

**ANALISIS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP
KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR HOTEL GRAN MELIA JAKARTA**
*ANALYSIS OF ROOM ATTENDANT SERVICES ON THE QUALITY OF
CLEANLINESS OF GRAN MELIA HOTEL ROOMS JAKARTA*

TUGAS AKHIR

MARIA SELVIANA

183112340450038



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

2022

**ANALISIS PELAYANAN *ROOM ATTENDANCE* TERHADAP KUALITAS
KEBERSIHAN KAMAR HOTEL GRAN MELIA JAKARTA**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

MARIA SELVIANA

183112340450038



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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR HOTEL GRAN MELIA JAKARTA

Nama Mahasiswa : Maria Selviana

Nomor Pokok : 183112340450038

Program Studi : Pariwisata

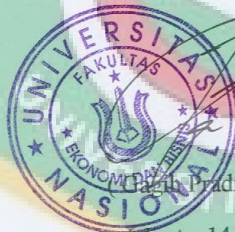
Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir

(Rizki Nurul Nugraha, SsT.Par.,MM.Par.)

Mengetahui

Ketua Program Studi



(Gagih Pradini, S.Par., M.M.)
Jakarta, 14 september 2022

LEMBAR PERNYATAAN

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

ANALISIS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR HOTEL GRAN MELIA JAKARTA

Penelitian ini murni dari hasil penelitian penulis, terkecuali kutipan-kutipan yang sudah disebutkan sumbernya. Judul penulisan penelitian tugas akhir ini belum pernah diajukan. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pariwisata, semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan dalam hasil penelitian dan menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Jakarta, 14 september 2022



Maria Selviana

183112340450038

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR HOTEL GRAN MELIA JAKARTA

Nama Mahasiswa : Maria Selviana

Nomor Pokok : 183112340450038

Program Studi : Priwisata

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Skripsi

(Rizki Nurul Nugraha, Sst.Par.,MM.Par)

Ketua Penguji

anggota/penguji

(Ardi Mularsari, S.pd.M.Pd)

(Ulfi M STT.Par., M. Par)

Mengetahui

Dekan fakultas ekonomi dan binsic universitas nasional

(Kumtha Sigdowaseisio, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta, 14 september 2022

tanggal lulus :

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR HOTEL GRAN MELIA JAKARTA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar upaya yang dilakukan oleh *Room Attendant* dalam meningkatkan kinerja keseluruhan *Room Attendant* yang terbaik dalam melaksanakan kewajiban dan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan, khususnya pembersihan kamar pengunjung penginapan melalui keinginan ruang meeting untuk tamu, layanan yang disediakan setidaknya memenuhi standar resor. dimana catatan yang penulis terima adalah dengan mengambil sampel wawancara supervisor dan *room officer* serta *front desk* yang sama. yang akan menghasilkan wawancara yang berpengaruh baik terhadap kinerja seorang *room Attendant*.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pendekatan pernyataan, wawancara dan analisis SWOT yang dilakukan dengan menggunakan peneliti dengan sasaran utama petugas ruangan, mempelajari apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman terhadap housekeeping manajemen, terutama bagian petugas kamar.

kata kunci: pelayanan prima, *Room Attendant*, SWOT



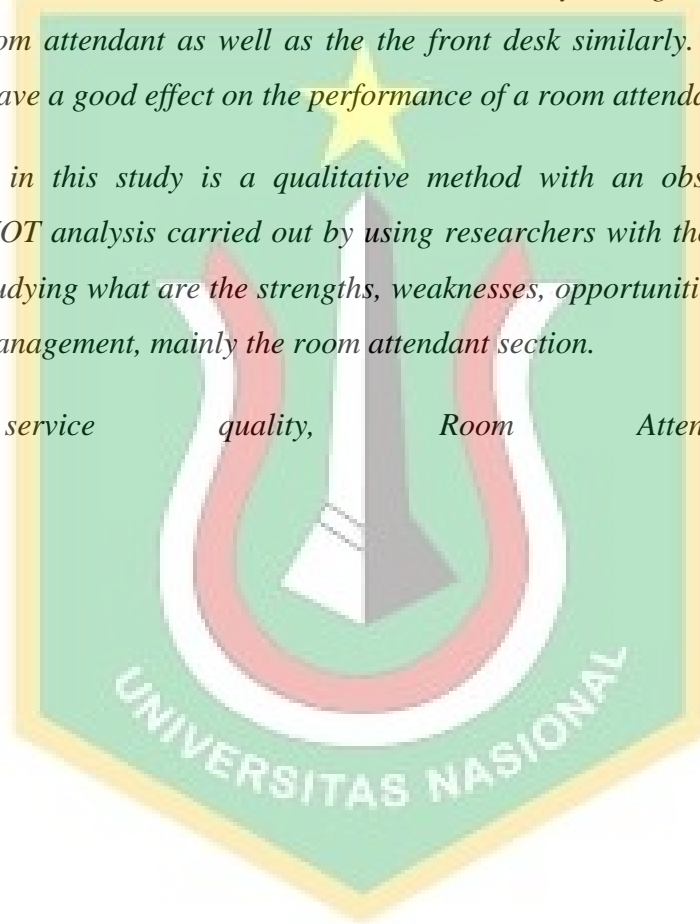
ABSTRACT

ANALYSIS OF ROOM ATTENDANT SERVICES ON THE QUALITY OF CLEANLINESS OF GRAN MELIA HOTEL ROOMS JAKARTA

The purpose of this research is to find out how a lot attempt the room attendant makes in improving the best of the room attendant's overall performance in carrying out obligations and duties in accordance with the mandate given, particularly cleansing inn visitor rooms through meeting room wishes for guests, the services furnished at least meet the resort standards. wherein the records that the writer received is by taking a sampling interview supervisor and room attendant as well as the the front desk similarly. which will produce interviews which have a good effect on the performance of a room attendant.


