



**STANDAR PROSEDUR OPERASI ROOM BOY/ROOM MAID PADA  
HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*(STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE OF ROOM BOY/ROOM MAID ON  
HOTEL BINTANG MULIA JEMBER)*

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh:  
**ZAENAL ABIDIN**  
**NIM 100903102020**

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



**STANDAR PROSEDUR OPERASI ROOM BOY/ROOM MAID PADA  
HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*(STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE OF ROOM BOY/ROOM MAID ON  
HOTEL BINTANG MULIA 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:  
**ZAENAL ABIDIN**  
**NIM 100903102020**

**PROGRAM STUDI 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 dan Ibunda (Kulsum dan Martinem) tercinta, yang telah membimbing, doa yang kau panjatkan untukku, kesabaran, dukungan, pengorbanan, dan *motivasi* yang diberikan selama ini;
2. Kakak-kakakku (seswanto) tersayang, yang selalu memberikan semangat, pengorbanan, memberikan doa dan dukungan selama ini;
3. Fatimatuz Zahroh tersayang, yang telah banyak membantu demi menyelesaikannya laporan ini dan tiada henti memberikan, *motivasi*, memberikan doa dan dukungan dalam setiap langkah;
4. Teman-temanku yang banyak membantu, memberikan motivasi dan semangat kepadaku, terimakasih semuanya;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

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

(Mario Teguh)

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau  
kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

(Evelyn Underhill)

\*MTSC (Mario Teguh Super Club)

\* [http://teringelisasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpullan-motto-  
untuk.html](http://teringelisasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpullan-motto-untuk.html)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Zaenal Abidin

NIM : 100903102020

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Standar Prosedur Operasi *Room Boy/Room Maid* Pada Hotel Bintang Mulia 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 pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Juni 2013

Yang menyatakan,

Zaenal Abidin

NIM:100903102020

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**STANDAR PROSEDUR OPERASI ROOM BOY/ROOM MAID PADA  
HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*(STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE OF ROOM BOY/ROOM MAID ON  
HOTEL BINTANG MULIA JEMBER)*

Oleh

Zaenal Abidin

NIM 100903102020

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Kusuma Wulandari,S.Sos,M.Si

## PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Standar Prosedur Operasi *Room Boy/Room Maid* Pada Hotel Bintang Mulia Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 25 Juni 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

NIP 196107221989021001

Anggota I,

Anggota II,

Kusuma Wulandari, S.Sos, M.Si

NIP. 197706052003122002

Drs. I. Ketut Mastika, M.M

NIP 195905071989031002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof.Dr.Hary Yuswadi, MA

NIP. 119520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Standar Prosedur Operasi *Room Boy/Room Maid* Pada Hotel Bintang Mulia Jember;** Zaenal Abidin, 100903102020; 2013: 58 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel Bintang Mulia Jember mulai 18 Pebruari – 18 April 2013 dengan memilih bagian Tata Graha (*housekeeping department*). Kegiatan yang dilakukan meliputi kegiatan *housekeeping* seperti *making bed*, dan berkaitan dalam membersihkan ruangan kamar.

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

Hasil yang dapat disimpulkan setelah melakukan melakukan Praktek Kerja Nyata adalah Departemen Tata Graha (*housekeeping department*) merupakan bagian yang penting di hotel. *Housekeeping Department* mempersiapkan kamar-kamar yang akan dijual kepada para tamu termasuk kebersihan, keindahan, kenyamanan, kerapian yang ada di hotel baik di dalam dan di luar kamar tamu. Hal tersebut penting pendapat para tamu merupakan tolak ukur bagi suatu hotel, apabila hotel tersebut baik maka penilaian para tamu akan naik 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 “Standar Prosedur Operasi *Room Boy/Room Maid* Pada Hotel Bintang Mulia 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 terimakasih kepada:

1. Prof. Dr Hary Yuswadi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Drs. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Dina Suryawati, S.Sos.M.AP., selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Kusuma Wulandari, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan laporan kepada penulis;
6. Drs. Sugeng Poernomo, selaku Manager Hotel Bintang Mulia dan karyawan Hotel Bintang Mulia yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Nyata;
7. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu;

9. Almamaterku tercinta.

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

Jember, Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>BAB. 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Pengertian Hotel .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Klasifikasi Hotel.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Tipe Kamar .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Departemen-departemen yang ada di dalam hotel .....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Pengertian Housekeeping .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Istilah-istilah yang biasa digunakan dalam Housekeeping department .....</b>	<b>15</b>
<b>2.7 Pengertian dan Tugas Room Boy/Room Maid .....</b>	<b>16</b>
2.7.1 Pengertian Room Boy/Room Maid .....	16
2.7.2 Tugas dan Tangung jawab Room Boy/Room Maid .....	16
<b>2.8 Persyaratan Room Boy/Room Maid .....</b>	<b>17</b>

