



**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI *ROYAL
HOTEL N' LOUNGE JEMBER***

*Role of Room Attendant in Improving Guest Satisfaction at Royal Hotel N'
Lounge Jember*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

**EKAYUDA RACHMANTYO PRIANTARA
NIM 140903102055**

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

2019



**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI *ROYAL
HOTEL N' LOUNGE JEMBER***

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh:

**EKAYUDA RACHMANTYO PRIANTARA
NIM 140903102055**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Ngatwidodo Antara dan Ibunda Dwi Wahyuningsih sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doa demi terselesaikannya laporan ini.
2. adik saya tercinta, Fadillah Rahman Nur Priantara, S.Hut
3. Almamater saya, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Saya tidak gagal, saya hanya baru mencoba ribuan eksekusi yang belum berhasil”

“I am not failed, I just tried thousand executions that haven't succeeded yet”

<https://www.caramudahbelajarbahasainggris.net/2013/10/kumpulan-motto-hidup-bahasa-inggris-dan-artinya.html/4>

di akses pada 15 Juli 2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ekayuda Rachmantlyo Priantara

NIM : 140903102055

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Peranan *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di *Royal Hotel N’ Lounge Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Juni 2019

Yang menyatakan,

Ekayuda Rachmantlyo Priantara

NIM 140903102055

PERSETUJUAN

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

Nama : Ekayuda Rachmantyo Priantara
NIM : 140903102055
Program Studi: Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : “Peranan *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di *Royal Hotel N’ Lounge* Jember “

Jember, 23 Mei 2019

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 195604091987022001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Berjudul “Peranan *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di *Royal Hotel N’ Lounge Jember*” karya Ekayuda Rachmantyo Priantara telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 13 Juni 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.Ap
NIP 198009172005012001

Sekretaris,

Anggota,

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 195604091987022001

Margaretta Andini N, S.ST.Par., M.Par
NRP 760016873

Mengesahkan,

Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

RINGKASAN

Peranan *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di *Royal Hotel N' Lounge Jember*; Ekayuda Rachmantyo Priantara, 140903102055; 2019: 51 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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. Dalam *departement housekeeping* terdapat *room attendant* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu sesuai tugas yang diberikan, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu.

Dalam hal ini penulis melaksanakan praktek kerja nyata di *Royal Hotel N' lounge Jember* di *departement housekeeping*. Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama lima bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung dimulai tanggal 01 Agustus 2018 sampai dengan 31 Desember 2018 di *Royal Hotel N' lounge Jember*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata yaitu pengamatan, wawancara dan dokumen.

Seorang *room attendant* dalam pengerjaan kamar harus melakukan SOP (*Standart Operational Procedure*) hal itu sangat penting bagi sebuah hotel karena SOP ini menjelaskan tentang prosedur sebuah pekerjaan, sehingga dapat mempermudah seorang dalam bekerja. Terutama dalam kinerja *room attendant* yang memerlukan *standart operational procedure* dalam pekerjaannya. SOP *room attendant* menjelaskan *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari *set up toolkit & toolbox, making bed, membersihkan toilet, sweeping, mopping* 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 semua *room attendant* yang melakukan tugasnya dalam membersihkan kamar. Hal ini bertujuan agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman kepada tamu.

Dalam hal ini proses pengerjaan kamar yang sesuai dengan SOP memiliki kekurangan dalam masalah waktu. Apabila hotel mengalami *high season* para *room attendant* akan mengalami keterlambatan dalam pengerjaan kamar pada beberapa tamu yang melakukan *early check in* sehingga tamu yang melakukan *early check in* harus menunggu kamar dibersihkan terlebih dahulu. Oleh karena itu adanya keefektivitas dalam membersihkan kamar harus dilakukan *step by step* mulai dari *set up toolkit & toolbox, making bed, membersihkan toilet, sweeping, mopping* hingga selesai. Para tamu yang melakukan *early check in* dapat langsung menggunakan kamar, dengan demikian para tamu akan merasa senang.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Royal Hotel N' Lounge Jember*. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Jember.

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

1. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes., selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.Ap., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata.
4. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penulisan laporan ini.
5. Bapak Djoni Bahtiar, selaku Manager Royal Hotel n' Lounge Jember.
6. Bapak Irham Wahyudi, selaku *Supervisor Housekeeping* Royal Hotel n' Lounge Jember.
7. Departemen *Housekeeping* beserta seluruh *staff* di Royal Hotel n' Lounge Jember terima kasih telah memberikan kesempatan, bimbingan, wawasan dan pengalaman yang begitu berharga kepada penulis.

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

Jember, 25 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Peranan	5
2.2 Pengertian Kepuasan	5
2.3 Pengertian Hotel	6
2.3.1 Jenis-Jenis hotel.....	6
2.3.2 Bagian-Bagian atau departemen dalam Hotel.....	8
2.4 Room Attendant / Room Boy	11
2.4.1 Tugas Dan Tanggung Jawab (<i>Room Attendant</i>).....	11
2.4.2 Penampilan Seorang <i>Room Attendant</i>	15
2.5 Pelayanan Hotel	17

BAB III GAMBARAN UMUM.....	18
3.1 Sejarah Singkat Hotel.....	18
3.2 Lokasi Hotel.....	18
3.3 Fasilitas-Fasilitas Hotel.....	19
3.3.1 <i>Room</i> (kamar).....	19
3.3.2 Restoran.....	20
3.3.3 Fasilitas Penunjang.....	20
3.4 Visi dan Misi Royal Hotel N' Lounge Jember.....	21
3.4.1 Visi Royal Hotel N' Lounge Jember.....	21
3.4.2 Misi <i>Royal Hotel n' Lounge</i> Jember.....	21
3.5 Struktur Organisasi.....	22
3.5.1 Struktur Organisasi Royal Hotel N' Lounge Jember.....	22
3.5.2 Struktur Organisasi Housekeeping Departement Royal Hotel N' Lounge Jember.....	22
3.5.3 Job Description.....	24
BAB IV PELAKSANAAN KEGIATAN KERJA NYATA.....	32
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Kerja Nyata.....	32
4.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata.....	32
4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	46
4.4 <i>Housekeeping departement di Royal Hotel N' Lounge Jember</i>	46
4.5 SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>) <i>Room Attendant</i> di <i>Royal Hotel N' Lounge Jember</i>.....	48
4.6 Peranan <i>Room Attendant</i> di <i>Royal Hotel N' Lounge Jember</i>.....	52
4.6.1 Persiapan <i>Room Attendant</i> (<i>Standart Grooming</i> Royal Hotel N' Lounge Jember).....	52
4.6.2 Persiapan Peralatan Pembersih, <i>Chemical</i> dan <i>Guest Supplies</i>	53
4.6.3 SOP Pembersihan Sebelum Memasuki Kamar.....	54
4.6.4 SOP Pembersihan <i>Vacant Dirty</i> (kamar kosong dalam keadaan kotor).....	55
4.6.5 SOP Pembersihan <i>Occupied Dirty</i> (kamar kosong dalam keadaan kotor).....	56

4.6.6 Proses Setelah Pembersihan Kamar.....	56
4.7 Penampilan <i>Room Attendant</i> di <i>Royal Hotel N' Lounge Jember</i>...	58
4.8 Pindah Divisi dari departemen <i>housekeeping</i> ke <i>departement food and beverage service</i>.....	59
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	63
Lampiran 2. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata.....	64
Lampiran 3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	65
Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Supervisi.....	66
Lampiran 5. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata.....	67
Lampiran 6. Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	69
Lampiran 7. Sertifikat Hasil Kerja Nyata.....	70

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Sora N (2017), secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Atau pariwisata dapat di artikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula

Sebagaimana yang tertuang dalam UU No. 10 Tahun 2009 bahwa industri pariwisata merupakan kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata, dan usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan sektor lain, karena pariwisata bisa dikatakan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik akibat adanya interaksi dengan wisatawan, supplier bisnis, pemerintah tujuan wisata serta masyarakat daerah tujuan wisata.

