



STIPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta



SURAT KEPUTUSAN

KETUA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

No. 45.34/SK-JIK-DIII/A.1/STIPRAM/II/2024

TENTANG

**PEMBIMBING JURNAL ILMIAH KOMPETENSI MAHASISWA
PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN SEMESTER GENAP 2023/2024
PADA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

Menimbang :

1. Bahwa sesuai dengan Kode Etik Dosen, untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa, maka perlu dilakukan pembinaan mahasiswa di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta.
2. Bahwa untuk melaksanakan hal-hal tersebut perlu ditetapkan dalam suatu Surat Keputusan.
3. Bahwa Dosen yang namanya tersebut pada daftar lampiran dianggap mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Dosen Pembimbing Akademik.

Mengingat :

1. Undang-Undang dasar RI tahun 1945 pasal 31
2. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi.
7. STATUTA Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta
8. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi.
9. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 108/DIKTI/Kep./2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan atau Jurusan.
10. Surat Keputusan Mendiknas No. 159/D/O/2008 tentang Ijin Operasional Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama :

Nama : Rahmat Hidayat, M.Pd
Jabatan Akademik : Asisten Ahli
Jabatan : Pembimbing II
Kelas Konsentrasi : Housekeeping



STiPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta



- Kedua** : Bagi nama tersebut dalam Surat Keputusan ini diberikan tugas sebagai Pembimbing Jurnal Ilmiah Kompetensi mahasiswa program D-III Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Semester Genap 2023/2024.
- Ketiga** : Sebagai Jurnal Ilmiah Kompetensi memiliki tanggung jawab memberikan bimbingan dan arahan terhadap proses penyusunan Jurnal Ilmiah Kompetensi mahasiswa.
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan 31 Juli 2024.
- Kelima** : Segala sesuatunya akan ditinjau kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalam penetapan ini.

Ditetapkan di: Yogyakarta
Pada tanggal 01 Februari 2024



Dr. Suhendrovono, SH., MM., M.Par., CHE., CGSP.
Ketua

Tembusan:

1. Yth. Bagian Keuangan
2. Yth. Kaprodi D-III Perhotelan
3. Yth. Pertinggal

Lampiran : Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ambarrukmo Yogyakarta
No : No. 45.34/SK-JIK-DIII/A.1/STIPRAM/II/2024
Tanggal : 01 Februari 2024
Hal : Pembimbing Jurnal Ilmiah Kompetensi Mahasiswa D-III Perhotelan Semester Genap
2023/2024

NO	NIM	NAMA	JUDUL JIK
1	2211397434	Dany Hafizh Aly	Perkembangan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Departement Di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Untuk Menunjang Kinerja Room Attendant
2	2201397257	Mohammad Yardan Nazeir Syach Alam	Upaya Room Attendant Dalam Meningkatkan Kebersihan Untuk Memberikan Kenyamanan Tamu Di Pyramid Suites Hotel Banjarmasin
3	2201397342	Daffa Nur Ardana	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Tamu
4	2201397168	Ahmad Fadhil Bayhaki	Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Housekeeping Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta
5	2221397952	Riliana Dewi Arshinta	Strategi Housekeeping Untuk Meningkatkan Kebersihan Dan Kenyamanan Tamu Di Tara Hotel Yogyakarta
6	2211397586	Juliana Perada Pius	Upaya Room Attendant Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Menyiapkan Kamar Vacant Untuk Tamu di Ros In Hotel Yogyakarta
7	2211397405	Jeffry Prakoja	Upaya Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Tamu di Aman Tioman Beach Resort Malaysia
8	2211397540	Dani Hidayat	Upaya Room Attendant Untuk Meningkatkan Kunjungan Tamu Di Hotel Merusaka Nusa Dua
9	2211397580	Epifania Childa Sada Wake	Upaya Room Attendant Dalam Menangani Komplein Tamu Tentang Kebersihan Kamar Di Hotel Ros In Yogyakarta
10	2211397392	Novindra Ramadhan	Upaya Housekeeping Room Attendant Untuk Meningkatkan Kualitas Kebersihan Kamar di The Alana Hotel & Convention Center Solo

