



# 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 *ROOM ATTENDANT* DALAM MENANGANI  
KOMPLAIN TAMU TENTANG KEBERSIHAN KAMAR DI  
HOTEL ROS IN YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

Nama : Epifania Childa Sada Wake

NIM : 2211397580

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 *ROOM ATTENDANT* DALAM MENANGANI  
KOMPLAIN TAMU TENTANG KEBERSIHAN KAMAR DI  
HOTEL ROS IN YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

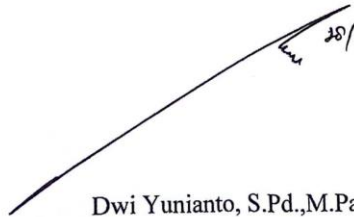
Epifania Childa Sada Wake

2211397580

Yogyakarta,...

Telah disetujui dan diterima oleh:


Dosen Pembimbing I

 28/3-2021

Dwi Yuniarto, S.Pd.,M.Par

NIDN:

Dosen Pembimbing II

 28/3-2021

Rahmat Hidayat, M. Pd

NIDN: 0518058901

Jurnal Ilmiah Kompetensi

Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

**ABSTRAK**

**UPAYA *ROOM ATTENDANT* DALAM MENANGANI  
KOMPLAIN TAMU TENTANG KEBERSIHAN KAMAR DI  
HOTEL ROS IN YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh**

**Epifania Childa Sada Wake**

**2211397580**

Ros In Hotel Yogyakarta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu yang datang menginap, akan tetapi ada beberapa kegiatan dalam pelayanannya masih terdapat faktor yang menimbulkan masalah. Masalah yang sering terjadi adalah komplain tamu mengenai kebersihan kamar yang kurang maksimal. Hal ini terjadi karena *room attendant* yang belum memahami *standart operasional procedure* sehingga terjadinya masalah. Hal ini menarik untuk melakukan penelitian guna untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh *room attendant* dalam menangani komplain tamu tentang kebersihan kamar serta apa saja faktor yang menimbulkan terjadinya komplain. Dalam proses penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah *room attendant* selalu mendengarkan terkait keluhan tamu serta melakukan evaluasi pada saat *morning breafing* dan mempercepat proses tindakan agar tidak terjadi lagi komplain tamu dimasa yang akan datang untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan bagi para tamu yang datang menginap di Ros In Hotel Yogyakarta.

**Kata Kunci:** Komplain, *room attendant*, tamu.

***ROOM ATTENDANT'S EFFORTS IN HANDLING GUEST  
COMPLAINTS ABOUT ROOM CLEANLINESS AT ROS HOTEL  
IN YOGYAKARTA***

**ABSTRACT**

*Ros In Hotel Yogyakarta strives to provide the best service for guests who come to stay, but there are some activities in its service there are still factors that cause problems. The problem that often occurs is guest complaints about the cleanliness of the room that is not optimal. This happens because the room attendant does not understand the standard operating procedure so that problems occur. It is interesting to conduct research to find out how the efforts made by room attendants in handling guest complaints about room cleanliness and what are the factors that cause complaints. In this research process using qualitative methods with observational data collection techniques, interviews and documentation. The result of this study is that room attendants always listen to guest complaints and evaluate during morning breafing and speed up the action process so that there are no more guest complaints in the future to increase comfort and satisfaction for guests who come to stay at Ros In Hotel Yogyakarta.*

**Keywords:** *complaint, room attendant, guest.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perhotelan adalah salah satu aspek dari pariwisata yang saat ini sedang ramai dan berkembang di negara Indonesia. Salah satu bidang yang berkaitan dengan pariwisata ialah hotel, yang merupakan tempat penginapan dengan menyediakan fasilitas kamar, *restaurant*, *laundry*, dan *bar* (Taviprawati dkk., 2019). Hotel juga merupakan tempat untuk menginap yang memiliki kamar untuk disewakan kepada masyarakat dengan menawarkan fasilitas yang berupa makanan & minuman. Terdapat banyak tempat penginapan atau hotel yang tersebar di seluruh daerah. Ada beberapa klasifikasi hotel mulai dari hotel bintang I, hotel bintang II, hotel bintang III, hotel bintang IV dan hotel bintang V. Dari klasifikasi tersebut mempunyai fasilitas masing-masing mulai dari hotel bintang I hingga hotel bintang V. Di dalam hotel juga terdapat beberapa *department-departement* yang membantu *operasional*. *Department-departement* yang ada di hotel meliputi *front office department*, *food & beverage department*, *accounting department*, *engineering department*, dan *housekeeping department*. Salah satu *department* hotel yang paling penting dalam pelayanannya ialah *housekeeping department*

