



**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
KAMAR ROOM BOY/MAIDPADA DEPARTEMEN TATA GRAHA
DI ISTANA HOTEL
JEMBER**

***(IMPLEMENTATION OF STANDART OPERATING PROCEDURE
ROOMBOY/MAID SERVICES IN THE HOUSEKEEPING
DEPARTMENT AT ISTANA HOTEL JEMBER)***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Oleh :
BERLIAN SETIA DWI ARINI
NIM 090903102007**

**PROGRAM DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
KAMAR ROOM BOY/MAID PADA DEPARTEMEN TATA GRAHA
DI ISTANA HOTEL
JEMBER**

*(IMPLEMENTATION OF STANDART OPERATING PROCEDURE
ROOMBOY/MAID SERVICES IN THE HOUSEKEEPING
DEPARTMENT AT ISTANA HOTEL JEMBER)*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)
Pariwisata Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan
Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :
BERLIAN SETIA DWI ARINI
NIM 090903102007

**PROGRAM DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Laporan praktek kerja nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Irawan dan Ibunda Anik Sriwaskitorini yang tersayang, terima kasih atas doa yang kau panjatkan untukku, dukungan, kesabaran, pengorbanan, dan motivasi yang diberikan selama ini;
2. Dwi Setya Adianto yang telah banyak membantu demi terselesikannya laporan ini dan tiada henti memberikan motivasi, serta semangat kepadaku;
3. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. teman-temanku angkatan 2009 di DIII Usaha Perjalanan Wisata, dan di Jawa 2D No.7;
5. teman-temanku yang telah banyak membantu, memberikan motivasi dan semangat kepadaku, terima kasih semuanya;
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Pekerjaan adalah jalan menuju keberhasilan. Jika
Keberhasilan penting, jangan hindari pekerjaan.

(Mario Teguh)¹

Tiga tanda pekerjaan yang baik: menyenangkan,
Memampukan, dan menyejahterakan.

(Mario Teguh)²

¹ MTSC (Mario Teguh Super Club)

² MTSC (Mario Teguh Super Club)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Berlian Setia Dwi Arini

NIM : 090903102007

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Room Boy/Maid Pada Departemen Tata Graha di Istana Hotel Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Januari 2013

Yang menyatakan,



Berlian Setia Dwi Arini
NIM. 090903102007

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
KAMAR ROOM BOY/MAIDPADA DEPARTEMEN TATA GRAHA
DI ISTANA HOTEL
JEMBER**

*(IMPLEMENTATION OF STANDART OPERATING PROCEDURE
ROOMBOY/MAID SERVICES IN THE HOUSEKEEPING
DEPARTMENT AT ISTANA HOTEL JEMBER)*

Oleh

Berlian Setia Dwi Arini

090903102007

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Ika Sisbintari, S.Sos, M.AB

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Pelaksanaan Standar Operasional
Prosedur Pelayanan Kamar Room Boy/Maid Pada Departemen Tata Graha di
Istana Hotel Jember” telah diuji dan disahkan pada:
hari, tanggal : Kamis, 17 Januari 2013
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

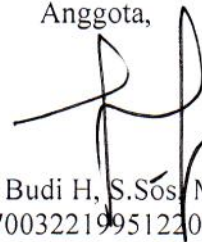
Tim Penguji:

Ketua,



Ika Sisbintari, S. Sos, M.AB
NIP 197492072005012001

Anggota,



Selfi Budi H, S.Sos, M.Si
197003221995122001

Mengesahkan
Dekan,



Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Room Boy/Maid Pada Departemen Tata Graha di Istana Hotel Jember; Berlian Setia Dwi Arini, 090903102007; 2013: 50 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Istana Hotel Jember mulai 2 April 2012 – 20 Mei 2012 dengan memilih bagian Tata Graha (*housekeeping department*). Kegiatan yang dilakukan meliputi kegiatan housekeeping seperti making bed, dan berkaitan dalam ruangan kamar.

Tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk memperoleh pengalaman kerja di perhotelan khususnya di bagian tata graha, sehingga akan menambah pengetahuan dan wawasan di bidang perhotelan.

