



**PERAN *ROOM ATTENDANT* PADA OPERASIONAL *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT UNTUK PELAYANAN KAMAR DI HOTEL BINTANG
MULIA DAN RESTO JEMBER**

*The role of the room attendant in the housekeeping operations of the
department to the room service in the Hotel Bintang Mulia and Resort jember*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh:

TERRY ARI PRASETYO

130903102016

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

2017



**PERAN *ROOM ATTENDANT* PADA OPERASIONAL *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT UNTUK PELAYANAN KAMAR DI HOTEL BINTANG
MULIA DAN RESTO JEMBER**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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:

Terry Ari Prasetyo

130903102016

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

2017

PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, Saya persembahkan karya tulis ini untuk :

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya. Ayahanda Subandriyo dan Ibunda Tutik, yang telah mendoakan, membimbing, serta mendukung dengan saya sepenuh hati.
2. Orang yang selalu setia menyemangati disetiap waktu saya dalam pengerjaan tugas akhir, Rizki Ramadhona.
3. Sahabat yang sedikit meluangkan waktunya untuk membantu dan menyemangati saya dalam pengerjaan tugas akhir, Ilham Yoga Prananta.
4. Teman-teman dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP).
5. Almamater Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Pendaki yang sampai ke puncak hanyalah yang tangguh. Pejuang yang sampai ke kesuksesan, hanyalah yang sabar. Dan kita diberi pilihan, menjadi manusia yang mudah rapuh oleh tantangan, atau justru menghebat seiring hebatnya rintangan.

Percayalah badai selalu menyisakan pohon-pohon terkuat”



<http://www.katakan.net/2014/11/kata-motivasi-untuk-diri-sendiri.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Terry Ari Prasetyo

Nim : 130903102016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul ” Peran *Roomboy* pada operasional *housekeeping department* untuk meningkatkan pelayanan kamar di Hotel Bintang Mulia & Resort Jember” adalah murni hasil karya sendiri, kecuali pada substansi telah dicantumkan sumbernya, dan belum pernah diajukan ke perusahaan manapun, serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun serta bersedia sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 01 November 2016

Terry Ari Prasetyo

130903102 016

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan tugas akhir berjudul “Peran *Room Attendant* pada operasional *housekeeping department* untuk pelayanan kamar di Hotel Bintang Mulia & Resort Jember” telah disetujui pada:

hari, tanggal : Kamis, 14 Desember 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Drs. Djoko Susilo, M.Si.,
NIP. 195908311989021001

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Peran *Room Attendant* Pada Operasional *House Keeping Departement* Untuk Pelayanan Kamar Di Hotel Bintang Mulia dan Resot Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Kamis, 7 Desember 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M

NIP. 198701052014041001

Sekretaris,

Anggota

Drs.Djoko Susilo, M.Si.

NIP. 195908311989021001

Dra. Sri Wahjuni, M.Si.

NIP. 198701052014041001

Mengesahkan

Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si.

NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

PERAN *ROOM ATTENDANT* PADA OPERASIONAL *HOUSEKEEPING DEPARTEMENT* UNTUK PELAYANAN KAMAR DI HOTEL BINTANG MULIA DAN RESTO JEMBER: Terry Ari Prasetyo; 130903102016;57 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Pariwisata merupakan salah satu bentuk industri yang berkembang di era ke-19 yang mampu menyediakan pertumbuhan perekonomian baik dalam hal lapangan pekerjaan, pendapatan maupun taraf hidup. Industri pariwisata sangat berkaitan erat dengan dengan industri perhotelan. Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai. Baik secara kuantitatif maupun kualitatif, Sebagian orang mungkin menganggap bahwa perhotelan hanya terdiri dari hotel dan restoran. Lebih luas dari itu, industri perhotelan meliputi berbagai macam usaha, seperti *bar*, gerai *fast food*, *guest house*, *laundry and dry cleaning*, rekreasi keluarga, kebugaran, dan lain sebagainya.

Hotel juga perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan atau akomodasi serta menyediakan fasilitas lainnya yang memenuhi syarat-syarat *comfort*, privasi dan bertujuan komersil. Dalam sebuah hotel terdapat bagian penting yang memiliki prioritas pelayanan kepada tamu yaitu *House Keeping Department*, Adapun salah satu hotel tersebut adalah Hotel Bintang Mulia dan Resto Jember, hotel ini adalah hotel berkelas bintang tiga (***) memiliki produk yang hampir sama dengan hotel lain pada umumnya, seperti kamar, makanan, minuman.

Departemen *Housekeeping* pada Hotel Bintang Mulia dan Resto terdapat *Room Attendant* yang merupakan seseorang yang melayani dan mengantarkan keperluan kamar kepada tamu *Room Attendant* sangat berperan penting terhadap citra kamar maupun hotel, karena pelayanan yang diberikan *Room Attendant* mencerminkan kualitas kamar dan hotel tersebut. Dalam mempertahankan

kualitas pelayanan *Room Attendant* di kamar, dan menjaga mutu pelayanan, dari pihak Hotel Bintang Mulia dan Resto Jember sering kali memberikan *training* kepada para *Room Attendant* hal ini bertujuan agar *Room Attendant* selalu menjaga dan memberi pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

Pada saat Praktek Kerja Nyata, penulis ditempatkan di departemen *Housekeeping* sebagai *Room Attendant* yang memberikan pelayanan sebaik mungkin agar tamu merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Agar pelayanan lebih maksimal dan tamu merasa menjadi *prioritas* utama dengan segala bentuk pelayanan yang diberikan. Seorang *Room Attendant* harus memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjalankan peran dan tugasnya, terutama pengetahuan dasar tentang perhotelan, pengetahuan tentang kamar, kemampuan tambahan seperti kemampuan berbahasa dengan baik dan pengetahuan lainnya yang ada kaitannya dengan lingkungan kerja dan *Room Attendant* juga dituntut untuk memiliki kemampuan dasar dalam melayani tamu.

Peranan dan tanggung jawab seorang *Room Attendant* yaitu memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi pelayanan kebutuhan perlengkapan tamu sehingga tamu tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan ingin kembali lagi berkunjung ke hotel tersebut. Pelayanan yang diberikan kepada tamu harus sesuai dengan standart dan prosedur pelayanan (*sequence of service*) yang telah ditentukan di Hotel Bintang Mulia dan Resto, hal ini untuk mengantisipasi terjadinya *complaint* tamu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memenuhi kepuasan tamu dalam melayani tamu di Hotel Bintang Mulia dan Resto Jember. Sebagai seorang *Room Attendant* dituntut harus mengerti tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam melayani tamu dan memahami kebutuhan tamu dalam hal kebutuhan kamar serta pelayanannya, karena hal tersebut merupakan peranan seorang *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

PRAKATA

Dengan puji syukur kehadirat Allah Swt, atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul "Peran *Room Attendant* pada operasional *housekeeping department* untuk pelayanan kamar di Hotel Bintang Mulia & Resto Jember" laporan ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (D III) pada program studi Usaha Perjalanan Wisata .

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan trimakasih kepada:

1. Dr. Ardianto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Edy Wahyudi. S.Sos., MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Drs. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
4. Drs. Joko Susilo, M.Si. selaku dosen pembimbing.
5. General Manager Drs. Sugeng Purnomo, Agus Mataliu, SH selaku Personalia di Hotel Bintang Mulia & Resort, serta staf bapak Rahman yang sudah mengajarkan saya banyak hal tentang dunia perhotelan khususnya di *Housekeeping Department* serta membantu saya untuk menyelesaikan laporan ini.
6. Untuk para sahabat saya D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis juga menerima segala saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat.

