

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA *TEAM WORK*
ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DI THE SUNAN HOTEL SOLO**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli
Madya Pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

**Oleh :
Pristiwanto Yanuar**

C9412036

DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2015

PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : **UPAYA PENINGKATAN KINERJA TEAM
WORK ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING
DEPARTMENT DI THE SUNAN HOTEL SOLO**

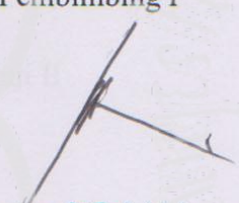
Nama Mahasiswa : **PRISTIWANTO YANUAR**

NIM : **C9412036**

Menyetujui

Disetujui

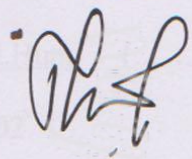
Pembimbing I


Sugiman, S.E, M.M

NIP.

Disetujui


Pembimbing II


Tiwuk Kusuma Hastuti, S.S, M.Hum

NIP. 197 306132000032002

Mengetahui

Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata


Umi Yulianti, S.S, M.Hum

NIP. 197707162003122002

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Judul Laporan Tugas Akhir : **UPAYA PENINGKATAN KINERJA TEAM**
WORK ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING
DEPARTMENT DI THE SUNAN HOTEL SOLO

Nama Mahasiswa : PRISTIWANTO YANUAR

NIM : C9412036

Tanggal Ujian : 18 Juni 2015

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI

Penguji I Sugiman, S.E, M.M (.....)

NIP.

Penguji II Tiwuk Kusuma H, S.S, M.Hum (.....)

NIP. 197306132000032002

Ketua Dra. Isnaini W.W, M.Pd (.....)

NIP. 195905091985032001

Sekretaris Insiwi Febriary Setiasih, S.S, M.A (.....)

NIP. 198002272005012001

Dekan



Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D

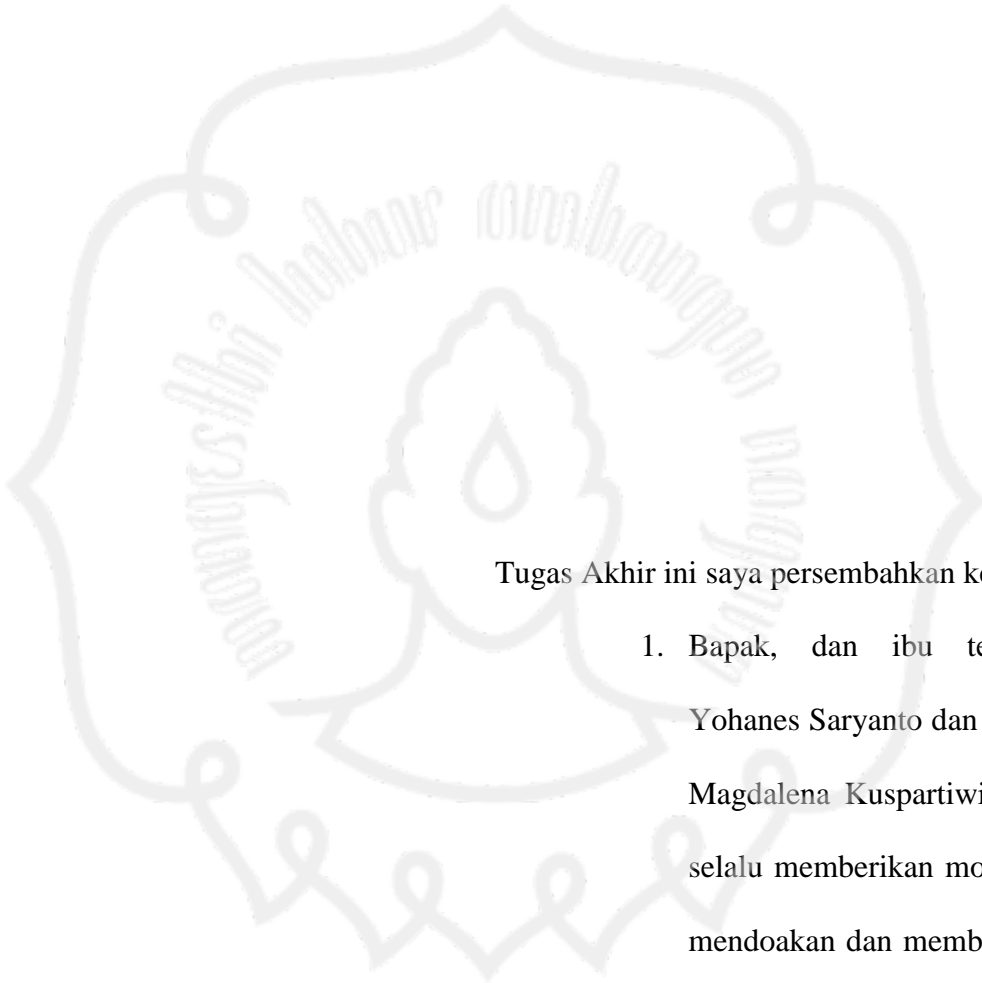
NIP. 1960033281986011001

MOTTO

Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia (Kolose 3:23)