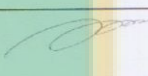

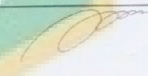
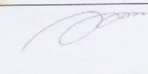
The method used in this study is a qualitative method with an observation approach, interviews and SWOT analysis carried out by using researchers with the principle target of room attendant, studying what are the strengths, weaknesses, opportunities as well as threats to housekeeping management, mainly the room attendant section.

Keywords: *service quality, Room Attendant, SWOT*



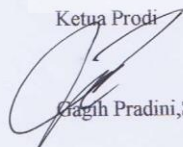
LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Maria Selviana
NPM : 183112340450038
Dosen Pembimbing : Rizki Nurul Nugraha Sst.Par.,MM.Par
Program Studi : Pariwisata
Judul TA : Analisis Pelayanan *Room Attendance* Terhadap Kualitas Kebersihan Kamar Hotel Gran Melia Jakarta.

No	Tanggal Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf Dosen
1.	9 April	Memperbaiki judul, menentukan analisis.	
2.	8 juni 2022	Konsultasi judul skripsi.	
3.	13 juni 2022	Memperbaiki kerangka berpikir, judul dan perbaikan sistematika menulis.	
4.	14 juni 2022	Revisi Pendahuluan, menambah materi Pendahuluan.	
5.	16 juni 2022	Revisi Bab 1	
6.	18 juni 2022	Revisi Bab 2	
7.	19 juli 2022	Memperbaharui pertanyaan wawancara	
8.	28 juli 2022	Revisi seluruh materi	

Mengetahui

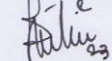
Ketua Prodi



Gagah Pradini, S.Par., M.M.

Jakarta, 14 september 2022

Mahasiswa



Maria Selviana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Maria selviana kardoso
2. Tempat, tanggal lahir : Lalundu, 23 september 1994
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jalan pedurenan buntu kav 03. Rt 03/04
5. No. Handphone : 081226405223
6. Status : Mahasiswa
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. Email : mariaselviana748@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2002-2008 : SDN INPRESS ALITUPU
2. 2010-2012 : SMP KANISIUS GIRISONTA
3. 2012-2015 : SMK N 1 BAWEN
4. 2018-2022 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, September 2022

Maria Selviana

183112340450038

KATA PENGANTAR

Assalamualakum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KUALITAS KEBERSIHAN KAMAR HOTEL GRAN MELIA JAKARTA”** Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Strata satu atau S1 program studi pariwisata, Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional di Hotel Grand Melia Jakarta.

Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya bimbingan dan petunjuk dari pihak lain. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr.Rahayu Lestari , S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini S.Par.,M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Rizki Nurul Nugraha,Sst.Par.,MM.Par. selaku Dosen Pembimbing Akademik Yang telah memberikan motivasi, bimbingan, arahan, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam proses penyusunan skripsi.
6. Kepada seluruh Dosen Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
7. Seluruh staff, karyawan, dan keluarga besar FEB serta pihak yayaysan Universitas Nasional yang telah membantu, mendukung, dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Nasional.

8. Terimakasih kepada seluruh narasumber yang bersedia untuk berbagi informasi selama proses penelitian.
9. Kepada kedua orang tua angkat ibu Margaret dan bapak Rahmady Effendi yang telah memberikan dukungan baik dari materi juga nasihat dalam penyusunan tugas akhir.
10. Kepada orang tua bapak Christovel kardoso yang memberikan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Teman-teman yang telah membantu, membimbing, memberi kontribusi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
12. Kepada sodara Khoirin yang memberikan waktu dan kesabaran dalam memberikan semangat bagi penulis.
13. Maria Selviana yaitu penulis sendiri yang selalu sabar dan kuat dalam setiap proses penulisan tugas akhir.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat menjadi manfaat pengetahuan, wawasan bagi pembacanya. Untuk selanjutnya harapan penulis dapat memperbaiki isi materi serta manambah materi skripsi menjadi lebih baik lagi. Kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, September 2022

Maria Selviana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	I
LEMBAR PERNYATAAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	VI
KATA PENGANTAR	VII
LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR	XI
BAB I	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN.....	4
D. MANFAAT PENELITIAN.....	4
BAB II	5
A.KAJIAN TEORI.....	5
B. PENELITIAN YANG RELEVAN	19
C. KERANGKA BERPIKIR	21
BAB III	22
A.OBJEK PENELITIAN	22
B.TAHAP PENELITIAN	22

C.METODE PENGUMPULAN DATA	23
D.POPULASI DAN SAMPEL	24
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	25
BAB IV	27
A.HASIL PENLITIAN	27
B. PEMBAHASAN	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. KESIMPULAN	52
B. SARAN	53
DAFTAR PUSATAKA	54
LAMPIRAN	62



