



**PROSEDUR KERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM
MENDUKUNG PELAYANAN KAMAR DI ROYAL
HOTEL N' *LOUNGE* JEMBER**

*Work Procedures of Room Attendant to Support Room
Service at Royal Hotel n' Lounge Jember*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Adiburrahman
NIM 140903102008**

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

2019



**PROSEDUR KERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM
MENDUKUNG PELAYANAN KAMAR 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:
Adiburrahman
NIM 140903102008

**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 kepada:

1. Ayahanda Saiful dan ibunda Misyani, yang telah menjaga dan mendidik penulis hingga saat ini. Semoga ayahanda dan ibunda selalu diberikan nikmat sehat serta tetap menasehati penulis agar bisa menjadi suri tauladan dan bermanfaat bagi orang lain.
2. Adikku serta teman yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk terus menyelesaikan Tugas Akhir ini, terima kasih atas semua yang telah diberikan selama ini.
3. Semua guru-guru sejak penulis mengenal bangku Sekolah Dasar hingga di Perguruan Tinggi.
4. Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Allah Tidak Membebani HambaNya di Luar Kesanggupannya”

(Al-Quran)



*) <https://www.abanaonline.com/2018/01/motto-hidup-islami-dari-al-quran.html>
Diakses 28 Mei 2019 jam 14.00 WIB

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Adiburrahman

NIM : 140903102008

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan tugas akhir yang berjudul "PROSEDUR KERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM MENDUKUNG PELAYANAN KAMAR DI ROYAL HOTEL N' *LOUNGE* JEMBER" adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Jember, 16 Juli 2019

Yang menyatakan,



Adiburrahman
NIM 140903102008

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR KERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM
MENDUKUNG PELAYANAN KAMAR DI ROYAL
HOTEL N' *LOUNGE* JEMBER**

oleh:

Adiburrahman
NIM 140903102008

Pembimbing

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP. 195604091987022001

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 : Adiburrahman
NIM : 140903102008
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Prosedur Kerja *Room Attendant* dalam Mendukung Pelayanan Kamar di Royal Hotel n' *Lounge* Jember

Jember, 15 Juli 2019

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP. 195604091987022001

PENGESAHAN

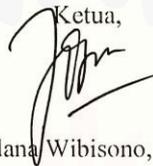
Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Kerja *Room Attendant* dalam Mendukung Pelayanan Kamar di Royal Hotel n’ *Lounge Jember*”. karya Adiburrahman telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 20 Juni 2019

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,



Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M
NIP 198701052014041001

Sekretaris,



Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 195604091987022001

Anggota,



Job Pamungkas, S.ST.Par
NIP 197310182002121005

Mengesahkan,

Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember




Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

RINGKASAN

Prosedur Kerja *Room Attendant* dalam Mendukung Pelayanan Kamar di Royal Hotel n' Lounge Jember; Adiburrahman, 140903102008; 16 juli 2019: 70 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata; 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 hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Dalam departemen *housekeeping* terdapat *room attendant* yang mana *room attendant* 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 Hotel Royal n' Lounge Jember di departemen *housekeeping*. Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama lima bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 1 Januari 2017 sampai dengan 30 mei 2017 di Hotel Royal 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 *standart operational procedure* (SOP) 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 tentang *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari *prepare trolley, striping linen, making bed, dusting, sweeping, mopping* dan membersihkan *bathroom*, 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 *check in* sehingga tamu yang melakukan *check in* harus menunggu kamar dibersihkan terlebih dahulu. Oleh karena itu adanya Prosedur kerja dalam pengerjaan kamar harus sesuai SOP mulai dari *prepare trolley, striping linen, making bed, dusting, sweeping, mopping*, dan membersihkan *bathroom*, hingga selesai. Para tamu yang melakukan *check in* dapat langsung menggunakan kamar, dengan demikian para tamu akan merasa senang.

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Prosedur Kerja *Room Attendant* dalam Mendukung Pelayanan Kamar di Royal Hotel n’ *Lounge Jember*”. Laporan ini 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

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya 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. Segenap dosen dan *staff* Diploma III Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berguna bagi penulis;
6. Bapak Djoni Bahtiar, selaku *Manager* Royal Hotel n’ *Lounge Jember*;
7. Bapak Irham Wahyudi, selaku *Supervisor Housekeeping* Royal Hotel n’ *Lounge Jember*;
8. 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;

9. Teman-teman seperjuangan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Jember khususnya angkatan 2014, terutama kepada saudara seperjuangan saya David Ahmad Jakim, M. Romiz Sudarmun, M. Rofi'i Ziaul Haq, Fransiskus Robi Sanjaya, dan Meliasna BR Kaban terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;
10. Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat.

Jember, 16 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.4 Manfaat Praktek kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pariwisata	7
2.2 Hotel	7
2.2.1 Pengertian Hotel.....	7
2.2.2 Standar Usaha Hotel	8
2.2.3 Tipe Kamar Hotel	10
2.2.4 Istilah-istilah Status Kamar.....	11
2.2.5 Bagian-bagian (Department) dalam Hotel	12
2.2.6 Tamu Hotel	14

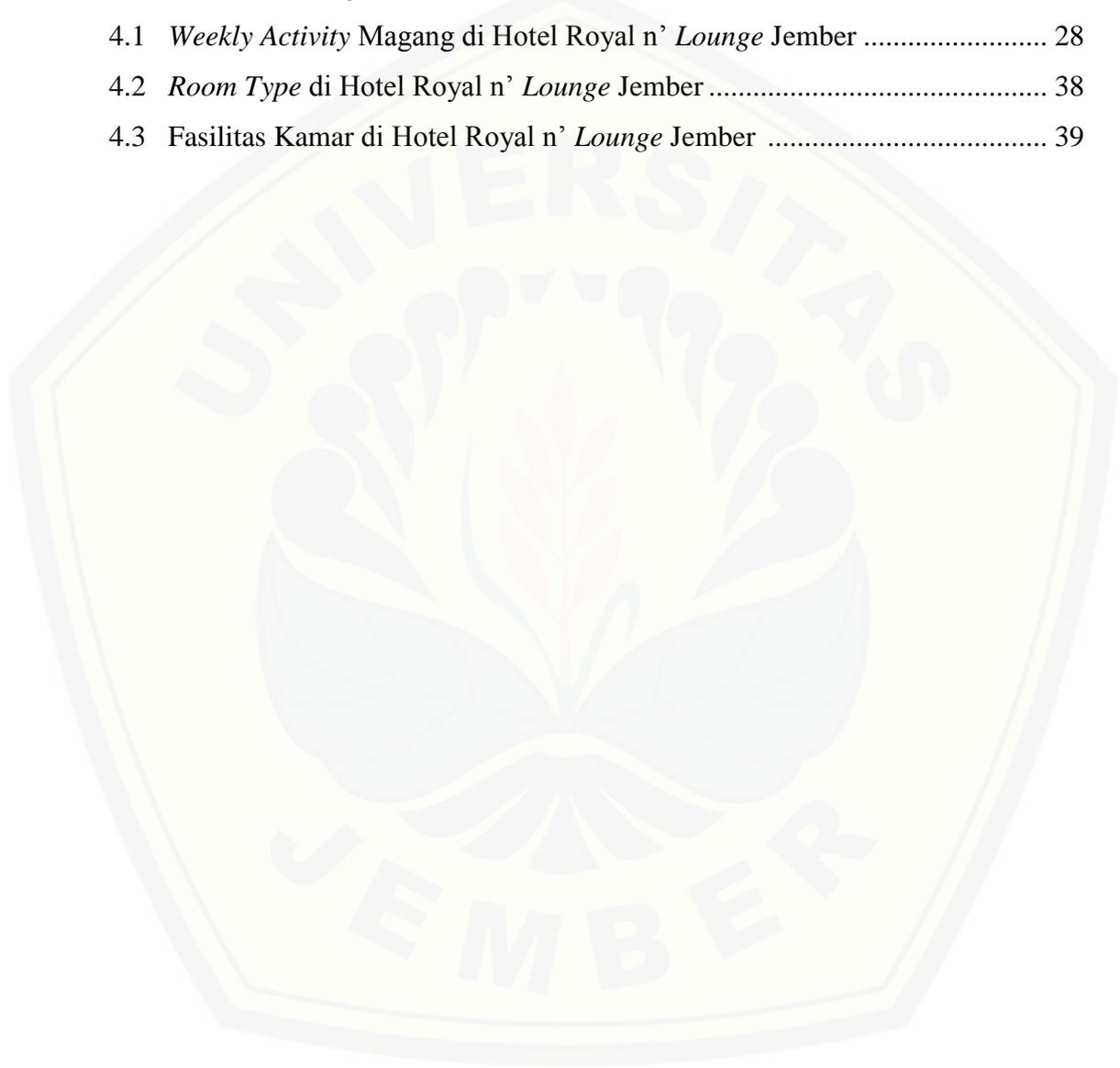
2.3	Housekeeping Department	15
2.3.1	Pengertian <i>Houesekeeping</i>	15
2.3.2	Seksi-seksi pada Housekeeping	15
2.4	Room Attendant	16
2.4.1	Pengertian <i>Room Attendant</i>	16
2.4.2	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	16
2.4.3	Penampilan Seorang <i>Room Attendant</i>	18
2.5	Standar Operasional Prosedur (SOP)	20
2.5.1	Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	20
2.5.2	Tujuan Standar Operasional Prosedur	21
2.5.3	Manfaat Standar Operasional Prosedur	21
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA		23
3.1	Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	23
3.1.1	Lokasi Praktek Kerja Nyata	23
3.1.2	Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	23
3.2	Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	23
3.2.1	Ruang Lingkup Kegiatan	23
3.2.2	Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	23
3.3	Jenis dan Sumber Data	24
3.3.1	Jenis Data	24
3.3.2	Sumber Data	25
3.4	Metode Pengumpulan Data	25
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN		27
4.1	Gambaran Umum Hotel Royal n' Lounge Jember	27
4.2	Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	27
4.3	Struktur Departemen <i>Housekeeping</i>	35
4.4	Produk dan Fasilitas di Hotel Royal n' Lounge Jember	37
4.5	SOP <i>Room Attendant</i> di Hotel Royal n' Lounge Jember	40
BAB 5. PENUTUP		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55

DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58



DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 <i>Work Shift</i> kegiatan Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember.....	23
4.1 <i>Weekly Activity</i> Magang di Hotel Royal n' Lounge Jember	28
4.2 <i>Room Type</i> di Hotel Royal n' Lounge Jember	38
4.3 Fasilitas Kamar di Hotel Royal n' Lounge Jember	39



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Struktur Organisasi di Hotel Royal n' Lounge Jember	35
4.2 Struktur Departemen <i>Housekeeping</i> di Hotel Royal n' Lounge Jember.....	36
4.3 <i>Carry Cady</i> di Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	42
4.4 <i>Multi Purpose Cleaner</i> Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' <i>Lounge</i> Jember	42
4.5 <i>Room Attendant Report</i> di Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	43
4.6 Form Resepsionis <i>Guest In House List</i> di Departemen <i>Front Office</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	44
4.7 Tanda Kamar yang tidak boleh dibersihkan di Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' Lounge Jember.....	45
4.8 Tanda Kamar yang boleh dibersihkan di Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	45
4.9 <i>List Laundry Linen Attendant</i> di Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	46
4.10 <i>Clear Up Trolley Cart Room Attendant</i> di Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' Lounge Jember.....	51
4.11 <i>Linen-linen</i> di <i>Pantry</i> Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	52
4.12 <i>Log Book</i> di Departemen <i>Housekeeping</i> Royal Hotel n' <i>Lounge</i> Jember	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Tugas Pembimbing Praktek Kerja Nyata	58
Lampiran 2 Surat Tugas Praktek Kerja Nyata	59
Lampiran 3 Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata	60
Lampiran 4 Tampak Depan Hotel Royal n' Lounge Jember	61
Lampiran 5 Kamar <i>Gold Standard Twin Bed</i>	61
Lampiran 6 Kamar <i>Gold Standard Double Bed</i>	62
Lampiran 7 Kamar <i>Platinum Superior Twin Bed</i>	62
Lampiran 8 Kamar <i>Platinum Superior Double</i>	63
Lampiran 9 Kamar <i>Sapphire Deluxe Double King Bed</i>	63
Lampiran 10 Kamar <i>Royal Diamond Suite Double King Bed</i>	64
Lampiran 11 <i>Making bed</i>	64
Lampiran 12 <i>Dusting Furniture</i> (mengelap).....	65
Lampiran 13 <i>Sweeping and Moping</i> (menyapu & mengepel)	65
Lampiran 14 <i>Cleaning Bathroom</i>	66
Lampiran 15 Penataan <i>Amenities</i> (sabun, sampo, <i>dental kit</i> , <i>tissue roll</i>).....	66
Lampiran 16 Penataan <i>Amenities</i> (kopi sahset, gula, teh).....	67
Lampiran 17 Perlengkapan kamar (<i>slipper & laundry list</i>)	67
Lampiran 18 Harga <i>Room Charge Amenities</i>	68
Lampiran 19 <i>Carry Cady Bathroom</i> (<i>squeegee</i> , sepon & cairan lainnya).....	69
Lampiran 20 <i>Pantry</i> (Gudang) <i>Linen-linen Laundry</i>	69
Lampiran 21 Sertifikat dari Hotel Royal n' Lounge Jember.....	70

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan dan pertumbuhan industri pariwisata menjadi sorotan bagi negara-negara berkembang dan maju. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan ekonomi negara. Sehingga pariwisata sangat cocok di jadikan sebuah industri yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan yang mencakup beberapa komponen dan bidang-bidang yang saling berhubungan. Semakin banyak industri pariwisata yang dapat dilakukan maka semakin banyak pula lapangan pekerjaan yang dihasilkan dalam dunia pariwisata itu sendiri sehingga dapat meningkatkan perekonomian negara. Setiap negara pasti memiliki potensi untuk menjadi obyek wisata khususnya Negara Indonesia.

Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi dan daya tarik dari segi keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara. Didukung dari berbagai faktor yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan aktivitas kepariwisataan. Selain sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai obyek wisata, beberapa faktor pendukung diantaranya fasilitas, infrastruktur, keamanan dan ketertiban di obyek wisata, kebijakan pemerintah mengenai pengembangan sektor pariwisata, dan tentunya sarana penting kegiatan pariwisata yakni hotel. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan min, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Agusnawar, 2002).

Hubungan industri perhotelan dengan dunia pariwisata kedua industri tersebut saling berkaitan dan saling berpengaruh terhadap pertumbuhan perekonomian. Hal ini terbukti dari bisnis perhotelan di kota Jember yang menunjukkan prospek sangat baik. Meningkatnya jumlah pembangunan hotel dan

jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Jember. Sebab hotel menjadi salah satu akomodasi utama wisatawan ketika hendak berkunjung atau berwisata, tidak hanya untuk menginap serta menyajikan hidangan, khususnya di hotel berbintang dengan tujuan konvensi. seperti rapat dan seminar yang di lakukan oleh instansi-instansi.

