



KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT DI IJEN

VIEW HOTEL AND RESORT BONDOWOSO

LAPORAN AKHIR

Oleh :

Dea Ali Fitriana

1800711018

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2021



**THE QUALITY OF ROOM ATTENDANT SERVICE AT IJEN
VIEW HOTEL AND RESORT BONDOWOSO**

FINAL REPORT

By :

Dea Ali Fitriana

1800711018

STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER

2021

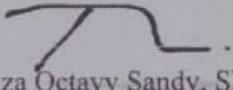
LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada:

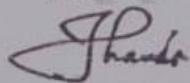
Hari : Senin
Tanggal : 18 Juli 2021
Tempat : Progam Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Kualitas Pelayanan Room Attendant Di Ijen View Hotel And Resort
Bondowoso

Tim Pengaji:

Ketua,

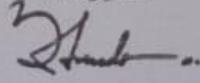

Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M. Si
NPK.1981181010510416

Sekretaris



Drs. Juhanda, M.Par
NPK : 1964061510505556

Anggota

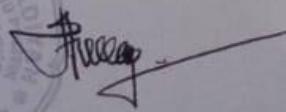


Bagus Indra Tj., SST, Par, M. Si
NPK : 1983052611007547

Mengesahkan:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah , M.Si
NIP. 19670806 1993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dea Ali Fitriana

N I M : 1800711018

Program Studi : Diploma III Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Room Attendant di Ijen View Hotel and
Resort Bondowoso

Dosen Pembimbing : Drs. Juhanda, M.Par

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun
keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi
apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 18 Juli 2021

Dosen Pembimbing,

Drs. Juhanda, M.Par
NPK. 1964061510505556



Yaswisa,

Dea Ali Fitriana
NIM. 1800711018

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Robbil 'Alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya kepada penulis, serta sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita semua Rasulullah Muhammad SAW, karena rahmat dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir : "Kualitas Pelayanan Room Attendant di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso", Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par) Progam Studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember. Penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik atas izin Allah Subhanahu Wata'ala serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Juariyah . M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si., selaku ketua program studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Juhanda, M.Par., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak F. X. Frans Harsono, selaku *General Manager* Ijen View Hotel and Resort Bondowoso.
5. Ibu Maria Agustin selaku *Human Resource Departemen Manager* Ijen View Hotel and Resort Bondowoso.

6. Bapak Hendra Legianto, selaku *Assistant of Housekeeping* Ijen View Hotel and Resort Bondowoso.
7. Seluruh staff Ijen View Hotel and Resort yang telah banyak membantu, menghibur dan memberi semangat kepada penulis selama masa training.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan setiap saat kepada penulis.
9. Saudara dan keluarga yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan yang saling memberikan doa dan dukungan.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, penulis menyampaikan banyak terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang setimpal atas jasa baik yang telah penulis terima. Penulis menyadari bahwa banyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, demi peningkatan karya tulis pada masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 09 Juli 2021

Penulis



Dea Ali Fitriana

DAFTAR ISI

Judul	i
<i>Title</i>	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir	v
Abstrak	vi
Abstrac	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Lampiran	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3

1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Lokasi Penelitian	5
1.6. Metode Penelitian.....	5
1.6.1 Sumber Data	6
1.6.2 Metode Pengumpulan Data	7
1.7. Teknik Analisis Data	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Pengertian Pariwisata	13
2.2. Pengertian Wisatawan	14
2.3. Pengertian Hotel	15
2.4. Departemen <i>Housekeeping</i>	28
2.5. Pengertian <i>Room Attendant</i>	31
2.6. Pengertian Kualitas Pelayanan	36
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	41
3.1. Gambaran Umum Ijen View Hotel and Resort	41
3.1.1 Sejarah Ijen View Hotel and Resort.....	41
3.1.2 Informasi Hotel	43
3.1.3 Fasilitas Hotel	44
3.1.4 Struktur Organisasi Hotel	56

3.1.5 Departemen Ijen View Hotel & Resort Bondowoso	57
3.2. Gambaran Umum Departemen Ijen View Hotel	60
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	60
3.2.2 Seksi-seksi <i>Departement Housekeeping</i>	60
3.2.3 Standar Operasional Prosedur <i>Room Attendant</i>	63
3.2.4 Job Description <i>Room Boy</i>	64
3.2.5 Jadwal Kerja Seksi <i>Housekeeping Departement</i>	65
3.3. Analisis SWOT <i>Room Attendant</i>	68
3.4. Kendala dan solusi di <i>Room Attendant</i>	69
3.5. Hasil Wawancara	70
3.6. Pembahasan	79
BAB IV PENUTUP	80
4.1. Kesimpulan	80
4.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kerja *Housekeeping Departement*

Lampiran 2. Perlengkapan pada *Room Attendant Section*

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan *Room Attendant*

