

**PROSEDUR PELAYANAN KAMAR TAMU  
OLEH *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL GRAND ORCHID**

**SOLO**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Disusun Guna Melengkapi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli  
Madya Pada Program Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**RIA ARIANI**

**C9413045**

**DIII USAHA PERJALANAN WISATA**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

**2016**

*commit to user*

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : PROSEDUR PELAYANAN KAMAR TAMU  
OLEH *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL GRAND  
ORCHID SOLO

Nama Mahasiswa : Ria Ariani

NIM : C9413045

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal.....

Pembimbing I



Sugiman, S.E, M.M

Pembimbing II



Dra Sawitri Pri P, M.Pd

NIP. 195806011986012001

Mengetahui

Kepala Program DIII UPW



Umi Yulianti, S.S., M.Hum




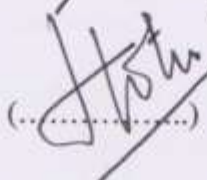
NIP. 1977007162003122002

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PROSEDUR PELAYANAN KAMAR TAMU  
OLEH *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL GRAND  
ORCHID SOLO

Nama Mahasiswa : Ria Ariani  
NIM : C9413045  
Tanggal Ujian : .....

TELAH DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	<b><u>Dra. Isnaini W W, M.Pd</u></b> NIP.195905091985032001	(..... 
Sekretaris Penguji	<b><u>Tiwuk Kusuma H S.S, M. Hum</u></b> NIP.197306132000032002	(..... 
Penguji I	<b>Sugiman, S.E, M.M</b>	(..... 
Penguji II	<b><u>Dra. Sawitri PP, M.Pd</u></b> NIP.195806011986012001	(..... 

DEKAN

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

  
**Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed. Ph.D**  
NIP. 196003281986011001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ria Ariani

NIM : C9413045

Program/Jurusan : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas : Ilmu Budaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir berjudul "**Prosedur Pelayanan Kamar Tamu Oleh *Room Attendant* di Hotel Grand Orchid Solo**" adalah benar-benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir tersebut.

Surakarta, Juli 2016

Yang membuat pernyataan



Ria Ariani

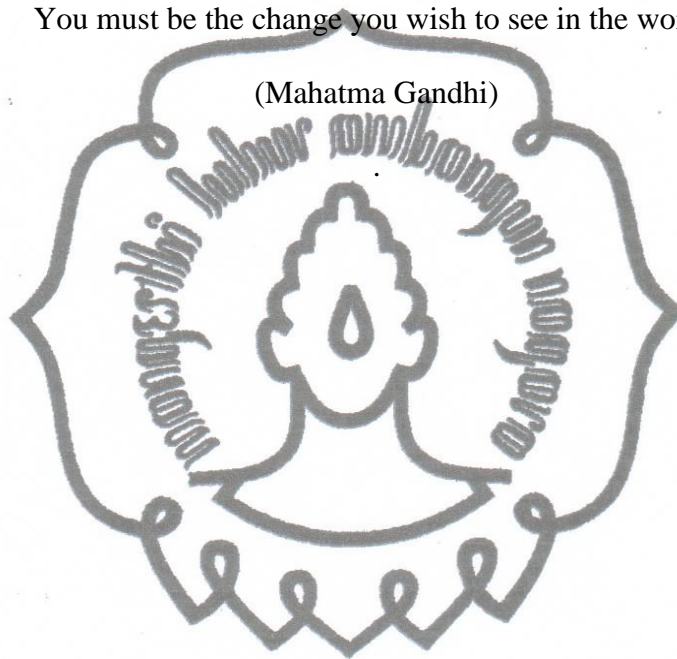
## MOTTO

Action expresses priorities.

(Mahatma Gandhi)

You must be the change you wish to see in the world.

(Mahatma Gandhi)



*commit to user*

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan tugas akhir ini untuk:

Kedua orang tua yang telah mendukung dan memberi doa yang tiada henti. Tiada kata yang bisa terucap untuk mengucapkan terimakasih.

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan anugerahNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, baik dukurang moral maupun materiil.atas segala bantuan yang di berikan kepada penulis, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S., M.Hum, selaku kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Ibu Insiwi Febriary S, S.S, M.A, selaku pembimbing akademik penulis yang telah menjadi pembimbing penulis selama 3 tahun.
4. Bapak Sugiman, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
5. Ibu Dra. Sawitri Pri P, M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.