Jember, 01 November 2016

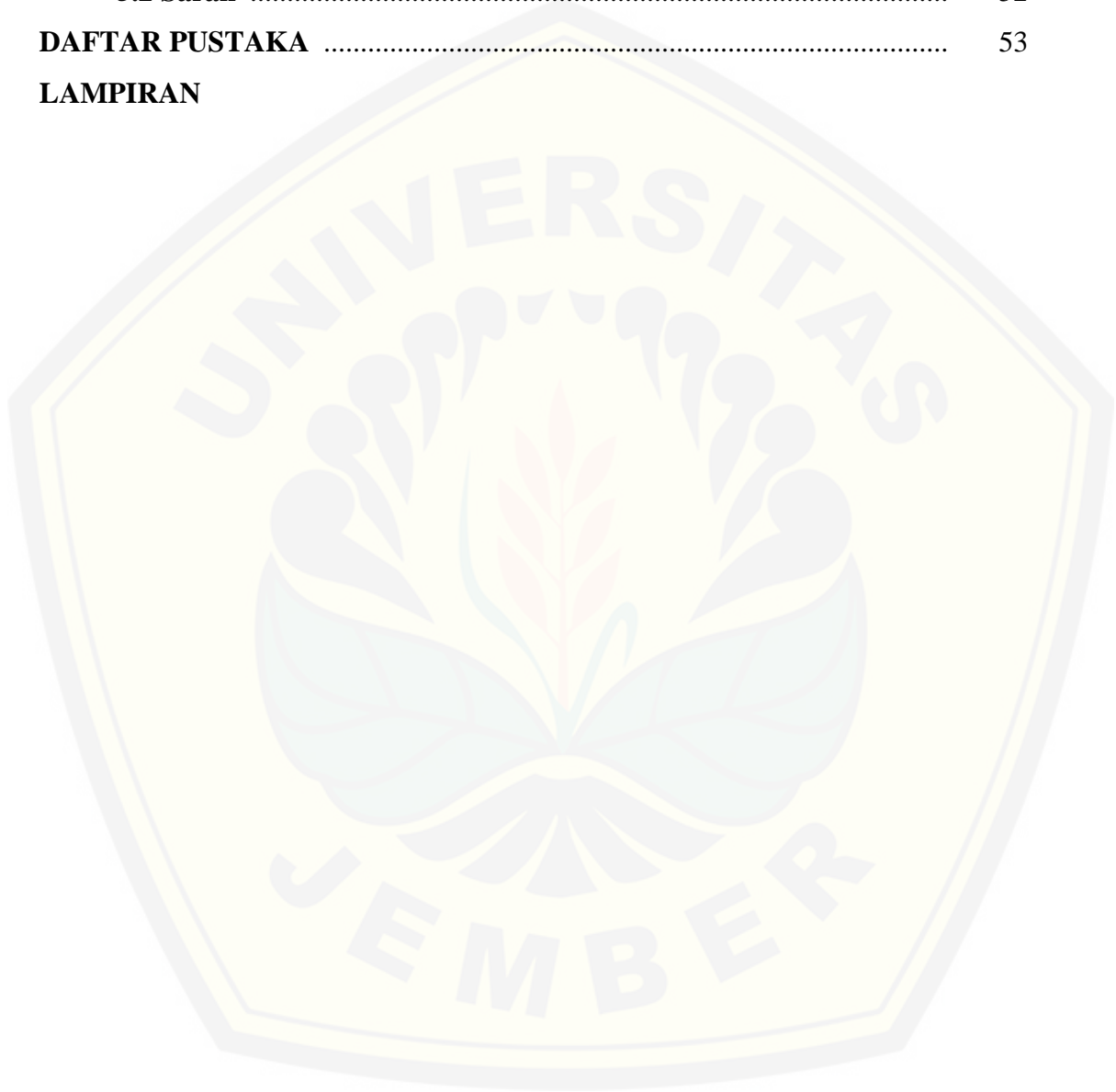
Penulis

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	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan dan manfaat	4
1.3.1 Tujuan.....	4
1.3.2 Manfaat	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pariwisata	7
2.2 Peran	8
2.3 <i>Room Attendant</i>	9
2.3.1 pengertian <i>Room Attendant</i>	9
2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	10
2.3 <i>Departemen housekeeping</i>	11
2.5 <i>Grooming (Penampilan)</i>	12
2.5.1 Pengertian <i>Grooming</i>	12
2.5.2 <i>Standart Grooming</i>	12
2.6 Pelayanan	12
2.6.1 Pengertian Pelayanan.....	12

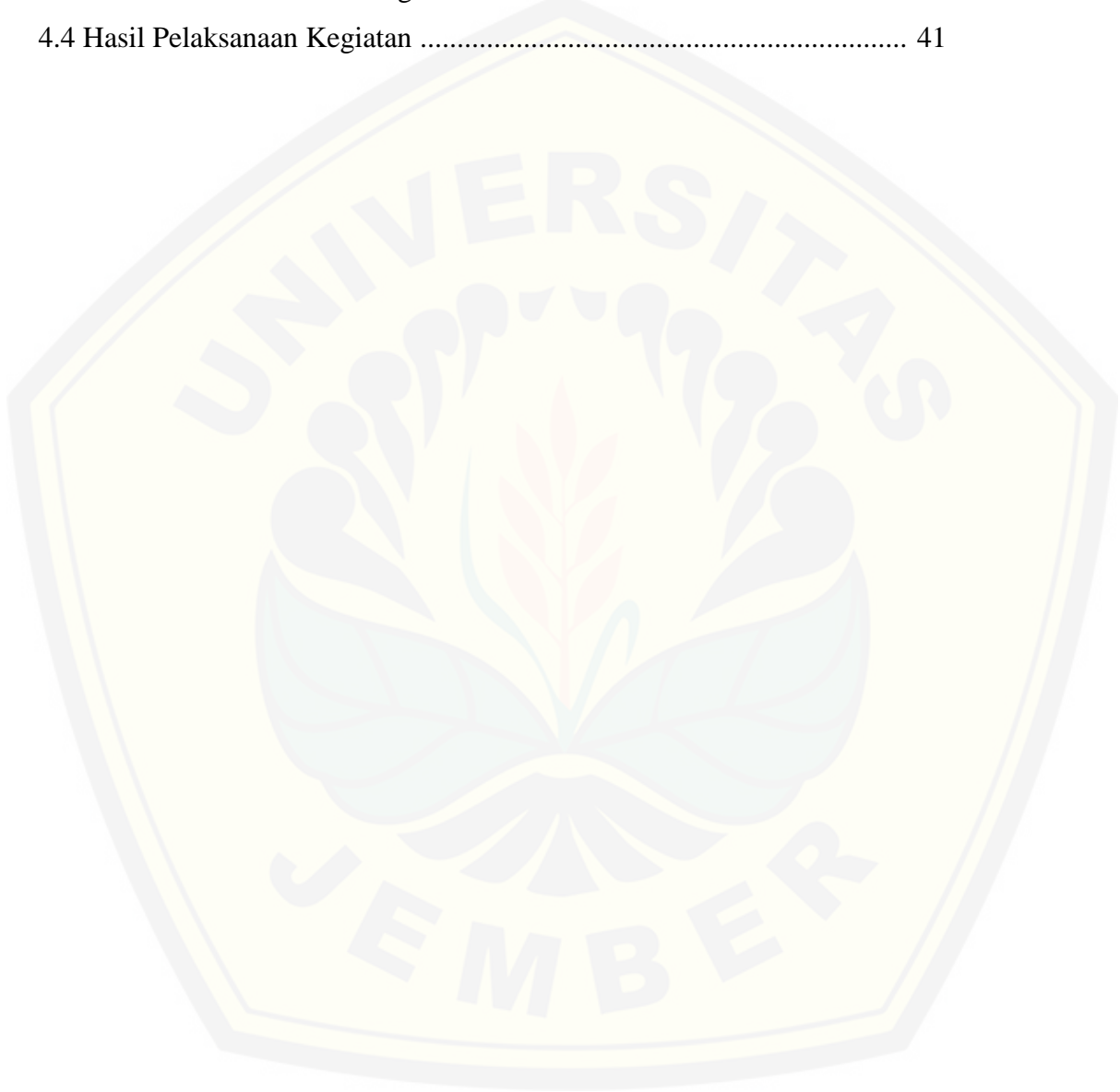
2.6.2 Dasar-Dasar Pelayanan	13
2.6.3 Sikap Dasar Etika Pelayanan	14
2.7 Tamu	14
2.7.1 Pengertian Tamu.....	14
2.7.2 Jenis-Jenis Tamu	15
2.7.3 Tipe Pelanggan Dan Cara Mengatasinya.....	16
2.8 Hotel	17
2.8.1 Pengertian Hotel	17
2.8.2 Karakteristik Hotel	19
2.8.3 Jenis-Jenis Hotel	20
2.8.4 Klarifikasi Hotel	22
2.8.5 Departemen Dalam Hotel	24
2.9 Hubungan <i>Housekeeping Department</i> Dengan Departemen Lainnya	26
BAB 3 METODE PELAKSANAAN PRATEK 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 Kerja Nyata	28
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata ..	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1 Jenis Data.....	29
3.3.2 Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
BAB 4 HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	32
4.1 Gambaran Umum Hotel Bintang Mulia & Resort	32
4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Bintang Mulia dan Resort.....	33
4.1.2 Fasilitas Hotel Bintang Mulia dan Resort	34
4.2 Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia dan Resort.....	36
4.3 Peran <i>Room Attendant</i> di Hotel Bintang Mulia dan Resort.....	37
4.4 SOP (<i>Standart Operasional Procedure</i>) <i>Room Attendant</i> di Hotel BintangMulia dan Resto	38
4.5 Hasil Pelaksanaan Kegiatan	42