Hotel Royal n' *Lounge* Jember merupakan salah satu hotel berbintang tiga terbaik dan juga memegang peranan penting dalam memberikan kontribusi yang besar terhadap pertumbuhan perekonomian di kota Jember. Hotel tersebut merupakan satu-satunya hotel di kota Jember yang berkonsep minimalis, sehingga menjadikan hotel yang unik dan elegan. Hotel Royal n' *Lounge* Jember merupakan salah satu hotel yang memiliki prestasi sangat baik di kota Jember. Hotel Royal n' *Lounge* Jember ditunjang dengan lokasi hotel yang sangat strategis terletak di pusat kota Jember dan wisatawan lebih mudah mengakses berbagai macam tempat wisata, kuliner, kampus, stasiun, terminal, bandara dan lainnya. Adapun departemen yang ada di Hotel Royal n' *Lounge* Jember yaitu, Departemen *Sales and Marketing*, Departemen *Accounting*, *Front Office Department*, Departemen *Engineering*, Departemen *Food & Beverage*, Departemen *Security*, dan Departemen *Housekeeping*.

Housekeeping department adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Untuk menjaga kelancaran operasional sehari-hari dan supaya dapat menjangkau seluruh area tugasnya, *housekeeping* dibagi dalam beberapa seksi. Ada pun seksi-seksi yang berada dibawah *housekeeping department* yaitu, *supervisor housekeeping*, *room checker*, *order taker*, *room attendant (room boy/maid)*, *linen attendant (laundry)*, *public area*, *gardener*, dan pengadaan barang H.K.

Room attendant merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel, seperti kebersihan, keindahan, kenyamanan tamu, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun

rekan kerja. Untuk petugas pria disebut *room boy* dan wanita disebut *room maid*. Selain itu pihak *housekeeping* khususnya *room attendant* dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan loyal.

Dalam pengerjaan kamar-kamar tamu petugas *room attendant* juga memiliki batasan waktu dalam proses pengerjaan pembersihan kamar sesuai *standart operational procedure* yang dapat menghemat waktu dan energi yang akhirnya dapat meningkatkan efektivitas dari produktifitas dalam berkerja. Sehingga para tamu yang sedang proses *early check in* tidak menunggu kamar yang sedang dibersihkan. Hal tersebut mampu membuat tamu merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh hotel. *Standart operational procedure* dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya dapat berpengaruh terhadap hasil kerja *room attendant* yang optimal namun tetap efisien.

Prosedur kerja *room attendant* dalam pengerjaan *make up room* meliputi beberapa aspek seperti *grooming* (penampilan diri) dan tingkah laku. Setiap *room attendant* harus menjaga penampilan diri, dengan Penampilan menarik seorang *room attendant* akan memberikan kesan yang positif serta dapat mempengaruhi *mood* seorang tamu. Jika *room attendant* terlihat berpenampilan baik dan rapi, tamu akan merasa dihargai dan terjalin interaksi yang harmonis diantara keduanya. Seorang *room attendant* harus menjaga penampilannya setiap saat selama bertugas. *Room attendant* dalam menjaga penampilannya seperti bau badan, rambut harus pendek dan rapi, sepatu pantovel berwarna gelap, dan *uniform* yang bersih serta rapi sesuai standar hotel. Sedangkan, tingkah laku *room attendant* harus berperilaku ramah dan sopan dalam melayani tamu maupun kepada *staff* yang ada di hotel. Berperilaku ramah dan sopan pada tamu hotel, tamu akan merasa dihargai dan dihormati dengan itu timbul rasa senang serta nyaman dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. Selain itu, *room attendant* harus menjaga kerapian dan kelengkapan *guest supplies* yang di tata di *trolley cart*. *Trolley cart* merupakan kereta kerja atau alat yang digunakan *room attendant* untuk mengangkut peralatan serta perlengkapan yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan *make up room*. Dalam pembersihan debu dan kotoran di dalam

kamar, *room attendant* harus teliti dalam melakukan *striping* dan *dusting*, *dusting* yaitu membersihkan debu yang ada di *furniture*, sedangkan *striping* adalah mengeluarkan *linen* seperti *bed sheet*, *towel*, sampah dan peralatan *room service* yang ada di dalam kamar. Sebelum tempat tidur ditata dengan *linen* yang bersih, *linen* yang telah dipakai harus dibuka satu persatu dengan baik. Setiap membuka *linen* dari tempat tidur harus dikibaskan untuk melihat adanya noda atau tidak serta rusak nya *linen*. Dalam pembersihan kamar (*make up room*), hal utama yang dilakukan *room attendant* adalah *making bed* yaitu merapikan tempat tidur dengan lengkap sehingga tempat tidur terlihat rapi dan menarik. *Room attendant* juga bertanggung jawab atas penataan *guest supplies*, yang disediakan di kamar hotel. Dalam hal ini *room attendant* harus memperhatikan ketelitian kelengkapan serta kerapian penataan *guest supplies*. Selanjutnya, membersihkan kamar mandi (*cleaning bathroom*) dan melengkapi *towel* serta *amenities*. Pekerjaan yang harus dilakukan *room attendant* saat mengakhiri kerja adalah *rechecking*, atau memeriksa kembali hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan menyemprotkan pewangi untuk pengharum ruangan. Pada tahap ini *room attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan prosedur kerja.

Dalam proses kerja nyata penulis ditempatkan di bagian *room attendant* adapun tugas yang diberikan antara lain bertanggung jawab dalam hal pembersihan dan melengkapi perlengkapan kamar-kamar tamu sesuai *Standart Operational Procedure*. untuk menangani keluhan dan permintaan tamu, serta melaporkan kepada *room checker* tentang kehilangan atau kerusakan dalam kamar tamu. Disamping itu *room checker* memeriksa prosedur kerja *room attendant*. Dalam pelaksanaan kerja *room attendant* merasakan ada kurangnya peralatan yang tersedia untuk melakukan pekerjaan dan pihak hotel tidak menyediakan uniform bagi para pemegang untuk menyesuaikan standar prosedur. Selain itu *room attendant* kadang kala menerima keluhan dan teguran dari para tamu tentang kebersihan kamar yang tidak dilakukan dengan sesuai prosedur. Untuk itu penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana prosedur kerja *room attendant* di Hotel Royal n' Lounge Jember. Dalam laporan tugas akhir ini yang menjadi target

adalah kepuasan tamu dari pelayanan serta pengerjaan kamar sesuai dengan standar operasional prosedur. Oleh karena itu penulis tertarik untuk dan mengangkat judul “PROSEDUR KERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM Mendukung PELAYANAN KAMAR DI ROYAL HOTEL N’ *LOUNGE* JEMBER”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, dalam laporan tugas akhir akan membahas tentang bagaimana Prosedur Kerja *Room Attendant* dalam Mendukung Pelayanan Kamar di Royal Hotel n’ *Lounge* Jember?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan laporan Praktek Kerja Nyata adalah untuk mengetahui dan memahami Prosedur Kerja *Room Attendant* dalam Mendukung Pelayanan Kamar di Royal Hotel n’ *Lounge* Jember.

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata ini diharapkan dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang telah dicapai. Adapun manfaat dari Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Mampu memahami tentang prosedur pelayanan *room attendant* terhadap tamu
 - b. Menumbuh kembangkan sikap profesional untuk memasuki lapangan kerja sesuai dengan bidangnya
 - c. Menambah wawasan pengetahuan khususnya di bidang perhotelan.
2. Bagi Universitas
 - a. Mengembangkan hubungan antara instansi dengan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk bekerjasama lebih lanjut
 - b. Mencetak tenaga kerja yang profesional khususnya dibidang perhotelan.
3. Bagi Perusahaan

- a. Mencetak tenaga kerja yang profesional khususnya dibidang perhotelan
- b. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk magang.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Menurut Marpaung (2002) pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Aktifitas dilakukan selama mereka tinggal ditempat yang dituju dan fasilitas dibuat untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Menurut Suwanto (2004) pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seorang, lebih menuju ketempat lain diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya karena berbagai kepentingan baik karena kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain. Pariwisata merupakan suatu usaha yang kompleks, hal ini dikarenakan terdapat banyak kegiatan yang terkait dalam penyelenggaraan pariwisata. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya seperti usaha kerajinan/cinderamata, usaha perjalanan, usaha perhotelan, dan usaha lainnya.

