

**ANALISIS MANFAAT PELATIHAN TERHADAP PENINGKATAN
KINERJA PELAYANAN HOUSEKEEPING PADA HOTEL OAKWOOD
SUITES LA MAISON JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Arsyeaf Rizal

203404516081



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

**ANALISIS MANFAAT PELATIHAN TERHADAP PENINGKATAN
KINERJA PELAYANAN HOUSEKEEPING PADA HOTEL OAKWOOD
SUITES LA MAISON JAKARTA**

***ANALYSIS OF TRAINING BENEFITS ON IMPROVING HOUSEKEEPING
SERVICE PERFORMANCE AT OAKWOOD SUITES LA MAISON HOTEL
JAKARTA***

Arsyeaf Rizal

203404516081



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

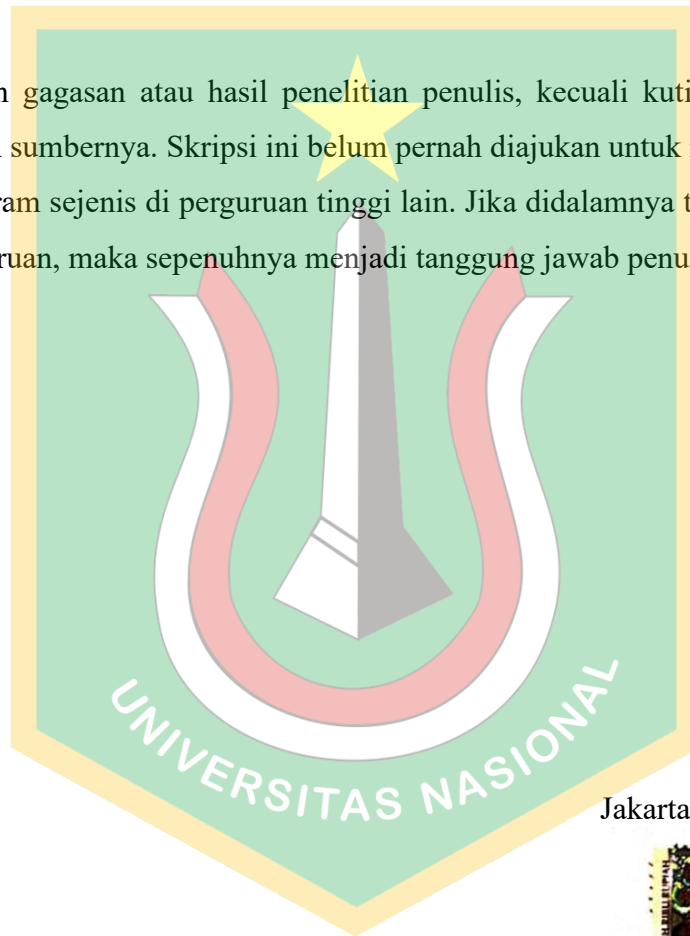
2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

ANALISIS MANFAAT PELATIHAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN HOUSEKEEPING PADA HOTEL OAKWOOD SUITES LA MAISON JAKARTA

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.



Jakarta, 20 Agustus 2024



NPM: 203404516081

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Manfaat Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Housekeeping Pada Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta

Nama Mahasiswa : Arsyef Rizal

Nomor Pokok : 203404516081

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 20 Agustus 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Manfaat Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Housekeeping Pada Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta

Nama Mahasiswa : Arsyef Rizal

Nomor Pokok : 203404516081

Program Studi : Pariwisata

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**



(B.Syarifuddin Latif, S.H., M.H.)

Ketua Penguji

Anggota Penguji



(Ulf Maranisy, SST.Par., M.Par)

(Rizki Nurul Nugraha, SST.Par., M.M.Par)

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



(Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.)

Jakarta, 20 Agustus 2024

Tanggal Lulus: 27 Agustus 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat pelatihan terhadap peningkatan kinerja pelayanan *housekeeping* di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta. Dalam industri perhotelan, kualitas layanan *housekeeping* memiliki peran krusial dalam menjamin kepuasan tamu dan menjaga citra positif hotel. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas program pelatihan yang diterapkan, dengan fokus pada peningkatan keterampilan teknis, penerapan etika kerja, dan penguasaan teknologi modern oleh staf *housekeeping*. Metode yang digunakan meliputi pengumpulan data primer melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder dari studi literatur. Analisis data dilakukan menggunakan metode SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan program pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang berkelanjutan dan komprehensif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja staf *housekeeping*, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional hotel serta dinamika teknologi dan industri perhotelan yang terus berkembang.

Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja Pelayanan, *Housekeeping*, Hotel, Efektivitas Pelatihan, SWOT, Kualitas Layanan, Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

This study aims to analyse the benefits of training on improving housekeeping service performance at Oakwood Suites La Maison Hotel Jakarta. In the hospitality industry, the quality of housekeeping services plays a crucial role in ensuring guest satisfaction and maintaining a positive image of the hotel. This study evaluates the effectiveness of the training programme implemented, focusing on improving technical skills, application of work ethics, and mastery of modern technology by housekeeping staff. The methods used include primary data collection through observation, interviews, and documentation, as well as secondary data from literature studies. Data analysis was conducted using the SWOT method to identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats associated with the training programme. The results showed that continuous and comprehensive training significantly contributes to improving the performance of housekeeping staff, which in turn has a positive impact on service quality and guest satisfaction. These findings confirm the importance of developing training programmes that are tailored to the operational needs of the hotel as well as the dynamics of technology and the ever-evolving hospitality industry.

Keywords: *Training, Service Performance, Housekeeping, Hotel, Training Effectiveness, SWOT, Service Quality, Guest Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan segala rasa syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas karunia-Nya serta petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir ini yang berjudul **"ANALISIS MANFAAT PELATIHAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN HOUSEKEEPING PADA HOTEL OAKWOOD SUITES LA MAISON JAKARTA."** Proposal ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) di Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan moral dan materi yang diberikan oleh berbagai pihak. Dengan kerendahan hati, penulis ingin mengungkapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua yang telah turut serta membantu dalam pencapaian ini kepada:

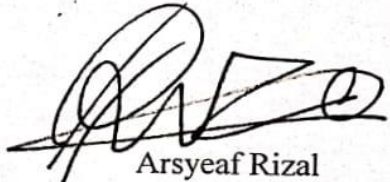
1. Ibu Atiah, S.Pd., Bapak Taufik Cayono, dan Ibu Sri Sediani, selaku orang tua dan tante penulis sekaligus motivator penulis yang selalu mendoakan penulis agar selalu sukses dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan psikologis maupun materil.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
3. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M. selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr, Rahayu Lestari, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. sebagai ketua program studi Pariwisata Universitas Nasional yang juga telah berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan serta memberikan petunjuk, saran dan pengarahan kepada peneliti sehingga terselesaikannya tugas akhir ini

6. Bapak B. Syarifuddin Latif, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tulus dalam memberikan bimbingan dan petunjuk serta arahan sampai selesainya tugas akhir ini.
7. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M. selaku pembimbing akademik yang selalu bisa menyediakan waktu untuk penulis melakukan konsultasi mengenai akademik selama masa perkuliahan.
8. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu serta membimbing, menyemangati dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman Universitas Nasional Jhon Irfan F. Hutahaeen, Muhammad Hafiz Mulya, Naifa Ananda, yang selalu menghibur dan memberikan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Teman seperbimbingan penulis yang sudah memberikan saran serta ilmu- ilmu dan menghibur dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Muhammad Firman, dan Bapak Puguh Budi Santoso selaku *Executive Housekeeper* dan *Supervisor Housekeeping* yang selalu membantu memberikan ilmu dan informasi dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Nadya Puti C. yang selalu mendukung dan menemani bahkan menjadi tempat bertukar pikiran penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Arsyef Rizal selaku penulis yang telah bersabar dan penuh tekad serta semangat untuk menyelesaikan S1 serta penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum mencapai tingkat kesempurnaan karena terbatasnya pengetahuan dan waktu yang tersedia. Peneliti sangat mengharapkan masukan, saran, bahkan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak. Terakhir, dengan kerendahan hati, peneliti meminta maaf atas kesalahan yang mungkin ada dalam penyajian Tugas Akhir ini.

Jakarta, 20 Agustus 2024

Peneliti



Arsyef Rizal

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pariwisata	7
2. Hotel	11
3. Pelatihan	13
4. Kinerja	17
5. Housekeeping	21
B. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	25
C. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Objek Penelitian	30
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	31
C. Data Penelitian	31
1. Sumber Data dan Jenis Data	31
2. Jenis Data	32
3. Responden	32
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	34

E. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Data Penelitian	38
2. Karakteristik Wawancara.....	46
3. Hasil Wawancara	48
B. Pembahasan	48
1. Penerapan pelatihan di hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta memberikan manfaat pada kinerja pelayanan <i>housekeeping</i>	48
2. Pelatihan di hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja <i>housekeeping</i>	51
3. Penerapan pelatihan housekeeping di hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta.....	55
4. Upaya manfaat pelatihan terhadap peningkatan kinerja pelayanan <i>housekeeping</i> pada hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta melalui strategi analisis SWOT.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. KESIMPULAN	66
B. SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
DAFTAR LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir.....	29
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Wawancara.....	47
Tabel 4. 2 Matriks Analisis SWOT	74