Ditetapkan di: Yogyakarta
Pada tanggal 01 Februari 2024



D. Suhendrovono, SH., MM., M.Par., CHE., CGSP.
Ketua

Jurnal Ilmiah Kompetensi

Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
HOUSEKEEPING TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

Nama : Ahmad Fadhil Bayhaki

NIM : 2201397168

Spesialisasi : Housekeeping

Program Studi : Perhotelan

Jenjang : Diploma Tiga/D-III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2024

Jurnal Ilmiah Kompetensi

Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

LEMBAR PERSETUJUAN

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
HOUSEKEEPING TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

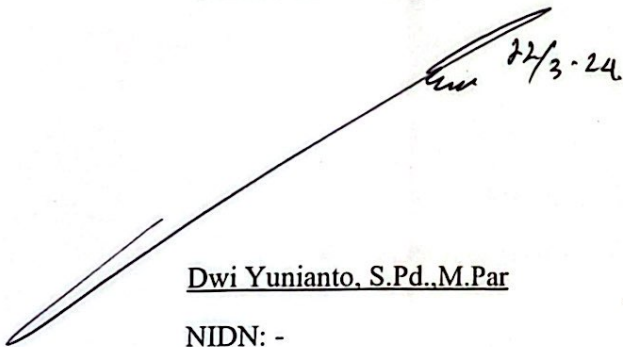
Ahmad Fadhil Bayhaki

2201397168

Yogyakarta,

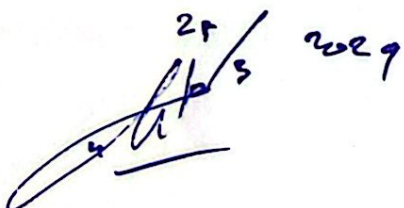
Telah disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing I



Dwi Yuniyanto, S.Pd.,M.Par
NIDN: -

Dosen Pembimbing II



Rahmat Hidayat, M.Pd
NIDN: 0518058901

Jurnal Ilmiah Kompetensi

Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
HOUSEKEEPING TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA
ABSTRAK**

Housekeeping adalah departemen di hotel yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kerapian di seluruh area hotel. Perhotelan adalah industri yang mencakup penyediaan akomodasi dan layanan terkait bagi tamu yang menginap sementara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kinerja karyawan housekeeping dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi dan pengumpulan data deskripsi kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap kinerja karyawan housekeeping serta wawancara dengan manajemen hotel untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kinerja karyawan housekeeping, seperti pelatihan keterampilan, supervisi yang lebih ketat, dan penghargaan kinerja, memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara upaya peningkatan kinerja karyawan *housekeeping* dan kualitas pelayanan di industri perhotelan, serta memberikan rekomendasi bagi manajemen hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Perhotelan, *Housekeeping*, Kualitas Pelayanan.

***Efforts to Improve Housekeeping Staff Performance Towards
Service Quality at Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta***

ABSTRACT

Housekeeping is the department in a hotel responsible for maintaining cleanliness and tidiness throughout the hotel premises. Hospitality is an industry encompassing the provision of accommodation and related services for temporary guests. This research aims to analyze efforts to improve the performance of housekeeping employees and their impact on service quality at Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta. The research method employed is observation and qualitative descriptive data collection. Data were collected through direct observation of housekeeping staff performance and interviews with hotel management to gain a deeper understanding of the efforts made to enhance service quality. The results of the research indicate that efforts to improve the performance of housekeeping employees, such as skills training, stricter supervision, and performance recognition, have a positive impact on service quality at Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta. This research makes an important contribution to understanding the relationship between efforts to improve the performance of housekeeping employees and service quality in the hospitality industry, as well as providing recommendations for hotel management to continue improving service quality.

