



**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DIMASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL MEOTEL JEMBER**

LAPORAN AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)**

Oleh:

MOH. DAVID RIZALDI

1700711002

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
TAHUN 2021**



**ROOM ATTENDANT'S ROLE IN IMPROVING GUEST
SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT
MEOTEL JEMBER HOTEL**

LAPORAN AKHIR

**Submitted As One of the Conditions Obtained The
Degree of Tourism Associate (A.Md. Par)**

Oleh:

MOH. DAVID RIZALDI

1700711002

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir Ini Telah Diuji Dan Di Sahkan Pada:

Nama : Moh. David Rizaldi
Nim : 1700711002
Hari : Jum'at
Tanggal : 16 Juli 2021
Tempat : FISIP/Program Studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah
Jember
Judul : Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan
Tamu Dimasa Pandemi Covid-19 Di Hotel Meotel Jember

Tim Penguji :

Ketua



Syah Riza O. SE. S. Kom. M. Si

NPK.1981181010510416

Sekretaris



Drs. Juhanda M. Par

NPK. 1964061510505556

Anggota

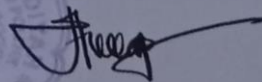


Bagus Indra Tj. SST. Par. M. Si

NPK. 1983052611007547

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik



Dr. Juariyah M. Si

NPK 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Moh.David Rizaldi

NIM : 1700711002

Program Studi : DIII PERHOTELAN

Judul Laporan Akhir : Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan

Kepuasan Tamu Dimasa Pandemi Covid-19 Di Hotel

Meotel Jember

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.

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

Jember, 08 Juli 2021

Dosen Pembimbing,



Drs Juhanda M.Par
NPK. 1964061510505556

Mahasiswa,



Moh. David Rizaldi
NIM. 1700711002

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir *On The Job Training* dengan judul: "Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Dimasa Pandemi Covid-19 Di Hotel Meotel Jember" dengan baik dan tepat waktu. Laporan Akhir *On The Job Training* ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par). Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan Laporan Akhir *On The Job Training* ini :

1. Dr. Juariyah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Syah Riza Octavi Sandy SE,S.kom,M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan
3. Bapak Drs.Juhanda.M.Par selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir.
4. Mr.Helman dedi choandra, selaku *General Manager* Hotel Meotel Jember
5. Ibu Bayu, selaku *HRD* Hotel Meotel Jember yang telah memberikan ilmu serta evaluasi pada masa *training*
6. Seluruh Staff House Keeping yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi untuk mendorong dalam bekerja yang lebih baik dan bertanggung jawab.
7. Orang Tua yang telah memberikan semangat, dukungan serta do'anya
8. Rekan – rekan kampus Perhotelan Muhammmadiyah Jember

Demikian laporan yang dapat penulis sampaikan dan berharap Laporan Akhir *On The Job Training* ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Jember, 08 Juli 2020

