



**SISTEM KERJA *ROOM SECTION* PADA DEPARTEMEN
TATA GRAHA DI *GRAND MIRAGE RESORT BALI*
(*WORK SYSTEM ROOM SECTION IN HOUSEKEEPING
DEPARTMENT AT THE GRAND MIRAGE RESORT BALI*)**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

EKA JUWITA SARI

070903102056

**PROGRAM STUDI DIII PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2010



**SISTEM KERJA *ROOM SECTION* PADA DEPARTEMEN
TATA GRAHA DI GRAND MIRAGE RESORT BALI
(*WORK SYSTEM ROOM SECTION IN HOUSEKEEPING
DEPARTMENT AT THE GRAND MIRAGE RESORT BALI*)**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar ahli madya
Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh:

EKA JUWITA SARI

070903102056

**PROGRAM STUDI DIII PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2010

PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Retno Peni Lestari dan Ayahanda Misaji tersayang yang telah merawatku dengan penuh kasih sayang hingga dewasa, serta selalu mendoakanku dalam setiap nafasnya;
2. Adik – adikku Duwi Eny Agustin dan Pratiwi Kusuma Wardani, serta saudara - saudaraku semua yang tercinta;
3. Guru – guruku sejak taman kanak – kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Danil-Q, seseorang yang telah banyak membantu demi terselesaikannya laporan ini dan tiada henti – hentinya memberikan motivasi, serta semangat kepadaku;
5. Teman – temanku yang tiada henti – hentinya memberikan motivasi dan semangat kepadaku neng, jo, kawan - kawan PANSER dan teman – teman Jawa 6 / 2B I Lugh U full;
6. Almamater Fakultas FISIP Universitas Jember yang kucinta.

MOTO

Cara kerja yang baik dan pelayanan yang memuaskan memberikan hasilkerja yang baik.

(Keith, 1997)

dan

Anggaplah semua tamu yang kita layani adalah raja yang harus kita layani.

(Stewart O, Nan, 1997)

Sumber: Retno, Sufatni. (ed), 1997. Tokoh – Tokoh Tak Terlupakan. Pustaka Populer.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Juwita Sari

Nim : 070903102056

menyatakan dengan sesungguhnya – sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Sistem Kerja *Room Section* Pada Departemen Tata Graha di *Grand Mirage Resort Bali*“ adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 12 Juli 2010

Yang menyatakan,

Eka Juwita Sari

NIM 070903102056

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**SISTEM KERJA *ROOM SECTION* PADA DEPARTEMEN TATA GRAHA
DI *GRAND MIRAGE RESORT BALI*
(*WORK SYSTEM ROOM SECTION IN HOUSEKEEPING DEPARTMENT
AT THE GRAND MIRAGE RESORT BALI*)**

oleh

Eka Juwita Sari

NIM 070903102056

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Sistem Kerja *Room Section* Pada Departemen Tata Graha di *Grand Mirage Resort Bali*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 09 Oktober 2010

tempat : Ruang ujian

Tim Penguji:

Ketua,

Dra. Inti Wasiati, M.M

NIP 195307311980022001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos,M.M

NIP 197508252002121002

Ika Sisbintari, S.Sos, M.AB

NIP 197492072005012001

Mengesahkan Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Sistem Kerja *Room Section* pada Departemen Tata Graha di *Grand Mirage Resort Bali*; Eka Juwita sari, 070903102056; 2010: 67 halaman; Program Studi Diploma III Pariwisata; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana sistem kerja *room section* di *Grand Mirage Resort Bali* untuk meningkatkan tingkat hunian kamar dan mutu pelayanan hotel, terutama pada departemen Tata Graha. Sistem kerja *room section* di hotel ini adalah, memberikan pelayanan 24 jam penuh dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan tamu setiap saat dan manajemen hotel melakukan sistem pembagian jam kerja untuk terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien. *Room boy / maid* harus melakukan beberapa tahapan sebelum melaksanakan tugasnya untuk membersihkan kamar tamu yaitu memeriksa kamar dan membuat laporan, menyiapkan kereta pramugraha atau *room boy / maid*. *Room section* dalam sistem kerjanya selain membersihkan kamar, tetapi juga memiliki tugas untuk *turndown* (membuka tempat tidur). Kegiatan ini dilakukan oleh *room boy / maid evening shift (shift sore)* pada pukul 18.00 WITA, serta melakukan *service* (pelayanan) lain yaitu merapikan pakaian tamu, melakukan pembersihan seperlunya apabila ada yang kotor, membuang sampah dan mengganti *towel* (handuk). Karyawan terutama dibagian *room section* diharuskan menggunakan teknik dan *procedure making bed*, membersihkan kamar tamu, kamar mandi dan lain sebagainya sesuai dengan yang telah ditentukan oleh pihak hotel, serta menggunakan peralatan yang benar, misalnya *vacum cleaner*, *moping*, sapu, *duspart* dan lain - lain. Hotel ini memiliki kelemahan kurangnya kerjasama yang baik antar karyawan. Sedangkan, peluang dan tantangannya yaitu dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada para tamu dan ketatnya persaingan.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Sistem Kerja *Room Section* Pada Departemen Tata Graha di *Grand Mirage Resort* Bali”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) Pariwisata pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dra. Inti Wasiati, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
3. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan laporan kepada penulis;
4. Ibu Sri Rahayu selaku *Manager Training Departement* yang telah mengizinkan penulis untuk magang di *Grand Mirage Resort*
5. Wayan Ringga selaku *assistant Executive Housekeeper* yang telah memberikan ilmunya tentang Tata Graha;
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini, karena penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 12 juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING LAPORAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1.1 Tujuan Umum PKN	2
1.2.1.2 Tujuan Khusus PKN	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Pelaksanaan dan Waktu Pelaksanaan	5
1.5.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
1.5.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Hotel	6
2.2 Klasifikasi Hotel	6
2.3 Fungsi dan Peranan Hotel	11
2.3.1 Fungsi Hotel	11
2.3.2 Peranan Hotel	12