PERSEMBAHAN



Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak, dan ibu tercinta Yohanes Saryanto dan Maria Magdalena Kuspartiwı yang selalu memberikan motivasi, mendoakan dan memberikan dorongan semangat baik moril, spiritual dan material.
2. Adik tercinta Berlian Sevıa Nindy yang juga memberikan semangat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmad dan karunianya yang telah melindungi dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Ada pun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S, M.Hum selaku kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Sugiman, S.E, M.M selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Tiwuk Kusuma Hastuti, S.S, M.Hum selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Ibu Dra. Isnaini W.W, M.Pd selaku ketua penguji yang sudah meluangkan waktu untuk menguji tugas akhir ini.
6. Ibu Insiwi Febriary Setiasih, S.S, M.A selaku sekretaris penguji yang sudah meluangkan waktu untuk menguji tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan praktek kuliah.
8. The Sunan Hotel Solo yang telah memberikan pelatihan dan tempat untuk kegiatan *On The Job Training* selama 3 bulan.
9. Sahabat dan teman-teman seangkatan di Diploma III Usaha Perjalanan Wisata tanpa kecuali yang sudah bersama-sama melalui masa kuliah.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga bisa menyelesaikan penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya penulis dan pembaca pada umumnya.

Surakarta,2015

Penulis

ABSTRAK

Pristiwanto Yanuar, C9412036, 2015. **UPAYA PENINGKATAN KINERJA TEAM WORK ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI THE SUNAN HOTEL SOLO.** Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Housekeeping adalah salah satu bagian di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga area-area umum lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman saat berada di dalam hotel. Dalam penelitian ini akan mengemukakan bagaimana upaya peningkatan *team work*, kondisi *housekeeping*, kinerja *room attendant*, sampai pelayanan departemen *housekeeping* di The Sunan Hotel Solo.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data antara lain observasi, studi dokumen, wawancara, dan study pustaka. Setelah mengumpulkan data selanjutnya menganalisis data dengan metode deskriptif yang menggambarkan atau memaparkan suatu kondisi sebuah objek agar dapat mengetahui permasalahan dalam objek tersebut.

Tugas seorang *housekeeping* yaitu menjaga kebersihan seluruh kamar juga area-area umum lainnya serta memberikan pelayanan yang baik agar seluruh tamu dapat merasa aman dan nyaman saat tinggal di The Sunan Hotel Solo.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa *team work* yang baik akan berpengaruh terhadap pelayanan yang baik pula dan setiap *room attendant* dituntut bisa melakukan pekerjaan yang ganda dalam arti bisa saling melengkapi satu sama lain yang bisa memperkuat *team work* serta komunikasi yang baik antar karyawan. Adanya pelayanan yang disertai keramah-tamahan serta fasilitas yang disajikan secara terpadu menimbulkan rasa puas dari para tamu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Pustaka.....	5
F. Metode Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG THE SUNAN HOTEL	
SOLO	11
A. Profil The Sunan Hotel Solo	11
B. Berbagai Department Di The Sunan Hotel Solo	13

	C. Fasilitas-Fasilitas The Sunan Hotel Solo	19
BAB III	DINAMIKA PELAYANAN HOUSEKEEPING	
	DEPARTMENT DI THE SUNAN HOTEL SOLO.....	35
	A. Pelayanan Room Attendant Housekeeping Department Di The Sunan Hotel Solo	35
	B. Team Work Housekeeping Department Dengan Department Lainnya.....	43
	C. Hubungan antara room section dengan section lain di housekeeping department.....	48
	D. Kendala Yang Muncul Dalam Kinerja Team Work Room Attendant Di Housekeeping Department Di The Sunan Hotel Solo	49
	E. Upaya-Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja Team Work Room Attendant Di The Sunan Hotel Solo.....	53
BAB IV	PENUTUP.....	55
	A. Kesimpulan	55
	B. Saran.....	56
	DAFTAR INFORMAN	57
	DAFTAR PUSTAKA	58
	LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Salah satu kamar tipe kamar Suite	19
Gambar 2. Lobby	22
Gambar 3. Narendra Restaurant	23
Gambar 4. Imperial Restaurant	24
Gambar 5. Infinite Tea Lounge by Twining	24
Gambar 6. Soemaryo Grand Ballroom.....	25
Gambar 7. Wiryowidagdo Ballroom.....	26
Gambar 8. Syailendra Ballroom.....	26
Gambar 9. Private Dinning Room (PDR)	27
Gambar 10. Executive Lounge Meeting Room.....	27
Gambar 11. Konoroom Meeting Room	28
Gambar 12. Triwindu Meeting Room.....	28
Gambar 13. Royal Espresso Coffe Lounge.....	29
Gambar 14. Drug Store	29
Gambar 15. Happy House Salon.....	30
Gambar 16. Webe Store	31
Gambar 17. Embassy Wine Store	31
Gambar 18. Ayudi Spa & Fitness Centre.....	32
Gambar 19. Music Room (Musro).....	33
Gambar 20. Swimming Pool.....	33
Gambar 21. Contoh Guest Coment	49

