

**Program Studi Manajemen Perusahaan**

**Usaha-Usaha Yang Dilakukan *Room Boy* Dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di *The Excelton Hotel*  
Palembang**

**MUHAMAD CHRIS ALIVIO**

**171530004**

Disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli  
Madya untuk Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma  
Palembang



**FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG  
TAHUN 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**USAHA-USAHA YANG DILAKUKAN *ROOM BOY*  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK  
KEPUASAN TAMU DI *THE EXCELTON HOTEL PALEMBANG***

**Muhamad Chris Alivio**

**NIM : 171530004**

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

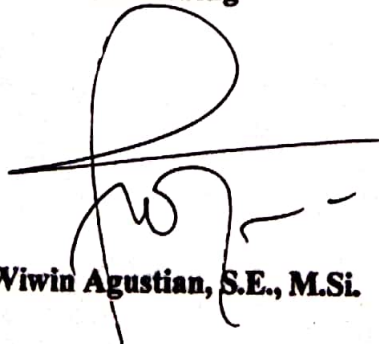
**Palembang 20 Maret 2020**

**Fakultas Vokasi**

**Universitas Bina Darma**

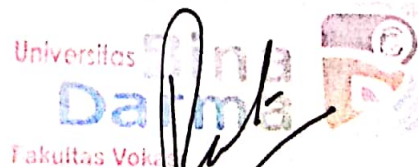
**Kaprodi Manajemen Perusahaan**

**Pembimbing**



**Wiwin Agustian, S.E., M.Si.**

**Dekan Fakultas Vokasi**



Universitas  
**Bina Darma**  
Fakultas Vokasi



**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D**

## HALAMAN PERSETUJUAN


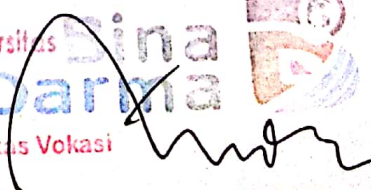
Tugas Akhir yang berjudul: **Usaha-Usaha Yang Dilakukan Room Boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di The Excelton Hotel Palembang** oleh **Muhamad Chris Alivio** telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari: **Senin 11 Mei 2020**

		Komisi penguji
1.	Wiwin Agustian, S.E., M.Si	Ketua (.....)
2.	Dra. Gagan Ganjar Resmi, M.Si	Penguji 1 (.....)
3.	Andrian Noviardy, S.E., M.Si	Penguji 2 (.....)

**Mengetahui**  
**Program Studi Manajemen Perusahaan**  
**Fakultas Vokasi**  
**Universitas Bina Darma**

**Ketua**

Universitas Bina Darma  
Fakultas Vokasi



**Andrian Noviardy, S.E., M.Si**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhamad Chris Alivio  
Nim : 171530004  
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 11 Mei 2020

Yang Membuat Pernyataan



Muhamad Chris Alivio  
NIM : 171530004

**MOTTO:**

**“Sesungguhnya allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang pada diri mereka sendiri ”(QS.Ar Ra d: 11 ) dan bawasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakanya”(An Najm :39)**

**Barangsiapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Hurairah Radhiallahu anhu)**

**Kupersembahkan Untuk :**

- **Papa dan Mama tersayang**
- **Semua Keluarga Besarku**
- **Sahabatku dan teman-temanku**
- **Dosen Pembimbingku Pak Wiwin Agustian,  
S.E., M.Si**
- **Almamaterku**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhamad Chris Alivio  
Nim : 171530004  
Tempat/Tgl Lahir : Palembang 21 Februari 1998  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jln Seruni Lrg Kebon Raya No 187 Rt 03 Rw  
01Kel Bukit Lama Kec Ilir Barat I Kota Palembang  
Pendidikan Terakhir : Smk Negeri 3 Palembang

### Riwayat Pendidikan

Nama Sekolah	Tahun	Keterangan
TK Aisyah Baitullah	2003-2004	Berijazah
SD Negeri 06 Palembang	2010-2011	Berijazah
SMP Negeri 18 Palembang	2013-2014	Berijazah
SMK Negeri 03 Palembang	2016-2017	Berijazah
Univesitas Bina Darma Palembang	2020-2021	Belum Ada

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul **Usaha-Usaha Yang Di Lakukan Room Boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di The Excelton Hotel Palembang** dan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kepuasan tamu di The Excelton Hotel Palembang. The Excelton Hotel Palembang merupakan bintang 5 yang terletak di Jalan Demang Lebar Daun daerah Ilir Barat I Palembang, dan didirikan sejak tahun 2017. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang terdiri dari kehandalan dan kemahiran dalam melayani tamu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Dan sebagai hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hal-hal teknik masih mempengaruhi ketidakpuasan tamu.

**Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Room Boy**

## **ABSTRACT**

The research entitled, the efforts made by housekeeping in improving service quality for guest satisfaction at The Excelton Hotel Palembang. The purpose of this study is to see the effect of service satisfaction at Excelton Hotel Palembang. The Excelton Hotel Palembang is a 5 star located on Demang Lebar Daun Street of Ilir Barat I Palembang, and was founded in 2017. The type of research used in this study is the quality of service consisting of reliability and skill in serving guests, has a significant effect on guest satisfaction. The results of this study indicate that technical matters still affect guest dissatisfaction.

