

LAPORAN TUGAS AKHIR
KUALITAS LAYANAN KAMAR HOTEL
DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



OLEH :

NAMA : APLONIA R. M. BUKU

NIM : 119109582

PRODI : DIPLOMA III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
KUALITAS LAYANAN KAMAR HOTEL
DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

**Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan
Program Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



DISUSUN OLEH:

NAMA : APLONIA R. M. BUKU

NIM : 119109582

PRODI : DIPLOMA III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
KUALITAS LAYANAN KAMAR HOTEL
DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH :

NAMA : APLONIA R. M. BUKU
NIM : 119109582
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilowati, M.M)
NIDN . 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Enny Mulyantari, M.M)
NIDN . 0026046101

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
KUALITAS LAYANAN KAMAR HOTEL
DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH :

NAMA : APLONIA R. M. BUKU
NIM : 119109582
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan: Lulus

Pada tanggal: 27 April 2022

Pengaji

(Dra. Enny Mulyantari, MM)
NIDN. 0026046101

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Drs. Pichatno, M.M)
NIDN. 0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih atas karunia dan berkat Allah Yang Maha pengasih, Maha Penyayang, karena kemurahannya saya telah diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan karya sederhana ini. Dengan ini saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Untuk orang tua, keluarga besar saya yang selama ini memberikan dukungan, doa, nasihat, kasih sayang dan dukungan moral maupun material sehingga saya mampu menjalani kehidupan ini dan dengan kesempatan ini gelar Ahli Madya Pariwisata semakin dekat atas prestasi saya.
2. Untuk kakak dan adik-adik sepupu saya yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa
3. Untuk teman-teman saya baik teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas STP AMPTA Yogyakarta dan teman-teman dari luar Fakultas dan universitas lain yang telah memberi masukan, semangat hingga akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul “**Kualitas Layanan Kamar Hotel di Royal Ambarrukmo Yogyakarta**” tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan tugas akhir ini untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Enny Mulyantari, MM selaku dosen pembimbing yang sudah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir ini.
2. Dra. Heni Susilowati, MM selaku Ketua Program Studi Perhotelan
3. Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak dan Ibu dosen dan staf di Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengajar dan mendidik berbagai macam ilmu pengetahuan kepada penulis.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini tentu masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis memohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus

berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN BERITA ACARA UJIAN | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan | 3 |
| D. Manfaat | 3 |
| 1. Manfaat Bagi Mahasiswa | 3 |
| 2. Manfaat Bagi Akademik | 3 |
| 3. Manfaat bagi Perusahaan | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Definisi Pelayanan | 5 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 5 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 6 |
| 3. Dimensi Pelayanan | 7 |
| B. Definisi Hotel, Klasifikasi Dan Jenis Hotel | 12 |
| 1. Definis Hotel | 13 |
| 2. Karakteristik Hotel | 14 |
| 3. Jenis Hotel | 15 |
| C. HOUSEKEEPING | 16 |
| 1. Fungsi Memelihara Hotel | 17 |
| BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK | |
| A. Gambaran Umum Hotel | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo | 18 |
| 2. Fasilitas Hotel Royal Ambarrukmo | 19 |
| 3. Struktur Organisasi Royal Ambarrukmo | 29 |
| 4. Tugas Pokok Jabatan | 30 |
| B. Departemen Yang Diteliti..... | 31 |
| 1. <i>Section-Section</i> Housekeeping | 31 |
| 2. Hubungan Kerja Housekeeping | 32 |
| 3. Struktur Organisasi Housekeeping | 34 |
| 4. Tugas Pokok Jabatan..... | 36 |
| 5. SOP <i>Room Section</i> | 37 |
| BAB IV ANALISIS DATA | 43 |
| BAB V PENTUP | |
| A. Kesimpulan | 48 |
| B. Saran | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Profil Industri | 18 |
| Gambar 3.2 Tipe Kamar <i>Deluxe</i> | 20 |
| Gambar 3.3 Tipe Kamar <i>Premiere</i> | 20 |
| Gambar 3.4 Tipe Kamar <i>Studio</i> | 21 |
| Gambar 3.5 Tipe Kamar <i>Junior Suite</i> | 21 |
| Gambar 3.6 Tipe Kamar <i>Executive Suite</i> | 22 |
| Gambar 3.7 Tipe Kamar <i>Ambarrukmo Suite</i> | 23 |
| Gambar 3.8 <i>Ballroom/Meeting Room</i> | 23 |
| Gambar 3.9 <i>Restaurant Samazana</i> | 24 |
| Gambar 3.10 <i>Swimming Pool</i> | 25 |
| Gambar 3.11 <i>Sky Lounge And Bar</i> | 26 |
| Gambar 3.12 <i>Spa And Massage</i> | 26 |
| Gambar 3.13 <i>Fitness Center And Sauna</i> | 27 |
| Gambar 3.14 <i>Laundry</i> | 27 |
| Gambar 3.15 Struktur Organisasi Royal Ambarrukmo..... | 29 |
| Gambar 3.16 Struktur Organisasi Housekeeping..... | 34 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Team Housekeeping

