



# 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 MENINGKATKAN  
KEBERSIHAN UNTUK MEMBERIKAN KENYAMANAN  
TAMU DI PYRAMID SUITES HOTEL BANJARMASIN**



Disusun Oleh:

Nama : Mohammad Yardan Nazeir Syach Alam

NIM : 2201397257

Spesialisasi : *Housekeeping*

Program Studi : Perhotelan

Jenjang : Diploma Tiga/D-III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

**2024**

Jurnal Ilmiah Kompetensi  
Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

**UPAYA ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN  
KEBERSIHAN UNTUK MEMBERIKAN KENYAMANAN  
TAMU DI PYRAMID SUITES HOTEL BANJARMASIN**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Disusun Oleh:  
Mohammad Yordan Nazeir Syach Alam  
2201397257

Yogyakarta, .....

Telah disetujui dan diterima oleh:

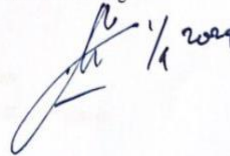
Dosen Pembimbing I



Dwi Yuniarto, S.Pd., M.Par

NIDN:

Dosen Pembimbing II



Rahmat Hidayat, S.Pd., M.Pd

NIDN: 0518058901

## **UPAYA *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN KEBERSIHAN UNTUK MEMBERIKAN KENYAMANAN TAMU DI *PYRAMID SUITES HOTEL BANJARMASIN***

### **ABSTRAK**

*Pyramid Suites Hotel* merupakan salah satu hotel bintang empat yang berada di Banjarmasin. *Pyramid Suites Hotel* selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamu yang menginap. Namun, masih ada beberapa permasalahan yang dilakukan oleh *room attendant* dalam menerapkan kebersihan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya *room attendant* dalam meningkatkan kebersihan dan kenyamanan di hotel *Pyramid Suites* Banjarmasin.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana peneliti mengumpulkan data lapangan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara di *Pyramid Suites Hotel* Banjarmasin.

Hasil penelitian ini menunjukkan upaya yang dilakukan *room attendant* meningkatkan kebersihan dan kenyamanan tamu yaitu melakukan *morning briefing*, penyemprotan hama minimal 1 minggu sekali, saling berkoordinasi antar petugas, meningkatkan kerja sama dalam bekerja guna mengefektifkan waktu pembersihan kamar saat tamu berada diluar kamar, *upgrade* alat-alat dan *chemical* yang digunakan dan belajar berkomunikasi dengan baik agar tamu merasa dihargai keberadaanya dan merasa dihormati.

**Kata Kunci : Upaya *Room Attendant*, Meningkatkan Kebersihan, *Pyramid Suites Hotel* Banjarmasin**

### **ABSTRACT**

*Pyramid Suites Hotel* is one of the four-star hotels located in Banjarmasin. *Pyramid Suites Hotel* always tries to provide maximum service for guests who stay. However, there are still some problems carried out by room attendants in implementing cleanliness. This study aims to analyze the efforts of room attendants in improving cleanliness and comfort at *Pyramid Suites Hotel* Banjarmasin.

The method used in this research is descriptive qualitative where researchers collect field data through observation, documentation and interviews at *Pyramid Suites Hotel* Banjarmasin.

The results of this study indicate that the efforts made by room attendants to improve cleanliness and guest comfort are conducting morning briefings, spraying pests at least once a week, coordinating between officers, increasing cooperation in working to streamline room cleaning time when guests are outside the room, upgrading the tools and chemicals used and learning to communicate well so that guests feel valued and feel respected.