**Keywords:** Quality, Service, Room Boy



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala berkat rahmat dan karunianya yang melindungi dan melancarkan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini dengan judul **Usaha-Usaha Yang Dilakukan Room Boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di The Excelton Hotel Palembang**. Laporan Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi manajemen perusahaan fakultas vokasi Universitas Bina Darma Palembang

Dalam penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang telah membantu hingga laporan ini dapat terselesaikan oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini maupun dalam pelaksanaan terutama 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 Universitas Bina Darma Palembang
3. Andrian Noviardy,S.E,M.Si selaku ketua program studi manajemen perusahaan Universitas Bina Darma Palembang
4. Wiwin Agutian S.E,M.Si selaku pembimbing laporan tugas akhir saya di Universitas Bina Darma Palembang
5. Seluruh staff, karyawan Di Bina Darma Palembang
6. Semua dosen dan staff di Universitas Bina Darma Palembang
7. Teman-teman kuliah di Manajemen Perusahaan angkatan 2017

Akhir kata semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penulis dapat di jadikan pegangan (acuan) bagi para mahasiswa dalam menyusun laporan tugas akhir pada masa yang akan datang.

Palembang 19 maret 2020

**Muhamad Chris Alivio**  
**Nim :171530004**

## DAFTAR ISI

<b>Cover</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Motto dan Persembahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Abstrak Indonesia</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstrac Inggris</b> .....	<b>vi</b>
<b>Pernyataan</b> .....	<b>vii</b>
<b>Riwayat Hidup</b> .....	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xv</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	5
1.3.Tujuan dan Manfaat .....	5
1.3.1 . Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	5
1.4. Metodologi Penelitian .....	6
1.4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	6
1.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
1.4.3. Metode Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
<b>Bab II Gambaran Umum</b> .....	<b>9</b>
2.1. Sejarah The Excelton Hotel Palembang .....	9
2.2. Visi dan Misi The Excelton Hotel Palembang .....	11
2.2.1. Visi .....	11
2.2.2. Misi.....	11

2.3. Struktur Organisasi .....	12
2.4. Fasilitas.....	14
2.4.1. Jenis-jenis Kamar .....	15
2.4.2. Tarif Kamar.....	15
2.5. Karyawan Aktif.....	16
2.6. Lokasi Perusahaan.....	17
2.7. Waktu Pelaksanaan .....	17
2.8. Tugas Masing-masing Struktur Organisasi The Excelton Hotel .....	18
<b>Bab III Pembahasan .....</b>	<b>21</b>
3.1. Pengertian Hotel.....	21
3.1.1. Karakteristik Hotel .....	22
3.1.2. Jenis-jenis Hotel .....	23
3.1.3. Contoh-contoh Hotel Yang Ada Di Palembang.....	29
3.2. Pembagian Tugas Hotel.....	30
3.2.1. Kedudukan House Keeping Dalam Suatu Hotel.....	31
3.2.2. Pengertian Room Boy.....	33
3.2.3. Shift Kerja dan Ruang Lingkup Room Boy.....	33
3.2.3.1. Shift Kerja.....	33
3.2.3.2. Ruang Lingkup Room Boy .....	34
3.2.4. Standar Operasional dan Standar Penampilan Room Boy ....	35
3.2.4.1 Standar Operasional .....	35
3.2.4.2 Standar Penampilan Room Boy .....	36
3.2.5. Prosedur Pembersihan Kamar dan Peralatan Yang Digunakan Roomboy.....	36
3.2.5.1. Prosedur Pembersihan Kamar .....	36
3.2.5.2. Peralatan yang digunakan oleh Roomboy .....	38
3.2.6 Tugas dan Tanggung Jawab Room Boy dan Room Maid .....	40
3.3. Pengertian Pelayanan .....	43
3.3.1. Pelanggan.....	43
3.3.2. Kepuasan Pelanggan.....	45
3.3.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ....	46

3.3.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	47
3.3.5. Kualitas Pelayanan Room Boy Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di The Excelton Hotel Palembang .....	48
3.3.6. Upaya Room Boy Merangkul Sesama Staff Housekeeping Menjadi Kompak .....	50
<b>Bab IV Kesimpulan.....</b>	<b>52</b>
4.1. Kesimpulan.....	52
4.2. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Fasilitas .....	14
Tabel 2	Jenis Kamar .....	15
Tabel 3	Tarif Kamar .....	15
Tabel 4	Nama Karyawan .....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Struktur Organisasi .....	12
Gambar 2	Club Room.....	54
Gambar 3	Deluxe Room .....	54
Gambar 4	Junior Suit Room.....	55
Gambar 5	President Suit Room.....	55
Gambar 6	Rest Room.....	56
Gambar 7	Peralatan Mandi .....	56
Gambar 8	Symphony Bistro.....	57
Gambar 9	Foto Peneliti Bersama Tim HouseKeeping .....	57
Gambar 10	Sky Lounge .....	58
Gambar 11	Club Lounge.....	58
Gambar 12	Swimming Pool.....	59
Gambar 13	Ballroom The Excelton.....	60
Gambar 14	Perfecto 24 Hour Dining.....	60
Gambar 15	Japanese Resto .....	61
Gambar 16	Japanese Food .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lembaran konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
2. Formulir Permohonan Pengajuan Judul Tugas Akhir
3. Surat Keterangan Pembimbing
4. Surat Keterangan Magang
5. Photo Dokumentasi Di The Excelton Hotel Palembang Selama Magang
6. Daftar Agenda Kegiatan Selama Magang
7. Sertifikat Magang