

**PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
HOTEL GRAND INNA DAIRA PALEMBANG**



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

Sari Rahayu

161530011

Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Palembang

2019

HALAMAN PENGESAHAN
PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL
GRAND INNA DAIRA PALEMBANG

Sari Rahayu

161530011

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

Palembang, Agustus 2019

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma Palembang

Pembimbing



(Merry Agustina, M.M., M.Kom.)

Dekan Fakultas Vokasi



Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**Tugas Akhir Berjudul “PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI HOTEL GRAND INNA DAIRA PALEMBANG”**

Telah di pertahankan di depan komisi penguji pada hari :

Jumat, 30 Agustus 2019

Komisi Penguji

1. Merry Agustina, M.M.,M.Kom.

Ketua

2. Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M

Sekretaris

3. Irwansyah, M.M., M.Kom.

Anggota



Mengetahui

**Program Studi Manajemen
Perusahaan**

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma Palembang

Ketua Program Studi



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sari Rahayu

NIM : 161530011

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar Ahli Madya di Universitas Bina Darma Palembang.
2. Karya tulis ini murni hasil dari penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Sari Rahayu

161530011

ABSTRACT

Room Attendant is a part of the Housekeeping Department that has an important role in the hotel. The purpose of this study is to find out how the room attendant works in providing services to guests so that guests feel satisfied while staying. The research method was taken by means of observations made during the internship at the Grand Inna Daira Hotel. The results of how room attendant services are in accordance with SOP (standard operating procedures) but not yet optimal. From the results of the percentage that the author carefully examined, it turns out there are still many guests who feel unsatisfied with the services provided, therefore room attendants must work with the ability and skills and according to standard operating procedures applicable at the hotel. Because most of the people who enter the hotel to stay, then the housekeeping department especially the guest room must be as much as possible.

Keywords: Room attendant services, standard operating procedures

ABSTRAK

Room Attendant adalah suatu bagian dalam *Housekeeping Departement* yang memiliki peran penting dihotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui cara kerja room attendant dalam membersihkan pelayanan terhadap tamu sehingga tamu merasa puas saat menginap. Metode penelitian diambil dengan cara observasi yang dilakukan selama magang di Hotel Grand Inna Daira. Hasil dari cara pelayanan *room attendant* sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) namun belum maksimal. Dari hasil persentase yang penulis teliti, ternyata masih banyak tamu yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, oleh karena itu room attendant harus bekerja dengan kemampuan dan skill dan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku dihotel. Sebab semua orang yang masuk hotel sebagian besar untuk menginap, maka *departement housekeeping* terutama bagian *guest room* harus semaksimal mungkin.

Kata kunci : Pelayanan room attendant, standar operasional prosedur

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Sari Rahayu
Tempat & Tgl Lahir : Palembang 14 Juni 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : jln. Sukakarya Rt 40 No 61
Telpn & Hp : 0896-1635-7862
Email : rahayusari125@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan

SD Negeri 149 : 2004-2010
SMP Negeri 40 : 2010-2013
SMK Muhammadiyah 1 : 2013-2016
Universitas Bina Darma : 2016-2019

C. Pengalaman Organisasi

Hospitality Community 2016

Palembang, 11 September 2019

Sari Rahayu

Nim 161530011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Orang-orang hebat disbanding apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. mereka tidak meyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi.

(Ernest Newman)

PERSEMBAHAN

1. Rasa syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:
2. Bapak, Ibu dan seluruh keluarga yang telah membantu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.
3. Tante dan Om yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil serta semangat untuk penulis.
4. Sahabat-sahabtku yang telah memberikan semangat, saran dan kritik untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir tentang pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Inna Daira Palembang. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Manajemen Perusahaan di Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis sadar bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan yang lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Menyadari penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., PhD. Selaku Dekan Fakultas Vokasi
3. Andrian Noviardy, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan.
4. Merry Agustina, M.M., M.Kom. Selaku Pembimbing yang telah membantu dan membimbing dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

5. Bapak, Ibu dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis.
6. Tante dan Om yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat serta kritik dan saran yang membangun untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga Allah SWT selalu senantiasa melimpahkan karunia-Nya membalas amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, Agustus 2019

Sari Rahayu
NIM : 161530011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
1.4 Metodologi Penelitian	4
1.4.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	4
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	4

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Hotel Grand Inna Daira Palembang	7
2.2 Visi Dan Misi	8
2.2.1 Visi	8
2.2.2 Misi	8
2.2.3 Fasilitas	8
2.2.4 Jenis-jenis Kamar	8
2.3 Struktur Organisasi	9
2.4 Fungsi dan Tugas	11

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Landasan Teori.....	14
3.1.1 Pengertian Housekeeping	15
3.1.2 Pengertian Room Attendant	15
3.1.3 Tugas Dan Tanggung Jawab Room Attendant	16
3.1.4 Pengertian Pelayanan	16
3.1.5 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan	17
3.1.6 Pengertian standar Operasional Prosedur.....	20
3.1.7 Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	21
3.1.8 Manfaat Standar Operasional Prosedur.....	22
3.1.9 Prinsip-Prinsip Standar Operasional Prosedur	23
3.2 Pembahasan.....	25
3.2.1 Standar Operasional Prosedur Hotel.....	25
3.2.2 Cara Kerja Room Attendant	26

3.2.3	Kesesuain cara kerja room attendant	27
3.2.4	Kepuasan Tamu Terhadap Kamar Hotel	32
3.2.5	Hasil Analisa.....	42
3.2.6	Upaya Meningkatkan pelayanan.....	45

BAB IV PENUTUP

1.1	Kesimpulan	46
1.2	Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel Grand INNA DAIRA.....	9
--	---

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.3 Kesesuaian cara kerja <i>room attendant</i> dengan SOP.....	28
Tabel 3.2.4 Penilaian Kamar.....	41
Tabel 3.2.5 Hasil Analisis.....	43