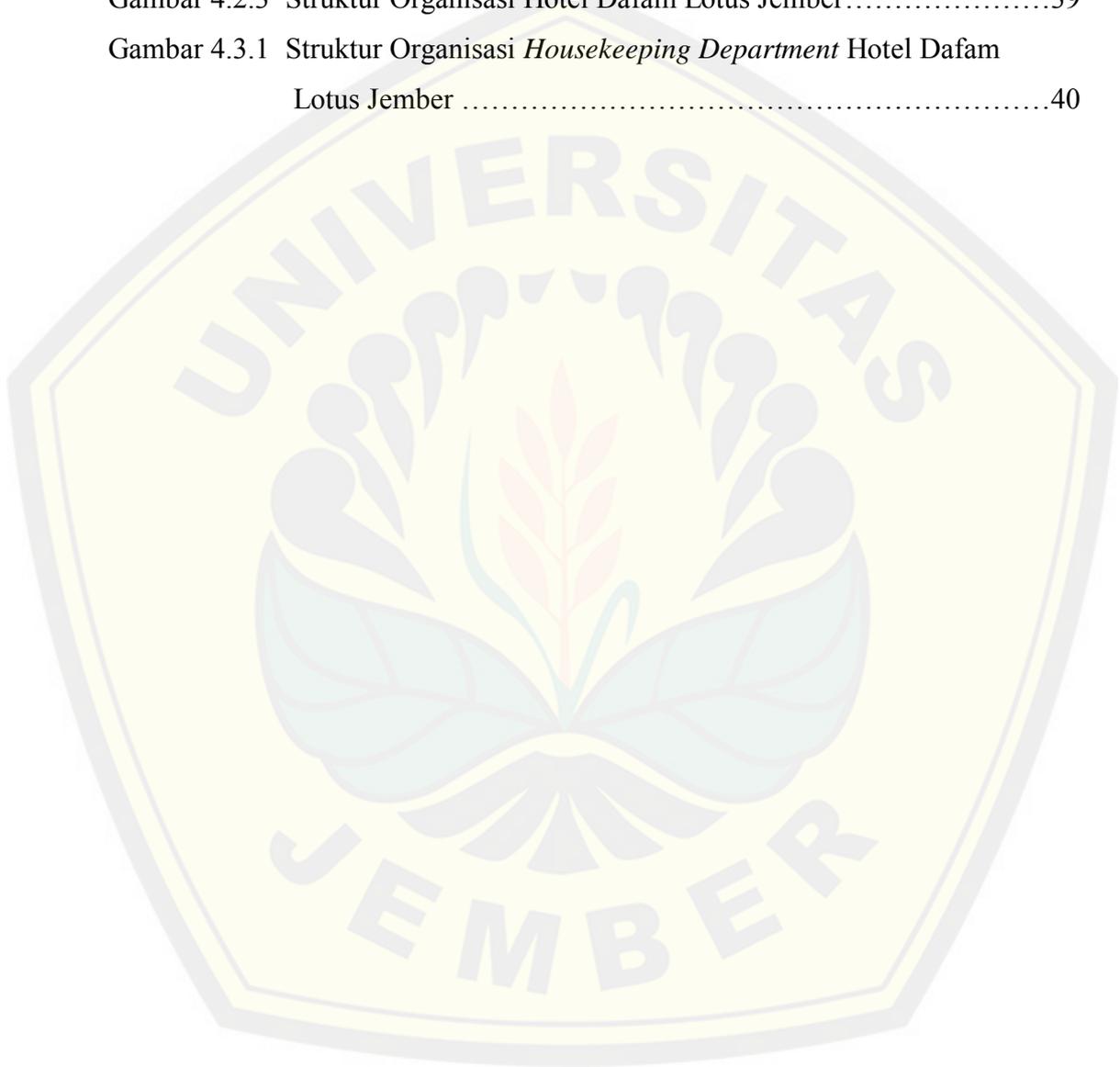
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	32
Tabel 4.3.2 <i>Work ShiftRoom Attendant</i>	42



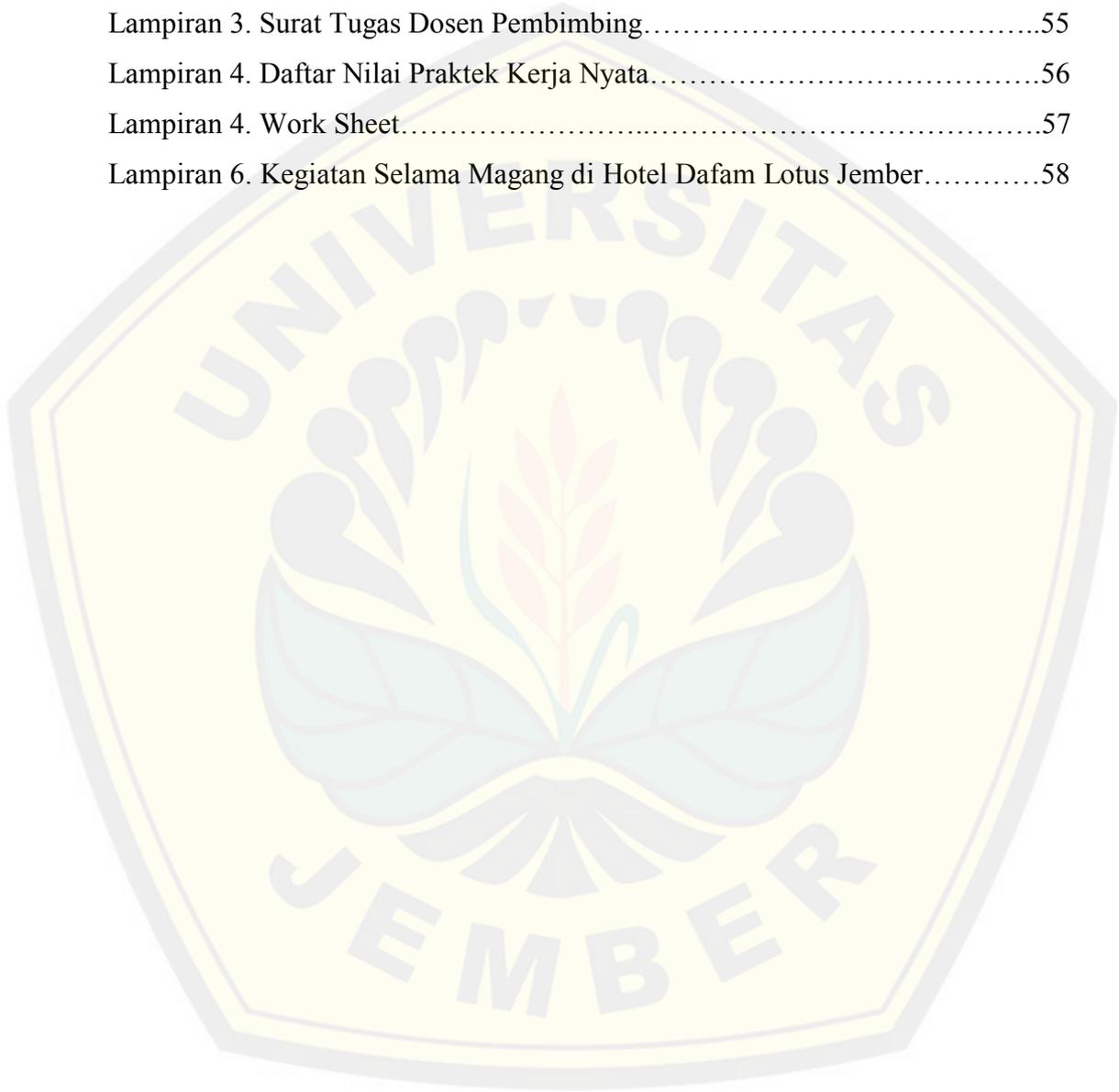
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bagian Tata Graha.....	11
Gambar 4.2.3 Struktur Organisasi Hotel Dafam Lotus Jember.....	39
Gambar 4.3.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> Hotel Dafam Lotus Jember	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	53
Lampiran 2. Surat Balasan Persetujuan Tempat Magang.....	54
Lampiran 3. Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	55
Lampiran 4. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata.....	56
Lampiran 4. Work Sheet.....	57
Lampiran 6. Kegiatan Selama Magang di Hotel Dafam Lotus Jember.....	58



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan, Muljadi (2012). Industri pariwisata di Indonesia tidak sedikit memberi peran penting bagi perekonomian Indonesia karena dapat memberikan tambahan devisa bagi negara sehingga penerimaan negara meningkat, selain itu dapat menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar objek wisata misalnya adanya pedagang-pedagang kecil seperti pedagang makanan ringan dan penjual souvenir yang dapat mengurangi pengangguran dan kemiskinan (Oka Adlis Yoeti, 2003).

