



**PERANAN ROOM BOY DALAM MEMPERTAHANKAN  
KUALITAS KAMAR DI HOTEL SAHID SURABAYA**

***THE ROLE ROOM BOY TO KEEP THE QUALITY OF ROOM IN  
SAHID HOTEL SURABAYA***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**Merdy Oprasianto  
NIM. 100903102010**

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



**PERANAN ROOM BOY DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS  
KAMAR DI HOTEL SAHID SURABAYA**

***THE ROLE ROOM BOY TO KEEP THE QUALITY OF ROOM IN SAHID  
HOTEL SURABAYA***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

Oleh :

**Merdy Oprasianto  
NIM. 100903102010**

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

## **PERSEMBAHAN**

Laporan ini saya persembahkan khusus untuk:

1. Mama saya Renny Dwi Sulasih dan Bapak saya Parnyoto yang tercinta yang telah memberikan dukungan dan do'a restunya sehingga saya dapat bersekolah dari Taman Kanak - Kanak hingga berkuliah di Universitas Jember, semoga dengan terselesaikannya Laporan ini menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi beliau;
2. Kakak dan adik saya, Dennis Erdianto dan Resty Meininda Sari yang tersayang;
3. Sahabat – sahabat saya di UKMF WISMA GITA yang telah mendukung atas proses pembuatan Laporan ini;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTO**

Bila anda mencari uang, anda akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik.  
Tetapi jika anda mengutamakan pelayanan yang baik, maka andalah yang akan dicari uang.

**(Mario Teguh)**

Pekerjaan yang mulia adalah pekerjaan yang melayani orang lain  
Dan bisa membuat mereka bahagia.

**(Merdy Oprasianto)**

---

Sumber: <http://www.maknamutiarakata.com/2011/07/mengutamakan-pelayanan-yang-baik.html>

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Merdy Oprasianto

NIM : 100903102010

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Peranan *Room Boy* Dalam Mempertahankan Kualitas Kamar Di Hotel Sahid Surabaya” 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.

Deminikan 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, 29 Oktober 2013

Yang menyatakan,

Merdy Oprasianto  
NIM. 100903102010

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERANAN ROOM BOY DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS KAMAR DI  
HOTEL SAHID SURABAYA**

***THE ROLE ROOM BOY TO KEEP THE QUALITY OF ROOM IN SAHID HOTEL  
SURABAYA***

*Oleh*

Merdy Oprasianto  
NIM 100903102010

Dosen Pembimbing

Dr. Sasongko, M.Si  
NIP. 195704071986091001

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

**PERSETUJUAN**

Telah Disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Merdy Oprasianto  
NIM : 100903102010  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
Judul : “Peranan *Room Boy* Dalam Mempertahankan Kualitas Kamar Di Hotel Sahid Surabaya”.

Jember, 29 Oktober 2013

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,

Dr. Sasongko, M.Si  
NIP. 195704071986091001

## **PENGESAHAN**



## RINGKASAN

**Peranan Room Boy Dalam Mempertahankan Kualitas Kamar Di Hotel Sahid Surabaya;**Merdy Oprasianto; 100903102010; 70 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Berhubungan dengan judul yang saya ambil didalam laporan praktek kerja nyata ini bersangkutan dengan peranan *room boy* dalam menjaga kualitas kamar yang ada pada hotel Sahid Surabaya. Setiap hari kamar hotel selalu penuh dan banyak tamu yang menginap di hotel ini dengan tujuan yang bermacam – macam dan ada pula tamu hotel yang sudah berulang kali menginap di hotel ini. Dalam membersihkan kamar seorang *room boy* pada hotel Sahid Surabaya harus memperhatikan prosedur yang telah di tetapkan agar pada saat *room boy* melakukan suatu kegiatan membersihkan kamar tidak terjadi suatu kesalahan dan kekurangan dalam memenuhi tanggung jawab sebagai *room boy*. Persiapan dan kesiapan seorang *room boy* harus diperhatikan sebelum melakukan suatu kegiatan dalam membersihkan kamar.

Alasan saya mengapa mengambil tempat praktek kerja nyata ini di hotel Sahid Surabaya karena kualitas dan pelayanan yang dimiliki oleh hotel ini sangat baik. Dari hal tersebut saya ingin mengetahui bagaimana cara hotel sahid memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel tersebut. Dalam mempertahankan kualitas kamar *room boy* harus melakukan sebuah kegiatan pelayanan kamar tamu hotel. Dalam menjaga mutu pelayanan, dari pihak hotel selalu memberikan arahan kepada para karyawan hotel agar selalu memperhatikan segala sesuatu yang harus di kerjakan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah di tetapkan pada hotel Sahid Surabaya.

Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis sebagai mahasiswa yang sedang melaksanakan magang bertugas layaknya pegawai di Hotel Sahid Surabaya tersebut. Dengan dibantu oleh pegawai – pegawai lain yang memang benar – benar mampu untuk mendidik para siswa atau mahasiswa yang melaksanakan praktek kerja nyata. Dengan waktu yang relatif singkat hanya selama 10 minggu, penulis gunakan waktu singkat tersebut dengan sebaik mungkin. Dalam proses kegiatan praktek kerja nyata ini penulis tidak hanya bekerja pada satu bagian atau departmen saja tetapi secara bergantian pada beberapa departmen yang ada di Hotel Sahid Surabaya. Hal ini dilakukan agar penulis dapat mengetahui segala

kegiatan dari setiap departmen. Adapun departmen – departmen yang penulis jadikan sebagai tempat kegiatan praktek kerja nyata tersebut yaitu bagian Tata Graha atau *Housekeeping*, dan *Banquet*. Pada bagian *Banquet* penulis bekerja sebagai *waiter* atau pelayan selama 1,5 bulan. Kemudian penulis bekerja sebagai *roomboy* pada bagian Tata Graha atau *Housekeeping*. Setiap pergantian departmen maka jadwal masuk kerja pun ikut berubah mengikuti waktu kerja departmen yang diikuti.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul “Peranan *Room Boy* Dalam Mempertahankan Kualitas Kamar Di Hotel Sahid Surabaya”. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya pada program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang ada. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk selalu memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan yang sangat berguna bagi penyelesaian laporan ini.
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si selaku Ketua Program studi Diploma III Pariwisata dan Dosen Pembimbing Akademik.
4. Segenap Dosen , Karyawan dan Karyawati di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya, dan Program Studi Diploma III Pariwisata pada khususnya.
5. Ibu Widijanti FA, dan Bapak Misdi selaku personnel manager di Hotel Sahid Surabaya .
6. Semua karyawan dan karyawati di Hotel Sahid Surabaya.
7. Teman-teman dan sahabatku tersayang Diploma III Usaha Perjalanan Wisata 2010 semoga sukses untuk kalian semua serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulisan sadar bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya, maka mengingat keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari segala kesalahan dan kekurangan. Karenanya permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidak sempurnaan dalam laporan ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulisan laporan ini bermanfaat bagi

pembaca pada umumnya. Besar harapan bagi penyusun agar laporan ini bisa memberikan pengetahuan dan informasi tentang dunia Pariwisata bagi kita semua.

Jember, 29 Oktober 2013

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN .....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Pengertian Hotel .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Klasifikasi Hotel .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Tipe Kamar Hotel.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Departemen – departemen Yang Ada Di Dalam Hotel.....</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Pengertian <i>Housekeeping</i> .....</b>	<b>14</b>
2.5.1 Struktur Organisasi <i>Houskeeping Department</i> .....	19
<b>2.6 Istilah – istilah Yang Digunakan Dalam <i>Housekeeping Departmant</i> .....</b>	<b>21</b>
<b>2.7 Peranan <i>Room Boy</i> .....</b>	<b>24</b>
2.7.1 Penampilan Seorang <i>Room Boy / Room Maid</i> .....	36
<b>2.8 SOP <i>Room Boy (Standart Operational Prosedur)</i> .....</b>	<b>29</b>
2.8.1 <i>Step by step procedure room boy / maid</i> membersihkan kamar..	29

2.8.2 <i>Job Description</i> .....	31
<b>2.9 Perlengkapan Kamar Hotel</b> .....	32
<b>2.10 Indikator Kualitas Kamar</b> .....	35
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM</b> .....	39
<b>3.1 Sejarah Hotel</b> .....	39
<b>3.2 Visi dan Misi Hotel</b> .....	41
<b>3.3 Stuktur Organisasi</b> .....	41
3.3.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya .....	41
<b>3.4 Informasi Umum Hotel</b> .....	45
3.3.1 Penentuan Harga Kamar .....	46
<b>3.5 Fasilitas Kamar Hotel</b> .....	46
3.5.1 Fasilitas Pokok .....	46
3.5.2 Fasilitas Pendukung .....	47
<b>3.6 Pembagian Jam Kerja</b> .....	47
<b>3.7 Department Yang Ada Di Hotel Sahid Surabaya</b> .....	49
<b>3.8 Gambaran SDM Hotel Sahid</b> .....	52
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	55
<b>4.1 Diskripsi Pelaksanaan Prakter Kerja Nyata</b> .....	55
<b>4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata</b> .....	55
<b>4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata</b> .....	57
<b>4.4 Departemen <i>Housekeeping</i> pada Hotel Sahid Surabaya</b> .....	58
4.4.1 Pengertian <i>Room Boy</i> .....	59
<b>4.5 Indikator kualitas Kamar di Hotel Sahid Surabaya</b> .....	61
<b>4.6 Peranan <i>Room Boy</i> di Hotel Sahid Surabaya</b> .....	63
<b>4.7 SOP <i>Room Boy (Standart Operational Prosedure)</i></b> .....	65
4.7.1 Prosedur <i>room boy / maid</i> dalam Menjaga Kualitas Kamar .....	65
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	69
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	69
<b>5.2 Saran</b> .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	71
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.7 Jumlah Karyawan Hotel Sahid .....	53
4.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Di Hotel Sahid Surabaya.....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur organisasi bagian Tata Graha.....	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Surat Tugas  
Permohonan Tempat Magang  
Surat Balasan Ijin Magang dari Hotel Sahid  
Sertifikat  
Nilai Magang dari Instansi  
Contoh *Form Room Guest Comment*  
Contoh *Form Guest In House*  
Contoh *Form Holding Reservation*  
Daftar Absensi Magang  
Contoh *Form Room Rates*  
Gambar Depan Hotel Sahid Surabaya  
Gambar Kamar *DELUXE BUSINESS*  
Gambar Kamar *DELUXE BUSINESS SUITE*  
Gambar Kamar *DELUXE BUSINESS*  
Gambar Kamar *EXECUTIVE SUITE*  
Gambar *Room boy*