

**PERAN *ROOM ATTENDANT* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT DI SOLO PARAGON HOTEL &
RESIDENCES SURAKARTA**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Disusun oleh :

TABITA CIPTARINI

C9414053

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

commit user
2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PERAN *ROOM ATTENDANT* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI *SOLO*
PARAGON HOTEL & RESIDENCES.

Nama Mahasiswa : Tabita Ciptarini

NIM : C9414053

Telah Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir pada:

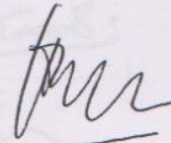
11 Januari 2018

Pembimbing I




Sunyoto, S.E., M.TPar
NIDN. 0607126001

Pembimbing II



Wahyuningsih, S.E
NIDN. 0629085801

Mengetahui,
Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata



Umi Yuliati, S.S, M.Hum
NIP.197707162003122002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PERAN *ROOM ATTENDANT* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI SOLO
PARAGON HOTEL & RESIDENCES
SURAKARTA.

Nama Mahasiswa : Tabita Ciptarini

NIM : C9414053

Tanggal Ujian : 26 Maret 2018

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA TUGAS AKHIR D III USAHA
PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Umi Yuliati, S.S., M.Hum
Ketua

(.....)

Amad Saeroji, S.S., M.Sc.
Sekertaris

(.....)

Sunyoto, S.E., M.TPar
Penguji Utama

(.....)

Wahyuningsih, S.E
Penguji Kedua

(.....)

Surakarta, 26 Maret 2018
Dekan

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

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tabita Ciptarini

NIM : C9414053

Program Stdi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Judul Tugas Akhir : Peran *Room Attendant* Dalam Meningkatkan Pelayanan *Housekeeping Department* di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 8 Januari 2018



Tabita Ciptarini

C9414053

MOTTO

“Cobalah untuk tidak menjadi seorang yang sukses, tapi jadilah seorang yang bernilai”

(Albert Einstein)



HALAMAN PERSEMBAHAN



Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada:

Kedua orang tua saya yang selalu ada meskipun tidak bersama dengan saya dan juga untuk seluruh keluarga besar Trah Hadimulyo yang selalu memberikan saya motivasi, masukan dan dorongan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini, dengan judul: **“PERAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI SOLO PARAGON HOTEL & RESIDENCES SURAKARTA”**.

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 dan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak dapat mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

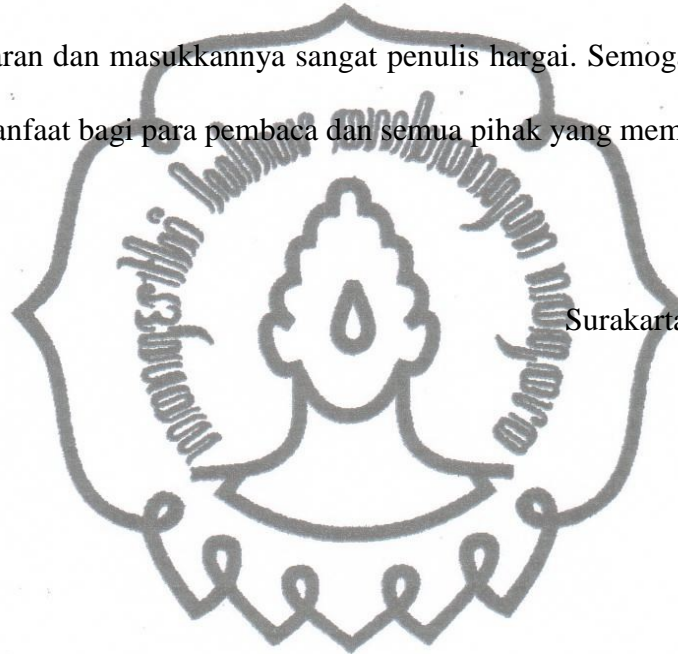
1. Prof. Drs. Riyadi Santosa M.Ed., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Umi Yuliati, S.S., M.Hum. selaku Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberi petunjuk dan saran-saran serta pengarahan yang sangat berharga sehingga selesainya penulisannya Tugas Akhir ini.

3. Deria Adi Wijaya, S.St.Par., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan petunjuk dan saran-saran pengarahannya dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.
4. Sunyoto, S.E., M.TPar. selaku Pembimbing Pertama yang telah meberikan koreksi dan masukan yang sangat berharga bagi penulis, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Wahyuningsih, S.E. selaku Pembimbing Kedua, yang telah memberikan koreksi dan masukan sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen pengajar Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya, yang telah memberi bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Keluarga besar Trah Hadimulyo yang sudah memberikan doa restu, dan semangat serta dukungan yang telah diberikan selama ini.
8. Eko Budi selaku *Assistant Executive Housekeeper* Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta yang telah banyak membantu dan memberikan ijin untuk diwawancara.
9. Seluruh staf *Housekeeping Department* yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas bantuannya kepada penulis untuk memberikan informasi dan pengetahuan selama penulis bekerja di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta.
10. Semua teman-teman *Daily Worker, Casual, dan Trainee Housekeeping Department* yang telah memberikan semangat, dukungan serta kerjasamanya selama penlis bekerja di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta.

commit to user

11. Segenap teman-teman sepermainan Upla, Rofi, Selli, Septa, Sintia, Tiffani, Tika, dan Wahyu Adi yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Semua teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2014.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan masukkannya sangat penulis hargai. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.



