

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENINGKATAN KUALITAS DAN PELAYANAN ROOM ATTENDANT**  
**DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA**



**OLEH**

**NAMA : MUHAMAD WASIL MUHTAR**

**NIM : 120109701**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PROGRAM STUDI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2023**

**PENINGKATAN KUALITAS DAN PELAYANAN ROOM ATTENDENT  
DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA**

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



**OLEH**

**NAMA : MUHAMAD WASIL MUHTAR**  
**NIM : 120109701**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PROGRAM STUDI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2023**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENINGKATAN KUALITAS DAN PELAYANAN ROOM ATTENDANT**  
**DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA**




OLEH

NAMA : MUHAMAD WASIL MUHTAR  
NIM : 120109701  
JURUSAN : PERHOTELANPROGRAM  
PROGRAM STUDI : DIPLOMA III

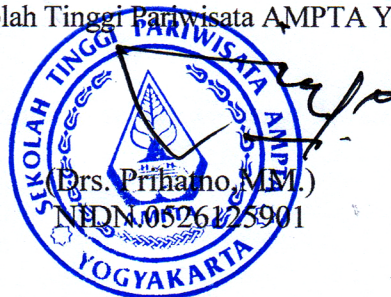
Telah dipertahankan didepan penguji dan dinyatakan lulus  
Pada tanggal:

**TIM PENGUJI**

Penguji : Dra. Enny Mulyantari, M.M.) :

  
Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENINGKATAN KUALITAS DAN PELAYANAN ROOM ATTENDANT**  
**DI HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA**



**OLEH**

**NAMA** : MUHAMAD WASIL MUHTAR  
**NIM** : 120109701  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PROGRAM STUDI** : DIPLOMA III

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Program Studi**

**(Dra. Heni Susilowati, M.M)**

**NIDN. 0516057102**

**Dosen Pembimbing**

**(Dra. Enny Mulyantari, M.M)**

**NIDN. 0026046101**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, tidak lupa sholawat serta salam penulis curah dan limpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabat-Nya dan kita selaku umat-Nya di akhir zaman. Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orangtua yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungannya baik secara moril maupun materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini guna memenuhi syarat kelulusan Program Studi Diploma III Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir
2. Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku Ketua Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
3. Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan ini.
4. Bapak Wahyudi Eko Sutoro, selaku *General Manager* Eastparc Hotel Yogyakarta.

5. Ibu Adinda Octaviany, selaku *Executive Housekeeper* Eastparc Hotel Yogyakarta.
6. Ibu Nia, selaku *Human Resource Department* Eastparc Hotel Yogyakarta.
7. Bapak Zircon Tri Hafid selaku *Supervisor Housekeeping* Eastparc Hotel Yogyakarta.
8. Kepada seluruh *Staff Housekeeping Department* di Eastparc Hotel Yogyakarta yang telah memberi ilmu dan pengalaman bekerja dalam tim maupun individu.

Penulis sangat menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan serta kritik yang membangun. Semoga laporan akhir ini dapat berguna bagi pembacanya.

Yogyakarta, 7 Juli 2023

PENULIS

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan.....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
A. Pengertian Kualitas .....	5
B. Pengertian Pelayanan .....	6
C. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
D. Pengertian Hotel .....	8
E. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	8
F. <i>Room Attendant</i> .....	10
<b>BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>12</b>
A. Sejarah Berdirinya Eastparc Hotel Yogyakarta .....	12
B. Lokasi dan Letak Eastparc Hotel Yogyakarta .....	13
C. Fasilitas Eastparc Hotel Yogyakarta.....	14
D. Visi dan Misi Eastparc Hotel Yogyakarta .....	27
E. Struktur Organisasi Eastparc Hotel Yogyakarta .....	27
F. Tugas dan Tanggung Jawab Strukur Organisasi.....	28
G. Departement <i>Housekeeping</i> .....	34
1. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	34
2. Tugas dan Tanggung jawab <i>Room Attendant</i> .....	37
<b>BAB IV : ANALISIS DATA.....</b>	<b>38</b>
A. Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar.....	38
B. Kendala yang di alami <i>Room Attendant</i> dalam bekerja .....	41
C. Upaya Peningkatan Kualitas Dan Pelayanan .....	42
<b>BAB V : KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>45</b>
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	47
LAMPIRAN.....	49

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan industri perhotelan saat ini bisa dikatakan sangat pesat khususnya di Kota Yogyakarta, hal tersebut menuntut pihak hotel untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan juga mengembangkan segala jenis produk yang disediakan oleh hotel dengan tujuan untuk menjaga kenyamanan para tamu saat berkunjung. Secara umum, produk hotel yang ditawarkan meliputi produk nyata (*tangible product*) seperti kamar, *restaurant*, *spa*, *gym*, *swimming pool*, dan berbagai fasilitas lainnya, dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti keramahan tamahan, kenyamanan, pelayanan, suasana, dan lain sebagainya.

Berdasarkan penilaian tersebut hotel-hotel di Indonesia digolongkan ke dalam lima kelas hotel, yaitu hotel bintang satu (\*), hotel bintang dua (\*\*), hotel bintang tiga (\*\*\*), hotel bintang empat (\*\*\*\*) dan hotel bintang lima (\*\*\*\*\*). Hotel-hotel dengan golongan kelas tertinggi dinyatakan dengan tanda bintang lima dan hotel dengan golongan kelas terendah dinyatakan dengan tanda bintang satu. *Housekeeping* (tata graha) adalah bagian dari *departement* yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya. *Departement Housekeeping* tidak hanya mempersiapkan kamar - kamar tamu, namun secara keseluruhan



bertanggung jawab menjaga, merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel tersebut bersih, rapi dan nyaman. Oleh sebab itu, semua aktivitas *Housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh dapat terjaga dengan baik.

*Room Attendant* merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu. Adapun permasalahan yang terjadi yaitu, ada tamu yang sering *complaint* apabila kamar tamu yang di huni kurang bersih jadi, tugas dari *Room Attendant* dapat dikatakan rumit dan berat karena *complain* yang datang dari tamu banyak sekali hubungannya dengan kamar dan baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *Room Attendant* hotel tersebut. Oleh karena itu adapun kesalahan - kesalahan yang sering terjadi didalam pembersihan kamar, dan kebersihannya kurang diperhatikan itu dapat mempengaruhi kenyamanan tamu.

Dari uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat menjadi topik Tugas Akhir yang selanjutnya di beri judul “Peningkatan Kualitas dan Pelayanan *Room Attendant* di Hotel Eastparc Yogyakarta”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *Standart Operational Procedure* pembersihan kamar yang dilakukan oleh *Room Attendant* di hotel Eastparc Yogyakarta?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh *Room Attendant*?
3. Bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan?

## **C. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui *Standart Operational Procedure* pembersihan kamar yang dilakukan oleh *Room Attendant*.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami oleh *Room Attendant*.
3. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas dan pelayanan.

## **D. Manfaat Penulisan**

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Di harapkan penulis dapat memiliki pengalaman dan keterampilan dalam membuat laporan tugas akhir.
  - b. Mampu membandingkan dan menerapkan ilmu yang di dapatkan di kampus dengan di dunia kerja.
  - c. Penulis memiliki mindset yang bagus untuk mengembangkan karir.
  - d. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

## 2. Manfaat bagi akademik

- a. Dapat menambah dan mengembangkan program kependidikan dengan menggali informasi tentang dunia kerja.
- b. Dapat merelevansi kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
- c. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.