Berdasarkan hal tersebut pengembangan pariwisata di Indonesia harus terus ditingkatkan sehingga sumber potensi pariwisata yang tersebar di seluruh Indonesia bisa berkembang pesat. Sumber potensi pariwisata seperti seni budaya daerah, adat istiadat, peninggalan sejarah terdahulu dan keindahan panorama alam tersebar luas di seluruh pelosok provinsi Indonesia yang memiliki keunikan berbeda di setiap daerahnya. Salah satu provinsi dengan beragam potensi wisata adalah Jawa Timur. Untuk meningkatkan pengembangan potensi pariwisatanya, Jawa Timur memiliki program kepariwisataan yang bernama Visit East Java, program ini bertujuan untuk menarik para wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara serta memperkenalkan berbagai tempat wisata yang ada

di Jawa Timur. Kabupaten Jember merupakan satu daerah yang memiliki potensi wisata yang cukup banyak, unik dan menarik.

Kabupaten Jember terletak di bagian paling timur dari Pulau Jawa yang berbatasan dengan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Probolinggo di sebelah utara, Kabupaten Lumajang di sebelah barat. Kabupaten ini memiliki kebudayaan dan suku berbagai jenis seperti suku Jawa, Madura dan Osing. Selain itu kaya akan potensi alamnya yang beragam mulai dari wisata agro, wisata buatan, wisata budaya, dan wisata Alam dan Bahari bahari.

Pariwisata merupakan sektor sangat kompleks di dalam aktivitasnya, seperti: ada obyek wisata, hotel, *souvenir shop*, pramuwisata dan travel. Industri pariwisata yang satu dengan yang lain saling berkaitan dan itu merupakan keterkaitan di dalam peran aktivitas industri pariwisata. Tidak mudah untuk memahami dan memiliki pengertian yang rinci tentang kegiatan pariwisata. Salah satunya adalah sarana hotel yang merupakan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang mengadakan perjalanan wisata dari satu daerah ke daerah lain atau dari satu negara ke negara lain.

Hotel saat ini banyak dijumpai di seluruh dunia serta berperan aktif dalam meningkatkan perkembangan pariwisata, sumber daya manusianya dituntut untuk lebih berkualitas dan memberi pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap tamu. Selain itu, hotel merupakan 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.

Royal Hotel n' Lounge Jember terletak di pusat kota Jember Jawa Timur, di rancang dengan desain modern. Jarak tempuh menuju Universitas Jember hanya 5 menit dari hotel. *Royal Hotel n' Lounge* Jember merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di jalan karimata no. 50 A. Lokasi yang sangat strategis di tengah kota Jember, dekat dengan pusat kota dan memiliki akses yang mudah dari instansi - instansi vital yang ada di kota Jember. Terletak di pusat tembakau Jember Jawa Timur Indonesia yang dibangun pada tahun 2010 sekitar 3000 meter persegi, dirancang dengan desain modern dengan sentuhan yang berbeda dari *atmosphere*.

Dengan makin meningkatnya hotel-hotel baru yang berdiri, semakin meningkat pula persaingan yang terjadi di bidang perhotelan. Kebanyakan tamu yang biasa menginap di hotel akan memilih untuk mencoba tinggal di hotel-hotel yang baru. Namun, ada pula yang sudah merasa aman serta nyaman untuk tinggal di tinggal di hotel yang sama dengan hotel tempat menginap mereka sebelumnya.

Dalam kinerja *room attendant* memerlukan *Standart Operational Procedure* dalam pekerjaannya. SOP *room attendant* menjelaskan tentang *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari *set 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.

Peran serta *room attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu yang perlu melibatkan adanya pelayanan yang terbaik dari karyawan hotel dan juga ditunjang oleh fasilitas yang memadai dan standart dengan hotel berbintang yang bertaraf internasional. Maka dari itu, penulis memfokuskan penelitian pada peranan *room attendant* untuk menunjang kelancaran pelayanan yang terbaik dalam memberikan kepuasan kepada tamu di *Royal Hotel N' Lounge* Jember.

Dengan inilah yang melatar belakangi penulis untuk membuat judul pada laporan yang tersusun ini, yaitu “Peranan *room attendant* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N’ Lounge Jember.”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara Room Attendant melayani tamu dengan baik dan benar sesuai dengan *standart* operasional prosedur pelayanan di Royal Hotel N Lounge Jember?
2. Apa peranan *room attendant* dalam melayani tamu di Royal Hotel N Lounge Jember?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan praktek kerja nyata

1. Ingin mengetahui bagaimana cara *room attendant* melayani tamu dengan baik dan benar sesuai dengan *standart* operasional prosedur pelayanan di Royal Hotel N Lounge Jember.
2. Ingin mengetahui peranan *room attendant* dalam melayani tamu di Royal Hotel N Lounge Jember.

1.3.2 Manfaat praktek kerja nyata

1. Tugas akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Uनेversitas Negeri Jember pada umumnya dan Jurusan Usaha Perjalanan Wisata khususnya, serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Universitas Negeri Jember.
2. Membantu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu untuk ikut mengangkat nama perusahaan.
3. Menimbulkan rasa percaya diri untuk bersaing di dunia kerja.
Manfaat Bagi Universitas
4. Menjembatani antar universitas dengan instansi yang terkait untuk menambah jaringan praktek kerja nyata bagi mahasiswa D III Usaha Perjalanan Wisata.
5. Dan untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir guna memperoleh gelar ahli madya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Peranan

Menurut Hasan Mukmin (2014:62), Peranan menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peranan disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking.” Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.”

Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul sosiologi suatu pengantar (2012:212), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

2.2 Pengertian Kepuasan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Kotler, Philip, dan Keller (2009:35) definisi mengenai kepuasan pelanggan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari

perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

2.3 Pengertian 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.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), 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 komersial.

2.3.1 Jenis-Jenis Hotel

Menurut Munandar (2011:118-119) jenis-jenis hotel dapat diklarifikasikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan sistem penetapan tarif kamar (*room rate*)
 - a. *Full American Plan* (FAP), yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk tiga kali makan
 - b. *Modified American Plan* (MAP), yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan dua kali
 - c. *Continental Plan*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan pagi (*continental breakfast*)
 - d. *Bermuda Plan*, hotel dengan sistem harga kamar sudah termasuk makan pagi (*American Breakfast*)
 - e. *European Plan*, yaitu hotel dengan sistem dimana harga kamar tidak termasuk makan (*room rate only*)
2. Berdasarkan ukuran dan jumlah kamar
 - a. Hotel kecil, jumlah kamar sampai dengan 25 kamar
 - b. Hotel menengah, memiliki jumlah kamar antara 25 sampai 100
 - c. Hotel sedang, jumlah kamar antara 100 sampai 300

- d. Hotel besar, yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar diatas 300
- 3. Berdasarkan jenis atau tipe tamu
 - a. *Family* hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya terdiri dari keluarga
 - b. *Business* hotel, sebagian besar tamunya merupakan orang –orang yang sedang melakukan tugas atau usaha
 - c. *Tourist* hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah wisatawan
 - d. *Transit* hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah mereka yang akan melanjutkan perjalanan (hotel hanya sebagai tempat persinggahan sementara saja)
 - e. *Cure* Hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah dengan tujuan pengobatan
- 4. Berdasarkan lokasi hotel
 - a. *Resort* Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di daerah wisata
 - b. *Mountain* Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di daerah pegunungan
 - c. *Beach* Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di dekat pantai
 - d. *City* Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di perkotaan
 - e. *Highway* Hotel, yaitu hotel yang berlokasi ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diperbatasan antara dua kota
 - f. *Airport* Hotel, yaitu hotel yang berlokasi dekat dengan lapangan terbang
- 5. Berdasarkan lama tamu menginap
 - a. *Transient* Hotel, hotel dimana para tamunya rata-rata menginap hanya untuk satu atau dua malam
 - b. *Residential* Hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu
 - c. *Semi Residential* Hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu
- 6. Berdasarkan Disain dan struktur hotel
 - a. *Conventional* Hotel, hotel yang bentuknya tinggi bertingkat menjulang kelangit

b. *Bungalows*, hotel yang bentuknya tidak bertingkat dan setiap bangunan berlokasi menyebar satu dengan yang lain

c. *Motor Hotel*, hotel yang mempunyai garasi di masing-masing kamar atau kelompok kamar