Surakarta, 08 Januari 2018

Penulis

ABSTRAK

Tabita Ciptarini, C9414053, 2018. “Peran Room Attendant Dalam Meningkatkan Pelayanan Housekeeping Department di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta”. Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang meningkatkan pelayanan *Room Attendant* dalam *Housekeeping Department* di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta. Penelitian ini membahas mengenai peranan *Room Attendant*, membahas mengenai *job description Room Attendant* yang sesuai dengan *standard operating procedure* yang berlaku, serta membahas mengenai upaya yang dilakukan *Housekeeping Department* dalam meningkatkan pelayanan *Room Attendant* agar menjadi lebih baik lagi.

Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran dari berbagai informasi yang berhubungan dengan meningkatkan pelayanan *Room Attendant* di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan studi dokumen, wawancara dan observasi, studi pustaka dan *guest comment*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui peran seorang *Room Attendant* dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan kamar tamu dan area hotel agar tamu merasa nyaman untuk tinggal lebih lama di hotel tersebut. Menjelaskan mengenai gambaran pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure* yang sudah ditetapkan. Menjelaskan mengenai upaya dalam meningkatkan pelayanan *Room Attendant* dalam hal kecepatan dalam memenuhi permintaan tamu, kebersihan kamar, profesionalisme dalam bekerja.

Kesimpulan dari Laporan Tugas Akhir ini adalah menjadi seorang *Room Attendant* memegang tugas dan tanggungjawab yang besar didalam suatu operasional suatu hotel karena pekerjaan yang dilakukan berhubungan langsung dengan tempat yang digunakan oleh tamu untuk tinggal beberapa lama ketika di hotel tersebut. Seorang *Room Attendant* dituntut untuk memiliki sikap profesionalisme disetiap pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel. Meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Room Attendant* agar memberikan kenyamanan yang lebih bagi tamu yang menginap dan berkeinginan untuk tinggal lebih lama lagi.

Kata Kunci : Peran, *Room Attendant*, Meningkatkan Pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Pustaka	6
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II. GAMBARAN UMUM SOLO PARAGON HOTEL & RESIDENCES SURAKARTA	14
A. Sejarah Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta	14
B. Fasilitas dan Pelayanan di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta.....	16
C. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta	19
BAB III. PEMBAHASAN	21
A. Peran <i>Room Attendant</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta	21
B. <i>Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant</i> di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta	23

C. Upaya <i>Room Attendant</i> Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Yang Menginap di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta	34
BAB IV. PENUTUP	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
DAFTAR INFORMAN	43
DAFTAR ISTILAH	44
LAMPIRAN	46



DAFTAR BAGAN

Halaman

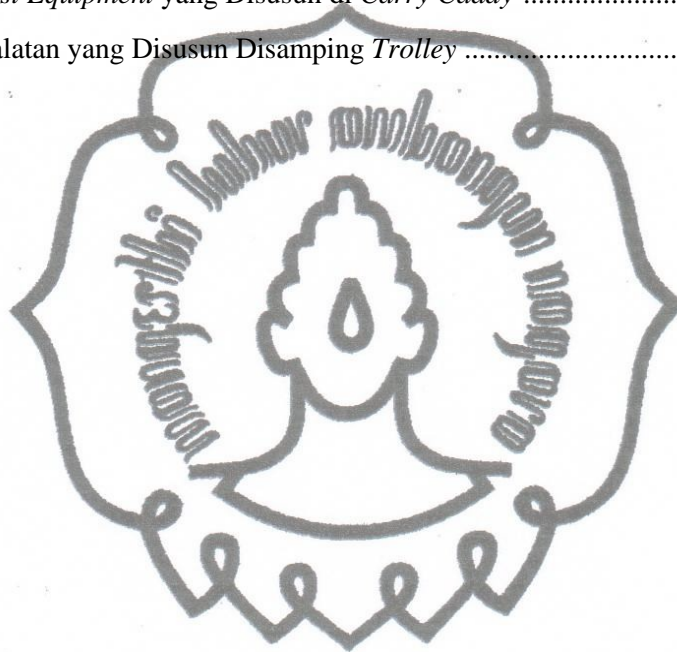
Bagan 1. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	20
---	----



commit to user

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penataan dan Jumlah <i>Guest Amenities</i> Pada <i>Trolley</i>	29
Tabel 2. <i>Linen</i> yang Disusun di Rak Kedua di <i>Trolley</i>	30
Tabel 3. <i>Linen</i> yang Disusun di Rak Ketiga di <i>Trolley</i>	30
Tabel 4. <i>Guest Equipment</i> yang Disusun di <i>Carry Caddy</i>	31
Tabel 5. Peralatan yang Disusun Disamping <i>Trolley</i>	31



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Fasilitas-Fasilitas di Solo Paragon Hotel & Residences Surakarta	46
Lampiran 2. <i>Form</i> yang digunakan <i>Room Attendant</i>	51
Lampiran 3. Aktivitas <i>Room Attendant</i>	54