<b>2.9</b>	<b>Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kamar .....</b>	<b>19</b>
<b>2.10</b>	<b>Model Pelayanan Hotel.....</b>	<b>21</b>
	<b>BAB 3 GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1</b>	<b>Sejarah Singkat Hotel Bintang Mulia.....</b>	<b>25</b>
3.1.1	Alamat Hotel.....	26
3.1.2	Kepemilikan .....	26
3.1.3	Luas Lahan dan Luas Bangunan Hotel .....	26
3.1.4	Perijinan Operasional Hotel Bintang Mulia Jember.....	26
<b>3.2</b>	<b>Visi dan Misi Hotel Bintang Mulia .....</b>	<b>27</b>
3.2.1	Visi Hotel Bintang Mulia .....	27
3.2.2	Misi Hotel Bintang Mulia .....	27
<b>3.3</b>	<b>Fasilitas Yang Ada pada hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>27</b>
3.3.1	Kamar .....	27
3.3.2	Fasilitas Lainnya.....	29
<b>3.4</b>	<b>Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia .....</b>	<b>30</b>
<b>3.5</b>	<b>Departemen yang ada di Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>34</b>
<b>3.6</b>	<b>Sistem Pembagian Jam Kerja di Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>35</b>
<b>3.7</b>	<b>Hal-hal yang harus dikerjakan oleh Room Boy/Romm Maid.....</b>	<b>35</b>
	<b>BAB. 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>

<b>4.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>38</b>
4.2.1 Prosedur Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	38
4.2.2 Waktu Kerja Karyawan .....	39
4.2.3 Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	39
<b>4.3 Gambar Diagram SOP pelaksanaan <i>Room Boy/Maid</i> pembersihan kamar Hotel.....</b>	<b>47</b>
<b>4.4 Fungsi dan Tugas <i>Room Boy/Room Maid</i> pada Hotel Bintang Mulia Jember.....</b>	<b>48</b>
<b>4.5 Penilaian Terhadap <i>Standard Operational Procedure</i> Room Boy/Room Maid pada Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB. 5 PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>50</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Daftar Hotel di Kabupaten Jember.....	2

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Pelayanan Hotel.....	22
Gambar 4.3 Diagram SOP pelaksanaan <i>Room Boy/Maid</i> pembersihan kamar Hotel.....	47
Gambar 1 Hotel Bintang Mulia Jember dari depan.....	53
Gambar 2 <i>Receptionis</i> Hotel Bintang Mulia Jember.....	53
Gambar 3 Seorang <i>room boy</i> melakukan pengantian dan penataan <i>pillow case</i> .....	54
Gambar 4 Seorang <i>room boy</i> merapikan slendang.....	54
Gambar 5 Seorang <i>room boy</i> melengkapi perlengkapan <i>sliper</i> .....	55
Gambar 6 Tempat tidur yang sudah di <i>making bed</i> .....	55
Gambar 7 Tempat tidur yang sudah di <i>making bed</i> .....	56
Gambar 8 Fasilitas di dalam kamar.....	56
Gambar 9 Furniture di dalam kamar.....	57
Gambar 10 Fasilitas yang ada di dalam kamar.....	57
Gambar 11 Fasilitas dan <i>Mini Bar</i> .....	58
Gambar 12 Fasilitas yang ada di kamar mandi.....	58

Gambar 13	Penempatan perlengkapan di Kamar Mandi.....	59
Gambar 14	Penempatan Handuk.....	59
Gambar 15	Posisi trolley.....	60
Gambar 16	Obat-obatan pembersih, S.O.S sabun untuk ngepel lantai, <i>Porstex</i> , pembersih <i>toilet bowl</i> , Obat untuk <i>furniture</i> , Obat untuk membersihkan kaca, <i>Bay fress</i> .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Surat Tugas Magang.....	62
Lampiran B Surat Balasan Dari Hotel Bintang Mulia Jember.....	63
Lampiran C Nilai Praktek Kerja Nyata di Hotel Bintang Mulia Jember.....	64
Lampiran D Sertifikat Magang pada Hotel Bintang Mulia Jember.....	65
Lampiran E Surat Tugas Bimbingan.....	66
Lampiran F Brosur Hotel Bintang Mulia Jember.....	67
Lampiran G <i>Reservastion Form</i> .....	68
Lampiran H <i>Formulira</i> .....	69
Lampiran I Daftar Harga <i>Mini bar</i> dan Kupon <i>Breakfash</i> .....	70
Lampiran J <i>Laundry List</i> dan <i>list</i> pembayaran penyewaan kamar.....	71
Lampiran K <i>Time Working Schadule</i> .....	72
Lampiran L <i>HouseKeeping Report</i> .....	73
Lampiran M Tata Tertip Hotel Bintang Mulia Jember.....	74