Lampiran 2 Surat Permohonan Training

Lampiran 3 Surat Balasan OJT

Lampiran 4 *Evaluation* OJT Institut

Lampiran 5 *Evaluation* OJT Perusahaan

Lampiran 6 Sertifikat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata sekarang ini tidak lepas dari akomodasi jasa penginapan, salah satu usahanya perhotelan yang semakin berkembang dan maju. Ini ditandai dengan banyaknya hotel di Kota Yogyakarta yang mudah kita jumpai. Hotel merupakan salah satu pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain yang diharapkan memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut.

Dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang berperan penting dalam kelancaran operasional hotel. Salah satu departemen yang penting dalam keberadaannya adalah *Housekeeping* adalah departemen di hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya termasuk tempat karyawan, kecuali dapur. *Housekeeping* berperan penting dalam suatu hotel karena baik buruknya, berhasil tidaknya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh housekeeping. Dalam operasionalnya housekeeping terbagi menjadi beberapa *section* yaitu *room section*, *public area*, *linen*, *laundry section* dan *florist/gardener*. Semua *section* memiliki tugas dan tanggung

jawab yang berbeda-beda tetapi saling melengkapi dalam memberikan pelayanan bagi tamu.

Room section merupakan bagian dari housekeeping departemen yang bertanggung jawab penuh atas pemeliharaan kamar-kamar hotel seperti menyediakan kamar, menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama berada di hotel. Menyediakan kamar yang baik kepada tamu secara profesional dengan memperhatikan seluruh aspek termasuk kebersihan dan kelayakan kamar dengan tujuan mendapatkan *income/revenue*. Tentunya keberhasilan kamar merupakan hal vital yang sangat mempengaruhi kualitas menginap tamu. Bagus tidaknya keadaan kamar akan mempengaruhi pengalaman tamu dan berpengaruh langsung pada kepuasan tamu hotel tersebut selama mereka menginap.

Selama bertugas di *room section* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta adapun permasalahan yang didapati penulis bahwa ada beberapa tamu merasa keinginannya tidak terpenuhi dengan baik. Keinginan yang sering tidak sesuai dengan harapan tamu tersebut, menjadikan tamu merasa tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada. Diantaranya: terdapat noda/spot di kaca, kondisi sheet yang kurang bersih atau berbau, jendela yang berdebu, karpet yang usang dan robek, wastafel yang bernoda bahkan bed yang berlubang dibagian bawah. Hal tersebut sudah disampaikan kepada *supervisor floor*, namun hasil keluhan seperti itu masih saja terjadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan judul
“*LAPORAN TUGAS AKHIR KUALITAS LAYANAN KAMAR HOTEL DI
ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu: bagaimana tingkat kualitas layanan kamar di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta ?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan adalah: untuk menjelaskan kualitas layanan kamar di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat mengerti dan menerapkan ilmu yang didapat sewaktu melaksanakan Praktek Kerja Lapangan
- b. Untuk meningkatkan intelegensi dan kemampuan mahasiswa agar dapat mempraktekkanya di dalam pekerjaannya kelak.
- c. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. Dapat membuat STP AMPTA Yogyakarta dikenal di industry pariwisata

- c. Dapat merelevansi kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan sekolah.
- b. Mendapatkan tenaga tambahan secara cuma-cuma sehingga mendukung kegiatan operasional hotel
- c. Melihat potensi-potensi baru para mahasiswa dengan meningkatkan SDM.