



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. Peringgal

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

PERKEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI HOTEL *SHERATON
***MUSTIKA YOGYAKARTA* UNTUK MENUNJANG KINERJA**
ROOM ATTENDANT



Disusun oleh:

Nama : Dany Hafizh Aly
NIM : 2211397434
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

PERKEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL SHERATON

MUSTIKA YOGYAKARTA UNTUK MENUNJANG KINERJA

ROOM ATTENDANT

Disusun Oleh:

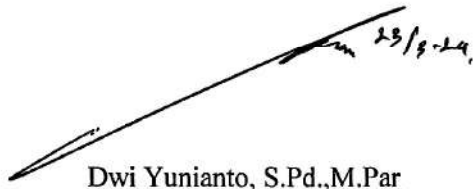
Dany Hafizh Aly

2211397434

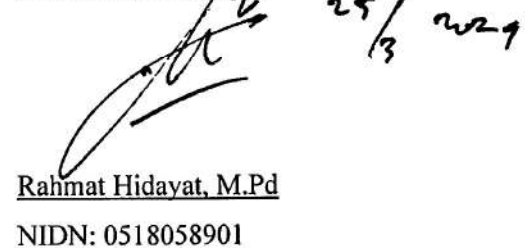
Yogyakarta, 23 Maret 2024

Telah disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing I


Dwi Yuniyanto, S.Pd., M.Par

Dosen Pembimbing II


Rahmat Hidayat, M.Pd
NIDN: 0518058901

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia dengan kekayaan dan keindahan alamnya menjadi sebuah titik potensial yang dapat berkembang dan dimanfaatkan dalam industri Pariwisata dan Perhotelan. Industri Pariwisata menjadi salah satu industri terbesar dan tercepat berkembang di dunia. Industri Pariwisata memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan industri lainnya. Industri Perhotelan lebih cenderung beroperasi dalam memberikan pelayanan yang lebih terhadap wisatawan. *Hospitality Industry* juga menawarkan pelayanan yang sangat unik dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan konsumen. *Hospitality Industry* memiliki ruang lingkup yang sangat luas, meliputi penginapan, restoran, transportasi, taman, *gathering*, serta kegiatan lain yang berhubungan dengan industri Pariwisata. Kepuasan pelanggan dipengaruhi atas terwujudnya harapan konsumen (Marlina & Hidayati, 2023).

Operasional bisnis hotel memerlukan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam memberikan pelayanan yang stabil dan konsisten kepada tamu. Standar Operasional Prosedur hotel digunakan sebagai pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu atau konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Budihardjo, M (2014). Panduan praktis menyusun SOP. Raih Asa Sukses. books.google.com, https://books.google.co.id/books?id=wzQBgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Abdullah, A., & Aldisa, R. T. (2023). Perbandingan Metode Preference Selection Index dan Kombinasi Preference Selection Index dan TOPSIS dalam Penilaian Kinerja Karyawan Hotel. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 1080–1087. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.960>
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rappana (ed.)). Syakir Media Press.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Bado, B. (2021). Model Pendekatan Kualitatif: Telaah Dalam Metode Penelitian Ilmiah. In Tahta Media (Ed.), *Pengantar Metode Kualitatif*. Tahta Media Group.
- Irawati, I. (2020). Penerapan Evaluasi Housekeeping metode 5S di Workshop 1 PT X Kota Batam. *Jurnal Teknik Ibnu Sina*, 5(1), 23–30. <https://doi.org/10.3652/jt-ibsi.v5i01.97>
- Latif, & 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>
- Marlina, L., & Hidayati, N. (2023). Peran Pariwisata Berbasis Industri dalam Pengembangan Bisnis di Indonesia. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 1(01), 31–40. <https://doi.org/10.59653/jimat.v1i01.163>
- Paramita, T., Saladin, A., & Rahma, N. (2021). Pemanfaatan Pencahayaan Alami Iklim Tropis Pada Bangunan Hotel Resort Di Bali. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 4(1), 114–120. <https://doi.org/10.17509/jaz.v4i1.27141>

