



**PROSEDUR KERJA ROOM ATTENDANT DI ROYAL HOTEL N' LOUNGE**

**JEMBER**

**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Oleh :**

Dendy Setya Pradana

1900531007

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**



**ROOM ATTENDANT WORK PROCEDURE AT ROYAL HOTEL N' LOUNGE**

**JEMBER**

**FINAL REPORT**

**By :**

Dendy Setya Pradana

1900531007

**DIPLOMA III OF HOSPITALITY DEPARTMENT**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE**

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER**

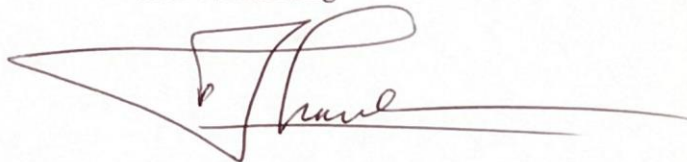
**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Sidang Ujian Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Perhotelan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Nama : Dendy Setya Pradana  
Nim : 1900531007  
Judul : Prosedur Kerja Room Attendant di Royal Hotel n' Lounge Jember

Menyetujui :  
Dosen Pembimbing



Drs. Juhanda, M.Par  
NPK. 0715056406

Mengetahui :

Ketua Program Studi



Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si  
NPK. 198118101051041

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir Ini Telah Diuji Dan Di Sahkan Pada :

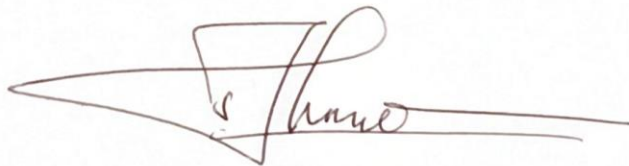
Nama : Dendy Setya Pradana  
Nim : 1900531007  
Hari : Kamis, 22 Desember 2022  
Judul : Prosedur Kerja Room Attendant di Royal Hotel n' Lounge Jember

Ketua



Hadi Jatmiko, SST.Par,M.Si.  
NPK. 1978110210401377

Sekretaris



Drs. Juhanda, M.Par  
NPK. 0715056406

Anggota



Syah Riza Octavy Sandy, SE. S.Kom,M.Si.  
NPK. 1981181010510416

Mengesahkan

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik



Dr. Juariyah, M.Si  
NIP. 19670806 199303200



## PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dendy Setya Pradana

NIM : 1900531007

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Prosedur Kerja Room Attendant di Royal Hotel n' Lounge  
Jember

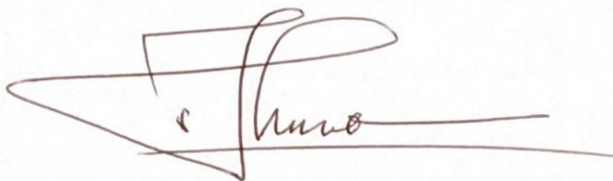
Dosen Pembimbing : Drs. Juhanda, M.Par

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 22 Desember 2022

Dosen Pembimbing



Drs. Juhanda, M.Par  
NPK. 0715056406

Mahasiswa



Dendy Setya Pradana  
NIM. 1900531007

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Room Attendant Work Procedures at the Royal Hotel n' Lounge Jember” Tugas akhir ini merupakan karya penulis dan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya tugas akhir ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Juariyah., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Ketua Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Segenap Dosen D III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat.
7. Bapak Djoni Bahtiar General Manager Royal Hotel N' Lounge
8. Teman hidup saya Rif'atun Nikmah yang memberikan semangat dalam menempuh kuliah selama 3 tahun ini.

9. Seluruh teman-teman perhotelan yang membeli motivasi
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat dan banyak membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 22 Desember 2022



Dendy Setya Pradana



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Lokasi Penelitian.....	4
1.6 Jenis dan Sumber Data.....	4
1.6.1 Jenis data .....	4
1.6.2 Sumber Data .....	5
1.7 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.8 Teknik Analisis Data .....	7
1.8.1 Analisis Deskriptif.....	7



1.8.2 Teknik Analisis Data ..... 7

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA ..... 8**

2.1 Pariwisata..... 8

2.1.1 Definisi Pariwisata..... 8

2.1.2 Jenis Pariwisata ..... 9

2.1.3 Bentuk Pariwisata..... 12

2.1.4 Komponen Produk Pariwisata ..... 16

2.2 Peran ..... 17

2.3 Hotel..... 18

2.3.1 Definisi Hotel ..... 18

2.3.2 Karakteristik Hotel ..... 19

2.3.3 Jenis-jenis Hotel ..... 20

2.3.4 Department dalam Hotel..... 24

2.4 *Department Housekeeping*..... 27

2.4.1 Pengertian *Housekeeping* ..... 27

2.4.2 Pengertian Room Attendant..... 28

2.4.3 Tugas dan Tanggung Jawa Room Attendant..... 28

2.4.4 *Grooming* (Penampilan) ..... 33

2.4.5 *Standart Grooming* ..... 35

2.5 Pelayanan ..... 36

2.5.1 Dasar-dasar Pelayanan..... 36

2.5.2 Sikap Dasar Etika Pelayanan .....	36
2.6 Tamu .....	37
2.7 Standar Operasional Prosedur.....	39
2.7.1 Pengertian SOP.....	39
2.7.2 Tujuan dan Fungsi SOP .....	40
<b>BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Gambaran Umum Royal Hotel N' Lounge Jember .....	41
3.1.1 Sejarah Hotel .....	41
3.1.2 Visi dan Misi Royal Hotel N' Lounge Jember.....	42
3.1.3 Fasilitas Royal Hotel N' Lounge Jember .....	42
3.1.4 Struktur Organisasi Royal Hotel N Lounge Jember.....	47
3.2 . Gambaran Umum Departemen Royal Hotel N' Lounge Jember.....	53
3.2.1 Struktur Organisasi Housekeeping .....	53
3.2.2 Posedur Kerja Room Attendant di Hotel Royal N' Lounge Jember ....	54
3.2.3 Jadwal Kerja Room Attendant.....	62
3.3. Analisis SWOT Room Attendant .....	62
3.4. Kendala dan solusi di Room Attendant .....	65
3.4.1 Kendala.....	65
3.4.2 Solusi .....	65
<b>BAB 4 PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
4.1. Kesimpulan .....	66

4.2. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