4.6 Penilaian <i>Room Attendant</i> di Hotel Bintang Mulia dan Resort.	53
4.6.1 Kelebihan.....	53
4.6.2 Kekurangan.....	53
BAB 5 PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1.2 Room Rate Hotel Bintang Mulia & Resto.....	34
4.4 Hasil Pelaksanaan Kegiatan	41



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sedangkan menurut Manurung dan Tarmoezi (2005), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapa

dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Pengertian di atas menjelaskan bahwa hotel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana para tamu atau wisatawan bisa mendapatkan pelayanan serta kebutuhan mereka untuk tempat istirahat.

Hotel dan pengelolanya harusnya bergerak secara prima dalam pelayanannya. Sumber daya manusia sebagai aktor pengelola aktif dituntut untuk lebih berkualitas dan memberi pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap tamu. Selain itu, hotel merupakan usaha akomodasi yang saat ini tidak hanya menyediakan pelayanan jasa penginapan saja tetapi dengan berkembangnya kebutuhan para wisatawan atau tamu, hotel juga menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya. Semua pelayanan hotel di sediakan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Sebuah hotel dapat dikatakan maju dan berkembang apabila hotel tersebut mampu menjual semua produk yang ada di hotel secara terus menerus atau berkelanjutan kepada khalayak umum. Hotel yang baik merupakan hotel yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang datang sehingga tamu akan merasakan kepuasan atas jasa pelayanan yang hotel berikan. Hal ini juga bisa menjaring tamu agar bisa meningkatkan jumlah hunian kamar hotel. Selain hunian kamar juga terdapat produk lain yang diberikan kepada tamu salah satunya adalah produk dan minuman.

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

yang berkunjung atau datang ke hotel juga berpengaruh dalam peningkatan jumlah bisnis perhotelan yang dibangun di kota Jember.

Salah satu departemen yang ada di hotel yang melayani di bagian kamar untuk tamu yang berkunjung adalah departemen *Housekeeping*. Departemen *Housekeeping* melayani bagian *service* yang secara langsung memberikan pelayanan service kamar kepada tamu. Kamar merupakan salah satu bagian dalam *housekeeping department* menyediakan pelayanan kamar secara umum. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *housekeeping department* tidak lepas dari peran *room attendant*, pada umumnya *room attendant* membantu manajemen untuk mencapai tujuan dengan cara kerja sama dan memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada tamu.

Hal ini dapat menjaring dan meningkatkan jumlah pengunjung yang datang ke hotel. Pentingnya peran *room attendant* dalam *housekeeping department* ini adalah sebagai media jasa pelayanan terhadap kebutuhan kamar, dimana tamu hotel akan mendapatkan pelayanan yang kompleks sejak tamu tersebut tiba di hotel dan mendapatkan pelayanan oleh *room attendant* hingga tamu tersebut meninggalkan hotel.

Pada penelitian ini peneliti mencoba fokus pada penelitian di Hotel Bintang Mulia dan Resto beralamat di jalan Nusantara 18 Jember, Jawa Timur. Hotel Bintang Mulia dan Resto merupakan salah satu hotel yang mempunyai lokasi yang strategis karena berada dipusat kota Jember, pusat bisnis, hiburan dan pusat-pusat pembelanjaan serta mudah dijangkau oleh sarana transportasi, dan akses menuju hotel sangat mudah dan cepat dari segala penjuru. Alasan penulis mengambil praktek kerja nyata di Bintang Mulia dan Resto karena kualitas dan pelayanan yang dimiliki oleh Bintang Mulia dan Resto cukup baik. Hal ini yang membuat penulis ingin mengetahui Bintang Mulia dan Resto dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel tersebut.

Dalam mempertahankan kualitas pelayanan *room attendant* di kamar, dan menjaga mutu pelayanan, dari pihak hotel sering kali memberikan training kepada *room attendant* hal ini bertujuan agar *room attendant* selalu menjaga dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu. Karena pelayanan yang baik,

memuaskan dan mempertahankan keramah tamahan terhadap tamu merupakan prinsip *Room Attendant* dalam melayani tamu di Hotel Bintang Mulia dan Resto. Penulis memilih praktek kerja lapangan di Hotel Bintang Mulia Resto di bagian *Room Attendant* karena penulis ingin mengetahui lebih dalam tentang “Peran *Room Attendant* pada operasional housekeeping di Hotel Bintang Mulia dan Resto.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana SOP (Standart Operational Procedure) di Hotel Bintang Mulia dan Resto?
2. Bagaimana peran *Room attendant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Hotel Bintang Mulia dan Resto?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

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

1.3.1. Tujuan praktek kerja nyata

Adapun tujuan praktek kerja nyata yang dilakukan oleh penulis adalah:

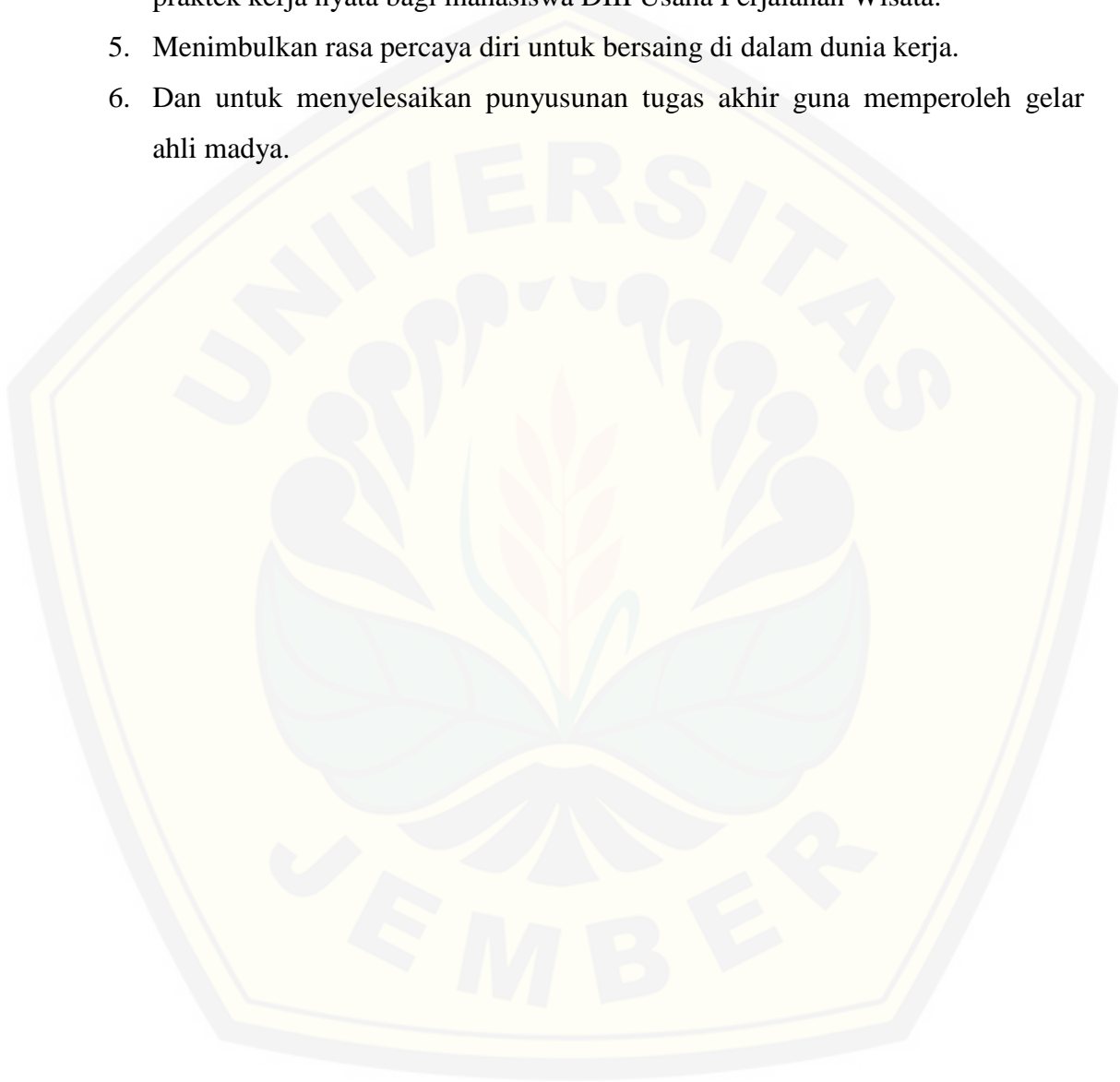
1. Ingin mengetahui peran *Room Attendant* pada operasional housekeeping Hotel Bintang Mulia dan Resto.
2. Ingin mengetahui Standar Operasional Prosedur pelayanan *Room Attendant* pada operasional housekeeping di Hotel Bintang Mulia dan Resto.

1.3.2. Manfaat praktek kerja nyata

Sedangkan manfaat praktek kerja nyata di Hotel Bintang Mulia dan Resto adalah sebagai berikut.

1. Membantu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu untuk ikut mengangkat nama perusahaan.

2. Mempunyai wawasan dan pengetahuan lebih banyak tentang perhotelan khususnya di *Housekeeping Department*.
3. Mempunyai pengalaman kerja dibidang perhotelan.
4. Antar Universitas dengan instansi yang terkait untuk menambah jaringan praktek kerja nyata bagi mahasiswa DIII Usaha Perjalanan Wisata.
5. Menimbulkan rasa percaya diri untuk bersaing di dalam dunia kerja.
6. Dan untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir guna memperoleh gelar ahli madya.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

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

Menurut Muljadi (2012:7), menyebutkan 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.

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

2.2 Peran

Menurut Merton (2007:67), mengatakan bahwa: “peran didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu, dengan demikian peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus”. Menurut Soekanto (2009:212-213), mengemukakan bahwa peran adalah proses dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan, keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain begitu juga sebaliknya. Menurut Dewi Wulan Sari, (2009: 106) “peran adalah konsep tentang apa yang harus dilakukan oleh individu dalam masyarakat dan meliputi tuntutan-tuntutan perilaku dari masyarakat terhadap seseorang dan merupakan perilaku individu yang terpenting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa peran merupakan suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Adapun peran seorang *waiter/waitress* adalah membantu manajemen untuk mencapai tujuan dengan cara kerja sama dengan baik dan bekerja dalam organisasi yang terdapat dalam sebuah restoran yang memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada tamu.

2.3 Room Attendant

2.3.1 Pengertian *Room Attendant*

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

melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (*Room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *Room supervisor*

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

2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

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

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
2. Melakukan *handling over* dari *Room attendant night shift, morning shift* dan *evening shift*.
3. Menyiapkan *trolley* degan peralatan kerja, *guest suplies, cleaning suplies* dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
5. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar.
6. Membersihkan kamar sesuai degan Standar Operasional Prosedur.
 - Mendorong *trolley* kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambilmengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.

- Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *office Housekeeping*.
 - Periksa keadaan semua lampu , AC , Televisi , dan *Mini bar* apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman / Engineering*.
 - Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
 - Melakuka *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada *astrai* maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*. Dan gelas, cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di *washbasin*.
 - *Stripping* linen kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi
 - Proses *making bed*.
 - Membersihkan kamar mandi.
 - Lengkapi *guest supplies* untuk dikamar / tempat tidur.
 - *Dusting* seluruh *furniture* yang ada didalam kamar dengan menggunakan *dush cloth* dan *chemical*.
 - *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bath room* maupun yang ada dikamar.
 - Tutup jendela, rapihkan *night curtain*, hidupkan *Air Conditioner* dan Televisi semprotkan *bay fresh* didalam ruangan.
 - Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar-benar bersih dan tidak meniggalkan sampah lagi.
 - Tutup pintu
 - Mengisi *room attendant control sheet*
7. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check-out*, membantu pengiriman *laundry* yang bersih (diilakukan *room attendant evening shift*).
8. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.

9. Melaporkan kepada *Floor Supervisor / order taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

2.4 Departemen *Housekeeping*

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

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

Menurut Rumesko (2002:1) dalam Nawar (2002:2), *housekeeping department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet. Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

2.5 *Grooming* (Penampilan)

2.5.1 Pengertian *Grooming*

Menurut Marsum (2005:62), *grooming* adalah suatu kondisi penampilan menyeluruh yang terawat rapi dan bersih dari seseorang yang disesuaikan dengan

waktu, tempat, acara dan kepentingan. Menurut Sutanto (2009:8), yang dimaksud dengan penampilan adalah segala sesuatu yang menyangkut penampilan diri pribadi yang ditunjang antara lain yaitu:

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

2.5.2 Standart Grooming

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

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

2.6 Pelayanan

2.6.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Sutopo dan Sugiyanto (2000:43), menyatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam kamus umum bahasa Indonesia adalah menolong dan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli hal ini sangat erat kaitannya dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, (2004:6), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. (Tjiptono,2004:6). Produksinya dapat

dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut (Barata, 2003:9) Selain itu Barata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut. Kemudian Sutopo dan Sugiyanto (2001:25), mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut (Martini, 2002) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah/beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*)

2.6.2 Dasar-Dasar Pelayanan

Landasan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam industri jasa, perlu dipahami dasar-dasarnya. Kotler (2003:464) merumuskan delapan dasar pelayanan yaitu:

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan;
2. Berikan pelayanan yang efisien;
3. Naikkan harga diri tamu;
4. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan;
5. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin;
6. Ketahuilah apa keinginan pelanggan;
7. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tak mampu melayaninya sendiri.

2.6.3 Sikap Dasar Etika Pelayanan

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

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

2.7 Tamu

2.7.1 Pengertian Tamu

Menurut Greenberg dan Baron (2000:64), pengertian tamu atau pelanggan adalah seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan lain sebagainya yang berdasarkan keputusan mereka sendiri. Menurut Nasution (2001:44), tamu merupakan semua orang yang membeli suatu produk tertentu baik berupa barang atau jasa atau dalam pengertian pendek tamu adalah seseorang atau kelompok orang yang menggunakan barang atau jasa tertentu pada periode tertentu secara tetap dan berkala.

2.7.2 Jenis-Jenis Tamu

Adapun jenis-jenis tamu atau pelanggan yang menginap pada suatu hotel Menurut Suherlan dan Budhiono (2013:147), dapat di klarifikasikan sebagai berikut:

1. *Domestic Tourist*

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

2. *Free Independent Travellers*

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

3. *Group Inclusive Tours*

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

4. *Special Interest Tours*

Yaitu suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat.