Penyusun



Moh. David Rizaldi

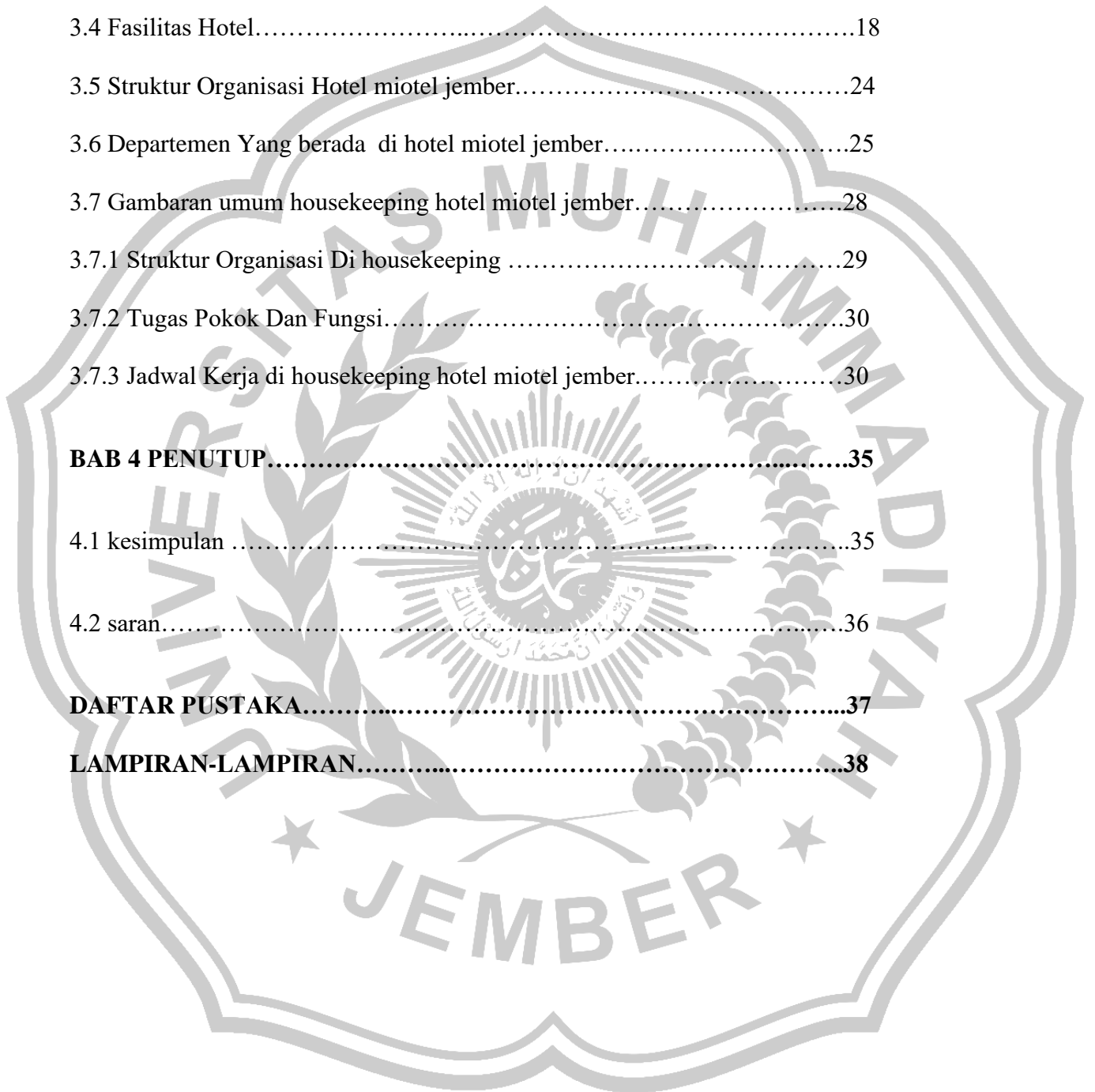


DAFTAR ISI

Judul.....	i
Title.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir.....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Motto.....	viii
Kata pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	2
1.3.Tujuan Penelitian.....	3

1.1. Manfaat Penelitian.....	4
1.2. Lokasi Penelitian.....	4
1.3. Jenis Dan Sumber Data.....	4
1.4. Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5. Teknik Analisis Data	5
1.8.1 Teknik Analisis Data.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pariwisata.....	7
2.2 Pengertian Wisatawan	8
2.3 Pengertian Hotel.....	8
2.4 Pengertian Department Di Hotel.....	9
2.5 Pengertian housekeeping	10
2.6 Pengertian <i>housekeeping depertemen</i>	11
2.7 Pengertian room attendant.....	12
2.8 Pengertian tugas dan tanggung jawab room attendant.....	13
2.8.1 Pengretian peranan “personalia” room attendant dalam meningkatkan kepuasan tamu di masa pandemi covid-19 di hotel miotel jember.....	13

3.1 sejarah hotel miotel jember	14
3.2 gambaran umum hotel miotel jember.....	15
3.3 Informasi Hotel.....	16
3.4 Fasilitas Hotel.....	18
3.5 Struktur Organisasi Hotel miotel jember.....	24
3.6 Departemen Yang berada di hotel miotel jember.....	25
3.7 Gambaran umum housekeeping hotel miotel jember.....	28
3.7.1 Struktur Organisasi Di housekeeping	29
3.7.2 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	30
3.7.3 Jadwal Kerja di housekeeping hotel miotel jember.....	30
BAB 4 PENUTUP.....	35
4.1 kesimpulan	35
4.2 saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat *On The Job Trining*

Lampiran 2 Hotel Meotel Jember Tampak dari Depan

Lampiran 3 House Keeping Meotel Jember

Lampiran 4 Room Hotel Meotel Jember

Lampiran 5 Daftar List Room Hotel Meotel Jember

Lampiran 6 Schedule di House Keeping Hotel Meotel Jember

Lampiran 7 Kegiatan OJT di House Keeping Hotel Meotel Jember

