

**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM KEBERSIHAN ROOM UNTUK
MENINGKATKAN KENYAMAN BAGI TAMU DI HOTEL AZZA
PALEMBANG**



**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi Manajemen Perusahaan**

Indah Enjelica

171530003

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Palembang

2020

HALAMAN PENGESAHAN

PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM KEBERSIHAN ROOM UNTUK
MENINGKATKAN KENYAMAN BAGI TAMU DI HOTEL AZZA
PALEMBANG

Indah Enjelica

171530003

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian TA (Tugas Akhir)
pada Program Studi Manajemen Perusahaan

Palembang, Juli 2020

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma Palembang

Pembimbing

Dekan Fakultas Vokasi

(Poppy Indriani, S.E., AK., M.Si., CA.) (Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.)




HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul "PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM
KEBERSIHAN ROOM UNTUK MENINGKATKAN KENYAMANAN BAGI
TAMU DI HOTEL AZZA PALEMBANG"

Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari:

Rabu, 19 Agustus 2020

Komisi Penguji

1. Poppy indriani, S.E. ,AK. ,M.Si. ,CA ()
2. Dr. Fitriasuri, MM. ()
3. Andrian Noviardy, S.E. ,M.Si. ()


Mengetahui

Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma Palembang

Ketua Program Studi


(Andrian Noviardy, S.E. ,M.Si.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Indah Enjelica
Nim : 171530003
Program studi : Manajemen Perusahaan

Dengan ini menyatakan bahwa:


1. Tugas Akhir adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang 14 Oktober 2020

Vera Membuat Pernyataan




Indah Enjelica
NIM : 171530003

ABSTRACT

Room Attendant is a part of the Housekeeping Department that has an important role in hotel. The purpose of this study is to find out how the Room Attendant's performance in providing services so that guests feel comfortable when staying. The research method was taken by means of observations made during the job training at AZZA Hotel Palembang. From the results of the way the Room Attendant service is in accordance with the SOP (Standard Operating Procedures) in the AZZA Hotel Palembang. But there are still many guests who feel disappointed over the services provided by Room Attendants many guests complained about the cleanliness of the rooms which were always too late to be cleaned or those that lacked maximum cleanliness due to the limited Room Attendant. Then the Housekeeping department must improve services to the maximum.

Keywords: The Role of Room Attendants, Housekeeping

ABSTRAK

Room Attendant adalah suatu bagian *Housekeeping Departemen* yang memiliki peranan penting dalam hotel. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui cara kinerja *RoomAttendant* dalam memberikan pelayanan agar tamu merasa nyaman saat menginap. Metode penelitian diambil dengan cara observasi yang dilakukan selama *job training* di Hotel AZZA Palembang. Dari hasil cara pelayanan *Room Attendant* sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di Hotel AZZA Palembang. Namun masih banyak tamu yang merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan *RoomAttendant* banyak tamu yang mengeluh tentang kebersihan kamar yang selalu terlambat dibersihkan maupun yang kurang maksimal kebersihannya dikarenakan *Room Attendant* yang terbatas. Maka *departemen Housekeeping* harus meningkatkan pelayanan secara maksimal.

Kata kunci: Peranan *Room Attendant*, *Housekeeping*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Dan orang-orang yang masih terus belajar akan menjadi pemilik masa depan.

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak, Ibu dan seluruh keluarga yang telah membantu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
2. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat, saran untuk membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Indah Enjelica
Tempat&Tanggal Lahir : Palembang 06 Januari 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : Perumnas Talang Kelapa Blok 4 B 6 no 19
Telpn & Hp : 089520322430
Email : Indahenjelica06@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD Negeri 137 :2004-2010
SMP Negeri 52 :2010-2013
SMK Muhammadiyah 1 :2013-2016
Universitas Bina Darma :2017-2020

Palembang, 20 Agustus 2020

Indah Enjelica

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, Kami panjatkan puji syukur kami ke hadiran Tuhan Yang Maha Esa. Yang telah melimpahkan hidayahnya dan memberi kami kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir tentang peranan Room Attendant dalam kebersihan room untuk meningkatkan kenyamanan bagi tamu di Hotel AZZA Palembang. Tujuan penulisan ini adalah untuk menyelesaikan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Manajemen Perusahaan di Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan yang lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Menyadari penulisan Tugas Akhir tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Saya ingin berterima kasih kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Vokasi.
3. Andrian Noviardy, S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan.
4. Poppy Indriani, S.E., AK., M.Si., .CA Selaku Pembimbing yang telah membantu dan membimbing proses penyelesaian Tugas Akhir.
5. Bapak, Ibu dan keluarga yang tercinta yang memberikan semangat serta doa kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.

6. Sahabat-sahabatku yang memberikan saran dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Terima kasih kepada temanku Sari Rahayu yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir saya.

Akhir kata semoga Allah SWT selalu senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, Juli 2020

Indah Enjelica

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5

1.4 Metode Penelitian	6
1.4.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	6
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	6

BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan	8
2.2 Visi Dan Misi.....	11
2.2.1 Visi.....	11
2.2.2 Misi	11
2.2.3 Jenis-Jenis Kamar	11
2.3 Struktur Organisasi Hotel AZZA Palembang.....	12
2.4 Job Description.....	13

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Landasan Teori	37
3.1.1 Pengertian Hotel	37
3.1.2 Pengertian Housekeeping	38
3.1.3 Pengertian Room Attendant.....	39
3.1.4 Tugas Dan Tanggung Jawab Room Attendant	40
3.1.5 Status Kamar.....	42

3.1.6 Pengertian Peranan	42
3.1.7 Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur)	43
3.1.8 Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur)	44
3.1.9 Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur)	45
3.2 PEMBAHASAN	
3.2.1 SOP (Standar Operasional Prosedur) Hotel AZZA Palembang	47
3.2.2 Peralatan Kamar	48
3.2.3 Peralatan Kamar Mandi	49
3.2.4 Linen (Lena/Kain)	50
3.2.5 Pembersih Kamar Mandi	50
3.2.6 Cara Room Attendant dalam mempersiapkan Kamar	52
3.2.7 Upaya Room Attendant Meningkatkan kenyamanan	53
3.2.8 Penambahan Fasilitas Di Hottel AZZA Palembang	54
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	56
4.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel AZZA Palembang	12
Gambar 3.2.6 Cara Room Attendant Mempersiapkan Kamar.....	60
Gambar 3.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant	63
Gambar 3.2.6 Kamar Hotel AZZA Palembang	65