7. Berdasarkan lama buka hotel dalam setahun

a. *Seasonal Hotel*, yaitu hotel yang dibuka hanya untuk waktu-waktu tertentu dalam satu tahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan)

b. *Year Round Hotel*, yaitu hotel yang dibuka sepanjang tahun

8. Berdasarkan tarif hotel

a. *Economy Hotel*, yaitu hotel dengan tarif yang relatif murah

b. *First Class Hotel*, yaitu hotel dengan tarif sedang

c. *Deluxe Hotel*, yaitu hotel dengan tarif mahal

2.3.2 Bagian-Bagian Atau Departemen Dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum menurut teori sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

1. Kantor depan Hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranana dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Managment* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan

ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front office*), bagian makanan dan minuman (*Food & Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), bagian akunting, dan bagian personel.

Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), spreng, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *lobby*, *Corridor*, restoran yang kesemuanyaitu disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back-of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya.

Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

3. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

4. *Marketing and sales Departement*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

5. *Accounting Departement*

Accounting Departement ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departement ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

6. *Human Resource Depertement*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departement ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi kariyawan dari semua tingkatan.

7. *Engineering Departement.*

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan kontstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan kariyawan hotel.

Disamping fungsi dan tugas diatas, *departement engineering* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja

8. *Security Departement*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.4 *Room Attendant / Room Boy*

Menurut Sulastiyono (2011) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar.

Menurut Aulia Fadhli (2017: 50), *room attendant* secara spesifik merupakan petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

2.4.1 *Tugas Dan Tanggung Jawab (Room Attendant)*

Menurut Dewinur (2012:25-27) tugas dan tanggung jawab *room attendant* dalam Pelayanan *room attendant* merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (*front of the house*). Tugas dari *room attendant* dapat dikatakan rumit dan berat karena *complain* yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room attendant* hotel tersebut. Harus diingat, bahwa pada tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tersebut. Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* dalam pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mengelola kamar yang menjadi tanggung jawabnya (dalam arti yang luas) baik atau buruknya kamar sangat tergantung pada *room attendant*, mulai dari ketelitian, kerajinan maupun kualitas. Seorang *room attendant* yang rajin, teliti, dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya akan dapat menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman. Oleh sebab itu *room attendant* harus mengerjakan kamar dengan teliti dan memeriksa semua perlengkapan yang ada di dalamnya.
2. Melayani tamu. Di dalam memberikan pelayanan kepada para tamu tidak dibatasi waktunya, sebab setiap saat tamu dapat meminta pelayanan, baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Pelayanan memiliki defenisi sebagai suatu usaha

yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan – kebutuhan serta tujuan - tujuannya sehingga membuat tamu merasa puas. Agar tamu dapat merasa puas maka *room attendant* harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu sebagai berikut. Menjalani kerja sama dengan sesama *room attendant* dan seksi – seksi lain yang berada di *housekeeping department*, bahkan dengan seksi yang berada di departemen lain. Hal ini perlu dilaksanakan karena industri hotel merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang terdiri dari beberapa *department* yang masih memiliki hubungan yang erat dan tidak dapat berjalan dengan sendirinya. Untuk melaksanakan tugas pelayanannya, *room attendant* dalam kesehariannya dibagi menjadi tiga shift dalam pelaksanaannya, yaitu :

a. *Morning Shift* : Pukul 08.00 – 16.00 WIB.

b. *Evening Shift* : Pukul 16.00 – 00.00 WIB.

c. *Night Shift* : Pukul 00.00 – 08.00 WIB.

3. Ruang lingkup Operasional Pelayanan *Room Attendant*

Room Attendant dipimpin oleh *Floor Captain* yang bertanggung jawab langsung kepada *Executive Housekeeper*. *Floor Captain* bertanggung jawab akan kelancaran tugas operasional pemeliharaan dan kebersihan kamar tamu yang dilaksanakan oleh *Room Attendant*. Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *Room Attendant* adalah kamar – kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual (*ready for sale*). Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *Room Attendant* harus mengetahui ketentuan – ketentuan yang berlaku di *Room Section* sehingga setiap *room Attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel.

4. Membersihkan Kamar Tamu

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. *Room* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* hotel secara keseluruhan. oleh sebab itu, *room* yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya. Dalam hal ini, *Room Attendant* berperan penting untuk

meningkatkan *image* hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu. Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga memberikan nilai tambah bagi *housekeeping*. Ketersediaan kamar akan mengindari tamu untuk menunggu pada saat *check in*. Oleh sebab itu, Ketika *room attendant* telah selesai membersihkan suatu kamar maka *Floor Supervisor* harus *me-release* status kamar tersebut secepatnya. Prosedur pembersihan kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian di dalam kamar tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan *amenities* dan kebersihan. Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preparation* (persiapan), *process* (pembersihan) dan *finishing* (pengecekan)

A. Persiapan (*Preparation*)

Pada tahap persiapan ini, *room Attendant* melakukan persiapan sebagai berikut :

1. Melapor ke *housekeeping office* dengan menandatangani daftar hadir (*attendance record*) pada kolom *Time In*.
2. Mengambil *room assignment sheet* yang merupakan daftar kamar-kamar yang harus dikerjakan oleh *room attendant*. *Room assignment sheet* ini dipersiapkan oleh *floor supervisor* untuk mengatur alokasi *room attendant* dalam pembersihan semua kamar di hotel.
3. Mengambil kunci kamar (*Master key*) sesuai dengan daftar kamar pada *room assignment sheet* kemudian menandatangani pada “*key log book*” pada kolom *Key Out*.
4. Mengikuti “*Morning briefing*” yang dipimpin oleh *supervisor* untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel.
5. *Room attendant* menuju *section* masing-masing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil “*trolley*” sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar.

6. Mengecek semua kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari *system* komputer sama dengan status fisik. Selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek *laundry* tamu, mengecek kamar yang ada tanda “*SERVICE* dan *DND*” dan sebagai laporan untuk *room discrepancy*

7. Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan ke *floor supervisor* sabagai laporan morning *housekeeping report* setelah dikumpulkan dari semua *room attendant* yang bertugas.

8. *Room attendant* sudah siap melakukan pembersihan kamar. biasanya akan dimuali dari kamar-kamar yang ada tanda “*service*”.

B. Pembersihan (*Process*)

Pada tahap ini, *room attendant* sudah siap membersihkan kamar tamu. Prosedur pembersihan yang dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. *Entering the guestroom* Bell kamar kemudian sebutkan “*Housekeeping*”, bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan sambil mengatakan *housekeeping*.

2. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta ijin apakah kamarnya dapat dibersihkan.

3. Bawa masuk *caddy tray* dan *linen* bersih ke dalam kamar. Letakkan *caddy* ke *bathroom* dan *linen* diatas *luggage rack*.

4. Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan).

5. Bawa gelas, *ashtray*, cangkir ke basin di *bathroom*. Bila ada *tray* dari *room Service* hubungi *room service* untuk pick up.

6. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag* di *trolley*.

7. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

C. Pengecekan (*Finishing*)

Pada tahap ini, *room attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar. Adapun prosedur pengecekan meliputi :

1. Kebersihan merupakan tujuan dari proses pembersihan, target kebersihan termasuk *wall, furnitures, paintings, lamps, floor, linen, dan ceiling*.
2. Kerapihan merupakan pengaturan terhadap semua peralatan didalam kamar agar tertata baik dan rapi agar kelihatan menarik.
3. Kelengkapan merupakan proses pengecekan terhadap semua amenities dan linens yang menjadi standar dari kamar tersebut dilengkapi setelah dipakai oleh tamu.
4. Kerusakan bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan di kamar dapat berfungsi dengan baik, misalnya lampu yang mati, remot control, *furniture* yang tergores, dan lain-lain.
5. Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. Kamar yang baik adalah “*fresh*” bukan bau rokok, bau parfum, dan lain-lain.

2.4.2 Penampilan Seorang *Room Attendant*

Menurut Barutu (2009), yang dimaksud dengan penampilan (secara fisik) yaitu keadaan fisik secara lahiriah dan cara berpakaian yang menimbulkan kesan menarik untuk dipandang. Hal yang terpenting dalam penampilan adalah kebersihan dan kerapihan.

a. penampilan fisik/lahiriah.

1) Rambut

Rambut harus selalu dipelihara, ditata dengan rapi dan bersih. Bagi pria, rambut tidak boleh panjang dan juga tidak terlalu pendek. Sedangkan bagi wanita, rambut yang panjang harus ditata dengan rapi menggunakan ikat rambut.

2) Badan

Sebaiknya badan harus senantiasa dalam keadaan bersih. Biasakan untuk selalu mandi secara teratur agar terhindar dari bau badan yang mengganggu terutama ketiak.

3) Kaki

Biasakan harus mengenakan kaos kaki dan menggantinya secara teratur.

4) Tangan

Tangan harus dipelihara dalam keadaan bersih. Biasakan untuk selalu mencuci tangan dengan bersih setelah melaksanakan suatu tugas dengan menggunakan tangan.

5) Wajah

Wajah harus selalu dalam keadaan bersih dan memperlihatkan keceriaan, tidak boleh memperlihatkan kesan wajah yang lesu.

6) Mulut

Mulut harus dijaga kebersihannya dan kesegarannya. Biasakanlah untuk menggosok gigi dengan teratur dan berkumur – kumur dengan air bersih dalam setiap beberapa jam, yang mana hal ini berguna untuk memberikan kesegaran pada mulut dan menghindarkan bau mulut yang dapat mengganggu aktifitas dalam berkomunikasi dengan orang lain.

b. penampilan berpakaian

1) Perhiasan

Hindari menggunakan perhiasan yang berlebihan, cukup memakai perhiasan yang wajar saja, misalnya arloji, cincin pernikahan, cincin pertunangan.

2) Pakaian

Seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi. Pakaian seragam harus selalu disetrika dengan baik, tidak boleh kusut. Biasakan untuk selalu merawat pakaian seragam dengan baik. Hindari pemakaian seragam yang dipakai secara terus menerus tanpa mencucinya, karena dapat menimbulkan bau yang tidak enak. Hal ini juga dilakukan agar pakaian selalu awet dan terawat. Jangan memakai seragam yang sudah tidak layak pakai, kalau perlu minta pakaian seragam yang baru ke pihak manajemen.

3) *Make-up*

Bagi wanita pemakai *make-up* tidak dilarang, hanya saja pemakai *make-up* tersebut harus dalam tingkat yang wajar. Hal ini untuk menghindari si wanita dari kesibukannya hanya untuk mengurus *make-up* nya dari pada melayani kepentingan tamu.

4) Parfum

Sebaiknya pemakaian parfum dihindarkan. Lebih baik memakai bedak yang mampu menyerap keringat. Walaupun memakai parfum, pilihlah parfum yang beraroma lembut sebab aroma parfum yang terlalu keras dapat membuat orang lain disekitarnya merasa tidak enak dan pusing, sebab tidak semua orang tahan terhadap aroma yang keras.

5) Sepatu

Biasakan untuk selalu memakai sepatu dari bahan kulit dan selalu disemir sehingga kelihatan bersih. Dilarang keras bagi setiap petugas untuk memakai sepatu dari bahan kain sewaktu bekerja. Warna sepatu dalam hal ini haruslah berwarna gelap (hitam).

2.5 Pelayanan Hotel

Menurut Sugeng (2012:8) dalam kutipan Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. 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. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL

3.1 Sejarah Singkat Hotel

Sejarah singkat mengenai *Royal Hotel n' Lounge* Jember, berdirinya *Royal Hotel n' Lounge* Jember berdasarkan banyaknya wisatawan asing dan domestik yang melakukan perjalanan ke kota Jember. Dengan adanya *Royal Hotel n' Lounge* Jember dapat mengakomodasi kebutuhan para wisatawan.

Royal Hotel n' Lounge Jember adalah sebuah usaha perhotelan yang berdiri pada tahun 2010 dan diresmikan pada tanggal 25 Agustus 2011 dengan nama CV bumiland. Pendirinya adalah seorang warga Negara Indonesia yang bernama Henry Wijaya yang lahir di Malang pada tanggal 5 Mei 1982. Sesuai dengan keputusan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan energi sumber daya mineral. *Royal Hotel n' Lounge* Jember terdaftar sebagai perusahaan perseorangan dengan nomor TDP 13.07.5.55.21801 pada tanggal 12 September 2011. Hotel ini diresmikan dengan Slogan “ *a friendly hotel with difference touch*”, atau sebuah tempat yang menawarkan keramah tamahan dan kenyamanan dengan nuansa yang berbeda dari yang lain dalam konotasi yang positif tentunya.

3.2 Lokasi Hotel

Royal Hotel n' Lounge Jember terletak di pusat kota Jember Jawa Timur, di rancang dengan desain modern. Jarak tempuh menuju Universitas Jember hanya 5 menit dari hotel. *Royal Hotel n' Lounge* Jember merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di jalan karimata no. 50 A dengan nomor telepon 0331-326677 fax 0331-326789. Lokasi yang sangat strategis di tengah kota Jember, dekat dengan pusat kota dan memiliki akses yang mudah dari instansi - instansi vital yang ada di kota Jember. Terletak di pusat tembakau Jember Jawa Timur Indonesia yang dibangun pada tahun 2010 sekitar 3000 meter persegi, dirancang dengan desain modern dengan sentuhan yang berbeda dari *atmosphere*. *Royal Hotel N' Lounge* Jember dapat diklarifikasikan berdasarkan :

1. Jumlah kamar

Royal Hotel N' Lounge Jember memiliki 70 kamar dan termasuk dalam kategori sedang.

2. Jenis tamu yang menginap

Berdasarkan lokasinya yang terletak di pusat kota Jember, sebagian besar dari tamu yang menginap merupakan tamu yang melakukan liburan ke Jember, tamu yang melakukan acara event di royal hotel, serta tamu yang bekerja di perusahaan – perusahaan yang ada di Jember.

3. Lama Tamu Menginap

Royal Hotel N' Lounge Jember menerima tamu yang tinggal harian, disamping tamu yang tinggal dalam waktu lama.

4. Berdasarkan lokasi hotel

Royal Hotel N' Lounge Jember termasuk City Hotel, karena letaknya di pusat kota Jember.

3.3 Fasilitas – Fasilitas Hotel

Di dalam pemilahan kategori sebuah hotel, harus diperhatikan juga tentang fasilitas – fasilitas yang ada di dalamnya. Sehingga dapat dengan mudah untuk mengkategorikan jenis hotel berbintang ataupun hotel melati. Untuk hotel berbintang, masih ada kategori fasilitas – fasilitas tertentu yang akan menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan jenis hotel tersebut ke dalam tingkatan hotel berbintang. Dalam kaitannya dengan pernyataan di atas, dapat dijelaskan bahwa jenis hotel dari *Royal Hotel N' Lounge Jember* adalah Hotel Bintang 3, yang memiliki fasilitas – fasilitas sebagai berikut :

3.3.1 Room (Kamar)

Royal Hotel n' Lounge menyediakan 70 kamar yaitu 50 kamar *Gold Standart*, 14 *Platinum Superior*, 4 *Deluxe Sapphire* dan 1 *Royal Suite Diamond*. Berikut klasifikasinya yaitu :

a. *Gold Standart*

Sebanyak 50 kamar, 37 kamar ukuran *bed double* dan 13 ukuran *bed twin*. Dengan fasilitas *AC, TV 21 inch, Hot & Cold Water, Sofa, Coffee&Tea Maker, View Parkir Area, bathroom*, telepon, internet,

minuman kemasan botol, perlengkapan mandi (*bath towel, showercup*).