Keywords: Hospitality, *Housekeeping*, Quality of Service.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki banyak kekayaan alam yang memiliki banyak potensi yang dapat Anda manfaatkan. Kondisi ini berkaitan dengan citra dan lokasi geografis Indonesia, yang mencakup area yang luas dari Sabang hingga Merauke. Ekonomi wisata telah mengambil keuntungan dari kekayaan alam Indonesia yang luar biasa (Kristiono & Susilo, 2021). Pariwisata merujuk pada aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan maksud rekreasi, liburan, pendidikan, atau keperluan bisnis, yang melibatkan kunjungan dan tinggal sementara di lokasi yang berbeda dari tempat asal. Pariwisata mencakup beragam kegiatan seperti mengunjungi tempat-tempat wisata alam, sejarah, dan budaya, serta ikut serta dalam kegiatan olahraga dan hiburan.

Ekonomi Daerah Istimewa Yogyakarta bergantung pada sektor pariwisata. Sektor usaha kecil dan mikro, perdagangan barang dan jasa, penerimaan pajak daerah, dan lain-lain dapat dipengaruhi oleh pertumbuhan sektor ini (Dhian Anggraini, 2022). Dari banyaknya industri pariwisata, penulis akan membahas bagian industri pariwisata yaitu perhotelan. Sektor perhotelan adalah bagian dari ekonomi yang berkaitan dengan penyediaan layanan akomodasi, pangan, dan fasilitas lain bagi para pelancong. Industri ini melibatkan berbagai jenis tempat tinggal, mulai dari hotel besar hingga penginapan kecil, serta berbagai jenis fasilitas seperti restoran, bar, dan area

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Hotel

Industri perhotelan adalah bidang ekonomi yang memenuhi kebutuhan pelanggan yang bepergian atau menginap dengan berbagai jenis akomodasi, makanan, minuman, kafe, bar, resor, katering, dan berbagai jenis penginapan lainnya. Mengutip dari (Kristianto & Triyono, 2020) pengertian hotel menurut Hotel Prpictors Act, 1956 (Sulatiyono, 1999: 5), hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman, dan kamar tidur kepada perjalanan yang mampu membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan layanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (perjanjian membeli barang yang disertai dengan perundingan perundingan sebelumnya). Pelayanan hotel mengacu pada berbagai layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh sebuah hotel untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan para tamu. Pengalaman menginap para tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan hotel, yang dapat menjadi bagian penting dari kepuasan pelanggan. Dalam hal seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan layanan, istilah "pelayanan" digunakan untuk memenuhi keinginan pelanggannya (Kristianto & Kiswantoro, 2019). Semakin baik sebuah pelayanan di hotel akan menjadi nilai tambah bagi hotel tersebut dan menambah minat pengunjung.

Pelayanan yang disediakan di hotel mencakup berbagai aspek untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu. Hotel sendiri memiliki beberapa

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, T. N., Firdaus, M. A., & Agung, S. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Antam Tbk (UIBPEI) Pongkor. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 1(3), 134–143. <http://multidisipliner.org/index.php/ijim/article/view/15>
- Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Dampak Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Serta Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59–69. <https://ejournal.mandalabhakti.ac.id/mabha/article/view/22>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Dhian Anggraini, F. (2022). Sebagai Destinasi Terkemuka Di Asia Tenggara Analisis Manajemen Strategi Dinas Pariwisata DIY Menuju Terwujudnya Yogyakarta. *Akademi Pariwisata Indraprasta*, 5(<https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/issue/view/9>), 16–22. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/40>
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan)*. 8114. <https://journal.ibs.ac.id/index.php/JEMP/article/view/255/245>
- Iva, M. (2018). Analisis Potensi Industri Pariwisata Halal di Kota Yogyakarta. *SEMNAS 2018: Publikasi Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 120(1), 0–22. <http://prosiding.univetbantara.ac.id/index.php/SN2018/article/view/38>
- Kristianto, D. A., & Kiswanto, A. (2019). Analisis Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 13(03), 15–30. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v13i03.29>
- Kristianto, D. A., & Triyono, J. (2020). Pemanfaatan Tepian Sungai Sebagai Bagian Dari Pengembangan Manajemen Hotel Puri Asri Magelang Yang Berbasis Ekowisata. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 14(02), 93–105. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v14i02.22>
- Kristiono, R., & Susilo, D. (2021). Paradigma Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia dalam Perspektif Sosiologi Lingkungan. *Jurnal Indonesia Maju*, 1(1), 49–64. <https://jurnalim.andi17.com/index.php/jp/article/view/12>
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal*