*commit to user*



6. Bapak Wahyu Yunianto, selaku *Housekeeping Coordinator* yang telah membimbing penulis dalam melaksanakan magang selama 2 bulan dan yang telah menjadi informan untuk penulis.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
8. Teman-teman *room attendant* hotel Grand Orchid Solo yang telah membimbing dan membantu penulis dalam melaksanakan magang selama 2 bulan.
9. Bapak Aris Nur Hananto selaku informan yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk tugas akhir ini.
10. Bapak Gandung Oktavianto selaku informan yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk tugas akhir ini.
11. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu dan mendukung penulis dalam melaksanakan magang dan menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharap kritik dan saran demi sempurnanya tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Surakarta, Juli 2016

Penulis

*commit to user*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Kajian Pustaka .....	4
F. Metode Penelitian .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	10
 BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Grand Orchid Hotel Solo .....	11
B. Fasilitas Hotel .....	12
C. Struktur Organisasi Hotel .....	18
 BAB III PEMBAHASAN	
A. Prosedur Pelayanan Kamar Tamu Oleh <i>Room Attendant</i> .....	22
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Oleh <i>Room Attendant</i> .....	45
C. Cara Menghadapi Kendala-Kendala .....	46

*commit to user*

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	49
DAFTAR INFORMAN .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: <i>Superior double bed</i> .....	12
Gambar 2: <i>Deluxe twim bed</i> .....	13
Gambar 3: <i>Studio suite room</i> .....	13
Gambar 4: <i>President suite room</i> .....	14
Gambar 5: <i>Royal orchid suite room</i> .....	14
Gambar 6: <i>Cattleya coffee shop</i> .....	16
Gambar 7: <i>Vanda meeting room</i> .....	17
Gambar 8: <i>Lavender meeting room</i> .....	17
Gambar 10: <i>Stripping bed</i> .....	29
Gambar 11: <i>Membentangkan sheet</i> .....	29
Gambar 12: <i>Membuat sudut 90<sup>0</sup></i> .....	30
Gambar 13: <i>Pemasangan bantal</i> .....	31
Gambar 14: <i>Pemasangan runner</i> .....	32
Gambar 15: <i>Mineral water, tea and coffee maker</i> .....	35
Gambar 16: <i>slipper, laundry bag, laundry list</i> .....	35
Gambar 17: <i>Bath towel and hand towel</i> .....	36
Gambar 18: <i>Bath mat and tissue roll</i> .....	36
Gambar 19: <i>Tooth brush and shower cap</i> .....	37
Gambar 20: <i>Sponge</i> .....	41
Gambar 21: <i>Window wiper</i> .....	42
Gambar 22: <i>Dust pan and broom</i> .....	42
Gambar 23: <i>Hand brush</i> .....	43
<i>commit to user</i>	
Gambar 24: <i>Mop</i> .....	43

Gambar 25: *Trolley* ..... 44  
Gambar 26: *Gun sprayer* ..... 45



*commit to user*

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Skrip wawancara .....	52
Lampiran 2: <i>Housekeeping report form</i> .....	56
Lampiran 3: <i>Housekeeping position form</i> .....	57
Lampiran 4: <i>Room boy control sheet</i> .....	58



## ABSTRAK

**Ria Ariani, C9413045, 2016. *Prosedur Pelayanan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Grand Orchid Hotel Solo*. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang bagaimana prosedur pelayanan kamar tamu oleh *room attendant* di Grand Orchid Hotel Solo, apa saja tugas-tugas seorang *room attendant*, serta kendala-kendala apa saja yang di hadapi oleh seorang *room attendant*.

Penulisan Tugas Akhir ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan kamar tamu oleh *room attendant* di hotel Grand Orchid Solo, kendala-kendala yang dihadapi selama melakukan pelayanan kamar tamu serta cara menghadapi kendala-kendala tersebut. Metode pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dokumen, serta studi pustaka. Data yang diperoleh tersebut kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif.

Hasil dari penelitian tersebut adalah prosedur pelayanan kamar tamu yang dilakukan oleh *room attendant* di hotel Grand Orchid Solo sudah bagus hal tersebut dapat dilihat dari adanya tamu-tamu yang ingin kembali lagi untuk menginap bahkan ada yang menjadi pelanggan tetap dan dari hasil wawancara dari beberapa tamu hotel mereka menyatakan bagus dengan prosedur pelayanan kamar tamu yang dilakukan oleh *room attendant* di hotel Grand Orchid Solo. Tamu menghendaki untuk tidur dengan nyaman, aman, dan bersih, maka dari itu pihak hotel sendiri berusaha seoptimal mungkin untuk menjaga kualitas khususnya bagian kamar supaya tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan dapat meningkatkan citra baik hotel.

Kesimpulan bahwa kendala-kendala yang dihadapi oleh *room attendant* antara lain pendingin ruangan yang tidak bekerja secara maksimal. Kamar penuh, persediaan linen bersih habis sedangkan cucian belum datang. Adanya kerak pada dinding dan lantai kamar mandi serta peralatan dari *stainless steel* berkarat yang mengurangi nilai keindahan kamar. Keluhan tamu yang dikarenakan televisi tidak berfungsi dengan baik, saluran telepon tidak bisa dan saluran air hangat yang tidak berfungsi. Wastafel bocor, *toilet bowl flusher* tidak bisa digunakan. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, *room attendant* memeriksa terlebih dahulu kerusakan yang terjadi, apabila bisa diatasi sendiri makan akan diatasi bila tidak bisa maka akan dilaporkan ke atasan kemudian dilaporkan ke bagian *engineering*.

***Kata kunci: hotel, room attendant, kamar tamu.***

*commit to user*