

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA
MALIOBORO



OLEH:

NAMA : NIKOLAS HANNA KRISTI

NIM : 120109705

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA
MALIOBORO

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



OLEH:

NAMA : NIKOLAS HANNA KRISTI
NIM : 120109705
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM MEMBERIKAN

PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI

NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA

MALIOBORO

OLEH:

NAMA : NIKOLAS HANNA KRISTI

NIM : 120109705

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

Dra. Heni Susilawati, M.M

Agus Wibowo SBS,S.SOS,S.ST.,M.M

NIDN. 0505026202

NIDN. 0502076701

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI
NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA
MALIOBORO



OLEH:

NAMA : NIKOLAS HANNA KRISTI

NIM : 120109705

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji dan

Dinyatakan LULUS

Pada tanggal 22 Juni 2023

Penguji,

Mengetahui,

Agus Wibowo SBS,S.SOS,S.ST.,M.

NIDN. 0502076701

MDrs. Prihatno, M.M

NIDN. 0521625901

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Adapun Judul Laporan Tugas Akhir ini adalah “PERANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA MALIOBORO”. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta,
2. Dra. Heni Susilawati., M.M selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan
3. Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta,
4. Para dosen dan staf Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah memberikan dukungan, bimbingan, bantuan serta bekal ilmu selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta,
5. Seluruh Staf dan Karyawan di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro,
6. Orang tua tercinta serta keluarga yang senantiasa memberi dukungan, semangat dan doa untuk penulis,
7. Teman-teman angkatan dan sahabat di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta atas kebersamaan, dukungan, dan kerjasama selama proses perkuliahan,

8. Semua pihak dengan caranya masing-masing yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan yang membangun.

Demikian Laporan Tugas Akhir ini penulis susun semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 22 Juni 2023

Nikolas Hanna Kristi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
E. Metode Penelitian	4
1. Tempat dan Waktu Penelitian	4
2. Metode Pengumpulan Data	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Pariwisata	6
B. Pengertian Wisatawan	7
C. Pengertian Hotel	7
D. Pembagian Tugas di Hotel	8
E. Kedudukan <i>Housekeeping Department</i> Dalam Suatu Hotel	9
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	10
A. Sejarah Berdirinya Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	10
B. Struktur Organisasi	12
C. Lokasi	13
D. Jam Kerja	13
BAB IV ANALISIS DATA	15
A. Peran <i>Housekeeping Department</i> dalam Memberikan Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu	15
Tugas dan Tanggungjawab <i>Roomboy</i>	17

B. Cara Meningkatkan Pelayanan di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	18
C. Hubungan Housekeeping Department dengan Department lainnya	21
BAB V PENUTUP	25
A. Kesimpulan	25
B. Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, yang dimaksud hotel adalah “Usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Dalam sebuah hotel karyawan harus dapat berkomunikasi dan berinteraksi agar tamu yang menginap dapat merasakan kepuasan. Karyawan yang melayani tamu tidak saja di *Front Office Department* dan *Food and Beverage Departemen*.

Housekeeping Department di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro juga memberikan pelayanan kepada tamu di hotel, untuk itu agar dapat berkembang di dunia industry perhotelan yang modern maka perlu kerja sama yang bagus. Tugas dan tanggungjawab *Housekeeping Department* adalah menjaga, memelihara, merawat kebersihan ruangan hotel baik bagian publik area, *room*, *office*, bagian Administrasi, toilet, *meeting room*, restoran tempat khusus karyawan serta keindahan dan kenyamanan seluruah area tersebut. Saat tamu masuk *room* yang dilihat pertama kali adalah *bed* kemudian fasilitas yang tersedia di *room* serta kebersihan kamar mandinya juga berpengaruh penting pada penjualan kamar.

Pekerjaan *Housekeeping* khususnya *roomboy* membersihkan room setiap hari pada saat kamar ditempati tamu *check in* maupun *check out* dan dalam keadaan kosong (*vacant*) agar selalu bersih dan indah. Kepuasan tamu merupakan tujuan paling utama dan perlu diperhatikan dengan baik agar tamu merasa nyaman dan puas selama tinggal di hotel.

Dengan alasan tersebut maka penulis mengambil judul

“PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOOVOTEL SUITES YOGYAKARTA MALIOBORO.”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis akan meneliti :
“BAGAIMANA PERANAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA MALIOBORO?”

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang penulis kemukakan pada tujuan yang hendak dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran *Housekeeping Department* dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro,
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan kepuasan tamu di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro,
3. Untuk mengetahui kerjasama yang terjalin antara *Housekeeping Department* dengan *Departemen* lainnya misalnya *Front Office, Food and Beverage* dan lain-lain.

D. Manfaat Penelitian

Penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Manfaat bagi Hotel
Sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan mutu bagi tamu.
2. Manfaat bagi Lembaga
Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan bahan pengajaran bagi mahasiswa atau mahasiswi STP AMPTA.
3. Manfaat bagi Penulis
 - a. Sebagai gambaran perbandingan teori-teori yang diperoleh selama *On The Job Training* di lapangan,
 - b. Sebagai pengalaman bagi penulis dalam menambah ilmu pengetahuan, untuk mempersiapkan diri dalam bekerja,
 - c. Sebagai kelengkapan syarat kelulusan dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

E. Metode Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro, Jalan Malioboro No. 52-58, Suryatmajan, Kec. Danurejan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55001.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung selama 6 bulan, dari awal Agustus sampai awal Februari di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.

c. Variabel Penelitian

- 1) Pemananan *Housekeeping Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu
- 2) Hubungan *Housekeeping Departemen* dengan department lainnya.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro, serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai *Roomboy* di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.

b. Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara adalah suatu pengumpulan data yang merupakan proses tanya jawab secara lisan dan langsung dari sumber informasinya.

Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

c. Studi Kepustakaan

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data dan informasi dari buku-buku yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan ini, terbagi dalam beberapa bab, yang terdiri dari;

BAB I : Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Pada bab ini berisi mengenai landasan teori yang terdiri dari, pengertian pariwisata, pengertian wisatawan, pengertian hotel, pembagian tugas di hotel, dan kedudukan *housekeeping department* di dalam suatu hotel.

BAB III : Pada bab ini berisi sejarah berdirinya Novotel Suites Yogyakarta Malioboro, lokasi, struktur organisasi, dan jam kerja.

BAB IV : Pada bab ini berisi mengenai pembahasan tentang analisis data yang penulis dapatkan selama *training* di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro

BAB V : Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.