



# 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

**UPAYA ROOM ATTANDANT UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR  
DI THE ALANA HOTEL & CONVENTION CENTER SOLO**



Disusun oleh:

Nama : Novindra Ramadhan  
NIM : 2211397392  
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 UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR  
DI THE ALANA HOTEL & CONVENTION CENTER SOLO**

**ABSTRAK**

Kualitas kebersihan kamar hotel merupakan hal yang sangat penting demi mempertahankan kepuasan tamu. Namun beberapa hotel masih mengabaikan kualitas kebersihan dari hotel mereka, sehingga terjadi complain dari tamu karena tidak kepuasan mereka terhadap kualitas kebersihan hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah dilakukan berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas kebersihan. Disimpulkan bahwa upaya-upaya tersebut harus dilakukan dengan baik agar kualitas kebersihan meningkat dan terjamin.

**Kata Kunci : Hotel, Kebersihan, *Housekeeping*, Room Attendant**

***ABSTRACT***

*The cleanliness quality of hotel rooms is highly important for maintaining guest satisfaction. However, some hotels still neglect the cleanliness standards of their premises, resulting in complaints from guests due to their dissatisfaction with the hotel's cleanliness. This research adopts a qualitative approach, where data is collected through observation, interviews, and documentation. The findings of the study indicate that various measures have been taken to improve cleanliness quality. It is concluded that these efforts must be carried out effectively to ensure an increase in cleanliness quality and its assurance.*

***Keywords: Hotel, Cleanliness, Housekeeping, Room Attendant***



Gambar 6. Proses *coating parquet*  
(sumber : dokumentasi penulis)

d) *Washing glass window*

Membersihkan kaca jendela bagian dalam dengan menggunakan *chemical* dan peralatan pembersih kaca

e) *Spotting wallpaper*

Proses membersihkan noda atau kotoran dari permukaan kertas dinding atau wallpaper. Noda atau kotoran tersebut bisa berasal dari berbagai sumber, seperti tumpahan cairan, noda makanan, atau kotoran yang terbawa oleh tangan.



Gambar 10. *Polishing bathroom wall*

(sumber : dokumentasi penulis)

r) *Cleaning minibar fridge underneath*

Membersihkan bagian bawah *minibar*, karena bagian bawah *minibar* jarang tersentuh pada saat *daily cleaning*.

s) *Soaking glassware*

Merendam *glassware* kedalam larutan *chemical* untuk menghilangkan noda-noda yang susah dihilangkan dengan cara dicuci biasa.

2) Memenuhi permintaan tamu


Selain melakukan tugas pembersihan kamar, *room attendant* juga harus memenuhi setiap permintaan tamu yang menginap di hotel. Dalam hal


## DAFTAR PUSTAKA

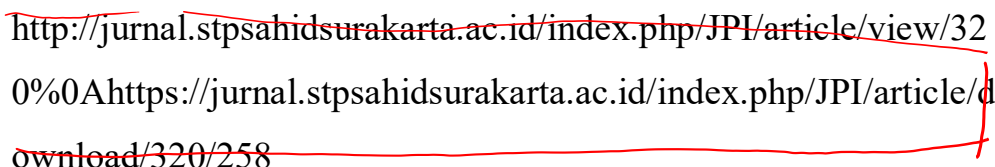
- Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Ervina, E. E., Taufiq, R., & Raharjo, T. P. (2023). Pelatihan General Cleaning Fasilitas Masjid Al-Ikhlas Sarijadi Kota Bandung”. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 6, 1–7. <https://doi.org/10.37695/pkmsr.v6i0.1859>
- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38–42. ~~<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/510%0Ahttp://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/download/510/368>~~ DOI
- Hidayat, S. (2017). Peranan Hotel Lombok Raya Terhadap Masyarakat Sekitar Dan Daya Dukungnya Terhadap Kebutuhan Sektor Pariwisata Di Pulau Lombok. *VALID Jurnal Ilmiah*, 14(2), 177–184. ~~<http://sticamm.ac.id/jurnal/index.php/valid/article/view/43>~~ DOI
- Jakim, D. A. (2019). *Peran Room Attendant Dalam Pelayanan Tamu Di Hotel Dafam Lotus JemberR (The Role Room Attendant of Guest Service At Dafam Lotus Hotel Jember)*.



<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/97590>

 Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>

Tuloh, S. H. (2021). Upaya Meningkatkan Profesionalisme Room Attendant Untuk Menunjang Kebersihan Dan Kerapian Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(2), 2021. 

~~<http://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/320%0Ahttps://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/download/320/258>~~

Vicky, A., & Putranto, D. (2023). Peran Housekeeping Menghadapi Komplain Tamu Kamar. 9.

<https://e-journal.saintmary.ac.id/index.php/smc/article/view/42>

Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. In *Badan Penerbit Stiepari Press*.

Yakup, A. P., & Haryanto, T. (2021). Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Bina Ekonomi*, 23(2), 39–47. <https://doi.org/10.26593/be.v23i2.3266.39-47>

Zala, P. (2018). House-keeping. In *How to Make Great Music Mashups* (Vol. 6, Issue 2, pp. 169–175). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315107288-11>