Room Rate Rp. 430.000,00

b. *Platinum Superior*

Sebanyak 14 kamar, 2 kamar ukuran *bed twin* dan 12 kamar ukuran *bed double*. Dengan fasilitas *AC, TV 29 inch, Hot & Cold Water, Sofa, View Pool Area, Coffee & Tea Maker*. *Room Rate* Rp. 540.000,00

c. *Sapphire Deluxe*

Sebanyak 4 kamar, dengan fasilitas *king size bed, wifi, welcome drink, slice fruit & snack, AC, Coffee & Tea Maker, TV*, minuman kemasan dalam botol, kulkas, *bathroom & shower, bathup with cold & hot Water*, peralatan mandi (*bath towel/bath robes, showercup*). *Room rate* Rp. 675.000,00

d. *Royal Suite Diamond*

Sebanyak 1 kamar, dengan fasilitas 1 *king size bed, AC, TV*, telepon, kulkas, *mini bar, breakfast, free welcome drink, internet, bathup with cold and hot water, full amenities, bathroom and shower*, peralatan mandi (*bath towel/bath robes, showercup*). *Room rate* Rp. 1.000.000,00

3.3.2 Restoran

Royal Hotel n' Lounge memiliki restoran yang diberi nama *Ruby Resto* dan fasilitas yang disediakan di restoran yaitu area Lounge yang bisa digunakan oleh tamu untuk bersantai, *smoking area* dan juga disediakan 2 buah TV LED, kapasitas meja tamu cukup memadai dan menu makanan dan minuman yang disediakan cukup dengan berbagai macam dari menu tradisional, *chinese food* dan lain-lain. Untuk menu *breakfast* yang disediakan juga bervariasi dan tiap harinya berganti.

3.3.3 Fasilitas penunjang

Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang untuk memenuhi kebutuhan tamu. Fasilitas-fasilitas penunjang yang disediakan diantaranya:

1. *Hall Room*

Ruang ini menyediakan tempat santai bersama keluarga atau kolega anda dalam acara seminar atau rapat.

2. Musholla

Sebagian besar tamu yang menginap dan serta karyawan hotel beragama islam, sehingga keadaan musholla sangat penting demi memenuhi kebutuhan tamu dalam menjalankan ibadahnya.

3. Layanan *Laundry*

Layanan *laundry* merupakan salah satu pelayanan yang bertugas untuk mencuci pakaian tamu dan pencucian linen *housekeeping* yang kotor.

Layanan ini menggunakan tempat *laundry* yang berada di luar hotel.

3.4 Visi dan Misi Royal Hotel N' Lounge Jember

3.4.1 Visi Royal Hotel N' Lounge Jember

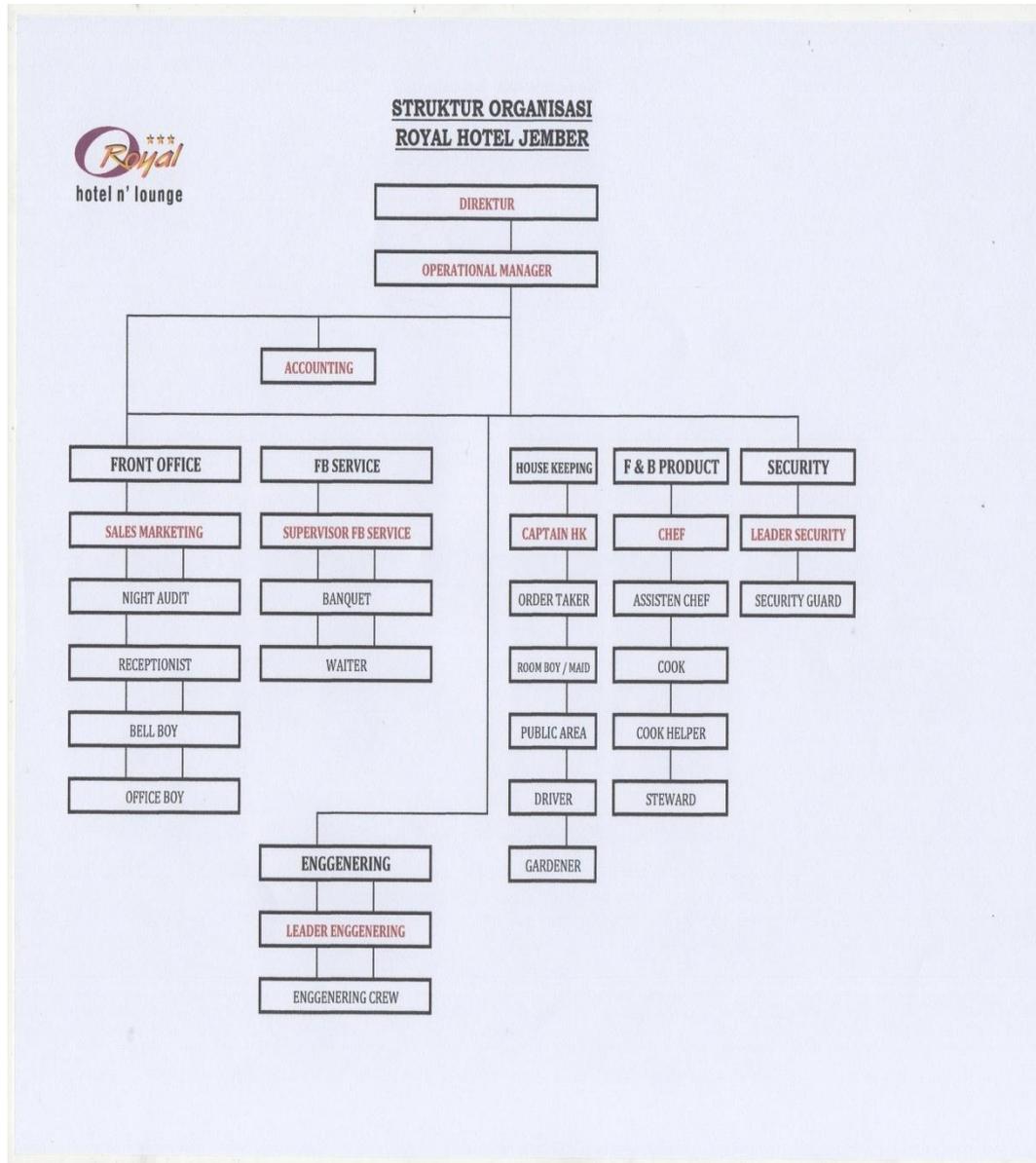
Menjadi hotel terbaik di kawasan timur pulau jawa dari segi profesionalisme kerja integrasi, kepercayaan, kepuasan tamu, kekuatan di bidang *financial*, rasa memiliki yang tinggi. Kebersamaan sebagai sebuah *group* perusahaan, inovasi, kerjasama yang baik, kualitas pelayanan, produktivitas dan kemampuan untuk berkembang.

3.4.2 Misi *Royal Hotel n' Lounge* Jember

Perusahaan memiliki tujuan untuk menjadi *group* perhotelan dan *Leisure* terkemuka di Jawa Timur dengan nilai prospek pertumbuhan yang menguntungkan bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan baik itu karyawan maupun pemilik hotel. Hotel juga menjadi *partner* yang baik bagi *customer*.