2.4	Karakteristik Hotel	13
2.5	Pengertian Tata Graha.....	14
2.5.1	Tanggungjawab Departemen Tata Graha	16
2.5.2	Pengertian Sistem Kerja	17
2.5.3	Ruang Lingkup Departemen Tata Graha.....	17
2.5.4	Struktur Organisasi Tata Graha	18
2.6	Pengertian <i>Room Maid</i> pada <i>Room Section</i>	19
2.7	Tugas dan Tanggungjawab <i>Room Section</i>	19
2.8	Form Yang Digunakan Oleh <i>Room Section</i>	20
2.9	Persyaratan <i>Room Section</i>.....	22
BAB 3.	GAMBARAN UMUM <i>GRAND MIRAGE RESORT BALI</i>.....	24
3.1	Sejarah <i>Grand Mirage Resort Bali</i>.....	24
3.2	Lokasi <i>Grand Mirage Resort Bali</i>	25
3.3	Visi dan Misi <i>Grand Mirage Resort Bali</i>.....	25
3.3.1	Visi <i>Grand Mirage Resort Bali</i>	25
3.3.2	Misi <i>Grand Mirage Resort Bali</i>	25
3.4	Fasilitas Restoran <i>Grand Mirage Resort Bali</i>.....	26
3.5	Restaurant dan Bar <i>Grand Mirage Resort Bali</i>.....	30
3.6	Tipe Harga dan Kamar <i>Grand Mirage Resort Bali</i>.....	31
3.7	Sistem Pembagian Jam Kerja	32
3.8	Standar Operasional <i>Room Section</i>	33
3.9	Seksi – Seksi Departemen Tata Graha di <i>Grand Mirage Resort Bali</i>	34
3.10	Hubungan Housekeeping Dengan Department Lain	35
3.10.1	Housekeeping Department dengan Front Office Department	35
3.10.2	Housekeeping Department dengan Engineering Department	36
3.10.3	Housekeeping Department dengan Food and Beverage Department.....	37
3.10.4	Housekeeping Department dengan Purchasing	

Department	37
3.10.5 Housekeeping Department dengan Accounting	
Department	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Sistem Kerja <i>Room Section</i> pada Departemen Tata Graha di <i>Grand Mirage Resort Bali</i>	39
4.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata	47
4.2.1 Prosedur Pelaksanaan PKN	47
4.2.2 Waktu Pelaksanaan PKN	48
4.2.3 Tabel Kegiatan PKN	48
4.2.4 Bidang Kegiatan PKN	50
4.3 Analisis SWOT	63
4.3.1 Kekuatan atau Kelebihan (<i>Strenght</i>)	63
4.3.2 Kelemahan atau Kekurangan (<i>Weakneeses</i>)	63
4.3.3 Peluang (<i>Opportunities</i>)	64
4.3.4 Tantangan / Ancaman (<i>Threats</i>)	64
4.3.5 Matrik SWOT	65
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lampiran 1. Informasi Peta Denah *Grand Mirage Resort Bali*
- B. Lampiran 2. Peta Wilayah Pantai Nusa Dua Bali dan Letak *Grand Mirage Resort Bali*
- C. Lampiran 3. Surat Tugas
- D. Lampiran 4. Daftar Minuman Minibar *Grand Mirage Resort Bali*
- E. Lampiran 5. *Laundry Service Grand Mirage Resort Bali*
- F. Lampiran 6. *Room Maid / Boys Sheet Grand Mirage Resort Bali*
- G. Lampiran 7. *Housekeeping Report Grand Mirage Resort Bali*
- H. Lampiran 8. Sertifikat Magang pada *Grand Mirage Resort Bali*
- I. Lampiran 9. *Collection Seawalker* pada *Grand Mirage Resort Bali*
- J. Lampiran 10. *Game Center* pada *Grand Mirage Resort Bali*
- K. Lampiran 11. Kamar – Kamar dan Ruang Tamu Kamar *Grand Mirage Resort Bali*
- L. Lampiran 12. Foto Chapel
- M. Lampiran 13. Permohonan Surat Magang