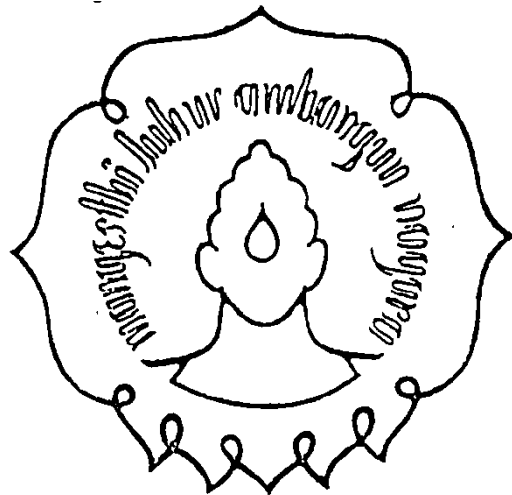


**UPAYA PENINGKATAN PROFESIONALISME *ROOM ATTENDANT*
DALAM KAITANNYA DENGAN KUALITAS PELAYANAN
DI HOTEL PERMODALAN NASIONAL BERHAD (PNB)
KUALA LUMPUR**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Disusun Guna Melengkapi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya Pada Program Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Disusun oleh :

SINGGIH KASAID

C9413053

**DIII USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : UPAYA PENINGKATAN PROFESIONALISME
ROOM ATTENDANT DALAM KAITANNYA
DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL
PERMODALAN NASIONAL BERHAD (PNB)
KUALA LUMPUR

Nama Mahasiswa : Singgih Kasaid

NIM : C9413053


Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 8 Juni 2017

Pembimbing I



Sugiman, S.E.,M.M

Pembimbing II



Anna Hariyatining Sih, S.E.,M.M

Mengetahui

Kepala Program DIII UPW



Umi Yulianti, S.S., M.Hum

NIP. 1977007162003122002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : UPAYA PENINGKATAN PROFESIONALISME
ROOM ATTENDANT DALAM KAITANNYA
DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL
PERMODALAN NASIONAL BERHAD (PNB)
KUALA LUMPUR

Nama Mahasiswa : Singgih Kasaid
NIM : C9413053
Tanggal Ujian : 14 Juni 2017

TELAH DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dra. Isnaini Wijaya Wardani, M.Pd	(.....)
Sekretaris Penguji	Amad Saeroji, S.S., M.Sc	(.....)
Penguji I	<u>Sugiman, S.E., M.M</u>	(.....)
Penguji II	<u>Anna Hariyatiningsih, S.E., M.M</u>	(.....)

DEKAN



NIP. 196003281986011001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Singgih Kasaid

NIM : C9413053

Program/Jurusan : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas : Ilmu Budaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir berjudul **“Upaya Peningkatan Profesionalisme *Room Attendant* Dalam Kaitannya Dengan Kualitas Pelayanan di Hotel Permodalan Nasional Berhad (PNB) Kuala Lumpur”** adalah benar-benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir tersebut.

Surakarta, Mei 2017

Yang membuat pernyataan



Singgih Kasaid

MOTTO

Sebuah tantangan akan selalu jadi beban,

Jika itu hanya dipikirkan.

Sebuah cita-cita juga akan jadi beban,

Jika itu hanya angan-angan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan tugas akhir ini untuk:

Kedua orang tua saya, Bapak Wisnugroho dan Ibu Listyarti yang telah mendukung dan memberi doa yang tiada henti. Tiada kata yang pantas terucap selain ungkapan rasa terimakasih yang tiada tara.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena rahmat dan anugerahNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dari berbagai pihak, baik dukungan moral maupun materiil. Atas segala bantuan yang telah di berikan, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S., M.Hum, selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Sugiman, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Anna Hariyatiningsih, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
5. Teman-teman *Room Attendant* hotel PNB yang telah membimbing dan membantu penulis dalam melaksanakan magang selama 6 bulan.
6. Ibu Norah selaku informan sekaligus *Supervisor Room* yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk tugas akhir ini.