3.5 Struktur Organisasi

3.5.1 Struktur Organisasi Royal Hotel N' Lounge Jember

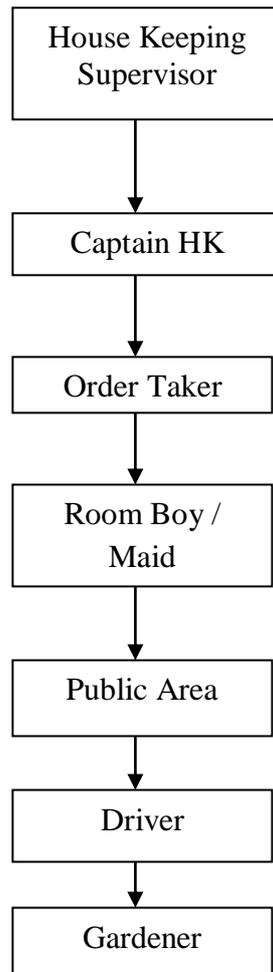


Sumber Data dari General Manager Royal Hotel N' Lounge Jember, 2019

3.5.2 Struktur Organisasi Housekeeping Departement Royal Hotel N' Lounge Jember

Struktur organisasi merupakan gambaran yang menunjukkan suatu tingkatan jabatan dalam hubungan kerja sama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain atau hubungan antara atasan dengan bawahan. Jika mengamati uraian tugas dan spesifikasi jabatan pada Housekeeping

Departement di Royal Hotel N' Lounge Jember ini, tanggung jawab berada pada housekeeping Supervisor yang sepenuhnya bertanggung jawab dalam kegiatan Housekeeping. Secara skematis, bentuk struktur organisasi Housekeeping Departement dapat dilihat sebagai berikut :



Sumber Data : General Manager Royal Hotel N' Lounge Jember

3.5.3 Job Description

1. *House Keeping Supervisor*

1. Menugaskan pekerja tugas mereka dan memeriksa pekerjaan untuk kesesuaian dengan standar kebersihan yang ditentukan.
2. Selidiki keluhan terkait layanan dan peralatan rumah tangga, dan lakukan tindakan korektif.
3. Memperoleh daftar kamar yang harus segera dibersihkan dan daftar calon check-out atau pembuangan untuk menyiapkan tugas kerja.
4. Mengkoordinasikan kegiatan kerja antar departemen.
5. Melakukan pelatihan orientasi dan pelatihan dalam jabatan untuk menjelaskan kebijakan, prosedur kerja, dan untuk menunjukkan penggunaan dan pemeliharaan peralatan.
6. Persediaan persediaan untuk memastikan persediaan yang memadai.
7. Mengevaluasi catatan untuk memperkirakan kebutuhan personel departemen.
8. Membuat rekomendasi untuk meningkatkan layanan dan memastikan operasi yang lebih efisien.
9. Menyiapkan laporan tentang hunian kamar, penggajian, dan biaya departemen.
10. Memilih dan membeli perabot baru.
11. Memeriksa bangunan untuk menentukan kebutuhan perbaikan atau penggantian furnitur atau peralatan, dan membuat rekomendasi kepada manajemen.
12. Menghadiri rapat staf untuk membahas kebijakan perusahaan dan keluhan pelanggan.
13. Masalah persediaan dan peralatan untuk pekerja.
14. Menetapkan standar dan prosedur untuk pekerjaan staf rumah tangga.
15. Memberi saran kepada manajer, petugas meja, atau menerima staf kamar yang siap untuk ditempati.

16. Merekam data tentang penugasan kerja, tindakan personel, dan kartu waktu, dan menyiapkan laporan berkala.
17. Menyaring pelamar pekerjaan, merekrut karyawan baru, dan merekomendasikan promosi, transfer, dan pemecatan.

2. *Captain House Keeping*

1. Melaksanakan program kerja di housekeeping.
2. Mengkoordinir para roomboy / roommaid agar bekerja dengan baik.
3. Membuat inventarisasi rutin bulanan.
4. Membuat laporan status kamar (Room Report).
5. Membuat laporan lost and found bila ada barang – barang tamu yang tertinggal.

3. *Order Taker*

Tugas pokok : Bertanggung jawab administrasi, operasional housekeeping dan menerima, mencatat, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

1. Membaca log book, function sheet, expected arrival, dan expected departure.
2. Membagikan kunci kepada room attendant sesuai dengan sectionnya/pembagian tugasnya.
3. Menindak lanjuti informasi-informasi yang diterima dari tamu maupun departement lain, seperti : tamu check out, expected departure dan expected arrival.
4. Mencatat seluruh informasi yang diterima ke log book.
5. Memberikan informasi tentang status kamar kepada room attendant.
6. Membuat work order dan diteruskan kepada engineering sesuai dengan kondisi kerusakan yang dilaporkan room attendant.
7. Bertanggung jawab atas pengeluaran extra item untuk tamu.
8. Mengerjakan administrasi dan pembukuan atas pengeluaran barang-barang dan guest supplies secara detail.
9. Mengontrol penggunaan guest supplies dan pengembaliannya ke gudang.

10. Meminta / request / order guest supplies dan barang-barang lain berdasarkan kebutuhan operasional.
11. Memesan bunga untuk keperluan front office yang sesuai permintaan.
12. Menerima dan menyimpan master key yang diserahkan kepada room attendant pada akhir shift.
13. Menyampaikan informasi-informasi penting kepada shift berikutnya didalam log book.
14. Memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP , Lostain guest, dan House used.
15. Membina hubungan baik kepada departemen lain.

4. *Room Attendant*

Tugas Pokok : Bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebersihan kamar – kamar tamu.

1. Datang tepat pada waktunya.
2. Menyiapkan perlengkapan tamu, linen dan peralatan kerja.
3. Menyiapkan kunci kamar.
4. Melaksanakan tugas membersihkan kamar tidur dan kamar mandi.
5. Mengurus cucian tamu di kamar untuk disampaikan pada valet (laundry).
6. Menangani linen bersih dan kotor.
7. Menangani Guest supplies.
8. Melaporkan status kamar yang menjadi tanggung jawabnya.

1. *Public Area*

1. Bertanggung jawab atas kebersihan public area sesuai dengan standar prosedur yang ditentukan.
2. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas – tugas yang harus dijalankan oleh public area attendant, night cleaner, toilet attendant, florist serta pelaksanaan kerja dijalankan sesuai dengan standar yang ditentukan.
3. Memeriksa daftar staff public area setiap hari.

4. Memeriksa secara teliti atas ruangan – ruangan restoran, bar, ruang rapat dan sebagainya yang telah dikerjakan staff pada hari itu.
5. Membuat laporan Maintenance request kepada engineering dan menindak lanjuti area-area,fasilitas,atau peralatan atas kerusakan,mengawasi pengerjaan,dan memeriksa kembali hasil pengerjaannya.
6. Bertanggung jawab terhadap biayadan penggunaan barang-barang keperluan seperti *cleaning agent,supplies,dan equipment*.
7. Membuat program pelatihan terhadap *staff public area* secara rutin.
8. Menjalankan prosedur keamanan,keselamatan,higienis,dan sanitasi baik untuk kepentingan umum,kepentingan tamu,orang lain dan diri sendiri.
9. Melengkapi laporan dalam *Public Area Supervisor Log Book* setiap shift.
10. Menjalankan tugas yang diberikan oleh *Public Area Housekeeper,atau floor housekeeper*.

