

**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DI *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU DI SALA VIEW
HOTEL DI SOLO**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya pada
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

FAQIH NUR FAUZAN
C9412016

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

SURAKARTA
commit to user
2015

**PERANAN ROOM ATTENDANT DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI SALA VIEW HOTEL DI SOLO**

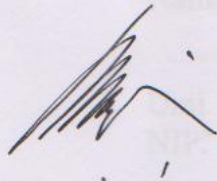
Disusun oleh :

Faqih Nur Fauzan

C9412016

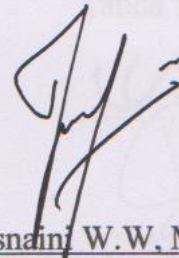
Telah disetujui oleh pembimbing

Pembimbing I



Sunyoto, S.E., M.Par

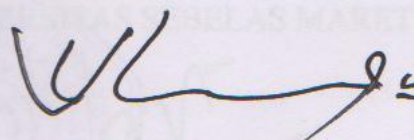
Pembimbing II



Dra. Isnaini W.W., M.Pd
NIP. 19590509 198503 2 001

Mengetahui,

Kepala Program Diploma III UPW




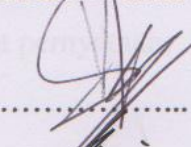

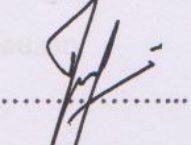
Umi Yuliati, S.S., M.Hum
NIP. 19770716 200312 2 002

PERANAN ROOM ATTENDANT DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI SALA VIEW HOTEL SOLO

Disusun oleh

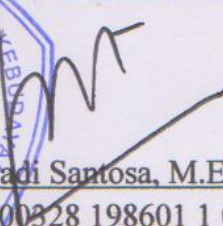
Faqih Nur Fauzan
C9412016

Telah disetujui oleh Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret
Pada Tanggal 30 Juli 2015

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Umi Yulianti, S.S., M.Hum NIP. 19770716 200312 2 002	
Sekretaris	Yusana Sasanti, D., S.S., M.Hum NIP. 19750927 200812 2 002	
Penguji I	Sunyoto, S.E., M.Par	
Penguji II	Dra. Isnaini, W. W., M.Pd NIP. 19590509 198503 2 001	

DEKAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET




Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed. Ph.D.
NIP. 19600328 198601 1 001

PERNYATAAN

Nama : Faqih Nur Fauzan

NIM : C9412016

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecauli yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan penulis di atas, maka penulis bertanggung jawab sepenuhnya.

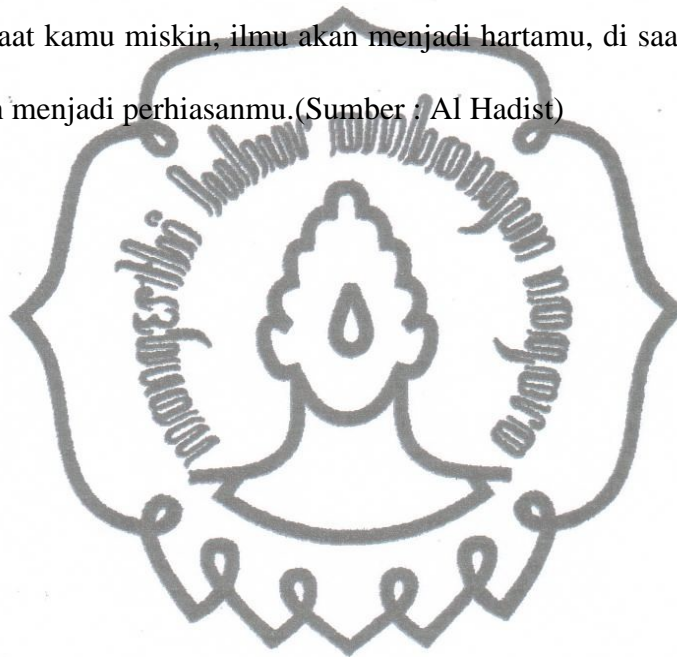
Surakarta, 3 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,

Faqih Nur Fauzan

MOTTO

- ❖ Tujuan utama menguasai ilmu pengetahuan adalah membangun peradaban dan mendidik manusia yang beradab. (Sumber : Al Hadist)
- ❖ kecewalah ketika nanti bodoh membebani karena tak berilmu. (Sumber : Pribadi)
- ❖ Di saat kamu miskin, ilmu akan menjadi hartamu, di saat kamu kaya ilmu akan menjadi perhiasanmu. (Sumber : Al Hadist)



PERSEMBAHAN



Tugas Akhir ini kupersembahkan

untuk :

- ❖ Kedua Orang Tuaku yang aku sayangi dan aku cintai.
- ❖ Semua keluargaku yang telah mendukungku .

commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran ALLAH SWT atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul : **“PERANAN *ROOM ATTENDANT* DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI SALA VIEW HOTEL DI SOLO”**.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari tidak terlepas dari bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santoso, M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan kelancaran dalam mengerjakan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yulianti S.S, M.Hum selaku Kepala Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret, yang telah memberikan petunjuk serta pengarahannya dalam menyusun Tugas Akhir.
3. Bapak Sunyoto, S.E, M.Par selaku pembimbing I Tugas Akhir, yang telah memberikan koreksi serta masukan sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Ibu Dra. Isnaini W.W, M.Pd selaku pembimbing II Tugas Akhir, yang telah memberikan arahan dalam sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

commit to user

5. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Program D3 Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan pengetahuan luas dalam bekal menghadapi dunia kerja.
6. kepada kedua orang tua yang tidak berhenti memberi semangat dan memberi motivasi kepada penulis.
7. Mr. Richard Peter Ririhena selaku *General Manager* yang telah memberikan izin Praktek Kerja Lapangan di Sala View Hotel Solo.
8. Bapak Sabar Setyono selaku Supervisor Housekeeping Sala View Hotel Solo atas izin praktek kerja lapangan yang diberikan dan sebagai informan yang saya perlukan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh staff Sala View Hotel Solo, terima kasih atas kerja samanya.
10. Kepada teman-teman yang tidak pernah berhenti memberi dorongan semangat untuk wisuda serentak angkatan 2012.

Semoga Tugas Akhir ini berguna untuk menambah pengetahuan bagi semua pihak, khususnya bagi penulis sendiri.

Semoga ALLAH SWT selalu memberikan pertolongan, anugerah yang baik dan segala berkah-NYA atas bimbingan dan bantuan semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir serta semoga dapat bermanfaat bagi semua dan ilmu pengetahuan pada saat ini serta masa yang akan datang.

Surakarta, 3 Juli 2015

Faqih Nur Fauzan

commit to user

ABSTRAK

Faqih Nur Fauzan, C9412016, 2015. **Peranan *Room Attendant* Di *Housekeeping Department* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di Sala View Hotel Di Solo.** Program Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan tentang peranan *Room Attendant* di *Housekeeping Department* dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada tamu di Sala View Hotel Solo. Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas bahwa *Housekeeping Department* mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan peranan dan upayanya meningkatkan pelayanan tamu untuk kelancaran operasional hotel, maka dapat dirumuskan : 1) Peranan *Room Attendant Housekeeping Department* di Sala View Hotel Solo. 2) *Standard Operating Procedure Room Attendant Housekeeping Department* di Sala View Hotel Solo. 3) Cara pelayanan Departemen *Housekeeping* di Sala View Hotel Solo. 4) Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu oleh *Room Attendant Housekeeping Department* di Sala View Hotel Solo.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam laporan ini adalah observasi, wawancara, studi pustaka serta studi dokumentasi terkumpul, sehingga diperoleh data-data yang akurat mengenai peranan sampai upaya peningkatan pelayanan terhadap para tamu hotel.

Hasil penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah *Room Attendant* merupakan peran penting terhadap tingkat hunian kamar dan tingkat kepuasan tamu Sala View Hotel di Solo. *Room Attendant* Sala View Hotel di Solo sangat berperan penting dalam karena tugasnya berkaitan dengan kenyamanan tamu dalam mendapatkan kamar yang bersih dan nyaman sehingga tamu merasa senang untuk menginap di hotel tersebut dan sebuah kamar harus di tata dan didekorasi sedemikian rupa sehingga tamu merasa nyaman.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa dengan adanya upaya peningkatan, prosedur kerja yang baik serta tugas dan tanggung jawab, maka pelaksanaan kerja *Room Attendant* di Sala View Hotel di Solo akan lebih mudah dan maksimal, Pelaksanaan kinerja di *Housekeeping* tidak akan lepas dari hubungan antar Departemen yang saling melengkapi, membantu, mendorong maju dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu dan meningkatkan pendapatan perusahaan.

Kata kunci : *Room Attendant, Peningkatan pelayanan, Sala View Hotel.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Pustaka	5
F. Metode Penelitian	6
G. Sistematika Penelitian	10
BAB II GAMBARAN UMUM SALA VIEW HOTEL DI SOLO	
A. Sejarah Singkat Sala View Hotel Solo di Solo	12
B. Fasilitas-fasilitas Sala View Hotel di Solo	15
C. Departemen-departemen yang ada di Sala View Hotel di Solo	27
BAB III PEMBAHASAN	
A. Peranan Room Attendant Housekeeping Department di Sala View Hotel Solo	33
B. Standart Room Attendant Sesuai dengan Standart Operating Prosedure di Sala View Hotel di Solo	36
C. Pelayanan Departemen Housekeeping	

	di Sala View Hotel di Solo	55
D.	Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu oleh Room Attendant Housekeeping Department di Sala View Hotel di Solo	63
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran	70
	DAFTAR PUSTAKA	71
	DAFTAR INFORMAN	72
	LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Susunan <i>Trolly</i> Paling Atas	39
Tabel 2. Susunan yang Ditaruh di <i>Rack</i> Pertama	40
Tabel 3. Susunan yang Ditaruh di <i>Rack</i> kedua	40
Tabel 4. Susunan yang Ditaruh di <i>Rack</i> Ketiga	40
Tabel 5. Susunan yang Ditaruh di Bagian Samping <i>Trolly</i>	41
Table 6. Peralatan yang Disusun di <i>Carry Cady</i>	41
Tabel 7. Kode <i>Room Status</i>	55
Table 8. Rekapitulasi <i>Guest Comment</i>	64

