

SKRIPSI

UPAYA MENINGKATKAN KINERJA ROOM ATTENDANT

PADA HOUSE KEEPING DEPARTMENT

DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MANADO



Oleh :

ANDREAS ALBERTINO RUMENGAN

NIM. 18064048

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI (DIV) MANAJEMEN PERHOTELAN

2022

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| LEMBAR JUDUL | |
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | iii |
| BIOGRAFI | iv |
| MOTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR CHART | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penellitian | 2 |
| 1.4 Manfaat Penellitian | 2 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 3 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 3 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Kinerja..... | 4 |
| 2.2 House Keeping | 11 |
| 2.3 Room Attandent | 13 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 15 |
| 2.5 Penelitian Sebelumnya | 16 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 3.1 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 17 |
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 17 |
| 3.3 | Objek Penelitian | 17 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 18 |
| 3.5 | Metode Pengumpulan Data | 18 |
| 3.6 | Analisis Data | 18 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | Sejarah Singkat Perusahaan..... | 19 |
| 4.1.1 | Sejarah Marriot..... | 19 |
| 4.1.2 | Sejarah Four Points by Sheraton Manado | 21 |
| 4.2 | Visi Dan Misi | 22 |
| 4.2.1 | Visi Hotel | 22 |
| 4.2.2 | Misi Hotel | 22 |
| 4.3 | Lokasi Hotel | 23 |
| 4.4 | Struktur Organisasi | 23 |
| 4.4.1 | Struktur Organisasi four Points by Sheraton Manado | 23 |
| 4.5 | Hasil Penelitian | 24 |
| 4.5.1 | Pelaksanaan Observasi | 24 |
| 4.5.2 | Pelaksanaan Wawancara | 33 |
| 4.5.3 | Hasil Wawancara Room Attendant..... | 48 |
| 4.5.4 | Hasil Pernyataan Room Attendant..... | 48 |
| 4.5.5 | Presentasi Tingkat Hunian Hotel pada Penghujung Tahun 2021..... | 50 |
| 4.5.6 | Presentasi Tingkat Complain Tamu pada room section..... | 51 |
| 4.6 | Fasilitas Guest Hotel Four Points by Sheraton Manado | 52 |
| 4.6.1 | Room..... | 52 |
| 4.7 | Jam Kerja dan Jadwal Pelaksanaan Kerja..... | 58 |
| 4.8 | Standard Operational Procedure Housekeeping..... | 58 |
| 4.9 | Setup-an Amenities dan Linen di Kamar | 59 |

BAB V

5.1 Kesimpulan 60

5.2 Saran..... 60

DAFTAR PUSTAKA 61

LAMPIRAN..... 63



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel dalam gambaran umum merupakan badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi publik dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta jasa layanan kamar. Dalam menunjang operasional sebuah hotel terdapat departemen yang berhubungan dalam mempersiapkan, menyediakan serta memenuhi kebutuhan tamu dalam pelayanan Guest Room atau Kamar Tamu. Dalam hal ini Housekeeping Department adalah bagian yang bertanggung jawab untuk memenuhi kapasitas tersebut.

Housekeeping Department terdiri dari beberapa bagian, yaitu room section, PA section (Public Area), Laundry Section, dan Gardener. House Keeping Department yang menyediakan dan melayani kebutuhan tamu yang berkaitan dengan Guest Room. Tugas dan tanggungjawab Housekeeping Department adalah menjaga, memelihara, merawat kebersihan ruangan hotel baik bagian Public Area, Room, Office, dan bagian Administrasi, Toilet, Meeting room, Restaurant, serta keindahan dan kenyamanan seluruh area di hotel tersebut terlebih khusus pada Guest Room. Saat tamu masuk Guest room yang dilihat pertama kali adalah bed kemudian fasilitas yang tersedia di room serta kebersihan kamar mandinya dan keindahan ruangnya juga berpengaruh penting pada penjualan kamar pada tamu. Pekerjaan Housekeeping khususnya Room Attendant pada Room Section bertanggung jawab dalam merawat serta membersihkan Guest Room setiap hari pada saat kamar ditempati tamu Check In maupun Check Out dan dalam keadaan kamar kosong (Vacant) tujuannya ialah untuk menjaga kamar selalu bersih, terawat dan indah. Kepuasan tamu merupakan tujuan yang paling utama dan perlu diperhatikan dengan baik agar tamu merasa nyaman dan puas selama menginap di hotel. Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi kepuasan serta kenyamanan tamu yang menginap di hotel pada operasionalnya staff House Keeping harus memiliki kemampuan di bidangnya serta harus memahami betul layanan yang diberikan kepada tamu.

Dan dalam hasil pengamatan lapangan peneliti mendapati hal – hal tersebut kurang di terapkan dan bahkan tidak sesuai pada operasional kerja berdasarkan SOP serta berdasarkan teori dan praktik di Institusi, dan dalam masa pkl peneliti berfokus mengamati upaya - upaya yang di ambil dan yang di laksanakan menejemen dalam meningkatkan kinerja room attendant. “**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA ROOM ATTENDANT PADA HOUSE KEEPING DEPARTMENT HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MANADO**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. *Room attendant* pada Hotel Four Points by Sheraton Manado yang pada kinerjanya tidak sesuai pada Standar yang sebagaimana mestinya sebuah hotel berbintang 4 yang bernaung pada *Chain Hotel* ternama di dunia dapat berikan kepada tamu.
2. Bagaimana menejemen Hotel Four Points by Sheraton Manado meningkatkan kinerja *room attendant* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis upaya menejemen dalam meningkatkan kinerja *Room Attendant* di *room section* Hotel Four Points by Sheraton Manado.
2. Mengidentifikasi apakah upaya – upaya menejemen berhasil dalam meningkatkan kinerja *Room attendant* pada *Room section* pada operasional di Hotel Four Points by Sheraton Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Jika tujuan penelitian ini tercapai, maka penelitian ini dapat diharapkan memberikan dua macam manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya wawasan tentang upaya dalam meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan serta mengidentifikasi dan juga menyelesaikan permasalahan di *HouseKeeping Department*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman bagi peneliti serta menambah wawasan peneliti dalam bidang *HouseKeeping Department*.

2. Bagi Industri

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk hotel Four Points by Sheraton Manado, dalam meningkatkan kinerja serta pelayanan di *HouseKeeping Department*.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber pembelajaran serta sebagai sarana menambah pengetahuan juga wawasan dalam menerapkan teori yang diterima serta kelanjutan penelitian pada masa mendatang.