

**KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN DI BINA DARMA HOTEL**



**Tugas akhir ini dijadikan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma**

YUDI PRANATA

161530009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN DI BINA DARMA HOTEL**

YUDI PRANATA

NIM : 161530009

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

Palembang, 30 Agustus 2019
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Palembang,

Pemhimbing



(Wiwin Agustinn, S.E., M.Si.)

Dekan Fakultas Vokasi






(Rahin Ibnu Zaini, S.E., M.Sc., Ph.D.)

HALAMAN PERSETUJUAN

**Tugas Akhir berjudul "KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI BINA DARMA
HOTEL."**

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

Komisi Penguji

- | | | |
|---------------------------------------|----------------|---|
| 1. Wiwin Agustian, S.E., M.Si. | Ketua | () |
| 2. Dina Mellita, S.E., M.Ec | Penguji | () |
| 3. Trisninawati, S.E., MM | Penguji | () |

**Mengetahui,
Program Studi Manajemen
Perusahaan
Fakultas Vokasi Diploma III
Universitas Bina Darma
Ketua,**



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yudi Pranata

Nim : 161530009

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



Yudi Pranata
NIM : 161530009

ABSTRACT

This final project report aims to explain the role of Room Attendants department in an effort to improve the quality of room attendants service to the level of customer satisfaction at the Bina Darma Hotel Palembang the formulation of the problem, based on the background above that Room Attendants have an important role in the cleanliness of guest rooms and service to guest for the smooth operation of hotels, then it can be formulated 1) The role of the room attendant department at Bina Darma Hotels Palembang. 2) Standard operating procedures room attendant at Bina Darma Hotel Palembang. 3) How to be provided to guests by room attendants at Bina Darma Hotel Palembang. 4) Efforts to improve service to guests by room attendants at Bina Darma Hotel Palembang. The data collection method used in this report is observation of direct interviews to hotels, So that accurate data obtained about the role and quality of service to guest at the Hotels. The result of this study that can be obtained from the study are room attendants are an important role in the level of occupancy rates and the level of guest satisfaction at Bina Darma Hotel Palembang.

Keyword : Room attendants, service quality, customer satisfaction

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan tentang peranan *Room attendant Departement* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *Room attendant* terhadap tingkat kepuasan Pelanggan di Bina Barma Hotel Palembang. Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas bahwa *Room Attendant* mempunyai peran penting terhadap dalam kebersihan kamar tamu dan pelayanan terhadap tamu untuk kelancaran operasional Hotel, maka dapat dapat di rumuskan 1) Peranan *Room attendant departement di Bina Darma Hotel* Palembang. 2) *Standart operasional prosedur Room attendant Departement di Bina Darma* hotel Palembang. 3) Cara pelayanan kepada tamu oleh *Room Attendant* di Bina Darma Hotel Palembang. 4) Upaya unuk meningkatkan pelayanan kepada tamu oleh *Room Attendant* di Bina Darma Hotel Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam laporan ini adalah Observasi, Wawancara langsung ke hotel, Sehingga diperoleh data-data yang akurat mengenai peranan dan kualitas pelayanan terhadap para tamu di Hotel Hasil penelitian ini yang dapat diperoleh dari penelitian adalah *Room Attendant* merupakan peran penting terhadap tingkat tingkat hunian kamar dan tingkat kepuasan tamu di Bina Darma Hotel Palembang.

Kata kunci : *Room Attendant*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Di setiap keburukan pasti akan ada kebaikan.

**Semua akan baik-baik saja ketika anda menjadi orang baik begitu pula sebaliknya
ketika anda menjadi jahat pasti semuanya akan menjadi jahat**

(YUDI PRANATA)

PERSEMBAHAN

Untuk orang yang memperdulikanku..

