

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN

**TUGAS MANAJEMEN OPERASIONAL HOUSEKEEPING DALAM
MENINGKATKAN KEBERHASILAN KERJA HOUSEKEEPING
DEPARTMENT DI BINA DARMA HOTEL PALEMBANG**

Mohd Fadli Sinambela

161530002

Tugas Akhir ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Ahli Madya



FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**TUGAS MANAJEMEN OPERASIONAL HOUSEKEEPING DALAM
MENINGKATKAN KEBERHASILAN KERJA HOUSEKEEPING
DEPARTMENT DI BINA DARMA HOTEL PALEMBANG**

Mohd Fadli Sinambela

NIM : 161530002

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

Palembang, 30 Agustus 2019

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Palembang,

Pembimbing

(Ade Kemala Jaya SE,AK. M.Acc)

Dekan Fakultas Vokasi



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul "**TUGAS MANAJEMEN OPERASIONAL
HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN KEBERHASILAN KERJA
HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI BINA DARMA HOTEL
PALEMBANG**"

Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari : Jum'at
Tanggal : 30 Agustus 2019

Komisi Penguji

1. Ade Kemala Jaya, SE,AK.M.Acc. Pembimbing

2. Heriyanto, SE., M.Si. Penguji

3. Andrian Noviardy,SE.,M.Si. Penguji

Mengetahui,

Program Studi Manajemen

Perusahaan

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma

Ketua,



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohd Fadli Sinambela

Nim : 161530002

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 pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 30 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Mohd Fadli Sinambela
NIM : 161530002

ABSTRAK

Perhotelan merupakan salah satu industri yang memadukan produk dan pelayanan. Dengan kualitas *manajemen operasional housekeeping* yang baik akan menciptakan tingkat *occupancy room* semakin naik dan menguntungkan hotel. Karena dengan produk atau jasa yang di berikan dapat memuaskan tamu akan menjadi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli dan menginap di hotel yang sama. Permasalahan dalam penelitian ini di dapat dari sisi manajemen operasional housekeeping *Bina Darma Hotel* serta menilai peningkatan kerja *housekeeping department* dalam menjalankan *standar operasional prosedur Bina Darma Hotel Palembang*. Dalam penelitian ini menggunakan metode obeservasi lapangan secara langsung ,dokumentasi dan wawancara, secara umum disebut *metode kualitatif* yang sifatnya memberikan penjelasan dengan menggunakan analisis. Hasil dari penelitian ini ,konsep manajemen operasional housekeeping Bina Darma Hotel Palembang sudah berjalan cukup baik, standar operasional prosedur cukup baik. Hanya saja sumber daya manusia Housekeeping Department Bina Darma Hotel Palembang masih kurang sehingga dalam penggerjaan tugas *room attendant* dan *public area* dapat merangkap.

Kata kunci : *manajemen, housekeeping, standar operasional prosedur, room attendant, public area, housekeeper, trainee*

ABSTRACT

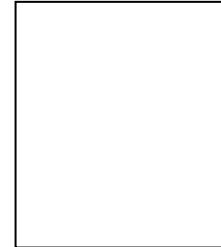
Hospitality is one industry that combines products and services. With the good quality of housekeeping management, the occupancy room will increase and benefit the hotel. Because the products or services provided can satisfy guests will be a recommendation to others to buy and stay at the same hotel. The problem in this study was obtained from the side of Bina Darma Hotel's housekeeping management and assessed the improvement of housekeeping department's work in carrying out the Bina Darma Hotel Palembang's standard operating procedures. In this study using direct observation methods, documentation and interviews, generally called qualitative methods that are explaining by using analysis. The results of this study, the concept of Bina Darma Hotel Palembang's housekeeping operational management has run quite well, the standard operating procedures are quite good. It's just that the human resources of the Bina Darma Hotel Palembang Housekeeping Department are still lacking so that in the execution of room attendant and public area tasks can double.

Keywords: management, housekeeping, standard operating procedures, room attendants, public areas, housekeepers, trainees

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Mohd Fadli Sinambela
Tempat , Tanggal Lahir : Banding Agung, 07 July 1995
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat Asal : Banding Agung, Oku Selatan
Telepon/Hp : 0877-7374-9182
E-Mail : fadlysinambela@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan Formal

SDN 2 Banding Agung : 2001 - 2007
SMPN 1 Banding Agung : 2007 - 2010
SMAN 1 Banding Agung : 2010 - 2013
Universitas Bina Darma Palembang : 2016 – 2019

C. Pengalaman Organisasi

Organisasi Siswa Intra Sekolah : 2007
Hospitality Community : 2016

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“untuk belajar, di dunia ini tidak ada habisnya, seumur hidup kita adalah belajar. bahkan untuk mengenal diri sendiri pun kita tidak pernah cukup”

(Mohd Fadly Sinambela)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang ber iman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan”