2.2 Hotel

2.2.1 Pengertian hotel

Rumekso (2002) mengatakan hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan. Sedangkan menurut Ismayanti (2010) hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial. 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 (Sulastiyono, 2011). Pengertian lainnya menurut Larasati (2016) hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha

akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Dari penjelasan beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh bangunannya serta dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta barang bawaan.

2.2.2 Standar Usaha Hotel

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Hotel dapat di golongkan dalam beberapa kategori, antara lain:

a. Berdasarkan Lokasi

1) *City Hotel*

Merupakan hotel yang terletak tengah-tengah kota. Biasa disebut transit hotel karena umumnya masyarakat tinggal hanya dalam jangka waktu pendek. Tamu kebanyakan bertujuan bisnis, seminar, pertemuan atau acara resmi perusahaan.

2) *Motel*

Merupakan hotel yang diperuntukkan bagi masyarakat yang berpergian dengan kendaraan umum maupun pribadi. Terletak di pinggiran kota atau di tepian jalan penghubung satu kota dengan kota lain.

3) *Resort Hotel*

Merupakan hotel yang umumnya jauh dari kota, diperuntukkan bagi masyarakat yang berekreasi ataupun wisata.

4) *Residential Hotel*

Hotel ini diperuntukan untuk masyarakat yang ingin tinggal cukup lama. Lokasinya dipinggiran kota namun cukup mudah untuk menuju pusat-pusat bisnis. Hotel tipe ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk keluarga.

5) *Down Town Hotel*

Hotel tipe ini umumnya berdekatan dengan pusat perbelanjaan dan perdagangan. Sasaran hotel ini adalah pelaku perdagangan dan masyarakat yang ini berwisata belanja.

b. Hotel berdasarkan jenis atau tipe tamu

- 1) *Family* hotel, merupakan hotel yang tamu menginapnya sebagian besar terdiri dari keluarga.
- 2) *Business* hotel, merupakan hotel yang tamunya sebagian besar adalah orang-orang yang sedang melakukan kegiatan bisnis atau usaha.
- 3) *Transit* hotel, merupakan hotel yang sebagian besar dari tamunya adalah orang-orang yang akan melanjutkan perjalanan yang cukup jauh (hotel ini hanya untuk tempat persinggahan sementara saja saat melakukan perjalanan).
- 4) *Tourist* hotel, merupakan hotel yang tamunya wisatawan.
- 5) *Cure* Hotel, merupakan hotel yang sebagian besar tamunya adalah mereka dengan tujuan pengobatan.

c. Hotel berdasarkan dari disain dan strukturnya

- 1) *Conventional* hotel yaitu hotel yang desainnya menjulang tinggi kelangit atau bertingkat.
- 2) *Bungalows* hotel yaitu hotel yang bentuknya tidak menjulang tinggi ke langit atau bertingkat tetapi hotel ini setiap bangunannya berlokasi menyebar satu dengan yang lainnya.

a. Hotel berdasarkan tarifnya, diantaranya sebagai berikut ini:

- 1) *Economy* hotel merupakan hotel dengan tarif yang cukup murah.
- 2) *First class* hotel merupakan hotel yang tarifnya sedang.
- 3) *Deluxe* hotel merupakan hotel dengan tarif yang mahal.

b. Berdasarkan tingkatan atau bintang dari hotel

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, hotel bintang adalah hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel bintang satu, dua, tiga, empat, dan bintang lima. Penilaian Standar Usaha Hotel adalah penilaian yang digunakan untuk melakukan penggolongan kelas hotel bintang dan penetapan hotel nonbintang berdasarkan persyaratan dasar, kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak. Hotel bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, memiliki penggolongan kelas hotel terdiri atas:

- 1) Hotel berbintang satu (*);
- 2) Hotel berbintang dua (**);
- 3) Hotel berbintang tiga (***);
- 4) Hotel berbintang empat (****);
- 5) Hotel berbintang lima (*****).

2.2.3 Tipe kamar hotel

Tipe atau jenis-jenis penamaan kamar hotel antara satu hotel dengan hotel yang lain tidak sama, tergantung pada kebijaksanaan dan manajemen hotel masing-masing. Menurut Sulastiyono (2001:25) tipe kamar dibedakan menjadi beberapa tipe, yaitu:

- a. *Single room*: kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang;
- b. *Twin room*: kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur yang masing-masing berukuran *single*;
- c. *Double room*: kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).

Sedangkan menurut Bagyono (2005) menyebutkan jenis-jenis kamar yang ada di hotel, adalah sebagai berikut:

- 1) *Standard room/regular room*: Segala perlengkapan dan fasilitas yang terdapat di dalam kamar kualitasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel yang bersangkutan.

- 2) *Deluxe/superior room*: Perlengkapan dan fasilitas yang terdapat di dalam kamar lebih baik dari *standard room*.
- 3) *Suite room*: Terdapat dua ruangan dalam satu kamar, yaitu ruang tamu dan kamar tidur.
- 4) *Studio room*: Kamar yang mempunyai dua fungsi ruang tamu dan kamar tidur karena tempat tidurnya bisa dilipat, bisa dimasukkan didinding.
- 5) *Junior suite*: Kamar berukuran besar yang dilengkapi dengan *standard bed* dan *sofa bed*.
- 6) *Connecting room*: Dua kamar yang bersebelahan dimana dihubungkan dengan *connecting door* (pintu penghubung) yang terletak di dinding pemisah antara dua kamar yang bersangkutan.
- 7) *Adjoining room*: Kamar yang bersebelahan saling menghadap yang dipisahkan oleh koridor.
- 8) *Duplex*: Kamar yang memiliki satu, dua, atau tiga kamar tidur yang terpisah, satu dengan yang lainnya berbeda tingkat dihubungkan dengan tangga tetapi masih dalam satu kamar yang sama.

2.2.4 Istilah-istilah Status Kamar.

Dalam penulisan laporan status kamar (*room report*), *room attendant* menulis kode-kode agar praktis dan singkat. *Room report* selanjutnya dikirim ke kantor depan, sehingga kode-kode status kamar diketahui oleh petugas penerima tamu. Menurut Agusnawar (2002:38-39), kode-kode kamar adalah sebagai berikut:

a. O (*Occupied*)

Status kamar yang ditempati oleh tamu.

b. V (*Vacant*)

Status kamar dalam keadaan kosong, rapi, bersih, dan siap disewakan pada tamu.

c. SO (*Sleep Out*)

Status kamar telah disewa tamu tetapi tamu tidak menempati kamar tersebut,

Mungkin tamu itu ke luar kota tetapi koper dan barang-barangnya tetap di kamar dan sewa kamar tetap diperhitungkan.

d. NB (*Occupied No Baggage*)

Status kamar untuk kamar yang disewa tamu tetapi tamu yang menyewa kamar tidak membawa barang ataupun koper ke dalam kamar.

e. DD (*Don't Disturb*)

Status kamar yang disewa tamu dan tamu itu memasang *don't disturb sign* di pegangan pintu. Tanda ini menyatakan bahwa tamu tidak mau di ganggu oleh siapa pun.

f. OO (*Out of Order*)

Status kamar yang sedang dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat dijual atau disewakan kepada tamu.

g. DL (*Double Lock*)

Status kamar yang disewa tamu dan pintunya dikunci dua kali. Dengan demikian, petugas kamar tidak dapat membuka dan masuk ke kamar tersebut.

h. CO (*Check Out*)

Status kamar yang baru saja atau telah ditinggalkan tamu (*check out*).

i. CI (*Check In*)

Status kamar yang baru saja disewa tamu.

