

# **LAPORAN TUGAS AKHIR**

## **ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA**



**NAMA : ENGGAR MUHAMAD AJI SUSETYO**

**NIM : 120109726**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTAYOGYAKARTA**

**2022/2023**

**ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI  
HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma  
III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



**NAMA : ENGGAR MUHAMAD AJI SUSETYO**

**NIM : 120109726**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2022/2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI  
HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA**

**NAMA : ENGGAR MUHAMAD AJI SUSEYO**

**NIM : 120109726**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII PERHOTELAN**

**DI SETUJUI OLEH:**

**Ketua Prodi Perhotelan**

**(DRA HENI SUSILAWATI, M.M)**

**NIDN .0505026202**

**Dosen Pembimbing**

**(AGUS WIBOWO SBS., S.ST., S.sos., MM)**

**NIDN .0502076701**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL**  
**EASTPARC YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Enggar Muhamad Aji Susetyo**

**NIM : 120109726**

**Jurusan : Perhotelan**

**Prodi : D III**

**Telah dipertahankan di depan penguji**  
**dan dinyatakan LULUS**  
**pada tanggal 29-05-2023**

**Penguji,**

**(Agus Wibowo SBS, S.ST., S.sos., MM)**  
**NIDN. 0505026202**

**Mengetahui,**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**(Drs. Prihatno, M.M)**  
**NIDN. 0526125901**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penulisan .....	3
D. Manfaat penulisan .....	3
BAB II .....	5
LANDASAN TEORI.....	5
A. Gambaran umum hotel .....	5
1. Pengertian Hotel .....	5
2. Klasifikasi Hotel.....	5
3. Jenis-jenis Hotel .....	6
4. Houskeeping Departemen .....	8
1. Housekeeping Hotel: Occupied .....	21
2. Mater Key .....	21
W. Standar Oprasional Public Area .....	51
BAB III .....	52
GAMBARAN UMUM BYEK PENELITIAN .....	52
A. Sejarah Eastparc Hotel Yogyakarta .....	52
B. Struktur organisasi.....	53
C. Lokasi.....	53
D. Perincian kamar dan fasilitas hotel .....	54
DENGAN BALKON .....	54
DENGAN BALKON .....	55
DENGAN BALKO .....	55
DENGAN BALKON .....	56
DENGAN BALKON .....	57
DENGAN BALKON .....	58
E. Meeting Room.....	58
F. Looby .....	62

G. Restaurant .....	62
H. Other facilities .....	63
BAB IV .....	65
ANALISIS DATA .....	65
A. Apa saja usaha dan upaya dalam meningkatkan kepuasan tamu saat menginap di hotel Eastparc Yogyakarta .....	65
B. Penerapan Standard Operasional Prosedur Room Attendant Eastparc Hotel dalam 66 .....	
C. Bagaimana upaya Room Attendant dalam menjaga kebersihan kamar di hotel Eastparc Yogyakarta .....	70
BAB V .....	73
KESIMPULAN.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga kita di berikan Kesehatan dan karena ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas ini. Dimana tugas akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul tugas akhir, yang penulis ambil sebagai berikut “Upaya Room Boy dalam meningatan epuasan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta”

Tujuan penulisan tugas akhir ini di buat sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma Tiga (DIII) Akademi Pariwisata AMPTA Yogyakarta., Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa suber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas akhir ini tidak akan berjalan lancar. oleh karena itu pada kesempatan kali ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa Allah S.W.T
2. Kedua orang tua penulis , yang telah membantu dalam bentuk finansial maupun semangat dan dorongan
3. Bapak Agus Wibowo SBS,MM. Dosen Pembimbing penulis yang telah membantu kelancaran dan banyak memberi informasi Tugas Akhir ini
4. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua program Studi Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberi izin untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Drs Prihatno, M.M. Seluruh Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta
6. Seluruh Dosen Pengampu Selama penulis mengikuti perkuliahan di STP AMPTA
7. Ibu Dinda Oktaviana selaku Executive Housekeeper di Eastparc Hotel Yogyakarta yang Telah memberikan banyak ilmu serta saran dan kritikan terhadap penulis selama Pratik Kerja lapangan berlangsung.
8. Bapak Hafid selaku Assistant Executive Housekeeper di Eastparc Hotel Yogyakarta yang Telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama Praktek Kerja lapangan.
9. Bapak Akub Wibintoro selalu Supervisor Public Area di Eastparc Hotel Yogyakarta yang Telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman terhadap penulis selama Praktek Kerja Lapangan.