- Putri, E. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan di Departemen Food dan Beverage Service Banquet Section Hotel Novotel Tangerang. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 899–908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.870>
- Rachmadizal, Ayu, J. P., Bramundita, A., & 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>
- Ramadhan, R. ferdian, & Jatmiko, H. (2023). Peranan Room Attendant dalam Menunjang Pelayanan Kamar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(2), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i2.1901>
- Rivai, A. (2021). Pengaruh Pengawasan, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru. *Ilmiah Magister Manajemen*, 4, 11–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6715>
- Sa'diyah, S. (2023). Pengaruh Standar Operating Procedure Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas. *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2), 127–139. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.12>
- Setiawan, I. G. M., Triyuni, N. N., Budarma, I. K., & Antara, D. M. S. (2021). The Implementation of Green Housekeeping Management at The St. Regis Bali Resort. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2), 69–76. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i2.69-76>
- Silaen, N., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., Satriawan, D., Lestari, A., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Wibowo, T. S. M., & Palupiningtyas, D. (2023). *Peningkatan Kinerja Roomboy* (H. R. D. Putranti (ed.)). Badan Penerbit STIEPARI Press.
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. In D. Palupiningtyas (Ed.), *Badan Penerbit Stiepari Press*. Badan Penerbit STIEPARI Press.

LAMPIRAN


Lampiran 1 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian



Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Penelitian



Lampiran 3 Dokumentasi Hasil Cek *Turn It In*

 **Similarity Report ID:** oid:29439:54945569

PAPER NAME	AUTHOR
DANYHAFIZHALY_JIK.docx	STIPRAM Library danyhafizhaly@gmail.com

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
5998 Words	38339 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
41 Pages	4.0MB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Mar 21, 2024 6:26 PM GMT+7	Mar 21, 2024 6:26 PM GMT+7

● **17% Overall Similarity**

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

- 14% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

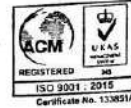
Summary

Lampiran 4 Dokumentasi Hasil Evaluasi Magang



STIPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Himbarrukmo Yogyakarta



JOB ORIENTATION Reg. No : 4752
EVALUATION REPORT
(D3 - HOTEL OPERATION - S1 TOURISM)

NAME : Dany Hafizh Aliq
 STUDENT NUMBER / CLASS : 220397439 / B
 STUDY PROGRAM : HOTEL OPERATION / TOURISM
 INSTITUTION / HOTEL : Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta
 INTERNSHIP PERIOD : 04 Januari - 09 Juli 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	90			90
2.	Grooming	90			90
3.	Human Relationships		79		79
4.	Product Knowledge			69	69
5.	Initiatives			69	69
6.	Discipline	90			90
					AVERAGE : 81

Note :

700 Quite person & Lack of initiative.

(JUNE 19, 6, 2023)

Department Head

(Signature)

Lampiran 5 Dokumentasi Sertifikat Magang



CURRICULUM VITAE



Personal Information

Name : Dany Hafizh Aly
Gender : Male
Place, Date of Birth : Temanggung, 17 October 2002
Nationality : Indonesia
Height / Weight : 170cm / 60kg
Religion : Islam

Education

2021 - 2024
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO, Yogyakarta
(Majoring in Hotel Services)

2018 - 2020
SMA NEGERI 1 PARAKAN, Temanggung.

Work Experience


- **GOLDEN GANESHA HOTEL YOGYAKARTA**
June - December 2022
Part Timer Housekeeping (6 Month)
Responsible to maintain guest public area and guest room cleanliness, meeting room, restaurant and maintaining garden. handling guest request, storing and handling linen laundry in-out.
- **SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA**
January - July 2023
Training Housekeeping Departement (6 Month)
As Public Area, responsible to maintain cleanliness every guest area and responsible to maintain cleanliness guest room, guest needs and request as Room Attendant. Giving warm services and handling guest complaint.

Achievement

- **3rd Winner of Yogyakarta Making Bed Competition (Students)**
19 December 20223
at Luxury Malioboro Hotel Yogyakarta

Contact

 **Plumbon, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.**

 **0895364806578**

 **danyhafizhaly@gmail.com**

 **@danyhafizhaly**

Hobbies

- Fitness
- Swimming
- Photography
- Aquascaping