2.2.5 Bagian-bagian (*Department*) dalam Hotel

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

a. 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.

b. 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 kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, 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 kesemuanya itu 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.

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

Bagian makanan dan minuman mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Mulai dari melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu, pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, menyimpan bahan-bahan, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

d. *Sales and Marketing Department*

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.

e. *Accounting Department*

Departemen 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.

f. *Human Resource Department*

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

g. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab dalam melaksanakan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan bangunan hotel serta perlengkapan hotel lainnya yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih. Disamping fungsi dan tugas diatas, departemen engineering juga bertanggung jawab pada perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

h. *Security Department*

Bagian ini bertugas dalam hal yang menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah hotel.

2.2.6 Tamu Hotel

Sebagai industri jasa dalam pariwisata tentu hotel harus memberi manfaat bagi pemerintah terutama dalam hal sektor pendapatan daerah. Tamu hotel menjadi devisa bagi daerah karena selalu menggunakan uangnya untuk memenuhi kebutuhan salah satunya menginap di hotel. Menurut Sujatno dalam Hadi dan Putra (2015) tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Lanjut Hadi dan Putra (2015) tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel, tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka dan curiga.

2.3 *Housekeeping Department*

2.3.1 Pengertian *Housekeeping* (Tata Graha)

Menurut Agusnawar (2002) *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. Sedangkan menurut Rumekso (2002) *housekeeping* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, 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.

2.3.2 Seksi-seksi pada *Housekeeping*

Menurut Rumekso (2002:6-23) *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing. Untuk itu *housekeeping department* dibagi menjadi 3, yaitu:

a. *Room Attendant (Room Boy/Maid)*.

Room Attendant sering juga disebut sebagai *floor section*. Tugas pokok dan bagian ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *room attendant* (pramugraha). Di dalam melaksanakan tugasnya *room attendant* selalu berhubungan langsung dengan para tamu. Oleh sebab itu seorang *room attendant* harus berhati-hati dengan perilakunya, termasuk harus selalu menjaga kebersihan pakaian seragamnya.

b. *Public Area*.

Tugas pokok dari seksi ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar tamu.

c. *Linen Attendant (Laundry)*

Seksi ini sangat penting peranannya dalam operasional hotel karena mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua lena hotel tersebut. Keluar

masuknya *linen* dari setiap bagian atau departemen diatur oleh *linen attendant* ini. Di samping itu, bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya.

2.4 Room Attendant

2.4.1 Pengertian *Room Attendant*

Menurut Rumekso (2002) *room attendant* adalah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* sangat berjasa dalam operasional *hotel*. Sependapat dengan Sihite (2000) *room attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011) *room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau *room attendant* sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room attendant* tersebut adalah *room supervisor*. Sedangkan menurut Darsono (2011) *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 kerapian tempat tidur.

2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Menurut Agusnawar (2002) *room attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain:

- a. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
- b. Melakukan *handling over* dari *room attendant night shift, morning shift* dan *evening shift*.
- c. Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies, cleaning supplies* dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).

- d. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
- e. Melaporkan kepada *floor supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar.
- f. Membersihkan kamar sesuai dengan SOP yaitu:
 - 1) Mendorong *trolley* ke depan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - 2) Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *office housekeeping*.
 - 3) Periksa keadaan semua lampu, AC, televisi, dan *mini bar* apabila ada kerusakan hubungi langsung *handyman*.
 - 4) Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
 - 5) Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada *ashtray* maupun yang berserakan di lantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*.
 - 6) *stripping* gelas, cangkir dan sendok teh lalu rendam air panas di *washbasin*.
 - 7) *Stripping linen* kotor yang terdapat di kamar maupun di kamar mandi
 - 8) Proses *making bed*.
 - 9) Membersihkan kamar mandi.
 - 10) Lengkapi *guest supplies* untuk di kamar atau tempat tidur.
 - 11) *Dusting* seluruh *furniture* yang ada di dalam kamar dengan menggunakan *dushcloth* dan *chemical*.
 - 12) *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - 13) Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bath room* maupun yang ada di kamar.
 - 14) Tutup jendela, rapihkan *night curtain*, hidupkan AC dan TV semprotkan *by fresh* di dalam ruangan.
 - 15) Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar – benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.

- 16) Tutup pintu
- 17) Mengisi *room boy control sheet*
- g. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check-out*, membantu pengiriman *laundry* yang bersih (dilakukan *room attendant evening shift*).
- h. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
- i. Melaporkan kepada *floor supervisor* atau *order taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
- j. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

2.4.3 Penampilan Seorang *Room Attendant*

Menurut Bagyono (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 kerapian.

a. Penampilan fisik/lahiriah.

1) Rambut

Rambut harus selalu dipelihara ditata dengan rapih dan bersih. Bagi pria, rambut tidak boleh panjang dan juga tidak terlalu pendek. Sedangkan bagi wanita, rambut yang panjang harus ditata dengan rapih 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. Hindarkan pemakaian seragam yang dipakai secara terus menerus tanpa mencucinya, karena dapat menimbulkan bau yang tidak enak. Hal ini juga dilakukan agar pakaian selalu dalam keadaan awet dan terawat. Jangan memakai seragam yang sudah tidak layak pakai, kalau perlu minta pakaian seragam yang baru kepihak 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. Kalaupun 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 kets atau sepatu dari bahan kain sewaktu bekerja. Warna sepatu dalam hal ini haruslah berwarna gelap (hitam).

2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.5.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Moekijat (2008) standar operasional prosedur merupakan dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Budihardjo (2014:7) standar operasional prosedur ialah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan SOP berarti suatu cara untuk menghindari miskomunikasi, konflik dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan pada suatu organisasi. Standar operasional prosedur sangat dibutuhkan dalam perusahaan sebagai pedoman dalam melakukan suatu proses pekerjaan. Bisa dibayangkan, tanpa pedoman yang baku/SOP tentunya akan menimbulkan kebingungan di antara karyawan. Permasalahan yang ada tidak hanya terjadi satu atau dua kali, namun muncul berulang-ulang. Karyawan maupun pimpinan yang sudah sibuk dengan pekerjaan masing-masing biasanya tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus problem yang terjadi di dalam unit bisnisnya. Padahal, masalah yang selalu terjadi berulang-ulang, dapat disebabkan adanya kesalahan dalam prosedur kerja dan hal itu hanya dapat diperbaiki dengan cara mendesain

ulang SOP yang sudah ada. Pentingnya SOP membuat perencanaan dan pembuatan SOP yang baik sangat dibutuhkan demi membawa perusahaan ke arah yang lebih baik.

2.5.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berisi langkah-langkah atau sistematika kerja dalam sebuah organisasi. Tujuan utama dari penyusunan SOP adalah untuk mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan di dalam proses pengerjaannya (Budihardjo, 2014). Adapun tujuan dari penyusunan SOP diantaranya:

- a. Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- b. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.
- d. Melindungi organisasi atau unit kerja, petugas dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- e. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
- f. Memberikan keterangan tentang dokumen- dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.