10. Bapak Bondan selaku Assisten Laundry Manager di Eastparc Hotel Yogyakarta yang telah Memberikan bantak ilmu tentang Laundry kepada penulis selama Praktek Kerja Lapangan berlangsung.
  11. Hotel Eastparc Yogyakarta, yang telah memberikan saya pengalaman dan memberikan saya kesempatan dalam melakukan penelitian untuk penulisan Tugas akhir
  12. Teman-teman penulisa, yang telah memberikan semangat
- Banyak terdapat kekurangan meupun kesalahan dalam penyusunan, maka dari itu penulis mengharapkan sara beserta kritik. Demikan yang dapat penulis sampaikan dalam sampaikan dalam kata pengantar ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

**Yogyakarta, 12 November 2022**

**Enggar Muhamad Aji Susetyo**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Industri Pariwisata dapat diartikan sebagai sebuah himpunan bidang usaha yang menghasilkan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata. Ruang lingkup industry pariwisata menyangkut sebagai sector ekonomi. Adapun aspek-aspek yang tercakup dalam industri pariwisata, dan salah satu bagian yang menjadi pendongkrak keberhasilan industri pariwisata adalah bidang perhotelan.

Bidang perhotelan adalah kategori yang luas dalam bidang industri jasa yang meliputi, Restoran, Perencanaan acara, teman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan dalam industri pariwisata. Industri pariwisata khususya di bidang perhotelan merupakan bagian yang terbesar dalam menyediakan jasa.

Karena bidang ini di haruskan untuk selalu memenuhi dan memuaskan keinginan tamu selama menginap Pelayanan terbaik merupakan hal yang tiddak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan karena baik aau tidaknya suatu pelayanan akan mempengaruhi jumlah tamu yang memiliki keinginan menginap. Selain itu, pelayanan yang baik dan memuaskan tamu dapat membuat citra hotel menjadi baik.

Setiap bagian yang ada di dalam sebuah hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik setiap harinya. Salah satunya adalah Room Attendent yang berada dalam department Housekeeping. Room Attendent adalah yang berperan penting dalam memberikan kenyamanan dan kebersihan kamar.

Berbicara mengenai pelayanan, tentu saja tidak asing dengan istilah pelayanan prima atau lebih sering di sebut dengan *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau SOP yang dimiliki oleh suatu hotel dalam memberikan pelayanan .

Dan dalam tugas akhir ini penulis berkesempatan untuk melaksanakan praktek kerja industri di Hotel Eastpacrt Yogyakarta. Diharapkan kegiatan ini dapat menjadi penghubung antara dunia industri dan Pendidikan. Dari penjabaran latar belakang diatas maka penulis membuat judul untuk penelitian ini yakni “UPAYA ROOM BOY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas, maka penulismengangkat pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja usaha dan upaya dalam meningkatkan kepuasan tamu saat menginap dihotel Eastparc Yogyakarta

2. Bagaimana upaya Room Attendant dalam menjaga kebersihan kamar di hotel Eastparc Yogyakarta

### **C. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui point-point atau uraian syarat yang harus di miliki oleh seorang Room Boy agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.
2. Untuk mengetahui prosedur kerja Room Boy sesuai dengan SOP agar meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu
3. Untuk mengetahui apa saja hal yang dapat meningkatkan kepuasan tamu saat menginap di hotel

### **D. Manfaat penulisan**

1. Manfaat bagi lembaga

Sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan akademik serta menambah ilmu bagi peserta didik, sehingga dapat membantu akademik dalam meluluskan mahasiswa yang profesional dan siap untuk terjun ke dunia kerja.

2. Manfaat bagi Perusahaan

Dapat membantu perusahaan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka dalam menerapkan *SOP (standard operational procedure)* melalui

loyalitas kerja mereka di *Housekeeping Departement*.

### 3. Manfaat bagi penulis

Sebagai media pembelajaran, menambah referensi bagi penulis sekaligus pengalamanyang memberikan manfaat, mengenai bagaimana penerapan *SOP (standard operational procedure)*.