*Housekeeping department* adalah salah satu *department* yang memiliki peran dan tanggung jawab untuk menjaga, merawat, memelihara kebersihan dan keindahan hotel mulai dari kamar hingga area yang ada di hotel. *Housekeeping department* merupakan salah satu komponen hotel yang memiliki peran serta tugas dan tanggung jawab untuk meningkatkan kebersihan kamar, ruangan umum,

## DAFTAR PUSTAKA

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Westren Premier The Hive Jakarta <http://dx.doi.org/10.30813/jbam>
- Azhar, M. E. (2022). *Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Menginap Di The Hill Resort Sibolangit* . 3(1).
- Daniswara, I. M. A., & Sanjiwani, I. G. A. M. (2023). Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Penyiapan Kamar Vacant Oleh Room Attendant Di Villa Jempana Kintamani. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(1), 70–84. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i1.277>
- Nugraha, M. R., & Setiyariski, R. (2019). *Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant di Hotel the Luxton Bandung*. <https://doi.org/10.51977/jiip.v3i2.630>
- Paradita, N. P. D., & Koerniawaty, F. T. (2023). Sistem Operasional Housekeeping Departement di Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2550–2555. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.634>
- Pratiwi, P. D. A., Indrayani, I. G. A. P. W., & Adnyana, I. M. S. (2021). Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 72–83. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.620>
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Owner*, 8(1), 934–943. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- Rendrawan, G. R., Trianasari, T., & Mahardika, A. A. Ngr. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 10. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28996>
1. Taviprawati, E., Sembiring, V. A., & Tarigan, D. E. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter - Continental Jakarta Mid Plaza* 24(1).
- Wulandari, I. P., Gusnadi, D., & Sumarsih, U. (2022). *Standar Operasional Prosedur Pada Housekeeping Departemen Hotel Grand Tjokro Bandung*.



Yuliamir. (2022). *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*. 5(1).

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Morning Breafing bersama Team Housekeeping



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Lampiran 2. Penulis saat Making Bed



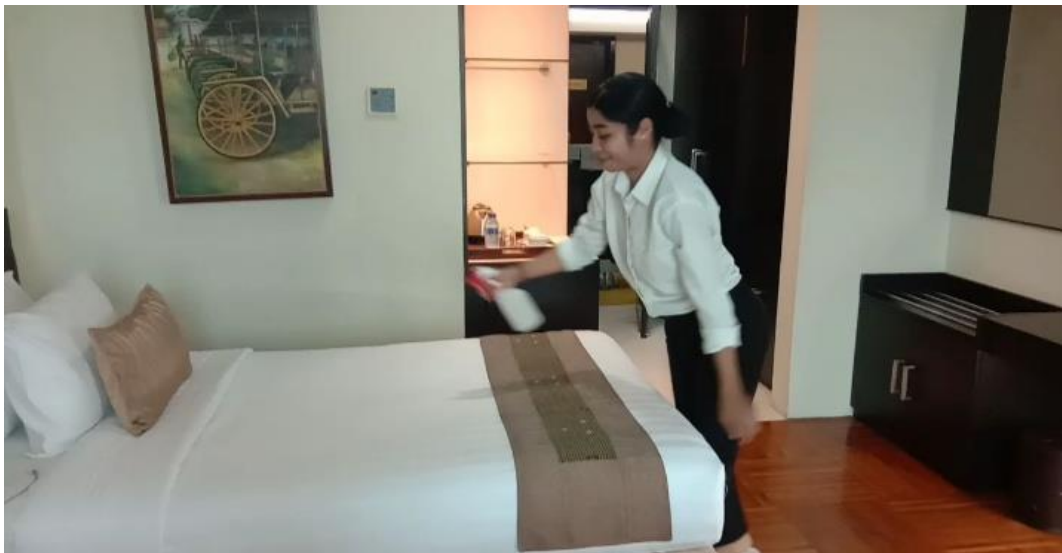
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Lampiran 3. Towel Art bersama Senior Room Attendant