2.5.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Manfaat yang didapat dengan pembuatan standar operasional prosedur ini (Nuraida, 2008) adalah:

- a. Efisiensi waktu, karena semua proses menjadi lebih cepat ketika pekerjaan itu sudah terstruktur secara sistematis dalam sebuah dokumen tertulis. Semua kegiatan karyawan sudah tercantum dalam SOP sehingga mereka tahu apa yang harus dilakukan selama masa kerja.
- b. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai

konsumen dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- c. Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Ini merupakan standardisasi bagaimana seorang karyawan menyelesaikan tugasnya.
- d. Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan.
- e. Dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan. Jika karyawan bertindak tidak sesuai dengan SOP berarti dia memiliki nilai kurang dalam melakukan layanan.
- f. Dapat digunakan sebagai sarana mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem
- g. Dapat digunakan sebagai daftar yang digunakan secara berkala oleh pengawas ketika diadakan audit. SOP yang *valid* akan mengurangi beban kerja. Bersamaan dengan itu dapat juga meningkatkan *comparability*, *credibility* dan *defensibility*.
- h. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- i. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Royal Hotel n' *Lounge* Jember. beralamat di jalan Karimata nomor 50, kav 2, Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur, Indonesia.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama empat bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja nyata sesuai Surat Tugas Nomor: 4875/UN25.1.2/SP/2016 yaitu terhitung mulai tanggal 1 Januari 2017 sampai dengan 30 Mei 2017 di Royal Hotel n' *Lounge* Jember. Adapun kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan sesuai dengan *shift* kerja di Royal Hotel n' *Lounge* Jember seperti pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 *Work Shift* kegiatan Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' *Lounge* Jember

<i>Work Shift</i>	Jam Kerja	Istirahat
<i>Morning</i>	08.00-16.00 WIB	12.00-13.00 WIB

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, data yang diperoleh dan dibuat laporan Tugas Akhir oleh penulis dengan judul “Prosedur Kerja *Room Attendant* dalam Mendukung Pelayanan Kamar di Royal Hotel n' *Lounge* Jember”. Sehingga pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian *room attendant*.

3.2.2 Kegiatan yang dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua tugas yang telah diberikan. Pelaksanaan praktek kerja nyata ini, penulis ditempatkan di

Housekeeping Department. Kegiatan yang dilakukan ialah sebagai berikut:

a. *Room Attendant*

Pada bagian ini penulis diberi kesempatan menjadi seorang *room attendant* yang baik serta profesional. Adapun tugas yang diberikan antara lain bertanggung 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.

b. *Linen Attendant (Laundry)*

Pada bagian ini penulis diberi kesempatan untuk menjadi petugas *linen attendant (laundry)*. Adapun tugas yang diberikan antara lain melipat bertanggung jawab serta menyediakan *linen* kamar maupun menangani pencucian *linen* kamar, dan *pressing* atau setrika pakaian tamu, melayani permintaan tamu yang berkaitan dengan pelayanan *laundry*.

c. *Public Area*

Pada bagian ini penulis diberi kesempatan menjadi petugas *public area*. Adapun tugas yang diberikan antara lain bertanggung jawab dalam menjaga dan kebersihan outlet-outlet area seperti *lobby area*, *parking area*, *lift*, area tangga, *corridor*, area *swimming pool*, kamar mandi dan membuang sampah yang ada di area *corridor*.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2008) data kualitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati, berukur hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara dan observasi.

3.3.2 Sumber Data

a. Sumber data primer

Sumber data primer dikumpulkan dengan wawancara kepada responden untuk mendapatkan tanggapan informasi, jawaban dan sebagainya (Notoatmodjo, 2005). Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui hasil wawancara para karyawan Royal Hotel n' *Lounge* Jember dan observasi di tempat Praktek Kerja Nyata yang penulis lakukan.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan informasi secara tidak langsung kepada pengumpul data. Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2012:137). Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara. Penulis menggunakan data sekunder hasil dari artikel, internet, skripsi, dan lain-lain.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Basuki (2006:173) dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Melalui wawancara ini penulis menggali informasi secara mendalam dari karyawan Royal Hotel n' *Lounge* Jember.

b. Studi Pustaka

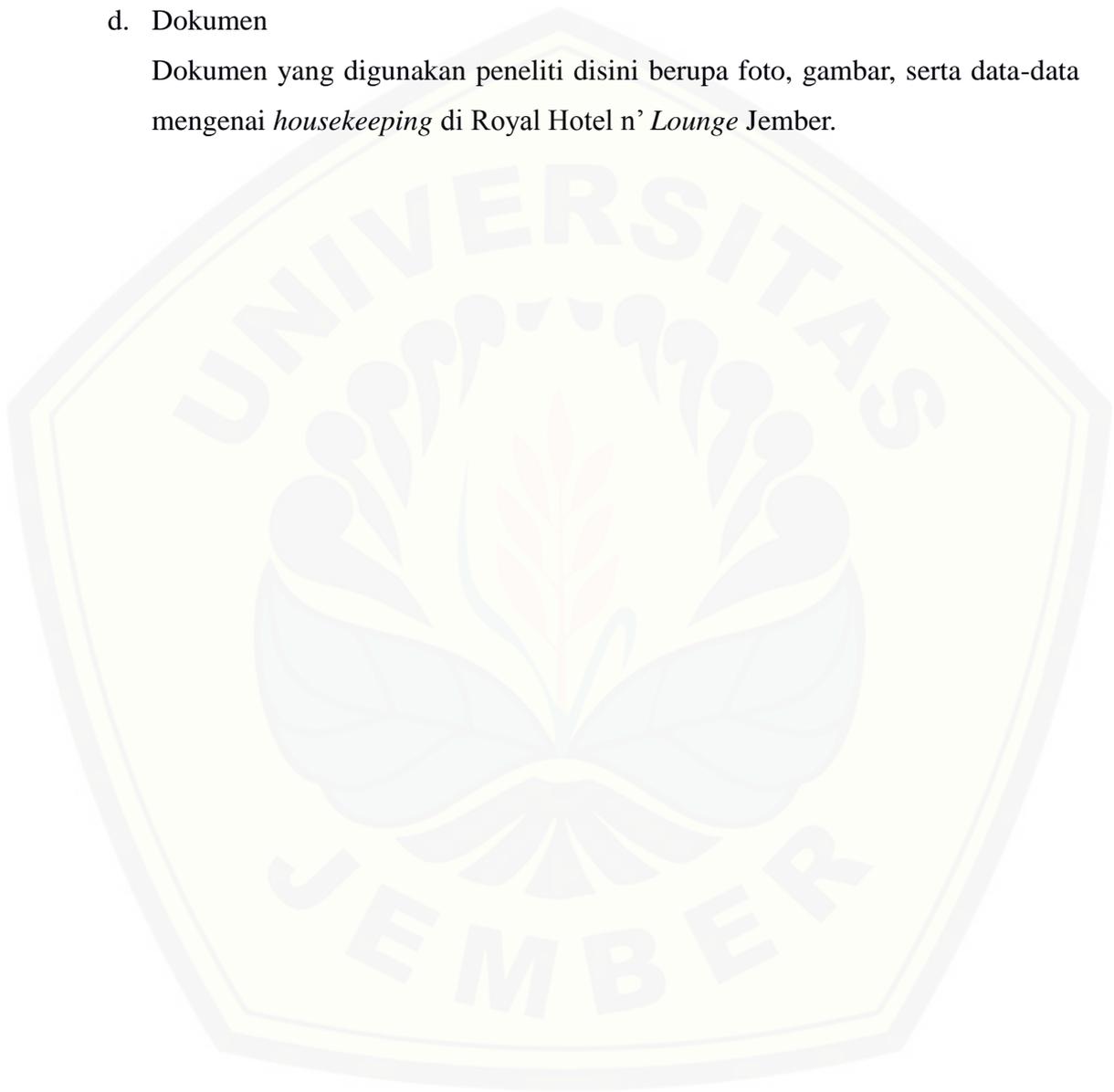
Studi pustaka adalah sumber penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian. Penulis menggunakan buku, internet, artikel, skripsi dan referensi yang berhubungan laporan Tugas Akhir ini.

c. Observasi

Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati kegiatan yang dilakukan oleh karyawan Royal Hotel n' *Lounge* Jember.

d. Dokumen

Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai *housekeeping* di Royal Hotel n' *Lounge* Jember.



