

**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM PELAKSANAAN  
MAKE UP ROOM DI NOVOTEL GOLF RESORT &  
CONVENTION CENTER**

**TUGAS AKHIR**

OLEH:

ADITYA FAHREZA MUSLIMIN

NIM. 21061023



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA**

**2024**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	7
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR GAMBAR .....	13
BAB I PENDAHULUAN .....	14
Latar Belakang Masalah Penelitian.....	14
1.1 dentifikasi Masalah.....	15
1.2Pembatasan Masalah .....	16
1.3 Rumusan Masalah .....	16
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
2.1 Housekeeping Department.....	17
2.2 Tugas Housekeeping Department .....	18
2.3 Room Area dan Public Area .....	19
BAB III METODOLOGI.....	21
3.1 Waktu dan Tempat .....	21
3.2 Sumber Data.....	21
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	21
3.4 Metode Analisa.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Industri .....	24
4.2 Struktur Organisasi Novotel Man.....	26
4.3 Hasil Dan Pembahasan .....	27
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN .....	35
A.Simpulan.....	35
B.Saran .....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	30

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah Penelitian

Secara etimologis, pariwisata terdiri dari kata ‘wisata’ yang berarti perjalanan (traveling); kata wisatawan yaitu orang yang melakukan perjalanan (traveler), dan kepariwisataan yaitu kegiatan atau segala sesuatu sehubungan dengan pariwisata. Kegiatan pariwisata membawa pengaruh sosial, ekonomi dan kebudayaan yang timbul sebagai efek dari perjalanan wisata.

Pariwisata adalah perjalanan seseorang dari suatu tempat ke tempat lain untuk jangka waktu tertentu, meninggalkan tempat asalnya, dengan atau tanpa terencana untuk mencari nafkah di tempat-tempat yang telah dikunjungi, tetapi hanya untuk menikmati kegiatan jalan-jalan atau rekreasi untuk memenuhi kebutuhannya, atau berbagai keinginan.

“Menurut Pitana dan Gayatri (2005), pariwisata adalah perpindahan sementara orang ke suatu tempat tujuan selain tempat tinggal dan bekerja, dimana dilakukan kegiatan dan di siapkan fasilitas untuk memenuhi kebutuhannya. Pariwisata adalah perjalanan yang direncanakan oleh seseorang dari suatu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi atau minat guna memuaskan keinginannya, atau pariwisata juga dapat diartikan sebagai perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Satu tempat untuk pergi ke tempat lain untuk hiburan, lalu kembali ke tempat asalnya”.

Semakin populernya pariwisata justru karena adanya fasilitas akomodasi yang disebut hotel, yang menjamin pengunjung beristirahat dengan segala kelengkapan fasilitas yang disediakan. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan, atau badan komersial untuk akomodasi yang menyediakan jasa akomodasi, penyedia catering dan fasilitas jasa lainnya, yang semuanya di tujukan untuk umum.

“Menurut Sulastiyono (2011:6), Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman”.

“Menurut Hermawan, (2018:41) hotel merupakan suatu industry ataupun jasa yang dikelola secara komersial”.

Secara umum hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa, umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu

hotel. Seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resto atau cafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara, dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukan bagi pengunjungnya. Hotel adalah tempat yang sering digunakan untuk seseorang menginap atau beristirahat. Seperti untuk para wisatawan di sebuah daerah tempat wisata

*Housekeeping Department* adalah department yang menjaga, memelihara, merawat kebersihan ruangan hotel baik bagian *Public Area, Room Area, Office*, dan bagian hotel lainnya seperti *Toilet, Restaurant, Meeting Room*. Saat tamu masuk area kamar, yang pertama kali di lihat adalah kualitas bed room area, kemudian fasilitas lainnya seperti area bathroom, yang tak kalah penting untuk di jaga fasilitas dan kualitas kebersihannya.

Pekerjaan Housekeeping khususnya room boy adalah membersihkan room setiap hari, dan menjaga setiap fasilitas kamar agar tidak ada yang rusak dan tidak ada yang hilang, juga menjaga kualitas kamar agar tamu merasa nyaman dan puas terhadap fasilitas dan kualitas kamar. Apabila fasilitas dan kualitas kamar yang di berikan tidak bisa membawa kenyamanan dan kepuasan terhadap tamu, maka akan menimbulkan complain tamu terhadap Department Housekeeping. Dan dampak tersebut akan memberikan kesan yang buruk selama tamu menginap. Karena hal tersebut maka penulis mengambil judul

“PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM PELAKSANAAN MAKE UP ROOM DI HOTEL NOVOTEL MANADO”

### 1.1 Identifikasi Masalah

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan di hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center khususnya di *room section*, ada beberapa permasalahan yang di temui oleh trainee dalam melaksanakan tugasnya di room antara lain:

- Terdapat Spot Water Mark di kaca/cermin bathroom
- Dinding yang mengelupas di area bed room
- Lampu entrance dan lampu tidur yang redup bahkan ada yang tidak berfungsi
- Fasilitas kamar yang kurang lengkap
- Balkon yang tidak terawat.

Hal tersebut terkadang menimbulkan keluhan dan complain dari tamu, kami sebagai trainee yang pada saat itu mengikuti operasional telah memberitahukan keluhan tersebut kepada manajemen housekeeping tapi sampai selesainya PKL, hasil keluhan tersebut belum di tindak lanjuti

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan menjadi Bagaimana peran room attendant menjaga standarisasi (SOP) kamar ?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian yang dilakukan, penelitian ini hanya berfokuskan pada masalah peranan room attendant dalam pelaksanaan make up room di kamar Hotel Novotel Manado.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Bagi Industri/Perusahaan  
Diharapkan penelitian ini dapat di jadikan masukan yang dapat di pertimbangan oleh perusahaan Accor khususnya Hotel Novotel Golf Resort & Convention Center, yang berguna dalam upaya pengembangan kualitas kamar sebagai kenyamanan tamu dan kelengkapan fasilitas sebagai kepuasan tamu.
- 2) Bagi Akademik  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan dalam bidang pariwisata khususnya perhotelan terkait dengan kualitas dan fasilitas kamar agar bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan tamu.
- 3) Bagi Mahasiswa  
Memberikan pengalaman yang dapat mendukung kelancaran kerja nantinya, serta suka dukanya bekerja di hotel. Untuk mengetahui sejauh mana peranan *Department* yang terkait dalam suatu hotel.

## 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran Room Attendant dalam menjaga SOP kamar di Hotel Novotel Manado.
2. Untuk mengetahui bagaimana room attendant melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas kamar yang ada.