(QS. Al-Mujaddalah : 11)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu saya yang senantiasa mengasihi dan menyayangi saya dengan dukungan dan do'anya tak terhingga sepanjang masa. Dan tidak akan lupa semua teman-temanku tersayang di MP6A, juga teman lainya dimanapun berada. Pembimbing lapanganku kak Ivan dan kak Dedi serta semua staff Bina Darma Hotel. Terimakasih atas semua bantuan dan pembelajaran.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, berkat dan rahmat serta karunia-Nya yang melindungi dan membimbing sehingga Tugas Akhir ini dapat terselaikan dalam waktu yang tepat dengan judul "**TUGAS MANAJEMEN OPERASIONAL HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN KEBERHASILAN KERJA HOUSEKEEPING DEPARTMENT BINA DARMA HOTEL PALEMBANG**" 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 sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengutarkan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini maupun dalam pelaksanaan, terutama kepada :

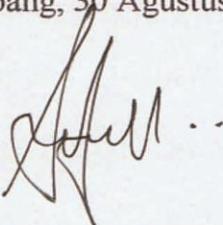
1. Allah Subhannahu Wata'ala yang telah memberikan hikmah dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc.,Ph.D. Selaku Dekan Universitas Bina Darma Palembang.
4. Andrian Noviardy, S.E.,M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang.

5. Ade Kemala Jaya SE.AK. M.Acc. Selaku Dosen pembimbing Lapaoran Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang.
6. Seluruh staf, karyawan dan karyawati Bina Darma Hotel Palembang yang dengan senang hati telah memberikan informasi yang saya butuhkan.
7. Semua dosen dan staf Universitas Bina Darma Palembang.
8. Keluarga besarku , Ayah ,Ibu, Udo Ferry, Wo Vina, Aulia dan semuanya yang merindukan dan selalu kurindu.
9. Teman-teman seperjuangan di MP6A
10. Semua pihak yang telah membantu dan menyelesaikan penulisan laporan ini semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis bermanfaat dan memperoleh Ridho dari Allah Subhaanahu Wa Ta'ala.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan baik berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat baik bagi Universitas Bina Darma dan dapat menjadi acuan untuk mahasiswa dan mahasiswi di masa mendatang.

Palembang, 30 Agustus 2019



Mohd Fadli Sinambela
NIM : 161530002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Permasalahan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	8
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Sejarah Bina Darma Hotel	10
2.2 Visi Dan Misi	10
2.2.1 Visi	10
2.2.2 Misi	11
2.3 Fasilitas	11
2.3.1 Jenis-Jenis Kamar	12
2.3.2 Tarif Kamar	13
2.4 Struktur Organisasi	13
2.4.1 Karyawan Aktif	16
2.5 Section Department	17
2.6 Lokasi dan Identitas Perusahaan	20
2.6.1 Waktu Pelaksanaan	21

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Housekeeping Department	22
3.2 Ruang Lingkup Housekeeping	24
3.2.1 Sasaran Housekeeping	24
3.3 Standar Operasional Prosedur Room Housekeeping Department Di Bina Darma Hotel Palembang	25
3.3.1 Room Boy SPV	25
3.3.1.1 Formulir Roomboy Supervisor	28
3.3.2 Room Boy Guest Room Attendant	30
3.3.3 Standar Operasional Prosedur Penataan Trolley	30

3.3.4 Standar Operasional Prosedur Pengerjaan Kamar.....	33
3.3.5 Standar Operasional Prosedur Kamar D&D	35
3.3.6 Standar Operasional Prosedur Lost & Found.....	36
3.3.7 Formulir Yang Digunakan Roomboy	37
3.3.8 Public Area	38
3.3.9 Standar Operasional Prosedur Public Area	38
3.3.10 Formulir Public Area.....	40
3.4 Strategi Manajemen Operasional Housekeeping Bina Darma Hotel Dalam Meningkatkan Keberhasilan Kerja Housekeeping Department	41
3.4.1 Sikap Dalam Pelayanan.....	44
3.4.2 Interaksi Dan Tindak Lanjut Pelayanan	45
3.5 Analisis Hasil Tugas Manajemen Operasional Housekeeping Di Bina Darma Hotel Palembang	45
3.5.1 Analisis Selama Praktek Kerja Industri.....	46
3.6 Hasil Analisis (Interview Guide/Wawancara)	48
3.7 Hasil Pembahasan	50

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.4 Struktur Organisasi	16
2.6 Lokasi Dan Identitas Perusahaan	22
3.3.1 Alur Berubah Status Kamar	29
3.3.1.1 Inventory Property Room	30
3.3.1.1 Descrepancy Status Report	30
3.3.3 Trolley	32
3.3.7 Worksheet Room Boy	37
3.3.7 Formulir Lost & Found	37
3.3.10 Formulir Yang Digunakan Public Area.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.3 Fasilitas	10
2.3.1 Jenis-Jenis Kamar.....	11
2.3.2 Tarif Kamar	12
2.4.1 Karyawan Aktif	15
3.3.1 Status Kamar	26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
2. Formulir Permohonan Pengajuan Judul Tugas Akhir
3. Surat Keterangan Pembimbing
4. Surat keterangan magang