Dampak positif pariwisata yang begitu besar terutama di sektor perekonomian maka tidak menutup kemungkinan disetiap daerah-daerah yang ada di Indonesia mulai mengembangkan pariwisatanya terutama di Kabupaten Jember. Kota Jember dikenal sebagai kota karnaval Indonesia yang banyak menarik wisatawan lokal maupun mancanegara di setiap penyelenggaraannya. Selain itu kota Jember tidak hanya ingin di kenal sebagai kota karnaval dan ingin mengembangkan wisata alam untuk lebih menarik lebih banyak wisatawan datang ke kota jember. Oleh karena itu, Akomodasi untuk wisatawan sangatlah dibutuhkan dan tidak hanya sekedar sarana tempat tinggal sementara bagi orang yang berpergian, tetapi sudah berkembang kearah pemenuhan kebutuhan lainnya seperti makan, minum, rekreasi, olahraga, dan lain sebagainya. Perkembangan ini mempengaruhi jenis dan banyaknya fasilitas yang disediakan oleh setiap pengusaha akomodasi. Perkembangan dunia pariwisata di era globalisasi sekarang ini sangat pesat. Menurut UUD Nomor 9 Tahun (1990) bahwa kepariwisataan mempunyai peranan penting untuk memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pembangunan daerah, memperbesar

pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta kasih tanah air, memperkaya kebudayaan nasional dan memantapkan pembinaannya dalam rangka memperkuat jati diri bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa.

Salah satu hotel yang ada di Kabupaten Jember adalah Hotel Dafam Lotus Jember. Hotel ini merupakan salah satu hotel terbaik di Kabupaten Jember. Hotel ini berlokasi di jalan Gatot Subroto nomor 47, Jember. Hotel Dafam Lotus Jember memiliki 132 kamar yang terdiri dari 121 *deluxe room*, 8 *junior suite*, 1 *executive suite* dan 1 *penthouse*. Seperti halnya hotel pada umumnya, Dafam Lotus Jember memiliki departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Departemen yang berhubungan dengan praktek kerja lapang penulis yaitu *housekeeping department*. *Housekeeping department* merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, dan lain-lain, agar seluruh tamu maupun karyawan akan merasa nyaman dan aman selama berada di hotel. Untuk menjangkau seluruh area tersebut, *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi diantaranya, *room section/floor section*, *public area section/houseman section*, *laundry section*.

Dalam proses kerja nyata penulis memilih di *housekeeping department* sebagai *room attendant* di Hotel Dafam Lotus Jember yang mana peranan *room attendant* dalam menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar (*guest room*) yang ada pada Hotel Dafam Lotus Jember. Alasan penulis memilih praktek kerja nyata di Hotel Dafam Lotus Jember dan memilih sebagai *room attendant* karena kualitas pelayanan yang dimiliki hotel ini sangat baik. Dari hal tersebut penulis ingin mengetahui bagaimana cara hotel dafam lotus jember memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel tersebut terutama dalam mempertahankan kualitas dan pelayanan di kamar tamu (*guest room*) agar kamar tamu dapat selalu terlihat bersih dan nyaman saat digunakan oleh tamu hotel yang sedang menginap.

Dalam membersihkan kamar seorang *room attendant* pada Hotel Dafam Lotus Jember harus memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan agar pada

saat *room attendant* melakukan suatu kegiatan membersihkan kamar tidak terjadi suatu kesalahan dan kekurangan dalam memenuhi tanggung jawab sebagai *room attendant*. Persiapan dan kesiapan seorang *room attendant* harus diperhatikan sebelum melakukan suatu kegiatan dalam membersihkan kamar.

Berdasarkan uraian di atas penulis bermaksud menulis laporan yang membahas secara mendalam mengenai Housekeeping Department dengan judul “**Peranan *Room Attendant* Dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalahnya yaitu bagaimana Peranan *Room Attendant* Dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember.

1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan laporan Praktek Kerja Nyata adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Peranan *Room Attendant* Dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember.

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

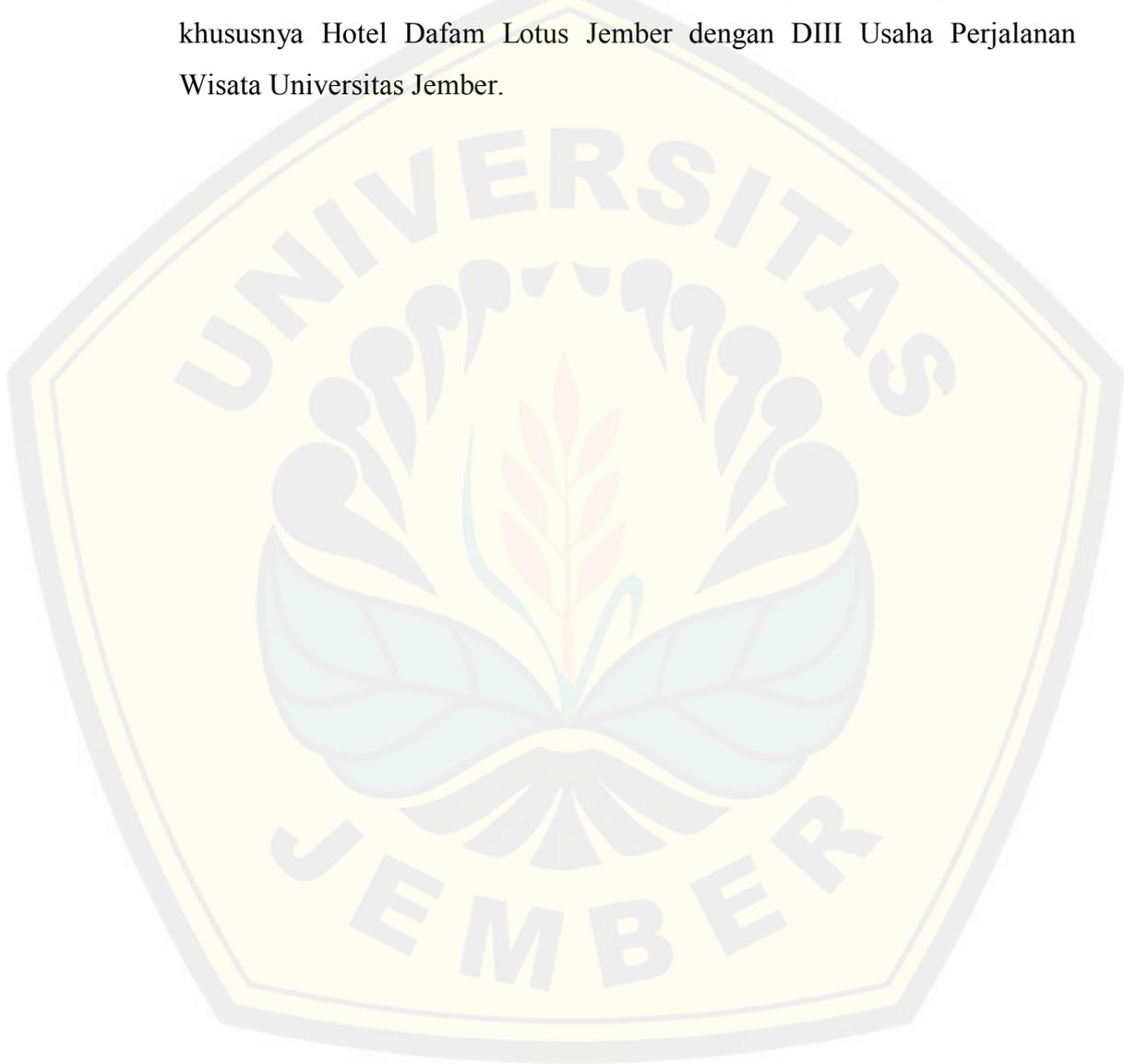
Dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata ini diharapkan dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang telah dicapai. Adapun manfaat dari Praktek Kerja Nyata ini sebagai berikut:

- a. Manfaat Praktek Kerja Nyata Untuk Mahasiswa
 1. Diharapkan mampu mengetahui dan mendeskripsikan tentang peranan *room attendant* dalam pelayanan terhadap tamu.
 2. Diharapkan dapat menumbuh kembangkan sikap profesional untuk memasuki lapangan kerja sesuai dengan bidangnya.
- b. Manfaat Praktek Kerja Nyata Untuk Universitas
 1. Diharapkan dapat menambah referensi di perpustakaan pusat, fakultas, dan progam diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
 2. Diharapkan dapat menjadi sarana untuk menghubungkan antara instansi dengan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk bekerjasama lebih

lanjut yang bersikap akademis dan organisasi.

c. Manfaat Praktek Kerja Nyata Untuk Perusahaan

1. Perusahaan mendapatkan tenaga baru dari peserta Praktek Kerja Nyata dalam melaksanakan pekerjaan di bidangnya
2. Adanya kerja sama anantara dunia kerja dengan dunia pendidikan, khususnya Hotel Dafam Lotus Jember dengan DIII Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peran

2.1.1 Pengertian Peran

Menurut Soekanto (2009) dalam buku teori sosiologi sebagai berikut, peran adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka seseorang tersebut menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Menurut Riyadi (2002) peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan sebagai peran.

2.1.2 Pembagian Peran

Menurut Soekanto (2001) adapun pembagian peran di bagi menjadi 3 adalah sebagai berikut:

a. Peran Aktif

Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lain sebagainya;

b. Peran Partisipatif

Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri;

c. Peran Pasif

Peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri;

2.1.3 Peranan *Room Attendant*

Peranan *room attendant* memiliki suatu tugas secara langsung dengan masalah kamar pada suatu hotel. Untuk menjaga mutu pelayanan setiap *room attendant* dituntut agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dalam membersihkan kamar, melengkapi kamar dan menata kamar.

Menurut Rumekso (2001) adapun tugas dan tanggung jawab *Room boy* atau *Room maid* meliputi:

- a. Melayani tamu atas segala macam keperluan yang mereka butuhkan selama menginap;
- b. Mengelola kamar-kamar dalam arti menjaga kebersihan, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas kamar;
- c. Menjaga barang-barang milik hotel yang ada di dalam kamar jangan sampai hilang atau rusak;
- d. Melaporkan kepada atasan bila mendapati alat-alat yang rusak agar dibuatkan *Work Order (WO)* kepada *Engineering Department* untuk segera diperbaiki;
- e. Membuat *Room Attendant Report* menjaga kebersihan kamar tamu;
- f. Melayani permintaan tamu mengenai *supplies* kamar.

Sikap atau perilaku yang dituntut dari seorang *room boy* dalam menunjang mutu pelayanan pada dasarnya adalah suatu sikap yang keberadaannya untuk tujuan dan kepentingan yang sama yaitu „*The satisfactory Of Service*“ yaitu dimana sikap yang menunjukkan oleh para petugas hotel harus dapat menciptakan suatu kepuasan bagi tamu.

2.2 Pengertian *Housekeeping*

Menurut Sulastiyono (1999) bagian Tata Graha (*housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam

memberikan pelayanan para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel, maka bagian Tata Graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian – bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian Kantor Depan (*Front Office*), bagian makan dan minuman (*Food and Beverage*), bagian *engeneering*.

Tanggung jawab Tata Graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta kelengkapannya, sampai pada progam pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruang hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian Tata Graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti lobby, *corridor*, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu bagian Tata Graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian bagian *back of the house*, seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya.

Berkaitan dengan fungsi dan peranan bagian Tata Graha, maka para karyawan dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan dan ketrampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

Selain itu, *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi dan masing-masing dikepalai seorang *supervisor*. Bagian-bagian yang ada di *housekeeping* adalah sebagai berikut:

a. Seksi kamar (*room section*)

Seksi ini bertanggung jawab terhadap kamar tamu (*guess room*). Petugasnya disebut pramugraha atau *room attendant* atau *room boy* (pria) atau *room maid* (wanita). Kepala seksinya disebut atau pengawas kamar tamu atau *room supervisor*. Tugas-tugas seorang *room attendant* :

1. Memeriksa keadaan kamar pada permulaan *shift* dan menulis keadaan kamar
 2. Membersihkan dan mengganti linen kotor di kamar
 3. Membersihkan kamar mandi dan kamar tidur
 4. Melaporkan pada atasan apabila ada kerusakan atau kehilangan
 5. Menjaga kebersihan dan kerapian kamar
- b. Seksi ruangan umum (*houseman section/public area*)
- seksi ini bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kelengkapan semua ruangan hotel kecuali kamar tamu. Ruangan-ruangan dibawah pengawasan *houseman section* adalah ruang pelayanan umum untuk tamu seperti ruang tunggu (*lobby*), *restaurant*, bar, ruang pertemuan, gang (*corridor*), kamar kecil (*toilet*), ruang ganti pakaian (*locker*) dan sebagainya. Petugasnya disebut *houseman* (pria), *housemaid* (wanita). Khusus untuk petugas *toilet* dan *locker* biasanya disebut *toilet attendant*. Tugas tugas dari *houseman section* adalah :
1. Menjaga kebersihan *public area* dan *office-office* serta *function room*.
 2. Mengerjakan tugas khusus apabila ada perintah dari atasan
 3. Membuang sampah atau mengumpulkan sampah-sampah yang ada di bak sampah dan dibawa ketempat pembuangan sampah yang disediakan di hotel
 4. Mengatur meja kursi atau alat-alat apabila ada *event* khusus
- c. Seksi lena dan pakaian seragam kerja (linen dan *uniform section*)
- Petugasnya disebut petugas lena atau *linen boy* atau *linen attendant*. Pengawasnya disebut *linen keeper* atau *chief of linen room* atau pengawas ruang lena. Seksi ini bertanggung jawab terhadap :
1. Semua jenis lena yang dibutuhkan oleh hotel
 2. Semua pakaian seragam kerja seluruh karyawan hotel
 3. Mengatur *linen-linen* yang sudah bersih dan menempatkan sesuai dengan prosedur yang berlaku
 4. Mengumpulkan *linen-linen* dari *housekeeping* dan mengantarkan ke *laundry*
 5. Membuat laporan *linen* setiap hari

d. Seksi gudang Tata Graha (*house keeping store*)

Untuk menbatu tugas-tugas di setiap seksi Tata Graha, maka diperlukan peralatan yang ditangani secara akurat. Peralatan tersebut disimpan di gudang tata graha atau *housekeeping store*. Kepala seksi gudang tata graha disebut *store keeper*. Secara berkesinambungan melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut :

1. Memasukan peralatan tata graha yang diambil dari general store
2. Menyimpan peralatan dengan teratur, sehingga kerusakan dapat terhindari dan didistribusi dapat dilaksanakan dengan cepat
3. Mendistribusikan kepada seksi-seksi yang memerlukan sesuai dengan permintaan
4. Melakukan *inventory* terhadap semua peralatan secara berkala
5. Mengajukan permintaan kepada general store atas persetujuan kepala tata graha atau *housekeeper*

e. Seksi pengadaan bunga (*florist*)

Untuk menciptakan ruangan indah disetiap ruangan maka diperlukan tanaman hias dan karangan/rangkaian bunga. Dalam hotel besar, keperluan ini ditangani seksi pemeliharaan bunga atau *florist section*. Tugas utama seksi ini adalah :

1. Pengadaan atau merangkai
2. Penyimpanan tanaman hias atau rangkaian bunga
3. Pengiriman atau mendistribusikan
4. Pengambilan peralatan

f. Seksi binatu (*laundry and dry cleaning*)

Pencucian disini meliputi kegiatan mencuci, mengeringkan, menyetrika dan mengadakan pencatatan (administrasi). Kepala seksi ini disebut kepala dobi atau *laundry supervisor* . Seksi ini bertanggung jawab terhadap:

1. Pencucian terhadap lena hotel
2. Pencucian pakaian tamu
3. Pencucian pakaian seragam karyawan hotel

Staff pelaksana dalam seksi ini diberi sebutan sesuai dengan fungsi atau pekerjaan yang dilakukan antara lain:

1. *Vallet*
2. *Checker*
3. *Washer*
4. *Presser*
5. *Marker*

Alat-alat pendukung di linen room :

Untuk melaksanakan tugasnya, seksi line memerlukan beberapa peralatan untuk mendukung pekerjaan yang dilakukannya. Alat-alat itu sebagai berikut:

a. *Linen counter*

Meja atau pemisah antara petugas yang mengirim linen kotor dengan *linen attendant* yang menyiapkan linen bersih

b. Meja

Meja digunakan untuk meletakkan dan melipat linen bersih yang baru datang dari *laundry*, misalnya *towel-towel*

c. Rak

Biasanya dibuat dari kayu atau besi yang biasanya digunakan untuk menyimpan persediaan linen yang bersih meliputi *sheet pillow, towel, napkin*

d. Meja tulis

Meja yang digunakan untuk *chief linen room* atau *linen attendant* saat membuat laporan

e. Telepon

Merupakan alat komunikasi di linen room yang digunakan untuk berhubungan dengan seksi lain

f. Mesin Jahit

Digunakan untuk memperbaiki linen yang rusak

g. *Trolley*

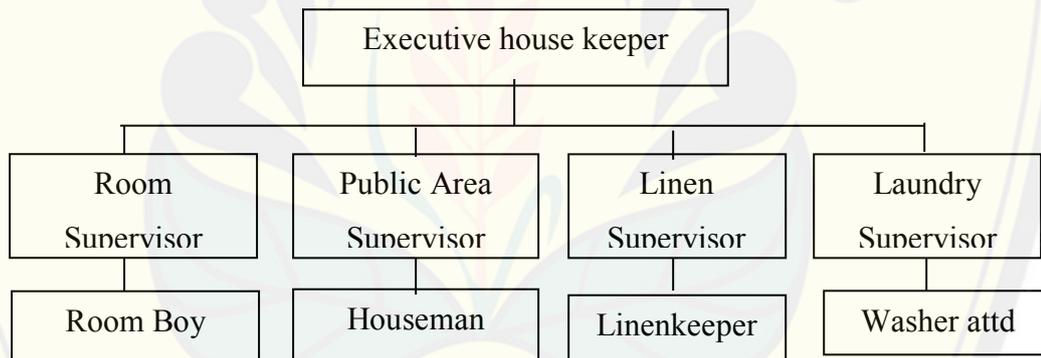
Kereta dorong untuk membantu *room boy* dalam membawa perlengkapan selama bekerja

2.2.1 Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

Menurut Sulastiyono (2001) struktur organisasi adalah suatu bagan yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam organisasi, dan susunan orang-orang dengan jabatan masing-masing dalam setiap bagian yang mempunyai kesepakatan bersama secara formal (dalam organisasi formal) dalam melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana orang-orang tersebut berada. Adapun yang dimaksud dengan prinsip-prinsip organisasi adalah :

- a. Prinsip kesatuan komando
- b. Prinsip pembagian divisi kerja yang jelas
- c. Prinsip renang kendali
- d. Prinsip pelimpahan wewenang dan tanggung jawab

Untuk mengetahui susunan bagian Tata Graha, berikut dapat dilihat struktur organisasi bagian Tata Graha.



Sumber (Sulistiyono,2001)

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bagian Tata Graha

Penjelasan dari struktur organisasi bagian Tata Graha di atas yaitu

a. *Executive Housekeeper*

Executive housekeeper adalah jabatan seseorang yang bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional bagian tata graha. Seperti layaknya seorang manager, *Executive Housekeeper* selalu berusaha memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah digariskan oleh manajemen. Sumber-sumber termasuk sumber daya manusia, energi, uang, waktu, metode kerja, material dan peralatan yang pada dasarnya dapat

dikatakan dalam jumlah yang terbatas. Oleh karena keterbatasan tersebut, maka *Executive Housekeeper* selalu berusaha memanfaatkan secara efektif dan efisien. Harapan-harapan tamu yang menginap di hotel ini dirasakan semakin bertambah seiring dengan perkembangan usaha perhotelan ini.

Dengan perkembangan usaha perhotelan maka menyebabkan harapan-harapan tamu juga semakin meningkat tidak hanya soal kebersihan, keamanan dan kenyamanan saja, tetapi juga pada fasilitas yang lebih canggih dan pelayanan yang bersifat personal, artinya bahwa tamu lebih menginginkan mendapatkan pelayanan yang dilakukan oleh manusia langsung daripada dengan menggunakan mesin. Oleh karena peningkatan harapan tersebut, maka seorang *Executive Housekeeper* dituntut kejeliannya untuk dapat melakukan inovasi-inovasi pelayanan, serta mengurangi kesenjangan-pelayanan.

b. *Room Section*

Bagian kamar tamu (*room section*) mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Adapun petugas yang melaksanakan kebersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar, seperti sabun mandi, handuk, dan keperluan-keperluan lain adalah pramugraha (*room boy*), sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *room supervisor*.

c. *Public Area Section*

Bagian ruangan umum (*public area section*) adalah bagian yang bertanggung jawab atas menjaga, memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kebutuhan ruangan umum. Pekerjaan tersebut dilakukan oleh petugas yang disebut *houseman*, dan pengawasan pelaksanaan pekerjaan dilakukan oleh *public area supervisor*, atau disebut sebagai *houseman supervisor*.

d. *Linen Section*

Bagian linen (*linen section*) adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan kelengkapan, kebersihan dan kerapian seluruh jenis-jenis linen yang dibutuhkan untuk kebutuhan operasional hotel tentang bagaimana tentang pengelolaan linen.

e. *Laundry*

Bagian binatu (laundry) mempunyai tanggung jawab melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis linen yang dipergunakan oleh operasional hotel. Pemeliharaan tersebut dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan dan pelipatan sehingga siap untuk dipergunakan.

Disamping melakukan pemeliharaan seluruh jenis-jenis linen yang digunakan oleh hotel, bagian laundry juga menerima pekerjaan cucian pakaian tamu (*valet*), dan juga pencucian seragam karyawan hotel.

2.3 Pelayanan Kamar Tamu

2.3.1 Istilah-istilah Yang Digunakan Dalam *Housekeeping Department*

Berkaitan dengan merencanakan jumlah *room boy* yang diperlukan untuk membersihkan kamar tamu dalam satu waktu serta pada tingkat huni kamar tertentu, dapat menggunakan cara dengan terlebih dahulu mengetahui beberapa status kamar yang bertujuan sebagai pedoman *room boy* dalam membersihkan kamar menurut status-status yang ada. Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996) terdapat macam-macam kode status kamar pada hotel :

a. O = *Occupied*

Suatu kamar yang sedang ditempati oleh seorang secara sah dan teregister sebagai tamu

b. V = *Vacant*

Sebutan bagi kamar yang kosong

c. OC = *Occupied Clean*

Suatu kamar yang sedang ditempati oleh seorang secara sah dan teregister sebagai tamu hotel pada kamar yang bersih

d. OD = *Occupied Dirty*

Suatu kamar yang sedang ditempati oleh seorang yang sah dan teregister sebagai tamu hotel pada kamar yang kotor. Ini terjadi akibat perubahan status dari OC ke OD setelah melewati satu malam *stay*

e. VCI = *Vacant Clean Inspected*

Kamar kosong yang sudah dibersihkan dan diperiksa oleh *floor supervisor* dan siap untuk menerima tamu (dijual)

f. VC = *Vacant Clean*

Kamar yang kosong dengan keadaan bersih

g. VD = *Vacant Dirty*

Kamar yang kosong dengan keadaan kotor. Kamar kotor dapat terjadi karena tamu sudah *check out* atau program *cleaning* dari *housekeeping*

h. Comp = *Compliment*

Kamar yang telah teregister oleh seorang tamu, namun kamar tersebut telah *free of charge* (gratis)

i. HU = *House Use*

Kamar yang teregister tetapi digunakan oleh pihak manajemen hotel

j. DND = *Do Not Disturb*

Kamar yang menaruh tanda tersebut berarti tamu tidak ingin diganggu

k. SO = *Sleep Out*

Seorang tamu yang masih teregister, namun kamar tidak dipergunakan karena tamu tersebut harus meninggalkan hotel beberapa hari atau tamu sedang tidur diluar area hotel