Terutama ayah, ibu, kakak, adik-adikku, dan sahabatku

Temen-temen kuliah ku fadli, fikri, ayu, diah, ellana, amri yansyah

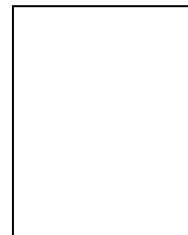
Dan pembimbingku serta orang-orang hotel seperti kak dedi dan kak ipan yang

Telah memberi saya ilmu perhotelan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Yudi Pranata
Tempat , Tanggal Lahir : Mariana, 5 oktober 1993
Jenis Kelamin : laki-laki
Alamat Asal : Mariana banyuasin 1
Telepon/Hp : 088274274120
E-Mail : yudiepranata05@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan Formal

SDN Negeri 06 Mariana : 2000 - 2007
Smp Negeri 1 Mariana : 2007 - 2010
Sma Negeri 1 Mariana : 2010 - 2014
Universitas Bina Darma Palembang : 2016 – 2019

C. Pengalaman Organisasi

Hospitality Comunity : 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala berkat rahmat dan karunianya yang melindungi dan melancarkan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini dengan judul” **Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bina Darma Hotel**” 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 Agustian, S.E.,M.Si. selaku pembimbing laporan tugas akhir saya di Universitas Bina Darma Palembang.
5. Seluruh staf, Karyawan di Bina Darma Hotel Palembang yang telah mengizinkan saya magang di Hotel tersebut
6. Semua dosen dan staf di Universitas Bina Darma Palembang
7. Teman-teman kuliahku di manajemen perusahaan angkatan 2016

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

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, 30 Agustus 2019

Yudi pranata

NIM : 161530009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	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 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Metode penelitian.....	3
1.3.1 Objek penelitian dan waktu penelitian	3
1.3.2 Metode pengumpulan data	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan.....	4

1.4.2 Manfaat penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1 Sejarah Bina Darma Hotel	6
2.2 Visi dan Misi	7
2.2.1 Visi	7
2.2.2 Misi	7
2.3 Fasilitas	7
2.3.1 Jenis-Jenis Kamar	8
2.3.2 Tarif Kamar	9
2.4 Struktur Organisasi	9
2.5 Karyawan aktif	11
2.6 Tugas dan Fungsi	12
2.7 Lojasi perusahaan	14
2.8 Waktu pelaksanaan	15
BAB III PEMBAHASAAN	
3.1 Pengertian Hotel	16
3.1.1 Karakteristik Hotel	16
3.1.2 Jenis-Jenis Hotel	17
3.2 Pengertian Housekeeping	19
3.2.1 Pengertian Room Attendant	21
3.2.2 Shift Kerja Room Boy / Room Attendant	21
3.3 Ruang lingkup Room Attendant	21

3.3.1 Standar Operasional Prosedur Room Attendant	22
3.3.2 Standar Penampilan Room Attendant	23
3.3.3 Prosedur Pembersihan Kamar Room Attendant.....	24
3.4 Peralatan-peralatan yang digunakan Room Attendant.....	25
3.5 Tugas dan Tanggung jawab Pelayan Room Maid dan Room Boy	28
3.6 Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan pelanggan di Bina Darma Hotel Palembang	30
3.7 Prosedur <i>Room Attendant</i> Dalam Melayani Complaint Tamu Di Bina Darma Hotel Palembang	31
3.7.1 Bagaimana Cara Room Attendant Merangkul Sesama Staff Housekeeping menjadi kompak ?.....	32
3.8 Guest Room.....	33
3.9 Analisis Hasil Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bina Darma Hotel	34
3.10 Interview Guide / Wawancara.....	35
3.11 Hasil Penelitian	37

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	38
4.2 Saran.....	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.3.1 Tabel Jenis Kamar	8
2.3.2 Tabel Tarif Kamar	9
2.5 Karyawan Aktif	11

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 Fasilitas.....	7
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Bina Darma Hotel Palembang.....	10
Gambar Lampiran 1	41
Gambar Lampiran 2	41
Gambar Lampiran 3	42
Gambar Lampiran 4	42

DAFTAR LAMPIRAN

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