



# 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

**STRATEGI HOUSEKEEPING UNTUK MENINGKATKAN  
KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN ROOM DI TARA  
HOTEL YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

Nama : Riliana Dewi Arshinta

NIM : 2221397952

Spesialisasi : Housekeeping

Program Studi : Perhotelan

Jenjang : Diploma Tiga/D-III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

**2024**

Jurnal Ilmiah Kompetensi

Disiapkan Sebagai Standar Kualifikasi

Disiapkan Sebagai Standard Kualifikasi

**STRATEGI HOUSEKEEPING UNTUK MENINGKATKAN  
KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN ROOM DI TARA  
HOTEL YOGYAKARTA  
ABSTRAK**

Hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Di bagian hotel memiliki beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan lingkup kerjanya. Salah satu staf *housekeeping* yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa area hotel tetap nyaman, bersih, dan indah. Tujuan penelitian ini memberikan pembelajaran pada housekeeping dalam meningkatkan kebersihan dan kenyamanan yang dapat diterapkan terhadap kasus yang terjadi di hotel dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian menemukan beberapa faktor penyebab kendala housekeeping dalam meningkatkan pelayanan yang membuat tamu tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat mempengaruhi berjayanya sebuah hotel.

**Kata kunci:** hotel, kebersihan, housekeeping

**HOUSEKEEPING STRATEGIES TO IMPROVE ROOM  
CLEANLINESS AND COMFORT AT TARA HOTEL  
YOGYAKARTA  
ABSTRACT**

*Hotels are a type of accommodation that provides lodging, food and beverage services as well as other supporting services to the public which are managed on a commercial basis. The hotel department has several departments which have their respective duties and responsibilities according to their scope of work. One of the housekeeping staff who is responsible for ensuring that the hotel area remains comfortable, clean, and beautiful. The aim of this research is to provide lessons for housekeeping in improving cleanliness and comfort which can be applied to cases that occur in hotels and this research uses qualitative methods. The results of the research found several factors that cause housekeeping obstacles in improving service which makes guests dissatisfied. So it can be concluded that service can influence the success of a hotel.*

*Keywords:* hotel, cleanliness, housekeeping

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dunia pariwisata. Kebutuhan wisata akan sangat terus bertambah mengingat semakin banyaknya wisatawan lokal maupun wisatawan asing yang melakukan perjalanan untuk berlibur atau melakukan kegiatan bisnis untuk memenuhi kebutuhan hidup, maka sangat wajar jika dunia pariwisata saat ini semakin pesat perkembangannya. Industri perhotelan juga termasuk dalam bidang pariwisata yang menyediakan tempat untuk menginap selama melakukan perjalanan wisata, salah satu kota di Indonesia yang memiliki daya tarik yang paling banyak di kunjungi adalah Kota Yogyakarta, karena memiliki banyak obyek wisata yang sangat indah untuk di kunjungi dan banyak hotel di Yogyakarta yang bagus dan nyaman untuk menginap. Sektor Pariwisata sekarang telah berkembang menjadi bisnis yang sangat maju di seluruh dunia (Handayani & Iman, 2021). Karena potensi wisata yang besar di Indonesia, peluang bisnis di bidang penginapan juga meningkat. Hotel sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang berkunjung ke suatu kota, dan mereka yang membangun hotel berusaha memberikan kenyamanan bagipara pengunjung untuk tidur dengan nyaman.

Hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Kesimpulannya bahwa didalam suatu hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan lingkup kerjanya. Salah satu dari *Housekeeping Department* yang bertugas atas kebersihan dan kenyamanan di area hotel dan menyiapkan kamar yang akan dijual,

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang bagaimana strategi *housekeeping* meningkatkan kebersihan dan kenyamanan *room* di Tara Hotel Yogyakarta, dilakukan dengan cara :

1. Memberikan pelayanan yang baik
2. Selalu bersikap ramah terhadap tamu
3. Perbarui dan perawatan rutin fasilitas, dan peralatan
4. Menjaga kebersihan lingkungan hotel
5. Pengelolaan persediaan dan peralatan kebersihan
6. Pengawasan dan pengecekan kualitas secara berkala

Selain itu kendala yang di hadapi berupa *spot* di kaca / cermin, jendela yang berdebu, serta *spot* di *sheet* / *duve*. Dengan komunikasi dengan tim menjadi kunci utama dalam menyelesaikan masalah sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu di hotel.