5. *Commercially Important Persons*

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

6. *Very Important Persons*

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

7. *Regular Guest*

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

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

2.7.3 Tipe Pelanggan Dan Cara Mengatasinya

Menurut Suherlan dan Budhiono (2013:147), ada empat tipe pelanggan dan cara menghadapinya:

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

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

Cara menghadapinya:

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

2. *The low – Gear person* (Lamban)

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

Cara menghadapinya:

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

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

Kadang- kadang pendapatnya ingin bertentangan dengan orang lain.

Cara menghadapinya:

- 1) Berikan kesan dan dengarkan
- 2) Jangan dibepat atau terlihat jengkel
- 3) Tanyakan pendapatnya

4. *The undecided person* (Tidak dapat memutuskan)

- a. Orang yang tidak dapat menentukan (mengambil keputusan) dengan segera
- b. Tidak yakin diri dan selalu membutuhkan orang lain

Cara menghadapinya:

- 1) Bantulah seminim mungkin, memberikan pendapat atau jalan keluar untuk melakukan keputusan
- 2) Beri pengarahan apapun yang dilakukan memiliki konsekuensi pilih resiko yang kecil dan semua keputusan pasti ada gunanya.

5. *The unsociable person* (tidak ramah)

- a. Ekspresi wajahnya kaku atau tidak ramah dan kurang senyum
- b. Kurang dapat bekerja sama
- c. Selalu mencurigai orang lain

Cara menghadapi:

- 1) Hadapi dengan ramah dan prolog yang santai
- 2) Mengerjakan dengan cepat hal-hal yang dibutuhkan

6. *The sociable person* (ramah)

- a. Banyak bicara dan senang bercakap-cakap
- b. Ramah dan biasanya disertai senyum
- c. Mudah diajak kerjasama

Cara menghadapinya:

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

2.8 Hotel

2.8.1 Pengetian Hotel

Kata hotel berasal dari bahasa latin yaitu *hospitium* artinya ruangan tamu yang berada dalam *monastery*. Kata *hospitium* dipadukan dengan “S” pada kata *hostel* tersebut dihilangkan oleh orang. Sehingga berubah menjadi hotel. Pengertian hotel menurut Sulastiyono (2004:3) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian jasa atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola serta komersial.

Menurut keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No.KM.34/HK.103/MPPT.87 (dalam Sulastiyono 2011:11) menyatakan bahwa, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Menurut Sulastiyono (2011:11), menyatakan bahwa: “hotel adalah suatu perusahaan yang

dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus”.

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

Pada dasarnya pengertian *hotel* adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut untuk sementara waktu. Biasanya pengelolaan akomodasi ini bersifat komersil.

2.8.2 Karakteristik Hotel

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

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

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

2.8.3 Jenis-jenis Hotel

Berdasarkan pengertian hotel dan jenis-jenis hotel oleh Tarmoezi (2001:12), menyatakan bahwa: “Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan”. Berdasarkan hal tersebut dalam industri pariwisata, hotel dapat dilihat dari beberapa jenis diantaranya sebagai berikut:

1. Jenis-jenis hotel dapat dilihat dari letak lokasi, diantaranya sebagai berikut:
 - a. *City Hotel*: hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut,
 - b. *Residential Hotel*: hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kotabesar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu

yang lama, selain itu, hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga,

- c. *Resort Hotel*: hotel ini biasanya terletak di daerah pergunungan (mountain hotel) dan di tepi pantai (beach hotel). Selain itu, biasanya juga terletak ditepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi dengan suasana yang tenang dan sejuk.
 - d. *Motel (Motor Hotel)*: hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau dipinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat beristirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau kendaraan pribadi,
 - e. *Beach Hotel*: yaitu hotel yang berlokasi di dekat pantai,
 - f. *Bandara Hotel*: hotel ini berlokasi di dekat Bandar udara utama, terutama ketika mereka jauh dari pusat perkotaan. Biasanya para penumpang transit masuk atau keluar tanpa waktu yang cukup untuk pindah ke kota dan maskapai penerbangan. Hotel seperti ini sangat populer karena letaknya berdekatan dengan bandara dan memudahkan mereka yang memiliki waktu transit terbatas.
2. Jenis-jenis hotel dilihat dari bangunan dan fasilitas, diantaranya sebagai berikut:
- a. *Guest House*, sesuai namanya tempat ini menyerupai rumah dengan beberapa kamar. Beberapa kamar disewakan dengan fasilitas pendukung lainnya seperti: dapur, ruang tamu dan ruang-ruang lainnya.
 - b. *Villa atau Cottage*, secara fisik sebenarnya merupakan hotel dengan beberapa rumah dalam satu kawasan. Bangunan rumah terpisah dari unit lainnya dengan jarak yang berdekatan. Biasanya letak lokasinya tidak berada di kawasan perkotaan atau tempat yang padat penduduknya, tetapi

disuasana yang tenang dan jauh dari keramaian. Layanan kamar disediakan seperti halnya hotel, bahkan untuk *villa* mewah disediakan petugas tersendiri untuk tiap-tiap unit *villa*.

- c. *Homestay*, pada dasarnya tingkat hunian seperti ini sama dengan *guest-house*, hanya biasanya pemilik rumah tinggal bersama dengan tamu.
- d. *Inn Lodge*, merupakan penginapan sederhana dan terletak dipinggir kota atau tempat transit. Pada hunian seperti ini fasilitas yang disediakan tidak lengkap.
- e. *Bed & Breakfast*, adalah hotel yang disediakan untuk tidur dan sarapan saja. Istilah ini masih kurang populer di Indonesia tetapi di luar negeri sudah banyak digunakan.
- f. *Budget Hotel*: merupakan hotel dengan fasilitas terbatas dan biasanya berada di tengah kota.
- g. *Hostel*, merupakan hotel sederhana yang biasanya digunakan untuk tamu rombongan, untuk satu kamar bisa diisi 4 orang bahkan lebih. Fasilitas yang disediakan sangat sederhana dengan kamar mandi di luar kamar. Hostel ini biasanya digunakan untuk rombongan *study-tour*.

2.8.4 Klasifikasi Hotel

Menurut Sulastiyono (2004:3), jenis hotel dapat dikelompokkan atau diklasifikasikan dalam beberapa kriteria berdasarkan bintang dan tujuan pemakaian, antara lain sebagai berikut:

1. Klasifikasi Hotel berdasarkan bintang
 - a. Hotel bintang satu (*)
Persyaratan:
 - 1) Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar.
 - 2) Kamar mandi didalam.
 - 3) Luas kamar standar, minimum 20m².
 - b. Hotel berbintang dua (**)
Persyaratan:
 - 1) Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar.

- 2) Kamar suite, minimum 1 kamar.
- 3) Kamar mandi didalam.
- 4) Luas kamar standar, minimum 22m².
- 5) Luas kamar *suite*, minimum 44m².

c. Hotel berbintang tiga (***)

Persyaratan:

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar.
- 2) Jumlah kamar *suite*, minimum 2 kamar.
- 3) Kamar mandi didalam.
- 4) Luas kamar standar, minimum 24m².
- 5) Luas kamar *suite*, minimum 48m².

d. Hotel berbintang empat (****)

Persyaratan:

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar.
- 2) Kamar *suite* minimum 3 kamar.
- 3) Kamar mandi didalam.
- 4) Luas kamar standar, minimum 24m².
- 5) Luas kamar *suite*, minimum 48m².

e. Hotel berbintang lima (*****)

Persyaratan:

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar.
- 2) Jumlah kamar *suite*, minimum 4 kamar.
- 3) Kamar mandi didalam.
- 4) Luas kamar standar, minimum 26m².
- 5) Luas kamar *suite*, minimum 56m².

1. Klasifikasi Hotel berdasarkan tujuan pemakaian:

A. *Business Hotel*

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

B. *Recreational Hotel*

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

2. Klasifikasi Hotel berdasarkan daya jual:

A. *European Plan*

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

B. *American Plan*

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

C. *Continental Plan*

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

D. *Bermuda Plan*

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

3. Klasifikasi Hotel berdasarkan ukuran hotel

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

A. *Small Hotel*

Hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar.