l. Skip = *Skipper*

Tamu meninggalkan hotel sebelum melunasi semua kewajibannya

m. OS = *Out Of Service*

Status kamar yang sedang dalam perbaikan

n. OOO = *Out Of Order*

Kamar yang memerlukan perbaikan yang serius, biasanya lama perbaikan lebih dari satu hari. Status ini dapat terjadi karena kerusakan dikamar atau program *cleaning* dari *housekeeping*. *Out of order* mengurangi *room availability*

o. DO/ED = *Due Out/Expected Departure*

Daftar kamar kamar yang diharapkan untuk *check-out* hari ini sesuai dengan tanggal *departure*

p. EA = *Expected Arrival*

Daftar nama-nama tamu yang diharapkan tiba hari ini

q. CO = *Check Out*

Tamu yang sudah meninggalkan hotel hari ini setelah melunasi semua kewajibannya termasuk menyerahkan kunci yang di pakai ke *front office*

r. LCO = *Late Check Out*

Permintaan tamu untuk meninggalkan hotel lebih lambat dari waktu *check out* yang ditentukan

s. ONL = *Occupied no luggage*

Seorang tamu yang masih teregister pada suatu kamar tanpa suatu barang apapun di dalamnya

t. DL = *Double Lock*

Permintaan tamu ke pihak hotel untuk melakukan *double lock* sehingga tidak seorangpun dapat masuk ke kamar tersebut

2.3.2 *Standart Operating procedures Room Boy*

a. *Step by step procedure room boy/maid* membersihkan kamar

Menurut Darsono (1995) petugas kamar yaitu *room boy* atau *room maid* maupun *floor captain* harus berpenampilan baik dan rapi. Hal ini meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat. Demikian pula ketelitian dan keterampilan petugas kamar sangatlah penting. Persiapan atau *procedure* pembersihan kamar meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Persiapan diri berkaitan dengan persiapan
 - a) Penampilan pribadi fisik dan mental
 - b) Menyiapkan *trolley*
 - c) *Dusting trolley* dan menata *trolley/prepare trolley*
2. Pergi ke kamar yang akan dibersihkan/*section*
3. Setelah sampai didepan kamar, letakan *trolley* disamping pintu kamar yang akan dibersihkan
4. Ketuk pintu 3x dengan menggunakan punggung jari tangan dengan menyebutkan *greeting* dan identitas diri
5. Jika tidak ada jawaban, bukalah pintu secara perlahan-lahan
6. Melakukan prosedur memasuki kamar sesuai dengan SOP/ketentuan

7. Gantungkan tanda pramugraha “*room maid sign*” dan biarkan pintu terbuka selama anda bekerja
8. Membuka tirai pintu, jendela dan matikan AC
9. Memeriksa keadaan kamar, bola lampu, TV, Tape, dll dan jika ada kerusakan segera laporkan ke bagian engineering
10. Mengeluarkan alat *room service* (jika ada)
11. Membawa gelas dan asbak yang terpakai ke *wash basin* dan rendam
12. Ambil sampah dikamar mandi dan kamar tamu dan bawa keluar/buang di *dust bag* pada *trolley*
13. Masuk kekamar sambil membawa lena bersih secukupnya, taruh di atas tempat tidur yang kosong atau di atas meja barang
14. Mulailah membuka tempat tidur (*stripping bed*) sesuai dengan SOP
15. Menata tempat tidur (*making bed*)
16. Masuk kekamar mandi, semburkan air *flushing* pada jamban, kemudian cuci gelas, asbak dan bawa ketempatnya sesuai dengan ketentuan
17. Membersihkan kamar mandi (*sanitasing sanitary equipment*) berturut mulai dari *wash basin*, *shower* dinding/*wall tiles*, bak mandi/*buth tub*, tirai, jamban */toilet bowl*, dan *bided* (kalau ada), dan terakhir bersihkan pintu kamar mandi
18. Melengkapi kamar mandi dengan handuk secukupnya (sesuai dengan ketentuan) dan barang-barang keperluan tamu atau *guest supplies*
19. Lakukan teknik *dusting*, *glass wipping*, *wood polish* dan *cealing* (jika diperlukan)
20. Lengkapi kamar tamu dengan *guest supplies* sesuai dengan ketentuan
21. Menyapu dan mengepel dari serambi kamar, kamar mandi, sampai ke pintu masuk(kalau lantainya ubin, keramik) dan *vacum cleaning* kalau lantainya ditutup dengan karpet/permadari
22. Mengadakan pemeriksaan terakhir terhadap kerapian tamu, halaman kamar (sudah tertutup dan terkunci dengan baik dan tidak ada alat-alat dan bahan pembersih yang tertinggal dikamar serta melakukan deodefizing jika dipandang perlu

23. Menutup pintu kamar dan tanda pramugraha mengisi formulir yang diperlukan (*room boy/maidcontrol sheet lost and found*) dan melakukan *storing*
- b. *Job Description*
 1. *Housekeeper*
 - a) Bertanggung jawab secara keseluruhan atas kegiatan operational baik di semua housekeeping yang ada
 - b) Menjaga hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja dan semua departemen lain
 - c) Menangani permintaan dan *complaint* tamu
 - d) Memberi perhatian khusus terhadap tamu VIP
 - e) Mengadakan pengawasan agar rencana kerja yang telah disusun dapat berjalan dengan sebaik-baiknya
 - f) Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan atau tahun
 2. *Secretary housekeeper*

Menangani segala bentuk administrasi dilingkungan housekeeping baik yang bersifat intern atau ekstern
 3. *Assistant housekeeper*
 - a) Membantu semua aktifitas *housekeeper* di *housekeeping department*
 - b) Membantu *housekeeper* dalam pekerjaan menerima telepon
 - c) Untuk memastikan kunci kamar di periksa setiap hari, jika hilang segera melapor
 - d) Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan *c/i*, *c/o*, *room change* dan kamar yang harus diperbaiki
 - e) Mengajukan permohonan pembelian alat-alat dan bahan pembersih *lenas*, dan *guest supplies* kepada *housekeeper*
 - f) Memimpin dan membuat jadwal kerja *supervisor*
 - g) Menghadiri pertemuan antara pimpinan bagian bila *housekeeper* berhalangan hadir

2.3.3 Perlengkapan Kamar Hotel

Dalam kita mempersiapkan mempertahankan kamar hotel seorang *Room boy* memerlukan suatu perlengkapan untuk membersihkan kamar-kamar yang ada di hotel. Perlengkapan ini sangat penting karena dapat membantu suatu pekerjaan *Room boy* dalam merawat maupun membersihkan seluruh perlengkapan interior kamar hotel. Perlengkapan yang dibutuhkan dalam mempersiapkan kamar tamu maupun kamar mandi bathroom (Agusnawar,2002) yaitu:

- a. *Bed* (tempat tidur) mempunyai beberapa komponen antara lain:
 1. *Spring box* (kotak pegas)
 2. *Matrres* (kasur)
 3. *Head board* (penghalang kepala)
 4. *Bed* atau tempat tidur yang dipergunakan di hotel-hotel pada umumnya memakai *spring bed*. Tujuan memakai *spring bed* adalah supaya lebih kuat, lembut, dan tidak perlu dijemur.
- b. *Night table/ bed side table and radio* (meja malam dan radio), yaitu meja yang diletakkan di salah satu sisi tempat tidur. Umumnya bentuk meja itu kecil dan biasa dimanfaatkan sebagai sentral tempat pemasangan tombol-tombol (*switch*) lampu, ac, tv, dan radio
- c. *Night table lamp* (lampu meja malam), yaitu meja yang diletakkan disalah satu sisi *bed* yang biasa dipergunakan sebagai tempat untuk menaruh lampu tidur
- d. Telepon dan letak pesawat telepon pada umumnya di dekat tempat tidur di atas *night table*
- e. *Wardrobe* atau *cloth cabinet* (almari pakaian atau almari dinding). Almari pakaian atau almari dinding umumnya terbagi menjadi dua bagian, yaitu tempat untuk menggantungkan pakaian dan tempat untuk menaruh barang-barang. Almari tersebut dilengkapi dengan laci. Letak almari berdekatan dengan kamar mandi, di depan, dan bersebrangan dengan kamar mandi
- f. *Luggage rack* (rak barang), yaitu tempat untuk menaruh koper, biasanya rak barang tersebut terbuat dari kayu. Rak dilapisi dengan bahan yang tahan gesekan untuk menghindari goresan dari koper