**Keywords : *Room Attendant Effort, Improving Hygiene, Pyramid Suites Hotel* Banjarmasin**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I_PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Bekalakng Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
BAB II_LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Hotel .....	5
2.2 Pengertian <i>Housekeeping Department</i> .....	6
2.3 <i>Room Attendant</i> .....	7
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i> .....	7
BAB III_METODE PENELITIAN .....	9
3.1 Jenis Penelitian .....	9

3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	9
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	9
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	10
3.5	Teknik Analisis Data .....	10
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN .....		12
4.1	Gambaran Umum .....	12
4.1.1	Profil Hotel .....	12
4.1.2	Fasilitas Hotel .....	13
4.2	Hasil.....	20
4.2.1	Kinerja <i>Room Attendant</i> .....	20
4.2.2	Upaya Meningkatkan Kebersihan.....	21
4.3	Pembahasan .....	31
BAB V_PENUTUP.....		33
5.1	Simpulan.....	33
5.2	Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA .....		35
LAMPIRAN.....		37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bangunan Bagian Depan Hotel .....	13
Gambar 2 Logo Hotel .....	14
Gambar 3 <i>Hermes Meeting Room</i> .....	15
Gambar 4 <i>Prada Meeting Room</i> .....	15
Gambar 5 <i>Bvlgaari Meeting Room</i> .....	16
Gambar 6 <i>Gucci Meeting Room</i> .....	16
Gambar 7 <i>Scarlett Restaurant</i> .....	17
Gambar 8 <i>Ces't Lavie Lounge &amp; Bar</i> .....	17
Gambar 9 <i>Swimming Pool</i> .....	18
Gambar 10 <i>Whirpool</i> .....	18
Gambar 11 <i>Sauna</i> .....	19
Gambar 12 <i>Sphinx SPA</i> .....	19
Gambar 13 <i>Kids Club</i> .....	20

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	38
Lampiran 2 Dokumentasi Evaluasi Magang.....	39
Lampiran 3 Dokumentasi Sertifikat Magang.....	40
Lampiran 4 Dokumentasi Sertifikat Ujikom.....	41
Lampiran 5 Dokumentasi Hasil Cek Turnitin.....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata menjadi sektor yang mengambil posisi penting dalam pembangunan dan perkembangan industri. Sektor pariwisata dapat memberi kesempatan kerja bagi masyarakat luas seperti dalam usaha akomodasi, restoran, biro perjalanan, pemandu wisata dan jasa lainnya. Sektor pariwisata juga dapat memberi kontribusi terhadap sector-sektor lain berupa usaha-usaha pembuatan atau perbaikan jalan raya, bandara hingga program kebersihan yang dapat memberi keuntungan masyarakat sekitar maupun bagi wisatawan (Buditiawan & Harmono, 2020). Dalam hal ini sector pariwisata menjadi hal yang berkontribusi besar dalam perkembangan industri di Indonesia.

Hubungan antara pariwisata dan industri perhotelan sangat erat kaitannya. Industri perhotelan menjadi bagian yang mengakomodasi wisatawan dalam melakukan kunjungan wisatanya. Wisatawan yang berkunjung ke suatu kawasan wisata akan memerlukan suatu tempat untuk beristirahat atau sekedar transit dan jasa untuk beristirahat, maka disinilah diperlukannya peran industri perhotelan dalam bidang pariwisata. Hotel merupakan salah satu kebutuhan yang dibutuhkan wisatawan untuk menunjang perjalanan wisatanya.

*Pyramid Suites* Hotel merupakan salah satu hotel bintang empat yang berada di Banjarmasin. *Pyramid Suites* Hotel selalu berusaha dalam

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas dapat ditarik simpulan yaitu,

- a. upaya yang dilakukan *room attendant* meningkatkan kebersihan yaitu, Melakukan *morning briefing* guna memecahkan persoalan dari beberapa tamu tentang pelayanan *housekeeping* terhadap kepuasan tamu, melakukan penyemprotan hama minimal 1 minggu sekali guna meminimalisir adanya kecoa dan nyamuk didalam kamar, saling berkoordinasi antar petugas agar tidak terjadi *miss communication*. Meningkatkan kerja sama dalam bekerja guna mengefektifkan waktu pembersihan kamar saat tamu berada diluar kamar, *upgrade* alat-alat dan *chemical* yang digunakan dan belajar berkomunikasi dengan baik agar tamu merasa dihargai keberadaanya dan merasa dihormati.
- b. Persiapan, penerapan, dan evaluasi dalam kinerja *room attendant* dapat menjamin kebersihan yang berkolerasi dengan kenyamanan tamu.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil dari observasi dan penelitian penulis selama melakukan berbagai rangkaian program magang di *Pyramid Suites Hotel Banjarmasin*.

