

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERALATAN OPERASIONAL *HOUSEKEEPING* TERHADAP  
KINERJA *HOUSEKEEPER* DI GRAND ZURI MALIOBORO**

**YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**BILLY EVAN PUTRA ALANES**

**318101157**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERALATAN OPERASIONAL *HOUSEKEEPING* TERHADAP  
KINERJA *HOUSEKEEPER* DI GRAND ZURI MALIOBORO  
YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan  
Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Disusun Oleh:**

**BILLY EVAN PUTRA ALANES**

**318101157**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**ANALISIS PERALATAN OPERASIONAL *HOUSEKEEPING* TERHADAP**  
**KINERJA *HOUSEKEEPER* DI GRAND ZURI MALIOBORO**  
**YOGYAKARTA**



**BILLY EVAN PUTRA ALANES**

**318101157**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**

**DRS. BUDI HERMAWAN, M.M**  
**NIDN: 0523026601**

**Pembimbing II**

**AGUS WIBOWO, SBS, S.SOS, S.ST, M.M**  
**NIDN: 052076701**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi**

**Hermawan Prasetyanto S.ST, S. Sos, M.M**  
**NIDN: 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**SKRIPSI**  
**ANALISIS PERALATAN OPERASIONAL *HOUSEKEEPING* TERHADAP**  
**KINERJA *HOUSEKEEPER* DI GRAND ZURI MALIOBORO**  
**YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh:**

**BILLY EVAN PUTRA ALANES**

**318101157**

**Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus**

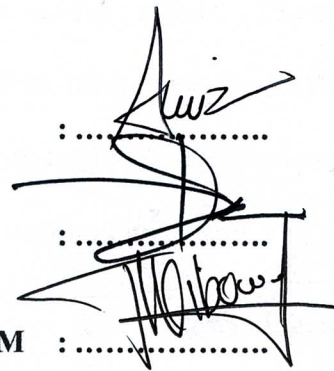
**Pada tanggal: 27 Mei 2023**

**TIM PENGUJI**

**Penguji Utama: Dra. Heni Susilowati, M.M**  
**NIDN. 0505026202**

**Penguji I : Drs. Budi Hermawan, M.M**  
**NIDN. 0523026601**

**Penguji II : Agus Wibowo, Sbs, S. Sos, S.ST, M.M**  
**NIDN. 052076701**



**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BILLY EVAN PUTRA ALANES  
NIM : 318101157  
Program Studi : D.IV Pengelolaan Perhotelan  
Judul Skripsi : Analisis Peralatan Operasional *Housekeeping*  
Terhadap Kinerja *Housekeeper* di Grand Zuri  
Malioboro Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “**Analisis Peralatan Operasional *Housekeeping* Terhadap Kinerja *Housekeeper* di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta**” ini benar-benar karya saya sendiri, sumber informasi ataupun kutipan yang berasal dari karya yang diterbitkan telah disebutkan dalam daftar pustaka dibagian terakhir skripsi ini. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 27 Mei 2023



Billy Evan Putra Alanes

## **HALAMAN MOTO**

“Salah satu cara menemukan kebahagiaan sejati adalah, mengambil resiko untuk terluka” – Betrand Russell

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kasih dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Peralatan Operasional *Housekeeping* Terhadap Kinerja *Housekeeper* Di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta” dengan sebagaimana mestinya. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, karya sederhana ini peneliti persembahkan kepada:

1. Orang tua serta keluarga besar peneliti yang selalu memberi semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar, peneliti ucapkan terima kasih banyak sudah sabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti serta memberikan masukan dan ilmu-ilmu yang berharga sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Manajemen Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta yang sudah meluangkan waktunya untuk berbagi informasi terkait penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Sahabat-sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih sudah meluangkan waktu untuk menemani dan mendengarkan keluh kesah peneliti selama ini serta selalu memberikan semangat dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi dengan judul “Analisis Peralatan Operasional *Housekeeping* Kinerja Kerja *Housekeeper* Di Grand Zuri Malioboro Yogyakarta” dengan sebagaimana mestinya. Dalam penyusunan skripsi ini pastilah penulis mengalami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs.Budi Hermawan, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar serta tegas dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo, Sbs, S. Sos, S. St, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Heni Susilowati, MM selaku Dosen Penguji Utama yang telah bersedia menguji dan memberikan bimbingan dan arahan dalam skripsi ini.
4. Manajemen Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini serta meluangkan waktu untuk berbagi informasi terkait penelitian ini.
5. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.



6. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kelancaran peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., S. Sos., M.M selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan arahan serta kelancaran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih membutuhkan masukan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kelengkapan skripsi ini. Peneliti berharap semoga hasil karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Penulis berharap skripsi ini mampu menjadi salah satu bahan referensi untuk acuan pembuatan skripsi selanjutnya agar menjadi lebih baik.

## DAFTAR ISI

ANALISIS PERALATAN OPERASIONAL <i>HOUSEKEEPING</i> TERHADAP KINERJA <i>HOUSEKEEPER</i> DI GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA i	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. LANDASAN TEORI .....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. <i>Department</i> pada Hotel .....	7
3. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	9
4. Jenis-Jenis Peralatan <i>Room Attendant</i> dalam Melakukan <i>Make Up Room</i> .....	11
5. Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i> dalam Pelayanan.....	14
6. <i>Standard Operation Procedure Make Up Room</i> .....	16
7. Kinerja Karyawan Hotel .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Pemikiran .....	29
BAB III. METODE PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian .....	30

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Teknik Cuplikan atau Subjek Penelitian.....	30
D. Sumber Data .....	31
E. Metode Pengumpulan Data.....	32
F. Uji Keabsahan Data.....	33
G. Metode Analisis Data .....	35
H. Alur Penelitian .....	37
I. Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	40
1. Sejarah Perusahaan.....	40
2. Struktur Organisasi.....	43
3. Fasilitas Hotel .....	44
B. Gambaran Umum <i>Housekeeping Department</i> di Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	54
1. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> .....	54
2. Standar Operasional Prosedur <i>Room Cleaning</i> Grand Zuri Malioboro .....	54
C. Hasil Analisis dan Pembahasan .....	56
1. Kualitas .....	56
2. Kuantitas .....	71
3. Waktu .....	79
4. Langkah-Langkah Mengatasi Masalah Kelengkapan Alat Operasional.....	81
5. Hasil Kinerja <i>Room Attendant</i> .....	83
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN.....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1. Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta .....	41
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	43
Gambar 4. 3. Superior Room .....	44
Gambar 4. 4. Deluxe Room .....	45
Gambar 4. 5. Executive Room .....	46
Gambar 4. 6. Executive Double Deluxe.....	47
Gambar 4. 7. Junior Suite.....	48
Gambar 4. 8. Zuri Lounge.....	50
Gambar 4. 9. VIP Cerenti.....	51
Gambar 4. 10. Fitness Center .....	52
Gambar 4. 11. Swimming Pool .....	53
Gambar 4. 12. Spa.....	53
Gambar 4. 13. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	54
Gambar 4. 14. Dry Vacuum Cleaner .....	57
Gambar 4. 15. Hand Polisher .....	57
Gambar 4. 16. Mesin Brushing .....	58
Gambar 4. 17. Blower .....	59
Gambar 4. 18. Squeegee.....	59
Gambar 4. 19. Mini Dustpan.....	61
Gambar 4. 20. Trolis Housekeeper .....	70
Gambar 4. 21. Rumus Perhitungan Jumlah Pembersihan Kamar .....	77
Gambar 4. 22. Perhitungan Pembersihan Kamar Saat Low Season .....	77
Gambar 4. 23. Perhitungan Pembersihan Kamar Saat Peak Season .....	78

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1. Perincian Waktu Penelitian.....	39
Tabel 4. 1. Perbandingan Sebelum dan Sesudah Dilakukan Make Up Room. ....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Daftar Wawancara