B. *Medium Hotel*

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

1. *Average Hotel* dengan jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.
2. *Above Average Hotel* dengan jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.

C. *Large Hotel*

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

4. Klasifikasi Hotel berdasarkan lamanya tamu menginap

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

A. *Transit Hotel*

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

B. *Semi-residential Hotel*

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

C. *Residential Hotel*

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

2.8.5 Departemen Dalam Hotel

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

1. *Front Office Department*

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

2. *Housekeeping Department*

Bagian pendukung utama *front office* adalah bagian *housekeeping*. Departemen ini adalah untuk menyediakan ruangan atau kamar kosong dan siap di pakai, membersihkan kamar-kamar yang telah terisi, dan membantu *front office* memberikan informasi keberadaan kamar.

3. *Food and Beverage Department*

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

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

4. *Marketing Department*

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

5. *Accounting Department*

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

2.8.6 Hubungan housekeeping department dengan department lainnya.

Untuk mencapai target yang ditentukan, pihak *Housekeeping* tidak dapat bekerja sendiri. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari *Housekeeping* harus bekerjasama dengan *department* lain. Hubungan kerja tersebut meliputi dengan berbagai *department* lain dalam hotel:

1. *Housekeeping* dengan *front office*

Komunikasi dengan *Front Office* department adalah kunci sukses housekeeping department. Kamar harus segera dibersihkan dan diperiksa sebelum

front office bisa menjual kamar-kamar tersebut kepada tamu. Status kamar harus akurat dan tepat waktu apakah kamar tersebut siap untuk dijual, dibersihkan atau sedang diperiksa. Untuk itu, tugas front desk setiap malam membuat sebuah occupancy report (laporan tingkat hunian kamar). Laporan ini menunjukkan kamar-kamar yang dihuni tamu yang akan di check-out hari berikutnya. Dengan daftar laporan ini *Executive Housekeeping* membuat kamar-kamar mana saja yang harus dibersihkan. Di akhir jam kerja *Housekeeping*, khususnya *Room Attendant* mempersiapkan sebuah *room status report* yang menunjukkan status kamar masing-masing. Maka system komunikasi dan pengawasan antara *Housekeeping* dengan *front office* harus berjalan dengan baik demi kelancaran operasional hotel.

2. *Housekeeping dengan Sales and Marketing*

Melalui *Sales and Marketing department*, hotel berusaha menarik dan mendapatkan tamu sebanyak mungkin melalui pengiklanan dan pemasaran. *Housekeeping* department membuat kontribusi yang besar dan penting untuk kebersihan dengan menyediakan kamar-kamar yang dibersihkan serta menjaga dan merawat seluruh bangunan hotel agar tetap indah bagi para tamu.

3. *Food and beverage Department dengan Housekeeping Department*

Housekeeping Department bertanggung jawab terhadap kebersihan setiap bagian *food and beverage department* agar department ini dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan kepada tamu sebagai department yang memberikan pelayanan makan dan minuman juga untuk memenuhi makanan bagi *Housekeeping*. *Housekeeping* bertugas menjaga kebersihan, keindahan dan juga menyuplai kebutuhan linen ke *food and beverage department* sesuai kebutuhan.

4. *Housekeeping dengan Accounting Department*

Seorang *Executive Housekeeping* harus selalu bekerja sama dengan *accounting department* untuk memantua keperluan yang dibutuhkan. Sehingga keadaan keuangan hotel tidak terganggu serta operasional hotel tetap *Engineering Department*.

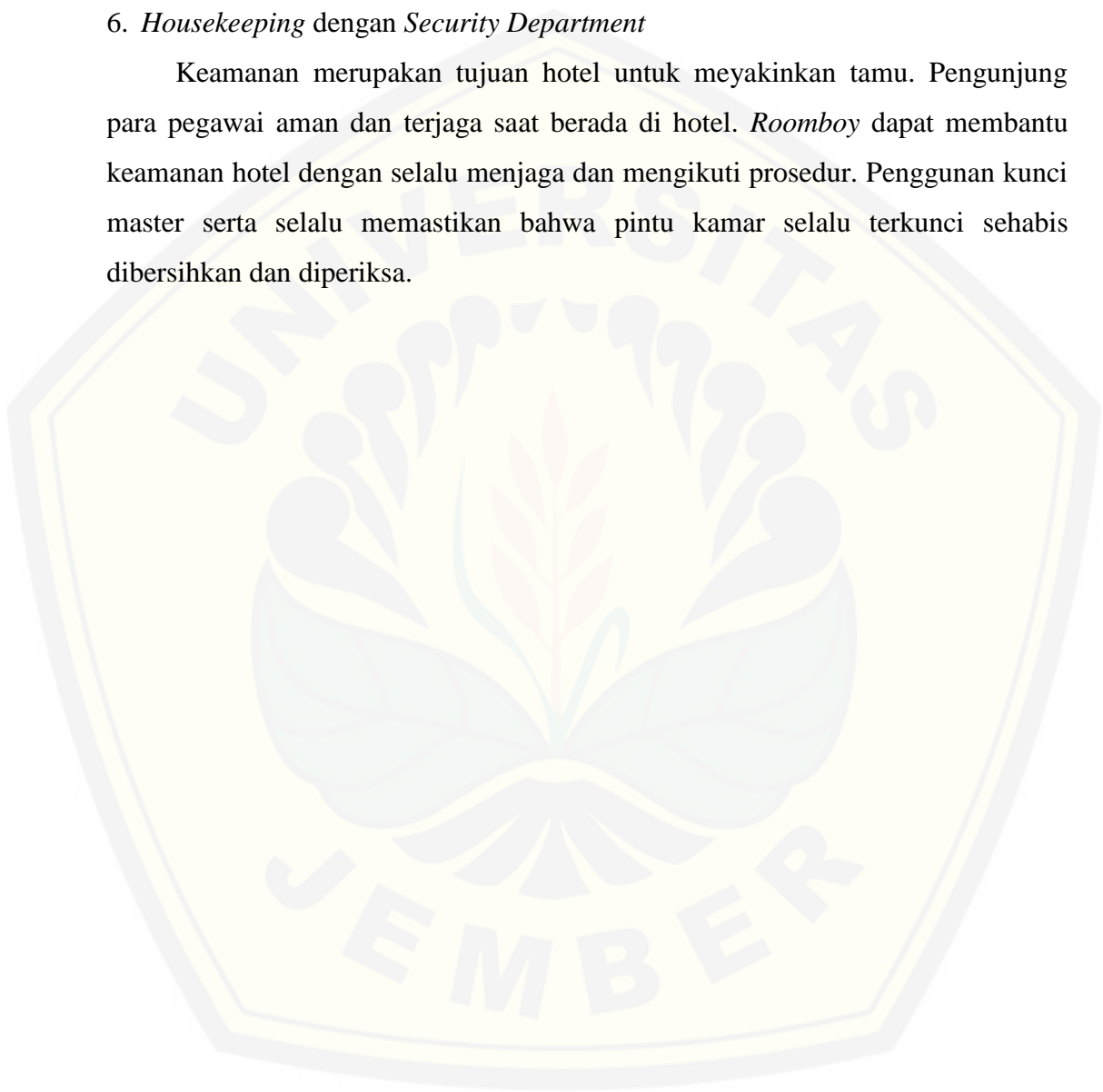
5. *Housekeeping dengan Engineering Department*

Engineering Department bertanggung jawab mengenai perawatan bangunan hotel dan memelihara peralatan operasionalnya. Pegawai *Housekeeping*

department harus selalu memeriksa seluruh fasilitas yang ada di hotel mulai dari public area hingga kamar tamu. Apabila ada kerusakan dan perlu segera diperbaiki maka harus segera dilaporkan kepada *Engineering department* agar sapat diperbaiki sehingga fasilitas tersebut dapat segera dipakai oleh tamu.

