

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN ROOM ATTENDENT DAN PUBLIC AREA DEMI**  
**KENYAMANAN TAMU DI HYATT REGENCY**  
**YOGYAKARTA**



**NAMA : CHRISTIAN VIERY D.R**  
**NIM : 119109556**  
**PRODI : PERHOTELAN**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN ROOM ATTENDENT DAN PUBLIC AREA DEMI**  
**KENYAMANAN TAMU DI HYATT REGENCY**  
**YOGYAKARTA**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III**

**Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta**



**NAMA : CHRISTIAN VIERY D.R**  
**NIM : 119109556**  
**PRODI : PERHOTELAN**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN ROOM ATTENDENT DAN PUBLIC AREA DEMI**  
**KENYAMANAN TAMU DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH**

**NAMA : CHRISTIAN VIERY D.R**  
**NIM : 119.109.556**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Ketua Program Studi**

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

**Dosen Pembimbing**

**( Dra. Nuharani E.K., M.Pd )**  
**NIDN. 0530046603**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
PERANAN ROOM ATTENDENT DAN PUBLIC AREA DEMI  
KENYAMANAN TAMU DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH**

**NAMA : CHRISTIAN VIERY D.R  
NIM : 119.109.556  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN**

**Telah Dipertahankan Di Depan Penguji**

**Dan Dinyatakan LULUS**

**Pada Tanggal.....<sup>21 April 2022</sup>**

**Penguji**

**( Dra. Nuharani E.K., M.Pd )  
NIDN. 0530046603**

**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



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

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji dan Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan mengikuti ojt di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Ibu Dra. Nuharani EK,M.Pd selaku Pembimbing Tugas Akhir
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan Perhotelan dan Dosen Pembimbing Akademik
4. Kepada kedua orangtua, teman sekelas, yang sudah banyak memberi support dan doa.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 15 Februari 2022.

( Christian Viery )

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Gambaran Umum Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Karakteristik Hotel.....	8
3. Jenis Hotel.....	9
B. Profil Hyatt Regency Yogyakarta.....	10
1. Sejarah Singkat Hotel .....	10
2. Fasilitas Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	14
3. Visi dan Misi Perusahaan.....	17
4. Struktur Organisasi Perusahaan .....	18

5. Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	18
6. Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta .....	20
C. Deskripsi Housekeeping Department.....	21
1. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	21
2. Tugas Dan Tanggung Jawab Housekeeping Department .....	21
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA HOUSEKEEPING</b>	
A. Peranan Room Attendent dan Public Area .....	24
B. Permasalahan yang dihadapi Room Attendent dan Public Area.....	26
C. Analisis pelaksanaan kerja Room Boy dan Public Area.....	27
<b>BAB IV PENUTUPAN</b>	
A. Kesimpulan .....	29
B. Saran .....	30
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hyatt Regency .....	11
Gambar 2.2 Golf Course .....	15
Gambar 2.3 Swimming Pool .....	15
Gambar 2.4 Meeting Room.....	16
Gambar 2.5 Outdoor Room.....	16
Gambar 2.6 Hotel Architectural.....	17
Gambar 2.7 Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta .....	18
Gambar 2.8 Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta .....	18
Gambar 2.9 Lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	19
Gambar 2.10 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	20



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, di samping akomodasi komersil lainnya. Industri perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian atau keuntungan yang besar.

Sebagai suatu industri jasa usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain. Sehingga usaha perhotelan benar - benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar - besarnya, sekaligus menunjang pembangunan negara dimana hotel itu berada.

Dalam menunjang pembangunan negara usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal antara lain meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan kerja, membantu usaha pendidikan latihan, meningkatkan pendapatan daerah atau negara, meningkatkan devisa negara dan meningkatkan hubungan antar bangsa. Di Indonesia banyak daerah-daerah yang meningkatkan ekonominya melalui sektor pariwisata, diantaranya Yogyakarta. Jogja adalah daerah tujuan wisata yang terkenal

di Indonesia dengan memiliki sarana akomodasi yang memadai dari segi jumlah unit usaha maupun mutu layanan dan fasilitas berupa hotel.

Salah satunya yakni hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Hotel berbintang yang di klasifikasikan secara garis besar didasarkan pada besar kecilnya atau banyaknya jumlah kamar, lokasi hotel, fasilitas-fasilitas hotel, perlengkapan peralatan, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan kualitas bangunan, dan tata letak ruangan.

Dalam suatu usaha perhotelan, terdapat banyak department penting sebagai penunjang berjalannya suatu usaha. Diantaranya adalah housekeeping. Housekeeping department merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya dalam suatu hotel, sebab housekeeping adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel kecuali kitchen. Selain itu juga dalam housekeeping department bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual lengkap dengan fasilitas-fasilitas yang harus dilengkapi oleh roomboy (pertugas pembersih kamar) selama tamu menginap yaitu guest supplies dan guest amenities.