Surat Izin Penelitian

Surat Balasan Penelitian

Lembar Bimbingan

# ANALISIS PERALATAN OPERASIONAL *HOUSEKEEPING* TERHADAP

## KINERJA *HOUSEKEEPER* DI GRAND ZURI MALIOBORO

### YOGYAKARTA

Billy Evan Putra Alanes 318101157

#### ABSTRAK

Di era globalisasi ini, faktor-faktor pendukung seperti modal, bahan baku, mesin dan sumber energi manusia yang bermutu sangatlah penting. Pada dunia perhotelan, karyawan sebagai sumber energi manusia yang bertanggung jawab atas kenyamanan dan keindahan area hotel ialah *housekeeper*. Guna untuk meningkatkan kinerjanya, berbagai faktor pendukung yang ada harus disiapkan dengan baik agar *housekeeper* dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal. Salah satu yang mempengaruhi kinerja *housekeeper* adalah kelengkapan alat operasional yang ada. Tulisan ini dibuat untuk mengetahui pengaruh peralatan operasional terhadap kinerja *room attendant* dalam melakukan *make up room* di hotel Grand Zuri Malioboro. Teknik yang digunakan dalam penulisan ini ialah teknik cuplikan atau *sampling*. *Sampling* yang digunakan ialah *purposive sampling* yang merupakan teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penulisan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara triangulasi. Triangulasi merupakan pengakuan atau keyakinan bagi pembaca, bahwa hasil penelitian telah dilakukan dengan menggunakan cara yang benar.

Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kualitas peralatan operasional telah memenuhi standar karena sebelum melakukan pembelian peralatan terdapat koordinasi dan konsultasi kepada *general manager* untuk mencocokkan barang-barang dengan spesifikasi seperti apa yang awet penggunaannya. Kuantitas peralatan operasional juga telah memadai, sehingga dengan adanya (delapan) *housekeeper* pada hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta, setiap *housekeeper* dapat membersihkan 16 kamar setiap harinya pada saat *low season* dan 21 kamar pada saat *peak season* dengan adanya bantuan dari anak *trainee*. Adapun waktu kerja *housekeeper* yang ditetapkan oleh hotel adalah (tujuh) jam kerja dan para *housekeeper* dapat dengan maksimal menyelesaikan tugas-tugasnya. Waktu yang diperlukan untuk membersihkan setiap kamarnya yaitu 20 sampai 40 menit per kamar (*max*) dan dapat dibedakan dengan melihat status kamar serta *type bed* yang dikerjakan.

Kata kunci: Housekeeping, kinerja, peralatan operasional.

***ANALYSIS OF HOUSEKEEPING OPERATIONAL EQUIPMENT ON  
HOUSEKEEPER PERFORMANCE AT GRAND ZURI MALIOBORO***

**Billy Evan Putra Alanes 318101157**

***ABSTRACT***

*At this era of globalization, supporting factors such as capital, raw materials, machinery and quality human energy sources are very important. In the world of hospitality, employees as a source of human energy who are responsible for the comfort and beauty of the hotel area are housekeepers. In order to improve its performance, various supporting factors must be prepared properly so that housekeepers can carry out their duties optimally. One that affects the performance of housekeepers is the completeness of existing operational tools. This article was made to determine the effect of operational equipment on the performance of room attendants in doing room makeup at the Grand Zuri Malioboro hotel. The technique used in this writing is the sampling technique. The sampling used is purposive sampling which is a sampling technique carried out based on characteristics determined in accordance with the purpose of the research. The data collection methods used are observation, interviews, and documentation. Testing the validity of data in qualitative research is carried out by triangulation. Triangulation is an acknowledgment or belief for the reader, that the results of the research have been carried out using the right way.*

*In accordance with the research that has been done, it is obtained that the quality of operational equipment has met the standards because before purchasing equipment there is coordination and consultation with general manager to match items with specifications such as what is durable in use. The quantity of operational equipment has also been met, so that with the presence of (eight) housekeepers at the Grand Zuri Malioboro Yogyakarta hotel, each housekeeper can clean 16 rooms every day during low season and 21 rooms during peak season with the help of trainee children. The working time of housekeepers set by the hotel is (seven) working hours and housekeepers can maximally complete their duties. The time needed to clean each room is 20 to 40 minutes each room (max) and can be distinguished by looking at the status of the room and the type of bed being worked on.*

*Keywords: Housekeeping, performance, operational equipment.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi ini, persaingan bisnis tidak jarang terjadi diantara perusahaan-perusahaan lokal, regional maupun global. Adanya pertumbuhan data serta perkembangan teknologi yang pesat membuat persaingan antar industri menjadi semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitasnya supaya senantiasa unggul didalam persaingan. Keunggulan tersebut bisa tercapai dengan terdapatnya faktor-faktor pendukung seperti modal, bahan baku, mesin dan sumber energi manusia yang bermutu. Keberadaan sumber energi manusia pada suatu perusahaan memegang peranan yang sangat berarti. Tenaga kerja mempunyai kemampuan yang besar untuk menjalankan kegiatan industri. Kemampuan tiap sumber daya manusia yang terdapat dalam industri wajib bisa dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga sanggup membagikan hasil yang optimal.