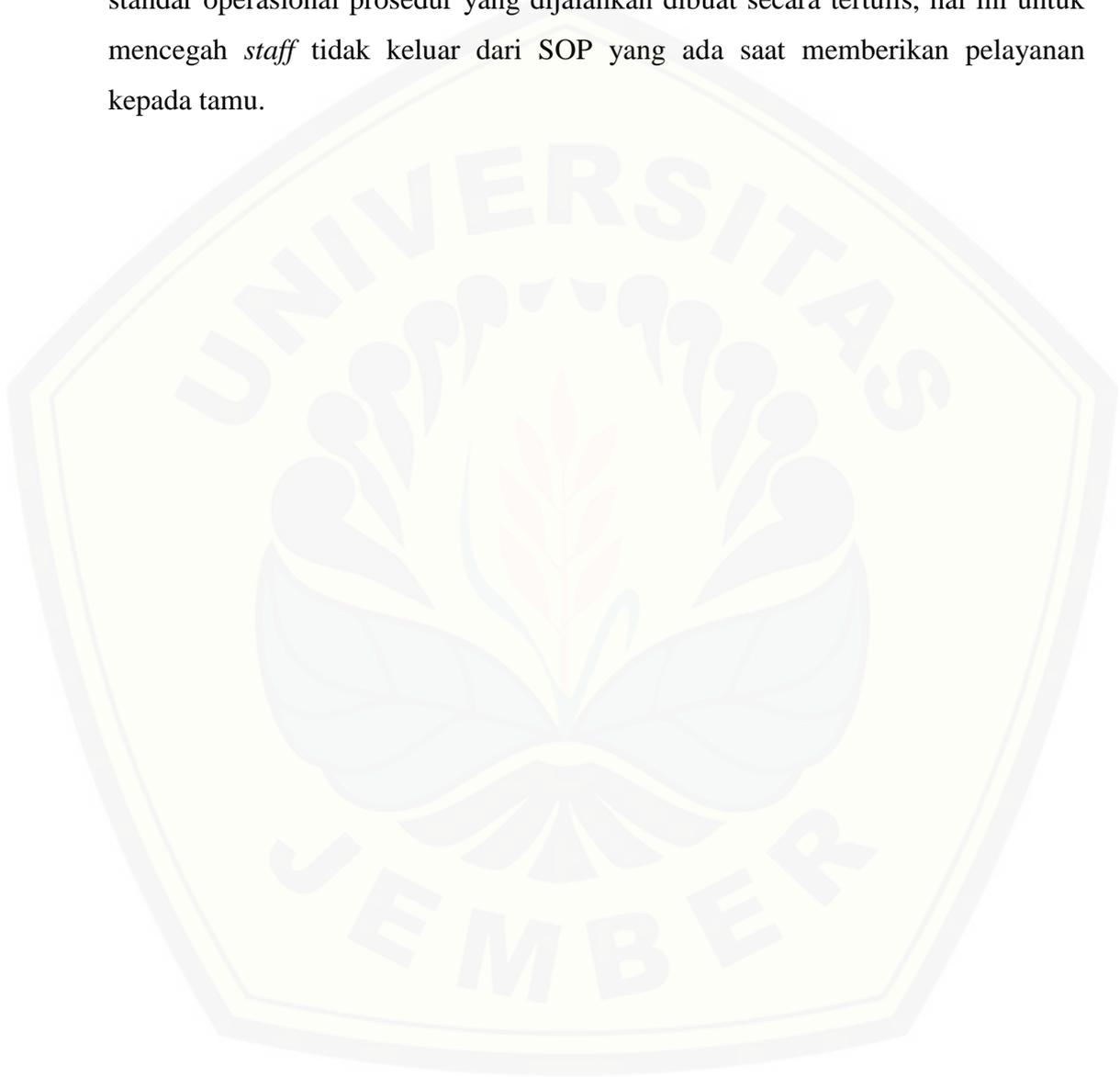
BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Standart Operational Procedure (SOP) 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 operational procedure* dalam pekerjaannya. Standar operasional prosedur *room attendant* menjelaskan tentang *step by step* dalam membersihkan kamar tamu mulai dari *prepare trolley*, *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, Agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan tamu kamar yang bersih, nyaman, indah dan aman. Sehingga tamu dapat kembali lagi pada lain waktu. Prosedur kerja *room attendant* dijalankan mulai dari mengatur melakukan hal yang sederhana seperti absen, menggunakan *uniform*, *set up trolley cart*, pengecekan kamar (*room status*), menulis form status dan proses *make up room* mulai dari *making bed*, melengkapi *amenities*, *cleaning bathroom*, *dusting*, *sweeping*, *mopping*, hingga menulis *log book*. Prosedur kerja tersebut harus dilakukan dengan baik dan benar, sehingga hasil yang didapat saat pengerjaan kamar sesuai harapan yang diinginkan tamu dan *supervisor* sebagai yang menilai hasil kerja seorang *room attendant*. Dengan adanya prosedur kerja yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel, para tamu yang melakukan *check in* dapat menggunakan kamar tanpa menunggu dibersihkan terlebih dahulu dan tamu akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan penulis untuk *housekeeping department* hotel Royal n' Lounge Jember yaitu untuk meminimalisir atau mengurangi kesalahan yang dapat merugikan tamu dan hotel Royal n' Lounge Jember, alangkah baiknya standar operasional prosedur yang dijalankan dibuat secara tertulis, hal ini untuk mencegah *staff* tidak keluar dari SOP yang ada saat memberikan pelayanan kepada tamu.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Basuki, S. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Hadi, W. dan R. A. Putra. 2015. *Peranan Bellboy dalam Menangani Barang-Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga*. Yogyakarta: Jurnal Khasanah Ilmu.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widisarana Indonesia.
- Larasati, S. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Moekijat. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Mandar Maju
- Marpaung, H. 2002. *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung: Alfabeta.
- Nuraida, I. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sihite, R. 2006. *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Surabaya: SIC.
- Suwantoro, G. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelenggara Hotel-Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor 53 Tahun 2013. *Standar Usaha Hotel*. 27 September 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1186. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990. *Kepariwisataan*. Jakarta: Menteri Sekretaris Negara.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Pembimbing Praktek Kerja Nyata



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

SURAT TUGAS

Nomor ~~177~~ 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 : Adiburrahman
NIM : 140903102008
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Prosedur Kerja Roomboy dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Kamar di Royal Hotel n' Lounge Jember.