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Lampiran 4. Penulis saat proses Finishing Membersihkan Kamar



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Lampiran 5. Sertifikat Magang Penulis



Sumber: HRD Ros In Yogyakarta

Lampiran 6. Surat Penilaian Magang Penulis

**STIPRAM**  
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

Reg. No : 5023

**JOB ORIENTATION  
EVALUATION REPORT  
(D3 - HOTEL OPERATION - SI TOURISM)**

NAME : EPIFANIA CHILDA SADA WAKE  
 STUDENT NUMBER / CLASS :  
 STUDY PROGRAM : HOTEL OPERATION / TOURISM  
 INSTITUTION / HOTEL : ROS IN HOTEL YOGYAKARTA  
 INTERNSHIP PERIOD : APRIL - SEPTEMBER 2023  
 KEY RATING : EX = Excellent (80 - 100)  
 VG = Very Good (70 - 79)  
 G = Good (60 - 69)

NO	SUBJECT	KEY RATING			REMARK
		EX	VG	G	
1.	Attitude	88			⚡
2.	Grooming	80			
3.	Human Relationships		77		
4.	Product Knowledge	86			
5.	Initiatives	85			
6.	Discipline	89			
		520			AVERAGE : 86.67

Note: 1 GOOD CONSISTENT OF WORK AND STABILITY  
 ABILITY TO PERFORM TO STANDARDS, ACCURACY, NEATNESS,  
 RELIABILITY, ATTENDANCE, ATTITUDE

(YOGYAKARTA, 28/09/2023.....)  
 Department Head HOUSEKEEPING  
**ROS-IN**  
 (... ROMY DEWANTI ...)

Jl. Ahmad Yani Ring Road Timur Banguntapan Bantul Yogyakarta | Telp. (0274) 485650 ; 0878 3287 4141  
 Email : stipram@yahoo.com, stipram@gmail.com | Web : www.stipram.ac.id Fb : Stipram Yogyakarta  
 IG : stipram.official Pmb : pmbstipram@gmail.com

Sumber: Executive Housekeeping Ros In Yogyakarta

Sumber: Dokumentasi Pribadi

## Lampiran 7. Curriculum Vitae

### EPIFANIA CHILDA SADA WAKE



#### Data Pribadi

Nama : Epifania Childa Sada Wake  
Tempat, Tanggal Lahir : Radamude, 21 Januari 2003  
Alamat : Jln. Turonggo IV Modalan, Banguntapan, Bantul  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Katolik  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status : Belum Menikah

#### Pendidikan

SDK Foa, Aimere	2019 - 2015
SMPN 4 Aimere	2015 - 2018
SMK St. Mathilda Ruteng	2018 - 2021
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, Yogyakarta	2021 - Sekarang

#### Pengalaman

- PKL di Hotel Sky Flores Ruteng, NTT.
- Casual di Hotel Eastparc ( Departemen Housekeeping).
- Praktek Seating System di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo
- Training di Ros In Hotel Yogyakarta
- Casual di Ros In Hotel Yogyakarta

#### Kontak

 081237964225

 chillywake@gmail.com



PAPER NAME	AUTHOR
<b>CAVINA PHREATIKA_JURNAL ILMIAH KOMPETENSI.docx</b>	<b>STIPRAM Library phreatikacavina@gmail.com</b>

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
<b>4910 Words</b>	<b>30755 Characters</b>

PAGE COUNT	FILE SIZE
<b>34 Pages</b>	<b>628.2KB</b>

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
<b>Mar 11, 2024 2:06 PM GMT+7</b>	<b>Mar 11, 2024 2:07 PM GMT+7</b>

● **20% Overall Similarity**

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

- 17% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database