Industri serta karyawan adalah (dua) perihal yang saling membutuhkan. Apabila karyawan sukses membawa kemajuan untuk industri, keuntungan yang diperoleh dapat dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi karyawan, keberhasilan ialah aktualisasi kemampuan diri dan peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Adapun kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013: 67). Hasil kerja

tersebut dihasilkan oleh karyawan selama suatu periode waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati dengan pemberi kerja.

Pada dunia perhotelan, karyawan yang bertanggung jawab atas kenyamanan dan keindahan area hotel ialah *housekeeper*. Guna untuk meningkatkan kinerjanya, berbagai faktor pendukung yang ada harus disiapkan dengan baik agar *housekeeper* dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal. Setiap karyawan memiliki tugas untuk menyelesaikan 16 hingga 21 kamar setiap hari dimulai pada pukul 08.00 hingga pukul 16.00. Akan tetapi, terkadang para *staff* harus bekerja lebih dari jam kerja yang seharusnya. Hal tersebut dikarenakan adanya kekurangan *sheet* atau *amenities* yang disebabkan oleh keterlambatan *laundry* atau stok yang kurang sehingga dilanjutkan oleh *shift* berikutnya. Apabila hal itu terjadi, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan *housekeeping*.

Di hotel Grand Zuri Yogyakarta terdapat (dua) *vacuum cleaner* yang diletakkan di lantai (lima). Akan tetapi, salah satu *vacuum cleaner* diletakkan antara lantai (satu) atau lantai (dua). Karena adanya keterbatasan itu, maka karyawan harus melakukan pengecekan terlebih dahulu apabila ingin menggunakan *vacuum cleaner* tersebut sehingga dapat memperlambat kinerja karyawan. Alasan ditempatkannya *vacuum cleaner* di area yang berbeda adalah karena (satu) *vacuum cleaner* digunakan untuk *vacuum* koridor di lantai (lima), (enam), (tujuh) dan (satu) lainnya diletakkan di lantai (satu) atau (dua) untuk *vacuum meeting rooms*. Terdapat pula (empat) *iron/iron board*, akan tetapi tidak sedikit tamu yang meminjam *iron/iron board* yang terbatas sehingga membuat

para tamu harus menunggu untuk meminjamnya. Hal tersebut menyebabkan sebagian tamu yang sedang terburu-buru memiliki keluhan akan hal itu.

Meskipun telah berbintang (empat) dan memiliki *Standard Operation Procedure* (SOP) yang jelas, akan tetapi masih terdapat beberapa hambatan. Hambatan tersebut seperti kekurangan *astray*, setrika, dan beberapa faktor yang telah dijelaskan sebelumnya. Hambatan-hambatan itulah yang menjadi permasalahan dalam peningkatan kinerja karyawan. Sesuai dengan latar belakang yang telah disampaikan, maka penulis akan meneliti mengenai "Analisis Peralatan Operasional *Housekeeping* Terhadap Kinerja *Housekeeper* di Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta". Adapun penelitian dilakukan guna mengetahui apakah faktor kelengkapan peralatan operasional akan mempengaruhi kinerja karyawan.

## **B. Fokus Masalah**

Bedasarkan latar belakang masalah diatas, untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian, maka penelitian akan berfokus pada peralatan operasional yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja kerja *room attendant* dalam melakukan *make up room* di hotel Grand Zuri Malioboro.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh peralatan operasional terhadap kinerja *room attendant* dalam melakukan *make up room* di hotel Grand Zuri Malioboro.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, seperti:

- a. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya dalam peralatan operasional *housekeeping*.
- b. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen SDM dalam hal peralatan operasional serta bahan kajian lebih lanjut.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### **a. Bagi Manajemen**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen sebagai bahan acuan tingkat kinerja *housekeeping*, yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja *room attendant*.

###### **b. Bagi Karyawan**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan *housekeeping*.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman tentang peralatan operasional *housekeeping* di hotel Grand Zuri Malioboro.