Terkadang masih saja banyak complain atau keluhan tamu perihal kamar masih kotor, fasilitas yang diberikan kurang lengkap, kamar bau, pelayanan tidak cepat, kurangnya kesadaran roomboy, yang menyebabkan tamu merasa tidak nyaman dan mengakibatkan occupancy suatu hotel mengalami penurunan drastis. Pada dasarnya tamu bisa menuliskan

keluhan mereka melalui media sosial atau website tertentu yang menyebabkan rating suatu hotel turun atau buruk, sehingga tamu tidak berminat untuk datang ke hotel tersebut.

Maka dari itu peranan room boy sangatlah penting demi menjaga kenyamanan tamu selama mereka menginap di hotel. Dalam penerapan kerja, roomboy dituntut harus memiliki kecepatan, ketepatan, kecermatan dalam melayani tamu serta kemudahan dan kelengkapan penyediaan produk yang ada sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel tersebut dan di harapkan dapat menjadi pelanggan hotel. Contohnya, mendahulukan membersihkan kamar yang PMR (please make up room), kamar-kamar VIP (very important person) dan kamar EA (expected arrival). Di samping itu roomboy juga harus memiliki kesadaran dan kemauan dari diri sendiri untuk cepat bertindak membantu tamu dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam melengkapi guest supplies di kamar tamu. Roomboy harus mengenali dengan baik karakter dari tamu agar dapat mengetahui apa yang disukai atau tidak disukai tamu, dan memperkecil keluhan dengan mengecek kembali kamar yang sudah dibersihkan, serta memberikan perhatian secara khusus ke tamu atau melakukan pendekatan dan menanyakan apa yang dibutuhkan sebelum dia meminta agar terkesan peduli dan ramah terhadap tamu.

Section lain yang berperan penting dalam menjaga kenyamanan tamu adalah public area. Kata public dan area yang mempunyai arti masing-masing yaitu public adalah umum dan area adalah area, kawasan,

atau daerah. Jadi public area itu berarti area umum atau daerah umum, kawasan umum. Jadi area umum itu area yang dapat dilalui oleh siapa pun tanpa terkecuali.

Public area section adalah salah satu bagian yang berada dalam housekeeping yang menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan, semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel. Public area section sangat berpengaruh besar terhadap pemasukan dan operasional kerja di dalam hotel, karena dengan adanya seksi ini kebersihan area yang dilalui oleh tamu tetap terjaga, dan tetap membuat tamu yang datang menjadi senang dan dapat beristirahat dengan tenang.

Bertanggungjawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan public area dilakukan pada setiap shift. Menjalankan pelayanan tata graha yang nyaman dan menyenangkan terhadap tamu, sesuai dengan standar dan prosedur yang ditentukan hotel.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peranan room attendant dan public area demi kenyamanan tamu.?
2. Apa saja kendala yang dialami room attendant dan public area.?

## **C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Tujuan penulisan tugas akhir ini dibuat agar lebih mengetahui peranan housekeeping dalam dunia hospitality, khususnya room attendant

dan public area yang seringkali diabaikan. Tanpa adanya housekeeping, suatu hotel tidak akan dapat berjalan. Mulai dari tamu datang ke area hotel, semua tempat, sarana, dan fasilitas harus tetap bersih dan rapi. Kamar yang menjadi tempat persinggahan tamu pun harus benar-benar bersih, rapi, dan lengkap semua amunitiasnya, karna kamar adalah prioritas utama dalam penjualan sebuah hotel.

Kendala yang dihadapi oleh seorang room attendant dan public area pasti ada, baik itu dalam hal teknis, komunikasi, maupun pelayanan. Oleh karna itu penulisan ini bertujuan agar tidak ada lagi kendala yang dapat menghambat kinerja dan membuat tidak nyaman para tamu yang hadir. Semoga kendala yang selama ini terjadi dapat diatasi dan dapat dibenahi, demi menunjang kenyamanan para tamu.

#### **D. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir**

##### **1. Manfaat bagi Mahasiswa**

- a. Dengan menulis laporan tugas akhir ini, kami mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan hard skill dan soft skill yang terkini di industri.
- b. Mempunyai kemampuan yang berimbang antara sistem pendidikan akademisi dan industri.

##### **2. Manfaat bagi Akademik**

- a. Perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri dalam meningkatkan SDM

- b. Perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri dalam merumuskan kurikulum yang terkini dan diinginkan oleh industri.
- c. Pendidikan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industri secara hard skill dan soft skill.

### **3. Manfaat bagi Dunia Industri**

- a. Dunia industri memiliki relasi yang relevan dengan perguruan tinggi, guna mendapatkan SDM yang berkualitas.