

PERANAN ROOM ATTENDANT PADA OPERASIONAL PELAYANAN
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI WYNDHAM OPI HOTEL
PALEMBANG



Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma

OH. CHEMU

161530005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN ROOM ATTENDANT PADA OPERASIONAL PELAYANAN
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI WYNDHAM OPI HOTEL
PALEMBANG**

OH CHEMU

NIM : 161530005

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

Palembang, 21 Agustus 2019

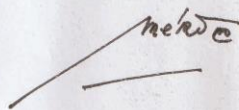
Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Palembang,

Pembimbing

Dekan Fakultas Vokasi



(Wendy Liana, ST., M. S)



(Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D)

i

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul "Peranan Room Attendant pada Operasional Pelayanan Housekeeping Department Di Wyndham Opi Hotel Palembang" Oleh "OH. CHEMU" Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu Tanggal 21 Agustus 2019

Komisi Penguji

1. Wendy Liana, ST., M. S

1. (.....)

2. Dr. Dina Mellita, S.E., M. Ec

2. (.....)

3. Trisninawati, SE., MM

3. (.....)

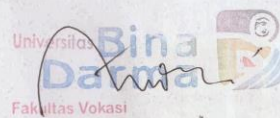
Mengetahui,

Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua



Andrian Noviardy, S.E., M.Si

ii

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : OH. CHEMU

Nim : 161530005

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di 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 ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan 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 dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 21 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



OH. CHEMU

ABSTRACT

Abstract - The mark of a truly top-quality hotel is its service. What is service? Although there are many definitions of the word, we believe that it is the "process of doing something for someone." Service is the act of handling a task. It is the intangible good that certain industries provide, including the hotel industry. Cleaning services or housekeeping department is responsible for the cleanness and order in the hotel. Depending on the hotel status, room cleaning can be performed once or several times a day. A hotel wouldn't run smoothly without the right people and right resources in the right departments. Housekeeping department is one of the strictly regulated hotel services. Each position has its own well-defined instructions. The housekeeping department personnel include room attendants, chief of housekeeping department, supervisors and senior room attendants.

Keywords : Operational Service, Housekeeping, Room Attendant

ABSTRAK

Abstrak - Tanda dari hotel yang benar-benar terkemuka adalah layanannya. Apa layanannya? Meskipun ada banyak definisi kata, kami percaya bahwa itu adalah "proses melakukan sesuatu untuk seseorang". Layanan adalah tindakan menangani suatu tugas. Ini adalah barang tak berwujud yang dimiliki industri tertentu, termasuk industri perhotelan. Layanan kebersihan atau departemen tata graha bertanggung jawab atas kebersihan dan ketertiban di hotel. Tergantung pada status hotel, pembersihan kamar dapat dilakukan sekali atau beberapa kali sehari. Sebuah hotel tidak akan berjalan mulus tanpa orang yang tepat dan sumber daya yang tepat di departemen yang tepat. Departemen tata graha adalah salah satu layanan hotel yang diatur secara ketat. Setiap posidon memiliki instruksi yang jelas. Personil departemen tata graha termasuk pembantu, kepala departemen tata graha, pengawas dan pembantu senior.

Kata Kunci : Operasional Pelayanan, tata graha, pembantu

MOTTO

**JANGAN TAKUT SALAH. KAMU AKAN TAHU MENGENAI
KEGAGALAN. LANJUTKAN USAHAMU.**

Benjamin Franklin

**JANGAN MENILAI SAYA DARI KESUKSESAN TETAPI NILAI SAYA
DARI SEBERAPA SERING SAYA JATUH DAN BERHASIL BANGKIT
KEMBALI.**

Nelson Mandela

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

- 1. Ayah dan Ibu tercinta atas segala motivasi, fasilitas serta doa restu yang selalu tercurah untuk saya.**
- 2. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.**
- 3. Teman- teman Fakultas Vokasi Manajemen Perusahaan.**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : OH. CHEMU
Tempat, Tanggal Lahir : Seoul, 19 Feb 1968
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Asal : Seoul, Korea
Telepon/HP : 0813-7361-1693
E-Mail : durigara@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan Formal

SDN Engam : 1976-1980
SMP Yoense : 1980-1983
SMA Gyeonggi : 1983-1986
Universitas Bina Darma Palembang : 2016-2019

C. Pengalaman Prusahaan

PT. Hanuri : 2005
Akupuntur Klinik : 2014

KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis mampu melaksanakan dengan baik, dari proses awal hingga akhir penelitian sebagai tugas akhir dengan judul **“Peranan Room Attendant pada Operasional Housekeeping Department di Wyndham Opi Hotel Palembang”**. Pelaksanaan penelitian tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan mahasiswa studi di jurusan Manajemen Perusahaan di Bina Darma Palembang. Dalam hal ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar penelitian tugas akhir dapat menjadi sempurna seperti apa yang diharapkan. Penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik karena dukungan dan peran serta dari berbagai pihak dan orang-orang yang dekat dengan penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Narma 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 sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pembelajaran.
4. Ibu Wendy Liana. ST. M.Si selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir ini, yang tlah memberikan bimbingan dan arahan selama ini kepada penulis

dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih atas kritik, saran, masukan serta perhatian Ibu.