2. Driver

1. Mampu memenuhi semua persyaratan kenyamanan tamu dan pelanggan hotel.
2. Mampu mengemudi dengan cara yang aman dan efisien.
3. Bertanggung jawab untuk membantu para tamu dalam perjalanan atau tujuan apa pun terkait masalah dengan menerapkan pengetahuannya tentang area setempat.
4. Mampu menyimpan catatan semua insiden saat mengemudi, misalnya, setiap kecelakaan atau tiket.
5. Mampu memastikan perjalanan yang aman dan mudah bagi pelanggan / tamu ke tujuan mereka atau ke hotel.
6. Mampu mengajukan catatan waktu yang digunakan kendaraan dan tujuannya kepada atasannya.
7. Mampu mematuhi semua peraturan lalu lintas / jalan negara dan juga mematuhi kebijakan otoritas hotel.

8. Bertanggung jawab untuk memastikan keamanan para tamu saat bepergian.
9. Bertanggung jawab untuk memastikan keamanan milik tamu saat bepergian.
10. Pastikan bahwa para tamu mengenakan sabuk pengaman.
11. Dapat menyambut tamu dengan plakat di bandara.
12. Pertahankan koordinasi yang baik dengan perwakilan bandara hotel.
13. Mampu mempertahankan percakapan positif dengan para tamu.
14. Harus mengikuti semua SOP yang ditunjuk untuk kerusakan dan kecelakaan kendaraan.
15. Bantu para tamu dengan barang bawaan saat dan ketika diperlukan.
16. Mengangkut koper tamu ke dan dari meja bel atau area lobi yang telah ditentukan.
17. Sediakan air dan handuk dingin gratis (sesuai SOP kebijakan operasi standar hotel) begitu tamu duduk dengan nyaman didalam mobil.
18. Menyimpan catatan perjalanan yang tepat dimulai dan berakhir kilometer atau mil.
19. Tanda tangan tamu harus diambil jika tagihan kamar akan diposting pada folio.
20. Jika tamu membayar ongkos taksi dengan uang tunai maka tender atau kembalian yang tepat harus dikembalikan ke tamu.
21. Jika tamu membayar dengan kartu kredit atau debit maka dia harus dapat menangani EDC seluler (mesin penangkap Data Elektronik) dan menggesek biaya akurat pada mesin.
22. Ikuti rute standar dan jadwal waktu pelaporan setiap saat.
23. Teruskan atau laporkan semua keluhan, masalah, atau insiden tamu kepada manajer yang bertugas atau manajer meja perjalanan.
24. Lakukan perjalanan dan berkendara dengan mobil / bus hotel seperti yang diminta.

25. Bertanggung jawab memarkir mobil di area parkir yang ditentukan dan juga mengikuti kebijakan parkir.
26. Patuhi semua peraturan lalu lintas dan mengemudi seperti batas kecepatan dll. Setiap saat.
27. Jaga kendaraan bersih dari penampilan eksterior dan interior.
28. Bertanggung jawab atas pemeliharaan iuran servis kendaraannya, pembersihan, pemeliharaan dan kondisi berjalan.
29. Dia bertanggung jawab untuk melaporkan kepada atasan tentang semua insiden.
30. Membantu departemen administrasi hotel dengan persyaratan transportasi seperti panggilan penjualan, dll.
31. Selalu menjaga hubungan pelanggan yang positif setiap saat.
32. Memiliki pengetahuan yang baik tentang fasilitas dan layanan hotel.
33. Mampu memberikan informasi tentang fasilitas hotel, kegiatan, restoran, dan tempat menarik di dekat hotel.
34. Dapat memberikan perincian tentang fitur kamar hotel seperti wifi, minibar, pembuat kopi, dan fasilitas lainnya jika diminta oleh tamu.
35. Bertanggung jawab untuk memelihara kendaraan hotel atau kendaraan penyedia layanan pihak ketiga.
36. Jaga kebersihan mobil atau kendaraan yang ditugaskan dan pastikan mobil itu sehat secara mekanis.
37. Penampilan kendaraan harus bersih dan siap untuk berkendara tanpa masalah setiap saat.
38. Periksa kendaraan menggunakan *checklist* mobil / limusin dan memperbaiki masalah yang ditemukan selama pemeriksaan.
39. Pastikan penyerahan efektif dari shift sebelumnya dan masuk di buku log.
40. Lebih disukai bukan perokok karena kedekatannya dengan tamu, gunakan kesegaran mulut untuk menghindari bau tak sedap.
41. Pertahankan standar perawatan dan kebersihan pribadi yang tinggi.

42. Selalu pakai seragam yang tepat dengan tag nama yang dipoles dengan baik (jika perlu).
43. Melakukan tindakan pencegahan kecelakaan.
44. Mempertahankan standar keselamatan dan perawatan pribadi yang baik.
45. Menjaga ruang parkir dan lemari kunci dan memastikan kebersihan maksimal.
46. Perlakukan semua klien dan kolega dengan sopan dan sopan setiap saat.
47. Melakukan tugas-tugas lain yang ditugaskan oleh manajemen.

3. *Gardener*

1. Penanaman tanah, menggali, forking, mulsa, menyiram, menyapu, menyangi, memangkas, menabur benih, menabur benih, persiapan tempat tidur dan penanaman.
2. Penggunaan dan pemeliharaan alat-alat tangan dan mesin ringan dasar.
3. Penggunaan silinder dan mesin pemotong rotari, trimmers, leaf blower.
4. Penyesuaian tinggi dan kualitas potong, dll.
5. Pemeriksaan level oli dan periksa kerusakan pada mesin pemotong.
6. Laporkan kegagalan fungsi peralatan saat dan ketika diperhatikan.
7. Untuk mengetahui persyaratan Kesehatan dan Keselamatan dengan memperhatikan bahwa semua tugas harus dilakukan untuk mematuhi undang-undang Kesehatan & Keselamatan saat ini.
8. Untuk memastikan semua peralatan, mesin disimpan dengan aman dan bersih setelah digunakan.
9. Tanam dan cangkok bunga, semak, pohon, dan halaman rumput.
10. Pelihara kebun dengan menyuburkan secara alami, memotong dan memastikan bahwa tanaman menerima air yang cukup.
11. Pangkas pohon dan pagar dengan cara yang membantu kesehatan tanaman, aman dan terlihat bagus.

12. Menjaga halaman rumput dan rumput menggunakan mesin, pupuk alami tetapi tidak ada bahan kimia.
13. Untuk menjaga kebun, jalan dan trotoar bersih dan bebas dari sampah setiap saat.
14. Menanam (pembelian, pengorganisasian, dll.)
15. Pemangkasan dan pemotongan pagar.
16. Pemeliharaan luar termasuk jalur, kolam, tangga, dinding dll.
17. Tiding dan bersih-bersih di luar gedung hotel.
18. Menjaga gudang alat / ruang toko bersih dan rapi.
19. Pengetahuan tanaman yang baik, harus teratur dan mampu mengikuti jadwal.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Peranan *Room Attendant* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Royal Hotel N' Lounge Jember itu sangatlah penting. *Room Attendant* selalu menjaga kualitas kamar seperti kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keamanan. Maka dari itu peranan *Room Attendant* akan selalu di butuhkan dalam suatu hotel agar kamar yang dimiliki oleh suatu hotel dapat dipertahankan kualitasnya.