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
Pada Tanggal : 16 April 2019
Dekan



Dy. Ardianto, M.Si.
NIP 195808101987021002

- Tembusan:
1. Kasubbag. Akademik & Kemahasiswaan
 2. Kasubbag. Keuangan & Kepegawaian
 3. Mahasiswa yang bersangkutan
 4. Pertinggal

Lampiran 2. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



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 : fsip@unj.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 4875/UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan surat dari Operational Manager "Royal Hotel n' Lounge" nomor : 021/OM-XII/TRAINEE_SMK/2016, tanggal 19 Desember 2016, perihal Pemberitahuan Mahasiswa Magang (PKL), maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : Adiburrahman
NIM : 140903102008
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Royal Hotel n' Lounge terhitung mulai tanggal 1 Januari 2017 s.d. 31 Mei 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 23 Desember 2016

a.n Dekan
Wakil Dekan I,



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

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Royal Hotel n' Lounge
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 3. 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	BC
2	Kemampuan / Kerjasama	70	B
3	Etika	75	AB
4	Disiplin	75	AB
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : ADIBURRAHMAN
 NIM : 140903102008
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : Rham Wahyudi
 Jabatan : Hk. Superior
 Instansi : Royal Hotel N. Jember
 Tanda Tangan : 

Hotel Lounge
Jl. Kalimantan 59 Km 2, JEMBER, JAWA TIMUR. Telp. (0331) 330977, 331189

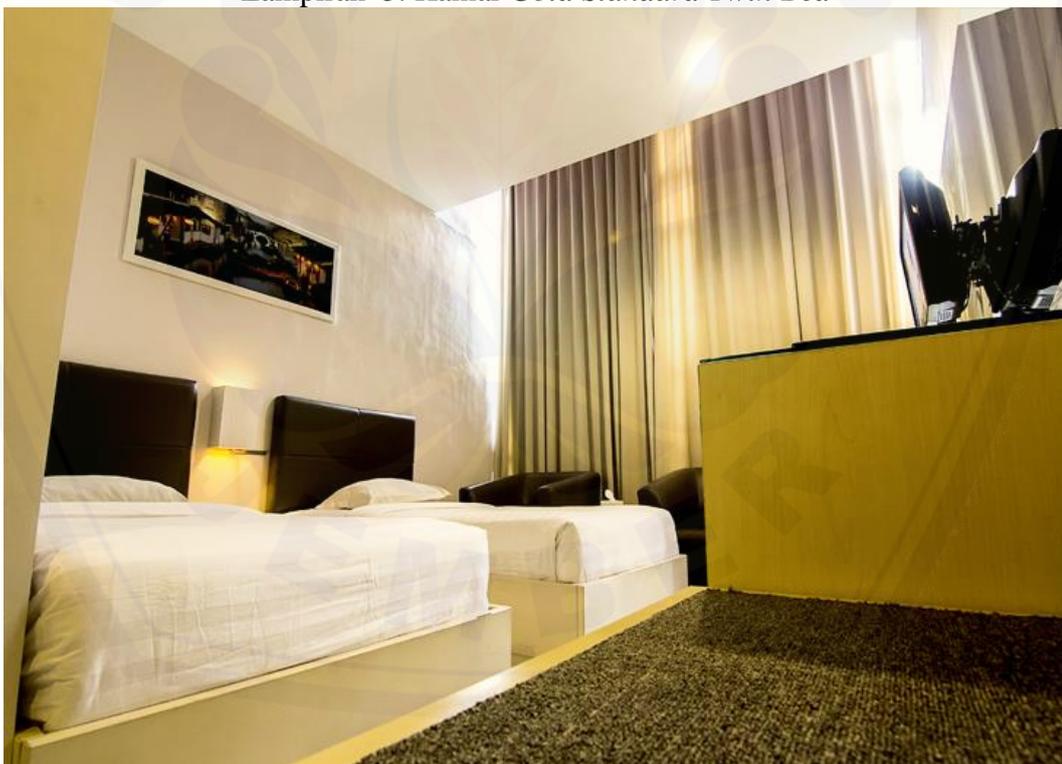
PEDOMAN PENILAIAN :

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	

Lampiran 4. Tampak Depan Hotel Royal n' Lounge Jember



Lampiran 5. Kamar Gold Standard Twin Bed



Lampiran 6. Kamar *Gold Standard Double Bed*



Lampiran 7. Kamar *Platinum Superior Twin Bed*



Lampiran 8. Kamar *Platinum Superior Double Bed*



Lampiran 9. Kamar *Sapphire Deluxe Double King Bed*



Lampiran 10. Kamar *Royal Diamond Suite Double King Bed*



Lampiran 11. *Making bed*



Lampiran 12. *Dusting Furniture* (mengelap)



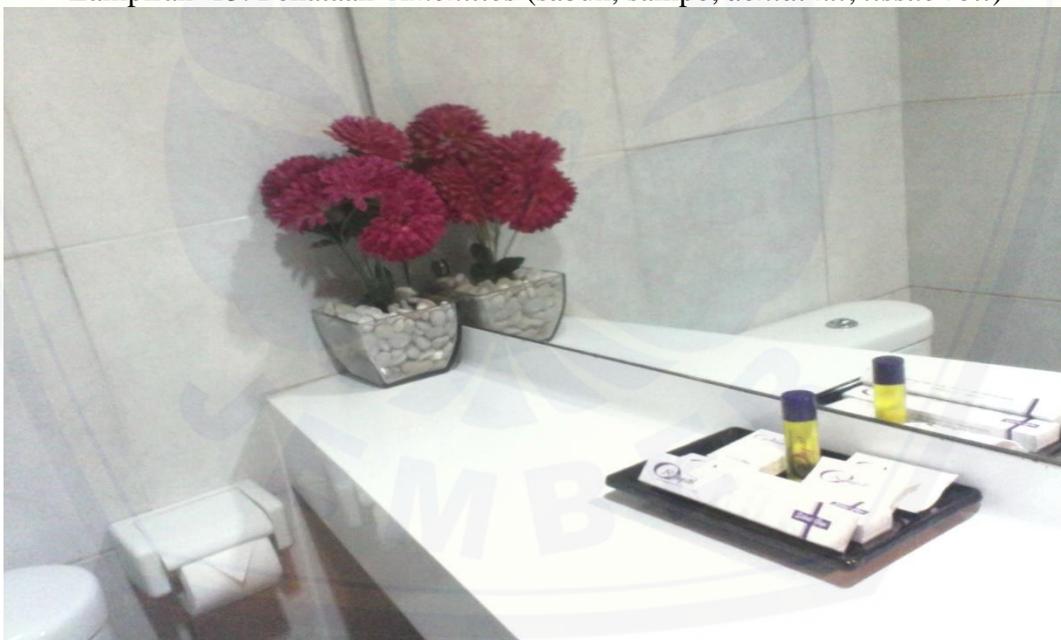
Lampiran 13. *Sweeping and Moping* (menyapu & mengepel)



Lampiran 14. *Cleaning Bathroom*



Lampiran 15. Penataan *Amenities* (sabun, sampo, *dental kit*, *tissue roll*)



Lampiran 18. Harga Room Charge Amenities

ATTENDANCE GARDENER BARANG H.K

ROOM CHARGE AMINITIES

ITEM NAME	PRICE
BATH TOWEL	RP.100.000 / PCS
POOL TOWEL	RP.150.000 / PCS
BATH MAT	RP.60.000 / PCS
SHEET DOUBLE	RP.400.000 / PCS
SHEET SINGLE (TWIN)	RP.350.000 / PCS
DUVE DOUBLE	RP.550.000 / PCS
DUVE SINGLE (TWIN)	RP.350.000 / PCS
PILLOW CASE	RP.75.000 / PCS
HEAD SHOWER	RP.150.000 /PCS
JET SHOWER	RP.100.000 /PCS
GLASS KUMUR	RP.15.000/ GLASS
PLACE MAT	RP.10.000 / PCS
HANGER	RP.20.000 / HANGER
ASTRAY	RP.50.000/ ASTRAY
DND/MAKE UP SIGN	RP.25.000/ PCS
GLASS SMALL TABLE	RP.50.000
GLASS LONG TABLE	RP.170.000

APPROVED BY
IRHAM/FEBRI

Lampiran 19. *Carry Caddy Bathroom (squeegee, sepon & cairan lainnya)*



Lampiran 20. *Pantry (gudang) Linen-linen Laundry*



Lampiran 21. Sertifikat dari Hotel Royal n' Lounge Jember