- g. *Dressing table/writing table lamp* (meja menghias atau meja tulis) yang dibuat dengan bentuk yang praktis. Meja ini juga dapat berfungsi meja rias. Oleh sebab itu, didekat meja tersebut disediakan kaca atau cermin yang menempel di dinding atau langsung menjadi satu atau menempel pada meja
- h. *Dressing chair* (kursi menghias atau meja tulis)
- i. *Dressing mirror* (kaca atau cermin untuk menghias)
- j. *Arm chair* (kursi minum)
- k. *Coffee table* (meja kopi)
- l. *Balcony table* (lampu diatas meja minuman)
- m. *Balcony chair* (kursi serambi)
- n. *Wall mirror/ full legh mirror* (kaca/cermin tembok)
- o. *Waste basket* (keranjang sampah)
- p. *Matches* (korek api)
- q. *Glass curtain* (gorden tipis)
- r. *Night curtain* (gorden malam/tebal)

Kamar tamu pada hotel yang bertaraf internasional dilengkapi pula dengan almari es, televisi, dekorasi berupa lukisan, gambar, dan ukiran. Hal ini diperlukan untuk menunjang fasilitas yang ada pada kamar hotel untuk memberikan kesan elegan pada tamu hotel yang menginap. Selain kamar tidur, kamar mandi pun harus dilengkapi dengan peralatan kamar mandi atau *bathroom equipment* yang jumlahnya dan jenisnya semakin hari semakin lengkap dan baik. Untuk kamar biasa atau *standard room*, perlengkapan kamar mandi tersebut yaitu:

- a. *Bath tub* (bak mandi)
- b. *Shower* (pancuran air)
- c. *Bath foam* (busa mandi)
- d. *Bath soap* (sabun mandi)
- e. *Tooth brush and paste* (sikat gigi dan odol)
- f. *Hair shampoo* (sampo pencuci rambut)
- g. *Shower cap* (penutup kepala)
- h. *Water tap, hot and cold* (keran air panas dan dingin)

- i. *Bath tub drain and plug* (saluran bak mandi dan tutupnya)
- j. *Bath towel rack* (rak handuk mandi)
- k. *Bath soap holder* (tempat sabun mandi)
- l. *Safety handle* (pegangan pengaman)
- m. *Shower curtain* (tirai mandi)
- n. *Toilet bowl* (jamban)
- o. *Water tank* (tangki air)
- p. *Water flusher* (keran penyembur air)
- q. *Toilet paper holder* (tempat kertas jamban)
- r. *Wash basin* (bak cuci tangan)
- s. *Wash basin drain dan plug* (saluran bak cuci tangan dan tutupnya)
- t. *Mirror* (cermin)
- u. *Hand towel rack* (rak handuk tangan)
- v. *Kleenex/ facial tissue dispenser* (tempat sapu tangan kertas)
- w. *Razor blade container* (tempat pisau cukur)
- x. *Wash basin table* (meja bak cuci tangan)
- y. *Bottle opener* (pembuka tutup botol)
- z. *Hook* (gantungan pakaian)
- aa. *Bath mat* (keset untuk di kamar mandi)

2.3.4 Indikator Kualitas Kamar

Housekeeping department merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan pada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Selain itu *housekeeping* juga membantu menjaga kebersihan fasilitas yang ada didalam kamar hotel. Agar tamu yang berkunjung ke hotel dapat merasakan kenyamanan dan dapat menikmati fasilitas yang ada dengan baik. Tamu pasti menginginkan fasilitas yang baik dan berkualitas sesuai dengan harga kamar yang ditawarkan oleh pihak hotel dalam memberikan pelayanan. Sehingga tamu betah untuk menginap dan nantinya ingin kembali lagi.

Dalam mempertahankan kualitas kamar *room boy* harus melakukan sebuah kehiayan pelayanan kamar tamu hotel. Hal ini sangat penting sekali dilakukan karena jika tidak ada sebuah persiapan dalam membersihkan kamar, maka kualitas kebersihan maupun kenyamanan kamar tidak akan bisa dinikmati secara langsung oleh tamu hotel yang menginap. Maka dari itu tugas pokok seksi kamar adalah menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Menurut Agusnawar (2002) seksi kamar bertugas untuk menyiapkan kamar tamu di sebuah hotel. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh *room boy* yang dilaksanakan dengan baik akan membuat kamar menjadi bersih, nyaman, menarik, tenang, dan aman. Keadaan kamar seperti ini merupakan produk utama suatu hotel. Produk utama tersebut diberikan kepada tamu yang menginap sebagai pembeli atau konsumen dengan pelayanan yang memuaskan. Kualifikasi produk utama suatu hotel harus dipenuhi oleh *room boy* agar tamu yang menginap merasa puas dan mendatangkan keuntungan. Untuk menangani tugas tersebut, *room boy* harus memiliki kemampuan yang maksimal untuk menyiapkan kamar tamu guna mencapai tingkat produktifitas yang diharapkan.

Menurut Agusnawar (2002) adapun persyaratan yang harus dipenuhi dalam menjaga kualitas kamar agar tamu betah berada didalam kamar hotel:

- a. Bersih (*clean*), yaitu bersih ditinjau dari segi kesehatan karena kebersihandidalam kamar tamu sangat menentukan kualitas sebuah hotel. Kebersihan kamar tamu adalah bagian hotel yang pertama kali dinilai oleh tamu
- b. Menyenangkan (*comfortable*), yaitu lingkungan suatu hotel yang bersih, menarik, tenang dan dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu merasa nyaman dan betah tinggal di hotel
- c. Menarik (*attractive*), kebersihan kamar tamu yang ditunjang oleh perlengkapan dan dekorasi yang serasi dapat membuat kamar suasana kamar menjadi nyaman
- d. Aman (*safe*), yaitu jauh dari segala macam kemungkinan kecelakaan, karena factor penting yang didambakan oleh setiap tamu yang menginap disuatu hotel

adalah keamanan. Keamanan para tamu meliputi keamanan pribadi dari pencurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan didalam kamar.

Kebersihan, kerapian, dan keindahan merupakan unsur-unsur penting yang sangat menentukan kualitas suatu kamar hotel. Setiap ruangan di hotel, terutama ruangan-ruangan umum dan kamar-kamar tamu harus selalu dipelihara agar tetap rapi dan bersih. Tamu yang merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola hotel akan membuat tamu-tamu merasa betah untuk menempati kamar-kamar yang ada di suatu hotel. Pelayanan yang baik tersebut akan membuat tamu menjadi *salesman* yang baik bagi hotel. Tamu sering bertindak sebagai salesman atau marketer karena tamu akan memberitahukan keadaan hotel dan pelayanan pihak pengelola hotel sesuai dengan yang dialaminya kepada rekanan dan masyarakat luas lainnya, yang juga merupakan tamu potensial dari suatu hotel. Apabila tamu merasa puas, tamu akan semakin banyak berkunjung ke hotel tersebut.

2.4 Hotel

2.4.1 Pengertian Hotel

Menurut Hotel Proprietors Act dalam Sulastiyono (2001) menyatakan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Pengertian lain menurut Sugiarto dan Sulastiningrum (1996) menyatakan hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Menurut UUD Nomor 9 Tahun (1990) bahwa kepariwisataan mempunyai peranan penting untuk memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pembangunan

daerah, memperbesar pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta kasih tanah air, memperkaya kebudayaan nasional dan memantapkan pembinaannya dalam rangka memperkukuh jati diri bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa.