Peneliti memberikan saran yang bersifat membangun kepada pihak hotel, yaitu:

1. Bagi pihak *housekeeping department*, untuk mendapatkan *room attendant* dengan kinerja baik seharusnya memperbaiki sistem kerja yang kurang



maksimal seperti: penyediaan *linen* dan mempercepat penyaluran *linen* tanpa mencuci di luar hotel.

2. Sebaiknya memberikan *reward* kepada *room attendant* atas hasil kerja yang telah dicapai agar karyawan merasa dihargai.
3. Menambah jumlah karyawan *room attendant* agar pembagian jumlah kamar yang akan dibersihkan sesuai dengan jumlah dan waktu yang ditentukan oleh hotel, agar maksimal dalam melakukan upaya-upaya pembersihan.
4. Bagi *room attendant*, lebih meningkatkan pelayanan kepada tamu, tidak menghiraukan tamu pada saat tamu meminta sesuatu, tidak membeda-bedakan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Buditiawan, K., & Harmono. (2020). Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Kabupaten Jember. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 37–50. <https://doi.org/10.47441/jkp.v15i1.50>
- 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>
- Ramadan, N. (2023). Peningkatan Pengetahuan Tentang Pentingnya Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Pada Tenaga Kerja House Keeping Terhadap Kinerja Roomboy di Hotel. *Jurnal Kesehatan*, 1(2), 309–313.
- 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>
- Septian Hendrik, V., & Al Rasyid, H. (2023). Pembangunan Sistem Informasi Kamar Hotel Berbasis Web (Sanaya Guest House Syariah). *Jurnal Sains Informatika Terapan*, 2(3), 96–99. <https://doi.org/10.62357/jsit.v2i3.194>
- 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>