#### **5.2 Saran**

Dalam pembahasan tentang strategi *housekeeping* untuk meningkatkan kebersihan dan kenyamanan *room*, penulis dapat memberikan beberapasarannya sebagai berikut :

## DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980.  
<https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Bantulu Lisna, Mokodongan Asminar, S. H. (2022). *Kualitas Kebersihan Kamar Dalam Menjamin Kenyamanan Tamu Di Aston Gorontalo Hotel And Villas*. 2(1), 27–30.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.17>
- Erna, A. N. M. (2022). *PELAYANAN PRIMA DALAM PENYAJIAN MENU A ` LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI S . O . S RESTAURANT , ANANTARA SEMINYAK BALI*.
- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). *Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu , di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung*. 3(1), 38–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.51977/jiip.v3i1.510>
- Mulkan, S. (2023). *Analisa Pelayanan Prima Front Office Di Opi Indah Hotel Palembang*.
- Opit, H. V. (2023). *Industri Perhotelan. 2023*, 1–7.  
<https://katalog.tangguhdenarajaya.com/index.php/publisher/article/view/79>
- Ricky, A. (2022). *Standar Operasional Prosedur Room Attendant Di Courtyard By Marriott Bandung 2022 Standard Operating Procedur Room Attendant At Courtyard By Marriott Bandung 2022*. 8(6), 908–913.
- Simatupang, D. T., Kamar, M. D., & Batam, P. P. (2022). *Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh Pramugraha Di Hotel Naripan Bandung*. 1(1), 21–27.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran. Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Srikandi, A., & Setiawati, R. (2019). *Analisa Pelayanan Prima Di Lobo Restaurant the Ritz -Carlton Hotel Jakarta – Mega Kuningan. Journal of Indonesian Tourism and Policy*



*Studies*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.7454/jitps.v2i1.113>

Sugiman. (2020). Pengaruh Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Juiim*, 2(2), 1–09.

<https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/JUIIM>

Sumarsih, U. (2022). *Standar Operasional Prosedur Pada Housekeeping Departemen Hotel Grand Tjokro Bandung The Standard Operating Procedures Of The Housekeeping Department At The Grand Tjokro Bandung*. 8(6), 901–907.

Tuloh, S. H. (2021). *Upaya Meningkatkan Profesionalisme Room Attendant Untuk Menunjang Kebersihan Dan Kerapian Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*. 16(2), 45–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.53691/jpi.v16i2>

Victori, A., Sekolah, M., Pariwisata, T., Surakarta, S., Sekolah, D., Pariwisata, T., & Surakarta, S. (2022). *Peranan Room Attendant Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di The Alana Hotel & Convention Center Solo*. 1(3), 209–226.

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto saat Magang di Tara Hotel Yogyakarta



Sumber

: Dokumentasi Penulis

Lampiran 2 Sertifikat Magang



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 3 Sertifikat Uji Kompetensi

11865978



BADAN NASIONAL  
SERTIFIKASI PROFESI  
INDONESIAN PROFESSIONAL  
CERTIFICATION AUTHORITY

## SERTIFIKAT KOMPETENSI CERTIFICATE OF COMPETENCE

No. 55100 5051 0010826 2023

Dengan ini menyatakan bahwa,  
*This is to certify that,*

**Riliana Dewi Arshinta**

No. Reg. PAR.1051.002310 2023

Telah kompeten pada bidang:  
*is competent in the area of*

**Tata Graha**  
*Housekeeping*

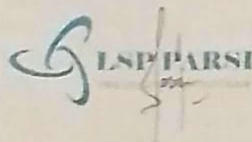
Dengan Kualifikasi/Kompetensi:  
*With Qualification/Competency:*

**Petugas Kamar**  
*Room Attendant*

Sertifikat ini berlaku untuk: 3 (tiga) Tahun  
*This certificate is valid for: 3 (three) Years*

Yogyakarta, 7 Desember 2023

Atas nama Badan Nasional Sertifikasi Profesi  
*On behalf of Indonesian Professional Certification Authority*  
Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata dan Spa Indonesia  
*Indonesian Tourism and Spa Professional Certification Institution*



**Dr. Lastiani Warih Wulandari, S.E., M.M.**

Direktur  
*Director*