6. *Housekeeping* dengan *Security Department*

Keamanan merupakan tujuan hotel untuk meyakinkan tamu. Pengunjung para pegawai aman dan terjaga saat berada di hotel. *Roomboy* dapat membantu keamanan hotel dengan selalu menjaga dan mengikuti prosedur. Penggunaan kunci master serta selalu memastikan bahwa pintu kamar selalu terkunci sehabis dibersihkan dan diperiksa.



BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa untuk mempraktekkan teori yang di dapat di bangku kuliah untuk diaplikasikan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Kegiatan ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa DIII Usaha Perjalanan Wisata untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Praktek Kerja Nyata dimulai tanggal 1 November sampai dengan 31 Januari 2017. Penulis mengajukan proposal yang sudah disetujui oleh pihak progam studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kepada Hotel Bintang Mulia dan Resto, dengan syarat membawa surat tugas, serta proposal. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama kegiatan praktek kerja nyata di Hotel Bintang Mulia dan Resto yaitu: melayani kebutuhan kamar, menciptakan suasana kamar menjadi nyaman, serta membuat tamu betah dalam hotel.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama tiga bulan. Waktu pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bintang Mulia & Resto mulai tanggal 1 November hingga 31 Januari 2017.

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pada Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian *Room Attendant*, sehingga dalam pelaksanaan praktek kerja nyata yang diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “ Peran *Room Attendant* pada operasional *housekeeping departement* untuk pelayanan kamar di Hotel Bintang Mulia dan Resto Jember. Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan di Hotel Bintang Mulia dan Resto harus sesuai dengan *job decription* yang telah ditentukan. Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job decription* yang telah diberikan. Adapun kegiatan selama menjalani praktek kerja nyata pada *room attendant* di Hotel Bintang Mulia dan Resto tertera pada lampiran.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata menggunakan jenis data kualitatif. Penelitian data kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara *staff* dan data hotel dari personalia Hotel Bintang Mulia.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Metode wawancara mendalam atau *in-depth interview* dipergunakan untuk memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancarai. Wawancara akan dilakukan peneliti adalah wawancara dengan pedoman wawancara.

Wawancara dengan penggunaan pedoman (*interview guide*) dimaksudkan untuk wawancara yang lebih mendalam dengan memfokuskan pada persoalan-persoalan yang akan diteliti. Pedoman wawancara biasanya tak berisi pernyataan-pertanyaan yang mendetail, tetapi sekedar garis besar tentang data atau informasi apa yang ingin didapatkan dari narasumber yang

nanti dapat disumbangkan dengan memperhatikan perkembangan konteks dan situasi wawancara. Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara para *staff* Hotel Bintang Mulia Resto.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet. Data sekunder didukung pula dengan data berupa informasi dari internet dan buku.

3.4 Metode Pengumpulan Data

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

1. Wawancara

Wawancara berupa proses pembekalan verbal dimana dua orang atau lebih untuk menangani secara fisik, orang dapat melihat muka orang lain dan mendengarkan suara telinganya sendiri, ternyata informasi langsung alat pengumpulan pada beberapa jenis data sosial. Wawancara yang dilakukan menghasilkan informasi mengenai peran *room attendant* pada operasional housekeeping departemen untuk pelayanan kamar di Hotel Bintang Mulia dan Resto Jember.

2. Pustaka

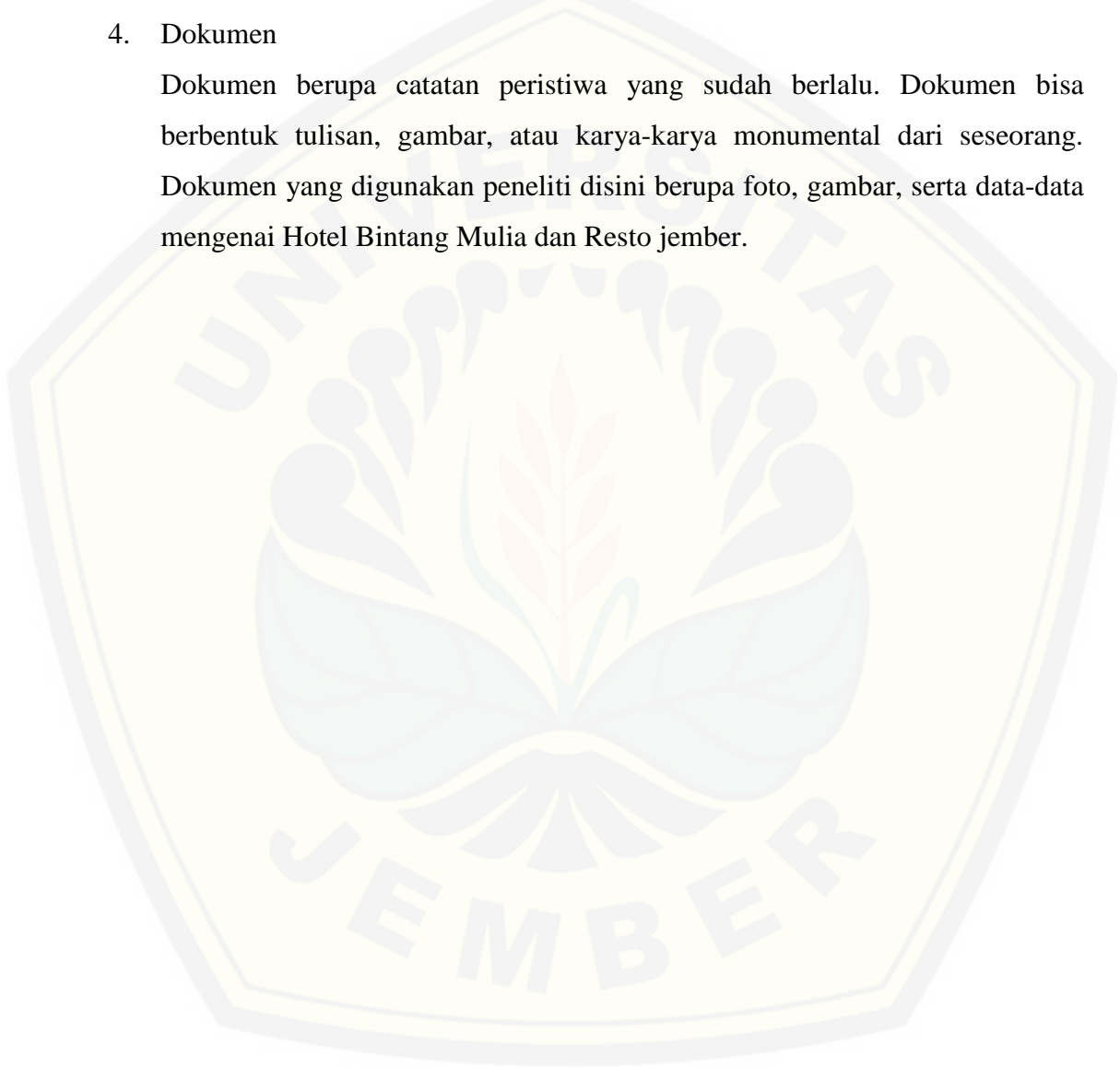
Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian yang berhubungan dengan laporan praktek kerja nyata.

3. Observasi

Observasi berupa suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh *staff* Hotel Bintang Mulia dan Resto.

4. Dokumen

Dokumen berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai Hotel Bintang Mulia dan Resto jember.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Room attendant memiliki peran yang sangat penting dalam membersihkan, menjaga dan merawat kamar hotel. Adapun tugas seorang *room attendant* di Hotel Bintang Mulia & Resort, sebagai berikut:

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

Selain itu *room attendant* juga harus memiliki sikap dan perilaku yang baik dan sopan. Berikut adalah sikap dan perilaku yang dimiliki *room attendant* di Hotel Bintang Mulia & Resort dalam melaksanakan tugasnya:

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

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

SOP (*Standart Operasional Procedure*) sangat penting bagi sebuah hotel karena SOP ini menjelaskan tentang prosedur sebuah pekerjaan, sehingga dapat mempermudah seorang pegawai dalam bekerja. Terutama dalam kinerja *room attendant* yang memerlukan *standart operasional procedure* dalam pekerjaannya. SOP *room attendant* menjelaskan tentang *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari *step up trolley*, *making bed*, membersihkan *toilet*, *sweeping*, *moping* hingga selesai. Selain itu SOP ini juga menjelaskan tentang tata cara membersihkan kamar yang masih ada tamunya dalam artian belum *check out*. Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh *room attendant* yang melakukan tugasnya dalam membersihkan kamar. Agar kualitas kamar dapat

terjaga dengan baik dan dapat memberikan tamu kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman. Sehingga tamu dapat kembali pada lain waktu.