5. Bapak dan Ibu dosen dan staf di Jurusan Manajemen Perusahaan Bina Darma Universitas Palembang yang telah mengajar dan mendidik berbagai macam ilmu pengetahuan kepada penulis. Terima kasih untuk menuntun saya dalam setiap langkah yang saya ambil.
6. Bu Dr. Dina Mellita dan Bu Trisninawat yang telah meluangkan waktu untuk menguji tugas akhir penulis. Terimakasih atas waktu, kritik dan sarannya.
7. Keluarga saya yang telah menjadi bagian dalam hidupku. Terima kasih atas dukungan dan doanya. Terima kasih telah menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan segala tugas.

Penulis menyadari bahwa laporan ini belum sempurna, maka penulis mohon maaf bila ada kesalahan. Penulis menerima kritik, saran dan masukan agar ke depannya bisa lebih baik. Akhir kata, semoga laporan skripsi ini bisa memberikan kontribusi dan bermanfaat bagi pembaca yang ingin mengetahui tentang dunia Perhotelan.

Palembang, 21 Agustus 2019

OH. CHEMU

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN -----	1
1.1 Latar Belakang -----	3
1.2 Identifikasi Permasalahan -----	3
1.3 Tujuan Penelitian -----	3
1.3.1 Tujuan Formal -----	4
1.3.2 Tujuan Operasioanl -----	5

1.4 Manfaat -----	5
1.4.1 Secara Subjektif -----	5
1.4.2 Secara Objektif -----	5
1.5 Metodologi Penelitian -----	6
BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN -----	8
2.1 Sejarah Singkat WYNDHAM Group -----	8
2.1.1 Klasifikasi Wyndham Opi Hotel Palembang -----	9
2.1.2 Fasilitas Wyndham Opi Hotel Palembang -----	11
2.2 Job Description -----	13
2.2.1 Struktur Housekeeping -----	13
2.2.2 Housekeeping Department -----	14
2.2.3 Tugas dan Tanggung jawan Housekeeping Department -----	16
2.3 Pengertian Room Attendant -----	20
2.3.1 Tugas Room Attendant -----	20
2.3.2 Standard Operasional Procedure Making Up Room -----	21
2.3.3 Shift kerja Room Attendant -----	22
2.3.4 Melakukan Standard Operasional Procedure Making Room -----	24
2.3.5 Tugas-tugas Room Attendant yang lain -----	33
BAB III. PEMBAHASAN -----	37
3.1 Wyndham Opi Hotel Palembang Room Attendant -----	37
3.1.1 Jenis kamar Wyndham Opi Hotel Palembang -----	37
3.1.2 Jenis tempat tidur Wyndham Opi Hotel Palembang -----	38

3.1.3 Status kamar Wyndham Opi Hotel Palembang -----	38
3.2 Analisis data kepuasan tamu -----	40
3.2.1 Tingkat Kepuasan Tamu dari media -----	40
3.2.2. Data dari Media -----	42
3.2.3 Implikasi Hasil Penelitian -----	48
3.2.4 Meningkatkan kualitas pelayanan Room Attendant -----	49
3.2.5 Pengembangan Dimensi Kualitas Pelayanan -----	50
3.3 Standard Operational Procedure (SOP) -----	52
3.3.1 Struktur SOP -----	53
3.3.2 Dasar prinsip-prinsip -----	55
3.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab SOP -----	55
3.3.4 Prosedur Pelayanan Kamar Tamu -----	57
BAB IV. PENUTUP -----	61
4.1 Kesimpulan -----	61
4.2 Saran -----	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Tabel Dua <i>Shift</i> Kerja	23
2.2 Tabel Tiga <i>Shift</i> kerja.....	23
3.1 Tabel Kepuasan Tamu	39
3.2 Tabel Recapitulation Guest Comment	40
3.3 Tabel Kualitas Pelayanan Room Attendant	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Logo <i>WYNDHAM Group</i>	8
2.2 Struktur Organisasi <i>HouseKeeping Department</i>	14
3.1 Sumber: www.traveloka.com	41
3.2 Sumber: www.pegipegi.com	42
3.3 Sumber: www.Booking.com	43
3.4 Sumber: www.Agoda.com	43
3.5 Sumber: www.Skyscanner.co.id	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Foto <i>Trolley</i>	20
Lampiran 2 Foto <i>Amenity</i>	20
Lampiran 3 Foto <i>Linens</i>	30
Lampiran 4 Foto <i>Corridor</i>	30
Lampiran 5 Foto <i>Toilet bowl</i>	31
Lampiran 6 Foto <i>Toilet Seat</i>	31
Lampiran 7 Foto <i>Trash</i>	32
Lampiran 8 Foto <i>Bathroom Sink</i>	32
Lampiran 9 Foto <i>Towel</i>	34
Lampiran 10 Foto <i>Store Station</i>	36
Lampiran 11 Foto <i>Room Supervisor</i>	57
Lampiran 12 Foto <i>Daily Activity</i>	57