2.4.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 kriteria mutlak standar usaha hotel bintang sebagai berikut:

a. Produk

1. Tersedia suatu bangunan;
2. Tersedia papan nama hotel;
3. Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya;
4. Tersedia lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaannya;
5. Tersedia toilet umum;
6. Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaannya;
7. Tersedia kamar tidur dengan perlengkapannya, termasuk kamar mandi;
8. Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri;
9. Tersedia dapur dengan perlengkapannya dan tata letak sesuai dengan kebutuhan;
10. Tersedia ruang pimpinan hotel;
11. Tersedia ruang karyawan;
12. Tersedia instalasi air bersih;
13. Tempat penampungan sampah sementara;
14. Instalasi pengelolaan air limbah (IPAL).

b. Pelayanan

1. Tersedia pelayanan pemesanan kamar, pendaftaran, penerimaan dan pembayaran;
2. Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas public, fasilitas karyawan;
3. Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman;

4. Tersedia pelayanan keamanan.

c. Pengelolaan

1. Hotel memiliki struktur organisasi;
2. Hotel memiliki peraturan perusahaan;
3. Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan;

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996) menyatakan untuk mengklasifikasi sebuah hotel dapat ditinjau dari beberapa faktor, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut.

1. Faktor tingkatan atau bintang dari hotel

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tana bintang (*). Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas dan pelayanan (service) yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

- a. Hotel berbintang satu (*);
- b. Hotel berbintang dua (**);
- c. Hotel berbintang tiga (***);
- d. Hotel berbintang empat (****);
- e. Hotel berbintang lima (*****).

2. Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap

- a. *Bussiness* hotel, hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para bussinessman.
- b. *Recreational* hotel, dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.

3. Berdasarkan faktor lokasinya

- a. *City* hotel, terletak di dalam kota.
- b. *Resort* hotel, terletak di kawasan wisata.
- c. *Suburb* hotel, lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.
- d. *Urban* hotel, berlokasi jauh dari kota besar atau terletak di daerah perkotaan yang baru dibangun.
- e. *Airport* hotel, berada disekita bandar udara.

2.4.3 Tipe kamar hotel

Tipe atau jenis-jenis penamaan kamar hotel antara satu hotel dengan hotel yang lain tidak sama, tergantung pada kebijaksanaan dan manajemen hotel masing-masing. Menurut Sulastiyono (2001) Tipe kamar dibedakan menjadi beberapa tipe, yaitu:

- a. *single room*: kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang;
- b. *twin room*: kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur yang masing-masing berukuran *single*;
- c. *double room*: kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang);
- d. *double double*: kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu dan dengan tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).

Sedangkan menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996) menyebutkan jenis-jenis kamar yang ada di hotel, adalah sebagai berikut.

- a. *Standard room/regular room*: Segala perlengkapan dan fasilitas yang terdapat di dalam kamar kualitasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel yang bersangkutan.
- b. *Deluxe/superior room*: Perlengkapan dan fasilitas yang terdapat di dalam kamar lebih baik dari *standard room*.
- c. *Suite room*: Terdapat dua ruangan dalam satu kamar, yaitu ruang tamu dan kamar tidur.
- d. *Studio room*: Kamar yang dilengkapi dengan *studio bed*.
- e. *Junior suite*: Kamar berukuran besar yang dilengkapi dengan *standardbeddan sofa bed*.
- f. *Connecting room*: Dua kamar yang bersebelahan dimana dihubungkan dengan *connecting door* (pintu penghubung) yang terletak di dinding pemisah antara dua kamar yang bersangkutan.
- g. *Adjoining room*: Kamar yang bersebelahan saling menghadap yang dipisahkan oleh koridor.

- h. *Duplex*: Kamar yang memiliki satu, dua, atau tiga kamar tidur yang terpisah, satu dengan yang lainnya berbeda tingkat dihubungkan dengan tangga tetapi masih dalam satu kamar yang sama.

2.4.4 Bagian-bagian (*department*) Dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori (Sulastiyono, 2011) adalah sebagai berikut.

- a. Kantor depan Hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu.

- b. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya.

- c. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)

Bagian makanan dan minuman mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Mulai dari melaksanakan usaha pengembangan produk

makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu, pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, menyimpan bahan-bahan, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

d. Sales and marketing Departement

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan- kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas- fasilitas hotel.

e. Accounting Departement Accounting

Departemen ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departement ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

f. Human Resource Departement

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi kariyawan dari semua tingkatan.

g. Engineering Departement.

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan kontstruksi bangunan hotel, peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih.

h. Security Departement

Bagian ini bertugas dalam hal yang menjaga keamanan dan ketertiban hotel.

BAB 3 METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek kerja Nyata

Tugas akhir ini disusun berdasarkan praktek kerja nyata yang dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan. Hal tersebut berdasarkan dengan ketentuan telah menyelesaikan minimal 108 SKS sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang berlaku di Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata.

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi yang dilakukan untuk melaksanakan praktek kerja nyata telah di setujui oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sesuai dengan minat dari penulis. Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang di lakukan penulis adalah di Hotel Dafam Lotus Jember yang beralamat di Jl.Gatot Subroto No.47, Kaliwates, Jember.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh penulis selama 4 bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja nyata sesuai Surat Tugas Nomor: 3020/UN25.1.2/SP/2018 yaitu terhitung mulai tanggal 8 Januari sampai dengan 7 Mei 2018 di Hotel Dafam Lotus Jember. Adapun jam kerja yang ditetapkan oleh pihak Hotel Dafam Lotus Jember adalah sebagai berikut

Tabel 3.1.2 Hari dan jam kerja kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Dafam Lotus Jember

Hari Kerja	Jam Kerja	Istirahat
Selasa s/d Minggu	08.00 - 17.00 WIB	12.00 - 13.00 WIB
Senin	Libur	Libur

Sumber: Internal 2018

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Peranan *Room Attendant* Dalam Pelayanan Tamu Di Hotel Dafam Lotus Jember”. Sehingga dalam pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada Divisi *Housekeeping* bagian *room attendant*.

3.2.2 Kegiatan yang dilakukan selama praktek kerja nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis di Hotel Dafam Lotus jember harus sesuai dengan *Job description* yang telah ditentukan. Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job description* yang telah diberikan. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Menentukan pembersihan kamar

- 1) Mulai dari permintaan tamu (*request early cleaning*)
- 2) Kamar dengan tanda “*please make up room*”
- 3) Kamar kosong dengan status kamar kosong (*vacant dirty*)
- 4) Kamar yang masih ada tamunya (*occupaid*)
- 5) Kamar dengan status *expected departure*

b. Sebagai *runner*

- 1) Membersihkan koridor hotel
- 2) Menstock barang-barang yang di *trolleyroom attendant* bila sudah habis
- 3) Menstock barang-barang dan menata rapi di *pantry*
- 4) Mengambil dan menghitung barang-barang kotor yang ada di dalam kamar hotel dengan kamar status *vacant dirty* seperti *sheet*, *duve*, *pillow case*, dan *towel* untuk segera di bawa ke *laundry*.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah data kualitatif. Penelitian kualitatif menurut moleong (2007) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang hal-hal yang

dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan bahasa. Data kualitatif yang didapatkan penulis pada praktek kerja nyata berupa hasil wawancara dan sharing kepada kepala divisi housekeeping dan staf hotel terutama pada bagian *room attendant* serta observasi atau pengamatan langsung terhadap aktivitas yang dilakukan oleh staf bagian *room attendant*.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah yang diperoleh secara langsung meliputi dokumen-dokumen perusahaan berupa sejarah perkembangan perusahaan, struktur organisasi dan lain-lainnya yang berhubungan dengan penelitian, (Sugiyono, 2013)

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berasal dari literatur, artikel dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian, (Sugiyono, 2013)

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah serbagai berikut:

a. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi, Sugiyono (2009). Wawancara yang dilakukan oleh penulis merupakan wawancara yang terjadi secara spontan atau tidak terstruktur yang artinya penulis melakukan wawancara secara bebas dengan cara mengajukan

pertanyaan dengan point penting kepada staf *room attendant* dan tidak menggunakan pedoman wawancara (kuisisioner) yang berisi pertanyaan yang lebih spesifik;

b. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara observasi atau pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan, Riduwan (2004). Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan staf *room attendant* pada saat melakukan *job description* yang telah diberikan.

c. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, Sugiyono (2012). Dalam menyusun laporan tugas akhir penulis menggunakan referensi buku, artikel, skripsi, internet, dan media lainnya yang berhubungan dengan laporan praktek kerja nyata.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil Praktek Kerja Nyata yang sudah di laksanakan oleh penulis di Hotel Dafam Lotus Jember Pada *bagian room attendant* dapat disimpulkan bahwa:

- a. *Room attendant* menyiapkan atau menyediakan pelayanan kamar guna tamu merasa nyaman saat menginap di Hotel Dafam Lotus Jember
- b. Kesiapan dan persiapan sebelum membersihkan kamar tamu harus diperhatikan oleh seorang *room attendant* seperti *grooming* dan perlengkapan pembersihan kamar;
- c. Proses pembersihan kamar yang dilakukan *room attendant* dituntut memperhatikan SOP yang sudah ditetapkan oleh Hotel Dafam Lotus Jember guna dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap tamu yang menginap;
- d. Konsistensi, kejujuran dan ulet harus dimiliki oleh seorang *room attendant*;
- e. Seorang *room attendant* harus dapat bekerjasama dengan tim *housekeeping*
- f. Seorang *room attendant* harus dapat memberikan pelayanan secara maksimal terhadap tamu yang menginap guna mendapatkan kenyamanan kepada tamu selama berada di hotel

5.2 Saran

Diharapkan dengan adanya laporan ini dapat dijadikan suatu sarana pembelajaran jika ingin terjun di dunia perhotelan khususnya sebagai *room attendant* dan diharapkan Hotel Dafam Lotus Jember dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada tamu sehingga menjadikan hotel pilihan yang ada di kawasan Kabupaten Jember sebagai penyedia jasa penginapan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Sani Ridwan. 2014. *Pembelajaran Sainifik Untuk Kurikulum 2013*. Jakarta: Bumi Aksara
- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Darsono, Agustinus. 1955. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Endar, Sugiarto dan Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Riyadi. 2002. *Pengembangan Wilayah Teori dan konsep Dasar, dalam Pengembangan Wilayah dan Otonomi Daerah Kajian Konsep dan Pengembangan*. Penerbit Pusat Pengkajian Kebijakan Teknologi Pengembangan Wilayah Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi. Jakarta.
- Rumekso. 2001. *HousekeepingHotel*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Soekanto, S. 2001. *Hukum Adat Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Soekanto, S. 2009. *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. alfabet

Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelenggara Hotel - Seri Manajemen Usaha*

Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: Alfabeta

Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

Yoeti, Oka A. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Internet

www.dafamhotels.com



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata

 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 : 5021 /UN25.1.2/SP/2018

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

Nama : Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP : 195604091987022001
Jabatan : Lektor Kepala
Pangkat, Golongan : Pembina/IVa

sebagai supervisi mahasiswa Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di di Hotel Dafam Lotus Jember terhitung mulai tanggal 8 Januari s.d 7 May 2018.

Adapun nama mahasiswa sebagai berikut :

Nama : David Ahmad Jakim
NIM : 140903102040
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

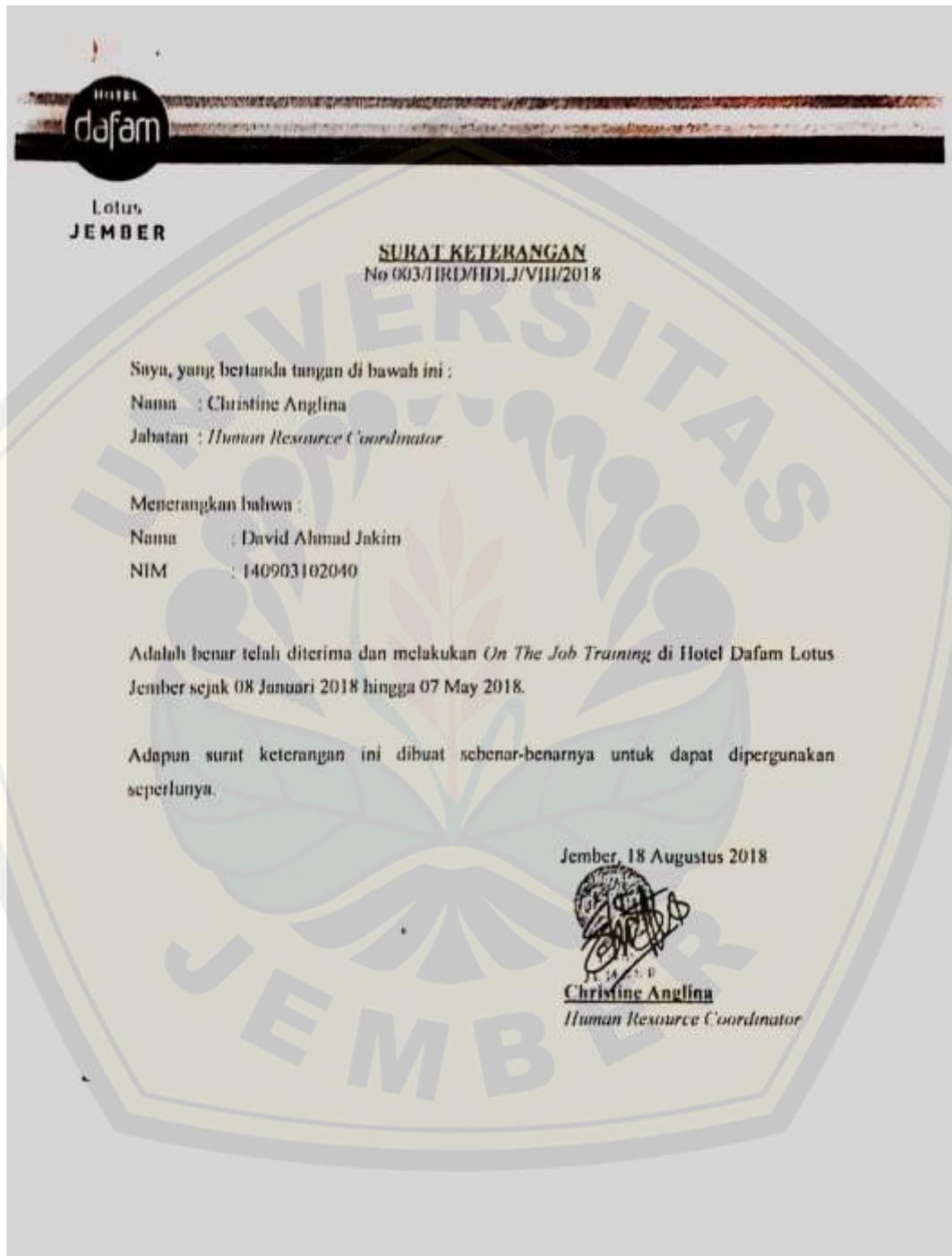
Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 4 Januari 2018
a.n. D e k a n
Wakil Dekan I,

Dr. Hadi Prayitno, M. Kes
NIP 196106081988021001

Tembusan
1. Dekan FISIP UNEJ (sebagai laporan)
2. Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP UNEJ
3. Kasubbag Akademik, Kemahasiswaan & Alumni FISIP UNEJ

Lampiran 2. Surat Balasan Persetujuan Tempat Magang



Lampiran 3. 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 3559/UN25.1.2/SP/2018

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.	Margaretta A N, S.ST.Par., M.Par NRP 760016873	-	Dosen Kontrak	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : David Ahmad Jakim
NIM : 140903102040
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Peranan *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Dafam Lotus Jember

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
Pada Tanggal : 7 September 2018
Dekan

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021002

- Tembusan:
1. Kasubbag. Akademik & Kemahasiswaan
 2. Kasubbag. Keuangan & Kepegawaian
 3. Mahasiswa yang bersangkutan
 4. Pertinggal

Lampiran 4. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegallimo Telp. (0331) 332736-331342 Fax. (0331) 335566 Jember 66121
Email : Fisip.unep@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	80	
2	Kemampuan / Kerjasama	75	
3	Etika	80	
4	Disiplin	75	
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : David Ahmad Jatim
 NIM : 140903102040
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III USAHA PERJALANAN WISATA

Yang menilai :

Nama : S. S. S. S. S.
 Jabatan :
 Instansi :
 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

Scanned with CamScanner

Lampiran 6. Kegiatan selama magang di Hotel Dafam Lotus Jember



Gambar (a) sedang melakukan lobby duster



Gambar (b) sedang melakukan cleaning bathroom



Gambar (c) sedang melakukan making bed



Gambar (d) sedang melakukan kegiatan room attendant



Gambar (e) note pad and remote tv



Gambar (f) set up coffe and tea maker