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

- Fadhli, Aulia. 2017. Pengantar *Housekeeping* Perhotelan. Yogyakarta: Penerbit Gave Media.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- WA Marsum and Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*, Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- <http://skripsimanajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>.
- <http://dewimaman75.blogspot.co.id/2012/05/tugas-dan-tanggung-jawab-room-attendat.html>.
- <http://blog-wm.blogspot.co.id/2013/07/tugas-dan-tanggung-jawab-departemen-housekeeping.html>.
- <http://www.pengertianku.net/2017/04/pengertian-pariwisata-dan-jenis-jenisnya.html>
- <http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-hotel-menurut-para-ahli.html>
- <http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf>
- <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>
- <http://www.sarjanaku.com/2012/09/pengertianhotel-dan-housekeeping.html>
- Mukmin, Hasan. 2014. *Peranan Fakultas Dakwah Sebagai Lembaga Dakwah Kampus (LDK) dalam Pemberdayaan Masyarakat Islam di Wilayah Lampung*, (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, IAIN Raden Intan Lampung,
- Lovelock, C, dan John Wirtz. 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13
Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga. Hal. 35

Soekanto, Soerjono. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

LAMPIRAN

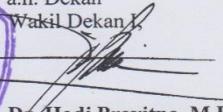
Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata

	<p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121</p>	
Nomor	: 2676/UN25.1.2/SP/2018	20 Juli 2018
Lampiran	: satu eksemplar	
Hal	: Permohonan tempat magang	

Yth. Pimpinan
Royal Hotel N'Lounge
Jl. Karimata 50
Jember

Dengan hormat,
Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktik Kerja Nyata) untuk penyelesaian laporan tugas akhir.
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka kami mengharap kesediaan saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang saudara pimpin.
Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang yaitu :

N a m a : Ekayuda Rachmantyo Priantara
NIM : 140903102055
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata
Bersama ini kami lampirkan 1(satu) eksemplar proposal Praktik Kerja Nyata (PKN).
Atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih


a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

Lampiran 2. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata



Jember , 26 Juli 2018

hotel n' lounge
Nomor : 009 / SKM / HRJ/VII/2018
FRIENDLY . DIFFERENT & TOUCH
Lampiran : -

Perihal : Surat Konfirmasi PKL

Kepada

Yth . Dekan

FISIP UNEJ

Di Jember

Dengan Hormat ,

Menunjuk Surat Saudara No : 2676 /UN25.3.1/SP/2018 Tertanggal 20 Juli 2018 , Tentang Permohonan Ijin Magang (PKL) , Pada Perusahaan Kami Hotel Royal Jember Pada 1 Agustus 2018 – 31 Desember 2018 Atas mahasiswa dengan identitas :

Nama : Ekayuda Rachmantyo Priantara

NIM : 140903102055

Jurusan : D III Usaha Perjalanan Wisata

Maka Dengan ini Kami Beritahukan bahwa Nama Diatas yang Terlampir Sudah Resmi Diterima Magang (PKL) Di Perusahaan Kami Royal Hotel N Lounge Jember Selama 4 Bulan .

Demikian Surat Pemberitahuan dari yang kami buat , Atas perhatiannya Kami Ucapkan Banyak Terimakasih.

Hormat Kami ,

Djoni Bahtiar

Operational Manager

Jl. Karimata No. 50 Jember - Telp : 0331 326677 Fax 0331 326789 East Java – Indonesia
Email : hotelroyaljember@yahoo.com Website : www.royalhoteljember.com

Lampiran 3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor : 2935/UN25.1.2/SP/2018

Berdasarkan surat dari Operational Manager Royal Hotel n' Lounge nomor : 008/SKM/HRJ/VII/2018 tanggal 26 Juli 2018, perihal Surat Konfirmasi PKL, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : **Ekayuda Rachmantyo Priantara**
NIM : 140903102055
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja/Magang di Royal Hotel n' Lounge terhitung mulai tanggal 1 Agustus s.d 31 Desember 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 8 Agustus 2018

a.n. Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Hadi Prayitno, M. Kes
NIP 196106081988021001

Tembusan

1. Operational Manager Royal Hotel n' Lounge
2. Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP UNEJ
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Supervisi

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS
Nomor : *2035* /UN25.1.2/SP/2018

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/IVa

sebagai supervisi mahasiswa Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di di Royal Hotel n' Lounge terhitung mulai tanggal 1 Agustus 2018 s.d 31 Desember 2018.

Adapun nama mahasiswa sebagai berikut :

Nama : **Ekayuda Rachmantyo Priantara**
NIM : 140903102055
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 8 Agustus 2018
an. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

Tembusan
1. Dekan FISIP UNEJ (sebagai laporan)
2. Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP UNEJ
3. Kasubbag Akademik, Kemahasiswaan & Alumni FISIP UNEJ

Lampiran 5. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata



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
 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	70	B
2	Kemampuan / Kerjasama	80	A
3	Etika	80	A
4	Disiplin	80	A
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : *Ekayuda Rachmantyo Priantara*
 NIM : *140903102055*
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : *Irham Wahyudi*
 Jabatan : *Ppt. Housekeeping*
 Instansi : *Royal Hotel n Lounge*
 Tanda Tangan : 

hotel lounge
 Jl. Kalimantan 51 Km 2, JEMBER, INDONESIA ☎ 03313326971

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	



EVALUATION FORM

THE FOLLOWING IS OUR EVALUATION FOR :

NAME : EKAYUDA RACHMANTYO PRIMANTARA
 DEPARTEMENT : HOUSE KEEPING (PUBLIC AREA)
 TRAINEE PERIODE : 1 AGUSTUS 2018 - 31 OKTOBER 2018

GENERAL ASPECT

NO	DESCRIPTION	GRADE
1	ATTITUDE	8
2	SENSE OF RESPONBILITY	7
3	TEAM WORK	8
4	RELATIONSHIPS BUILDING	8
5	SELF - DISCLIPINE	8
6	JOB KNOWLEDGE	8
7	SELF MOTIVATION	8
8	ANTICIPATE NEED / INTIATIVE	7
9	DILIGENCE / PRODUCTIVITY	7
10	ACCEPTING GUIDANCE	8
AVERAGE		7,7

ABSENTEEISM ASPECT

NO	DESCRIPTION	GRADE
1	ATTENDANCE	8
2	PUNCTUALLY	8
3	SICK LEAVE	8
4	LEAVE WITH PERMISSSION	8
5	LEAVE WITHOUT PERMISSSION	8
AVERAGE		8,0

NOTE 9 = OUTSANDING
 8 = VERY GOOD
 7 = GOOD
 6 = AVERAGE

RESULT : GOOD

NAME : EKAYUDA RACHMANTYO PRIMANTARA
 DEPARTEMENT : F&B SERVICE (WAITER - BANQUET)
 TRAINEE PERIODE : 1 NOVEMBER 2018 - 31 DESEMBER 2018

GENERAL ASPECT

NO	DESCRIPTION	GRADE
1	ATTITUDE	8
2	SENSE OF RESPONBILITY	8
3	TEAM WORK	8
4	RELATIONSHIPS BUILDING	7
5	SELF - DISCLIPINE	8
6	JOB KNOWLEDGE	7
7	SELF MOTIVATION	7
8	ANTICIPATE NEED / INTIATIVE	8
9	DILIGENCE / PRODUCTIVITY	8
10	ACCEPTING GUIDANCE	8
AVERAGE		7,7

ABSENTEEISM ASPECT

NO	DESCRIPTION	GRADE
1	ATTENDANCE	9
2	PUNCTUALLY	8
3	SICK LEAVE	8
4	LEAVE WITH PERMISSSION	9
5	LEAVE WITHOUT PERMISSSION	9
AVERAGE		8,6

NOTE 9 = OUTSANDING
 8 = VERY GOOD
 7 = GOOD
 6 = AVERAGE

RESULT : GOOD

ACKNOWLEDGE :

IRHAM WAHYUDI
 HOD HOUSE KEEPING

FIRMAN PRADIT
 HOD FB SERVICE

APPROVED BY :

DJONI BAHTIAR
 OPERATIONAL MANAGER

Lampiran 6. Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586. 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor ~~1782~~ /UN25.1.2/SP/2019

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Dra. Sri Wahjuni, M.Si NIP 195604091987022001	Pembina / IVa	Lektor Kepala	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Ekayuda Rachmantyo Priantara

NIM : 140903102055

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

Judul : Peranan *Housekeeping* Departemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di *Royal Hotel N' Lounge Jember*

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
Pada Tanggal : 16 Mei 2019
Dean



Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021008

Tembusan:

1. Kasubbag. Akademik & Kemahasiswaan
2. Kasubbag. Keuangan & Kepegawaian
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Peringgalan

Lampiran 7. Sertifikat Hasil Kerja Nyata