7. Ibu Radziah selaku informan yang menjabat sebagai *Executive Housekeeper* yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk tugas akhir ini.
8. Yayan, Fariz, Axel, Gilang, Alfian, Fiki, Candra, Chrisna, Ervan, Najib, Taro, Uum, Rani, Luna, Grace selaku teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu dan mendukung penulis dalam melaksanakan magang dan menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi sempurnanya tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Surakarta, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Kajian Pustaka	4
F. Metode Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Hotel PNB	14
B. Fasilitas Hotel	15
C. Struktur Organisasi Hotel	22
BAB III PEMBAHASAN	
A. Ruang Lingkup <i>Room Attendant</i> Hotel PNB	30
B. SOP untuk membersihkan kamar <i>check out</i>	31
C. SOP untuk membersihkan <i>Occupied Room</i>	34
D. Pembagian shift kerja <i>Housekeeping</i> di Hotel PNB	38
E. Kendala dan solusi yang dihadapi <i>Room Attendant</i> Hotel PNB dalam meningkatkan profesionalisme	41
F. Upaya peningkatan Profesionalisme <i>Room Attendant</i> dalam	

meningkatkan pelayanan di Hotel PNB.....	43
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
DAFTAR INFORMAN	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Skrip wawancara	50
Lampiran 2: Foto Foto Hotel	52

ABSTRAK

Singgih Kasaid, C9413053, 2017. *Upaya Peningkatan Profesionalisme Room Attendant Dalam Kaitannya Dengan Kualitas Pelayanan di Hotel PNB (Permodalan Nasional Berhad)* Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Laporan Tugas Akhir ini membahas tentang bagaimana upaya peningkatan profesionalisme *room attendant* dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Hotel PNB (Permodalan Nasional Berhad) Kuala Lumpur, Standar Operasional Prosedur *Housekeeping*, tugas-tugas seorang *room attendant*, serta apa saja kendala yang di hadapi oleh seorang *room attendant*.

Laporan Tugas Akhir ini disajikan secara deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Hotel PNB (Permodalan Nasional Berhad) Kuala Lumpur selama 5 bulan, mulai dari bulan Mei sampai dengan November 2016. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui Ruang Lingkup *Room Attendant* di Hotel PNB, pelaksanaan SOP yang dilakukan pada saat *Room Attendant* bekerja serta kendala dan solusi yang dihadapi *Room Attendant* dalam meningkatkan profesionalisme kerja di Hotel PNB. Metode pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi serta studi pustaka. Data yang diperoleh tersebut kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif.

Hasil dari penelitian tentang upaya peningkatan profesionalisme *room attendant* di Hotel PNB dapat dilihat dari adanya SOP yang telah dilaksanakan dengan baik dalam melayani tamu. Sedangkan untuk meningkatkan profesionalisme *room attendant*, diadakan pelatihan rutin setiap satu bulan sekali dengan materi mental dasar karyawan, penampilan dan perilaku karyawan hotel serta pengenalan dan penguasaan *product knowledge*, pemberian penghargaan berupa piagam dan penambahan bonus terhadap karyawan terbaik, melakukan perbandingan *Room Attendant* dengan hotel lain yang lebih baik serta adanya sistem pengawasan kerja yang lebih baik dari *Supervisor Room*.

Kesimpulan bahwa kendala-kendala yang dihadapi oleh *room attendant* antara lain masih kurangnya jumlah staff yang tersedia menyebabkan para *Room Attendant* kurang maksimal dalam melaksanakan pekerjaan terutama pada saat jumlah tamu yang menginap banyak. Solusinya yaitu dibuatkan pembagian jadwal, tempat kerja atau membuat kelompok kerja, juga melakukan perekrutan karyawan baru. Kurangnya koordinasi dan komunikasi antar staff juga menyebabkan tidak maksimalnya suatu pekerjaan sehingga dapat menimbulkan *complain* dari tamu. Solusinya adalah dengan mengadakan *briefing* secara intensif dari senior kepada junior sebelum dan sesudah pergantian *shift*. Kendala yang lain adalah keterbatasan linen bersih yang tersedia, menyebabkan *complain* dari tamu yang menginap dihotel. Solusinya, disamping mengadakan *briefing* secara intensif dari *linen attendant* dengan pihak *laundry* juga menerapkan *charge* kepada tamu yang meminta *extra towel*.

Kata kunci: *SOP Room Attendant, profesionalisme, kendala, pelayanan*