

**ANALISIS KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL
ARYADUTA MANADO**

SKRIPSI

Oleh

VALERIO RURU

NIM 18064076



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTARCT.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
KATA PENGANTAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Analisis	5
2.2 Kinerja.....	5
2.3 Pengertian <i>Housekeeping Department</i>	5
2.4 Pengertian <i>Room attendant</i>	6
2.5 Tugas dan tanggung jawab <i>Room attendant</i>	7
2.6 Definisi SOP	8
2.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	10
2.8 Karakteristik Kinerja Karyawan	11
2.9 Kerangka Pemikiran.....	12
2.10 Penelitian terdahulu	14
BAB III	15
METODE PENELITIAN.....	15

3.1	Jenis Penelitian.....	15
3.2	Lokasi dan waktu penelitian	15
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	15
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5	Metode Analisis Data.....	17
BAB IV		18
Hasil dan Pembahasan		18
4.1	Gambaran umum.....	18
4.1.1	Sejarah singkat AryaDuta Manado	18
4.1.2	Visi dan Misi Hotel Arya Duta Manado	20
4.1.3	struktur organisasi <i>housekeeping departement</i>	21
	Deskripsi Pekerjaan	22
4.1.4	Tipe-tipe Kamar Hotel	24
4.1.5	<i>Room</i> satatus	31
4.1.6	Data jumlah dan jabatan di <i>room section</i>	34
4.2	Hasil	35
4.2.1	Hasil Observasi	35
4.2.2	Rekaptulasi Hasil wawancara	37
4.3	Pembahasan.....	38
BAB V		41
KESIMPULAN DAN SARAN.....		41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN.....		44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis Perhotelan pada era globalisasi ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Ketatnya persaingan bisnis perhotelan di Kota Manado membuat pelanggan atau tamu yang datang lebih selektif dalam memilih hotel sehingga setiap hotel berusaha untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya agar bisa memberikan kesan yang baik bagi tamu dan menjadikan loyal *costumer* atau *repeater guest*, otomatis tiap kali mereka membutuhkan akomodasi tempat bersinggah maka mereka akan memilih hotel yang kita miliki. Namun, untuk dapat menjadikan *costumer* hotel yang datang menjadi *costumer* loyal bukan hal yang mudah. Hal utama yang tidak dapat diabaikan adalah pemberian pelayanan yang baik.

Kinerja *room attendant* dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Di hotel AryaDuta Manado terdapat *Departement Housekeeping* yang bertanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya. di Departemen ini terdapat *Room attendant* yang memiliki tugas yang dapat dikatakan rumit dan berat karena keluhan yang datang dari tamu biasanya

banyak sekali hubungannya dengan kamar. Baik atau buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room attendant* hotel tersebut. Karena pada saat tamu masuk kamar, pandangan pertama akan ditunjukkan pada kerapihan dan kebersihan kamar, mereka akan mendapatkan kesan dalam kebersihan atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapihan tempat tidur tersebut. *Room attendant* harus bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti halnya dengan membersihkan kamar yang harus sesuai dengan prosedur yang berlaku. Banyaknya karyawan hotel yang mempunyai kecepatan dan bekerja dengan baik, namun beberapa karyawan bekerja cepat tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tidak memikirkan, kerapihan, kebersihan menyeluruh dan kelengkapan pada fasilitas tamu di dalam kamar

Pada bulan November sampai Januari peneliti melaksanakan praktek kerja lapangan di hotel AryaDuta Manado. Di hotel tersebut peneliti ditempatkan di departemen *housekeeping* dan menjadi *room attendant*. Saat melaksanakan penelitian seringkali menemukan banyak hal yang mempengaruhi sehingga sering terjadi keluhan dari para tamu yang menginap tentang keberihan kamar yang masih kurang karena masih didapati sampah yang tidak dibersihkan di bawah tempat tidur, *bathtub* yang bocor, kurangnya amenities seperti kopi, gula dan teh, masih terdapat spot-spot di linen dan sofa dan kamar yang masih berbau asap rokok dan lain lain. Hal ini terjadi karena kelalaian dari *room attendant* yang sudah tidak memperhatikan Kembali kebersihan dan kelengkapan yang ada di kamar. Dan bisa dikatakan hal tersebut terjadi karena tidak mengikuti SOP dalam bekerja.

Berdasarkan data yang peneliti temukan di aplikasi tripadvisor, agoda dan tiket.com terdapat ulasan yang dapat di lihat mengenai hotel AryaDuta Manado dan beberapa terkait keluhan dan didapati ulasan keluhan tamu di Hotel Arya Duta Manado

mengatakan masih terdapat kecoa dikamar mandi, lantai masih kotor, air kurang panas dan tidak ada *coffe* and tea di kamar, dan kebersihan kamar masih kurang, dan *bathtub* masih kurang bersih.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Analisis Kinerja *Room attendant* di hotel Arya Duta Manado

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Kinerja *Room attendant* dalam melaksanakan prosedur pembersihan kamar di hotel Aryaduta Manado ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis Kinerja *Room attendant* dalam melaksanakan prosedur pembersihan kamar di hotel Aryaduta Manado

1.4 Manfaat Penelitian

a) Bagi Mahasiswa

Sebagai syarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan program studi D4 perhotelan jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja

b) Bagi Hotel

Sebagai bahan evaluasi Hotel dan Sebagai masukan kepada pihak hotel untuk dapat meningkatkan Kinerja *room attendant* untuk dapat memuaskan tamu yang menginap.

c) Bagi Politeknik Negeri Manado

Penelitian ini penulis harapkan dapat menjadi pedoman dalam proses perkuliahan di Politeknik Negeri Manado