Hasil yang dapat disimpulkan setelah melakukan Praktek Kerja Nyata adalah Departemen Tata Graha (*housekeeping department*) merupakan bagian yang penting di hotel. Karena *Housekeeping department* mempersiapkan kamar-kamar yang akan dijual kepada para tamu termasuk kebersihan, keindahan, kenyamanan, kerapian yang ada di hotel baik di dalam maupun di luar kamar tamu. Hal tersebut penting karena pendapat para tamu merupakan tolak ukur bagi suatu hotel, apabila hotel tersebut baik maka penilaian para tamu akan baik pula dan sebaliknya.

Praktek Kerja Nyata ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengetahui departemen-departemen yang ada di suatu hotel, dan antara departemen yang satu dengan departemen yang lainnya mempunyai hubungan yang sangat erat dan tidak dapat berdiri sendiri karena antar departemen saling terkait.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Room Boy/Maid Pada Departemen Tata Graha di Istana Hotel Jember”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Prof. Dr Hary Yuswadi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dra. Sri Wahyuni selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata;
3. Drs. Anwar M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Ika Sisbintari, S.Sos, M.AB, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan laporan kepada penulis;
5. segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
6. segenap Pimpinan dan Karyawan Istana Hotel Jember;
7. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jember, Januari 2013

Penulis

DARTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING LAPORAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DARTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB. 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
BAB. 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Hotel	6
2.2 Klasifikasi Hotel	7
2.3 Pengertian Tata Graha (Housekeeping)	9
2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Departemen Tata Graha	10
2.3.2 Pengertian Pelayanan Kamar	10
2.4 Pengertian Room Boy/Maid pada Departemen Tata Graha	11
2.5 Tugas dan Tanggung Jawab Room Boy/Maid	11
2.6 Persyaratan Room Boy/Maid pada Departemen Tata Graha	12
2.7 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar	14
2.8 Jenis-jenis Kamar	18

BAB. 3 GAMBARAN UMUM ISTANA HOTEL JEMBER	21
3.1 Sejarah Singkat dan Letak Istana Hotel	21
3.2 Visi dan Misi Istana Hotel	21
3.2.1 Visi Istana Hotel	21
3.2.2 Misi Istana Hotel	22
3.3 Fasilitas Yang Ada di Istana Hotel	22
3.4 Departemen Yang Ada di Hotel	24
3.5 Gambaran Umum Departemen Tata Graha	25
3.6 Hal-hal yang harus dilakukan oleh Room Boy/maid	26
3.7 Sistem Pembagian Jam Kerja Istana Hotel	27
3.8 Hubungan Departemen Tata Graha dengan Departemen Lain .	28
3.8.1 Departemen Tata Graha dengan Kantor Depan	28
3.8.2 Departemen Tata Graha dengan Food and Beverage Departement	29
3.8.3 Housekeeping Department dengan Engineering Department	30
3.8.4 Housekeeping Department dengan Purcashing Department	30
3.8.5 Housekeeping Department dengan Accounting Department	31
3.9 Struktur Organisasi Istana Hotel	32
BAB. 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata	35
4.1.1 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	35
4.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	36
4.1.3 Kegiatan Praktek Kerja Nyata	36
4.2 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Room Boy/Maid Pada Departemen tata Graha di Istana Hotel Jember	46

4.3 Penilaian Terhadap Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Room Boy/Maid Pada Departemen Tata Graha di Istana Hotel Jember	49
BAB. 5 PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel Daftar Hotel di Kabupaten Jember 2
2. Tabel Kegiatan Praktek Kerja Nyata 46

LAMPIRAN

- A. Lampiran 1. Surat Tugas Magang
- B. Lampiran 2. Surat Tugas Bimbingan
- C. Lampiran 3. Permohonan Magang
- D. Lampiran 4. . Surat Balasan dari Istana Hotel Jember untuk
Penerimaan Praktek Kerja
- E. Lampiran 5. Nilai Praktek Kerja di Istana Hotel Jember
- F. Lampiran 6. Sertifikat Magang pada Istana Hotel Jember
- G. Lampira 7. Peta Jember
- H. Lampiran 8. Peta Istana Hotel Jember
- I. Lampiran 9. Belanja Harian Istana Hotel Jember
- J. Lampiran 10. Daftar Harga Mini Bar
- K. Lampiran 11. Daftar Mini Bar Check List
- L. Lampiran 12. Loundry Service
- M. Lampiran 13. Room Boy/Maid Sheet Control Istana Hotel Jember
- N. Lampiran 14. Laporan Status Kamar
- O. Lampiran 15. Foto-foto Kamar Istana Hotel Jember