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 Penelitian





Lampiran 2 Dokumentasi Evaluasi Hasil Magang

 **STIPRAM**  
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo

   
REGISTERED  
ISO 9001 : 2015  
Certificate No. 133851A

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

Reg. No : 4198

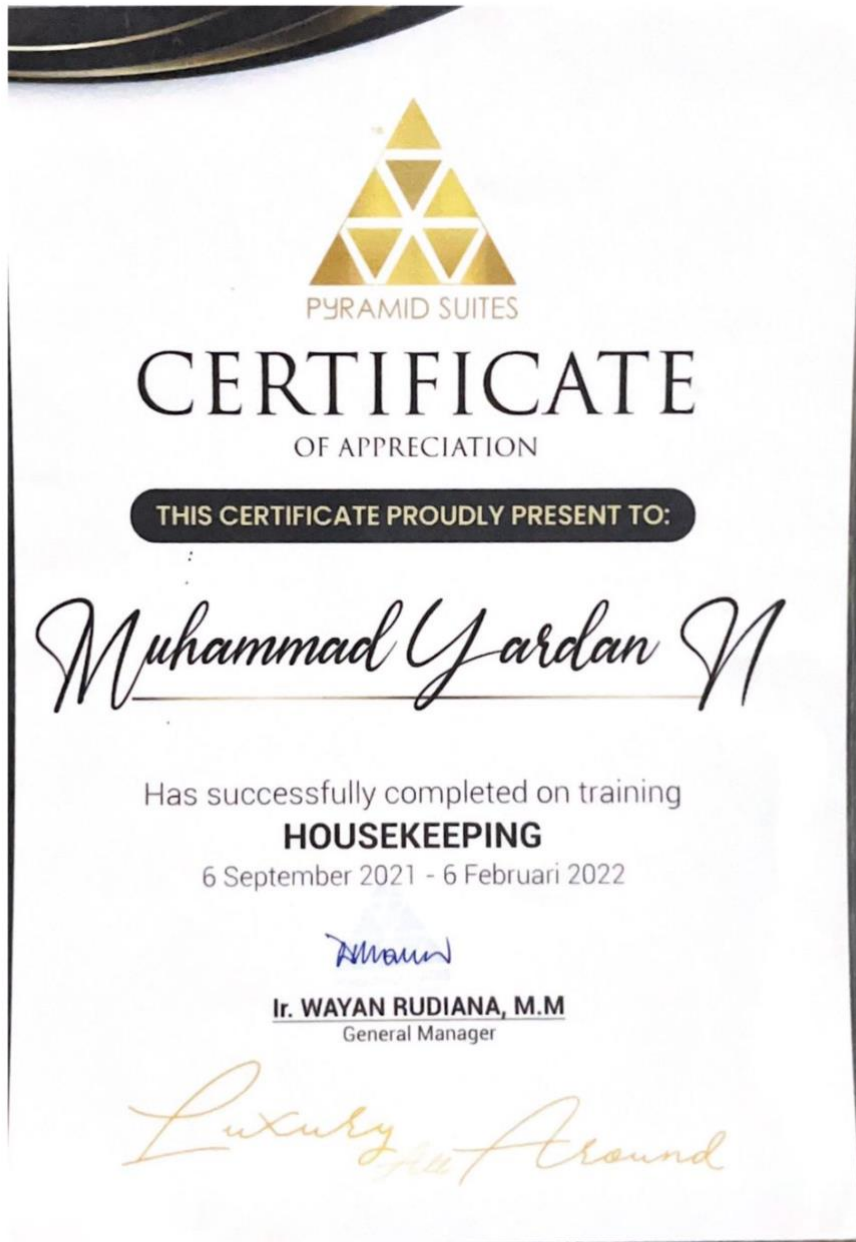
NAME : MOHAMMAD YARDANI NAZEIF SYACH ALAM  
STUDENT NUMBER / CLASS : 2201327257 / D3 G  
STUDY PROGRAM : HOTEL OPERATION / TOURISM  
INSTITUTION / HOTEL : Pyramid Suites Hotel  
INTERNSHIP PERIOD : 6 September 2021 - 6 Februari 2022  
KEY RATING : EX = Excellent (80 - 100)  
VG = Very Good (70 - 79)  
G = Good (60 - 69)

NO	SUBJECT	KEY RATING			REMARK
		EX	VG	G	
1.	Attitude	85			
2.	Grooming		79		
3.	Human Relationships	85			
4.	Product Knowledge	85			
5.	Initiatives	85			
6.	Discipline	80			
AVERAGE :					

Note :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(.. Bangarman / 21/02/2022 )  
Department Head  
(.. Am / ABR W Hamidah ..)

Jl. Ahmad Yani Ring Road Timur Yogyakarta  
Telp. 0274 485650 / 0878 3287 4141  
Email : stipram@yahoo.com, stipram@gmail.com  
Website : www.stipram.ac.id | Facebook : Stipram Yogyakarta  
Email PMB : pmbstipram@gmail.com | Instagram : stipram.official

Lampiran 3 Dokumentasi Sertifikat Magang



Lampiran 4 Dokumentasi Sertifikat Uji Kompetensi



## Lampiran 5 Dokumentasi Hasil Cek Turnitin



Similarity Report ID: oid:29439:55462132

PAPER NAME	AUTHOR
<b>MOHAMMAD YARDAN NAZEIR SYACH_J IK.docx</b>	<b>STIPRAM Library yardannzr@gmail.com</b>

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
<b>2029 Words</b>	<b>13271 Characters</b>

PAGE COUNT	FILE SIZE
<b>21 Pages</b>	<b>2.2MB</b>

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
<b>Mar 30, 2024 2:04 PM GMT+7</b>	<b>Mar 30, 2024 2:04 PM GMT+7</b>

### ● 18% Overall Similarity

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

- 15% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database