Ilmiah Bina Manajemen, 03(02), 134–146.
<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/BINAMANAJEMEN/article/view/1106/601>

- Maudy, I., Saroh, S., & Zunaida, D. (2021). Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis*, Vol. 10, No 2, 10(2), 324–333. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/12935>
- Najuti, H. A., & Susanto, A. H. (2022). Terhadap Kinerja Karyawan Inews Jakarta. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 1(2). <https://prin.or.id/index.php/JURRIE/article/view/355>
- Opit, H. V. (2023). Industri Perhotelan. *Tangguh Denara Jaya*, 2023, 1–7. <https://katalog.tangguhdenarajaya.com/index.php/publisher/article/view/79>
- Permana, G. (2023). *Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kerja Housekeeping Departement dalam Penyediaan Kelengkapan Guest Supplies di Hotel Four Seasons Jakarta*. 2(3), 34–43. <https://doi.org/10.55123/toba.v2i3.2430>
- Rachmadizal, R., Ayu, J. P., Bramundita, A. G. C., & Adam, F. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pada Hotel di Era New Normal. *Journal of Research on Business and Tourism*, 2(1), 15. <https://doi.org/10.37535/104002120222>
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31. <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/view/576>
- Setyo Widodo, D., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., & Satriawan, D. G. (2021). *Kinerja Karyawan*. WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG. <https://repository.penerbitwidina.com/id/publications/344479/kinerja-karyawan>
- Vierri, K., & Nawangwulan, W. R. S. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Housekeeping Terhadap Kenyamanan Tamu Hotel Pullman Jakarta Central Park. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(7), 653–659. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i7.920>
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. In *Badan Penerbit Stiepari Press*. <https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/149>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat Magang



Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup



AHMAD FADHIL BAYHAKI

student

RIWAYAT PRIBADI

Saya Mahasiswa dari D3 Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo (STIPRAM) Yogyakarta, Saya mengambil spesialisasi housekeeping dan saya dapat bersosialisasi dengan orang baru serata menjalankan pekerjaan dengan profesional.

RIWAYAT ORGANISASI

- Karang Taruna
- Pemuda Muhammadiyah
- Angkatan Muda Mudi Masjid
- Forum anak

HUBUNGI SAYA

Rumah: Baturan Trihanggo Gamping Sleman
Ponsel: 0888 - 0278 - 6495
Email: ahmadfadhilbayhaki123@gmail.com
Facebook: @Ahmad Fadhil Bay Haki
Instagram: @fadhilbhki

BIODATA DIRI

Nama Lengkap : Ahmad Fadhil Bayhaki
Nama Panggilan : Fadhil
Tempat Tanggal Lahir : Sleman, 06 Oktober 2001
Tinggi Badan : 160 cm
Berat Badan : 60 kg
Hobi : Futsal
Pendidikan : Mahasiswa Semester 4

PENGALAMAN KERJA

Pernah mengikuti casual di salah satu event diler yamaha motor

Pernah bekerja di vendor kaos

Pernah bekerja di Steam Char

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

SMA MUHAMMADIYAH 5 YOGYAKARTA
lulus tahun 2020
Jurusan MIPA

MAHASISWA AKTIF STIRPAM YOGYAKARTA

D3 PERHOTELAN SEMESTER 4

BAHASA

Bahasa Indonesia

1/1

Lampiran 3. Hasil Cek *Turn It In*



Similarity Report ID: oid:29439:54712949

PAPER NAME	AUTHOR
AHMAD FADHIL BAYHAKI_JIK.docx	STIPRAM Library ahmadfadhilbayhaki123@gmail.com
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
6499 Words	43597 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
39 Pages	516.1KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Mar 18, 2024 6:30 PM GMT+7	Mar 18, 2024 6:31 PM GMT+7

● 19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 12% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

Summary