5.2 Saran


Hendaknya hotel memberikan atau memfasilitasi seragam *housekeeping* bagi siswa ataupun mahasiswa yang sedang melaksanakan praktek kerja nyata. Hal ini bertujuan agar siswa atau mahasiswa tersebut bisa berpenampilan rapi agar nyaman dilihat oleh tamu hotel. Fasilitas pendukung kinerja karyawan hotel juga harus diperhatikan dengan benar agar kinerja mereka lebih maksimal dan lebih berkualitas. Seharusnya para karyawan harus memakai pelindung tangan dan alas kaki sebelum membersihkan kamar agar *safety* ketika mengerjakan sesuatu seperti mengepel dan membersihkan kamar mandi dengan menggunakan obat pembersih.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Muljadi , (2012:7), Psikologi Sosial, Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media.
- Damardjati, RS. 2001. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: Pradnya
- Dimiyati dan mudjiono. 2002. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta : Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi., Yogyakarta
- Greenberg, Jerald dan Baron, Robert A. 2000. Perilaku Organisasi. Jakarta : Prentice Hall.
- Sari Wulan Dewi (2009:106). *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: PT. GramediaPustaka Utama.
- Khomar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Marpaung, Happy danBahar. 2000. *PengantarPariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, Az. 2001. *SuatuPengantarHukumPerlindunganKonsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- Rumekso, SE 2001 *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Rumekso, SE. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Pustaka Utama
- Sihite, Richard. 2000. *Housekeeping (Tata Graha)*. SIC. Surabaya
- Suherlan, Herlan MM & Budiono, Yono MBA, MSC. 2013. *Psikolog Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta : Alfabeta.
- Sutopo dan Sugiyanti. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.

LAMPIRAN

Lampiran 1 surat tugas



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

SURAT TUGAS
Nomor : 3807/UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan surat dari Personnel Manager "Bintang Mulia Hotel & Resto" nomor : 0209/EXT/BM/X/2016, perihal permohonan praktek kerja lapangan, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :



Nama : Terry Ari Prasetyo
NIM : 1309031020016
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Bintang Mulia Hotel & Resto, terhitung mulai tanggal 1 November 2016 s.d. 31 Januari 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 1 November 2016

an Dekan
Wakil Dekan I,



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

Disampaikan Kepada :

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



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

SURAT TUGAS

Nomor : 3816/UN25.1.2/SP/2016

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 IV/a

Sebagai supervisi mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Bintang Mulia Hotel & Resto, terhitung mulai tanggal 1 November 2016 sampai dengan 31 Januari 2017. Adapun nama mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Terry Ari Prasetyo
NIM : 1309031020016
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 1 November 2016

an Dekan
Wakil Dekan I,




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

Tembusan :

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

Lampiran 2 Nilai magang


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
 Email : Fisip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736


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

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	75	BAIK
2	Kemampuan / Kerjasama	74	BAIK
3	Etika	79	BAIK
4	Disiplin	75	BAIK
NILAI RATA - RATA		75,75	BAIK

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : TERRY ARI PRASETYO
 NIM : 1309031020016
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

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

PT Bintang Mulia Sukses Makmur
Jl. Nusantara No. 18 JEMBER
Phone : 0331 - 429 999 Fax : 0331 - 428 899

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

LAPORAN KEHADIRAN KARYAWAN

Fingerprint ID 103 Jabatan Karyawan TRAINNING
 Kode Karyawan NIM.130903102001 Tanggal Gabung 01-11-2016
 Nama Karyawan PRAQSETYO, ARI TERRY Nama Departemen ON THE JOB TRAINING

Hari	Tanggal	Jam Kerja	Kegiatan	Jam Masuk	Jam Keluar	Terlambat	Cepat Pulang	Jam Efektif	Lembur	Notes
Sel	01-11-2016	07:00-15:00	Work	06:44	15:11			08:27		Working Hour
Rab	02-11-2016	07:00-15:00	Work	06:58	15:09			08:11		Working Hour
Kam	03-11-2016	07:00-15:00	Work	06:57	15:04			08:07		Working Hour
Jum	04-11-2016	07:00-15:00	Work	06:48	15:01			08:13		Working Hour
Sab	05-11-2016	07:00-15:00	Work	06:52	15:03			08:11		Working Hour
Min	06-11-2016	07:00-15:00	Work	06:52	15:09			08:17		Working Hour
Sen	07-11-2016	00:00-00:00	Shift Off							Non Working Hour
Sel	08-11-2016	07:00-15:00	Work	06:53	15:00			08:07		Working Hour
Rab	09-11-2016	07:00-15:00	Work	06:52	15:00			08:08		Working Hour
Kam	10-11-2016	07:00-15:00	Work	06:59	15:03			08:04		Working Hour
Jum	11-11-2016	07:00-15:00	Work	06:57	15:09			08:12		Working Hour
Sab	12-11-2016	07:00-15:00	Work	06:56	15:02			08:06		Working Hour
Min	13-11-2016	07:00-15:00	Work	06:54	15:01			08:07		Working Hour
Sen	14-11-2016	00:00-00:00	Shift Off							Non Working Hour
Sel	15-11-2016	07:00-15:00	Work	06:57	15:03			08:06		Working Hour
Rab	16-11-2016	07:00-15:00	Work	07:02	15:03	00:02		08:01		Working Hour
Kam	17-11-2016	07:00-15:00	Work	06:54	15:02			08:08		Working Hour
Jum	18-11-2016	07:00-15:00	Work	07:00	15:03			08:03		Working Hour
Sab	19-11-2016	07:00-15:00	Work	06:59	15:05			08:06		Working Hour
Min	20-11-2016	07:00-15:00	Work	06:55	15:03			08:08		Working Hour
Sen	21-11-2016	00:00-00:00	Shift Off							Non Working Hour
Sel	22-11-2016	07:00-15:00	Work	06:59	15:01			08:02		Working Hour
Rab	23-11-2016	07:00-15:00	Work	06:58	15:04			08:06		Working Hour
Kam	24-11-2016	07:00-15:00	Work	07:00	15:01			08:01		Working Hour
Jum	25-11-2016	07:00-15:00	General Leave							IJIN NENEK MENINGGAL
Sab	26-11-2016	07:00-15:00	Work	07:01	15:00	00:01		07:59		Working Hour
Min	27-11-2016	07:00-15:00	Work	06:57	15:03			08:06		Working Hour
Sen	28-11-2016	00:00-00:00	Shift Off							Non Working Hour
Sel	29-11-2016	07:00-15:00	Work	06:58	15:01			08:03		Working Hour
Rab	30-11-2016	07:00-15:00	Work	07:01	15:03	00:01		08:02		Working Hour
Jumlah						00:04	00:00	203:01	00:00	

PT Bintang Mulia Sukses Makmur
 Jl. Nusantara No. 18 JEMBER
 Phone : 0331 - 428 999 Fax : 0331 - 428 899

Lampiran 3 Brosur Hotel Bintang Mulia dan Resto



BM

BINTANG MULIA
Hotel & Resto

**JEMBER MULTI EVENT
SPECTACULAR**
(Bulan Berkunjung Ke Jember)

*** KAMAR DISCOUNT 20 % ***



RESERVASI

Jl. Nusantara No. 28 jember
tlp. 0331 - 42 99 99
Fax. 0332 - 42 88 99

Lampiran 4 Hotel Bintang Mulia dan Resto





