



**TUGAS AKHIR**

**PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENUNJANG  
PELAYANAN KAMAR DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND  
CONVENTION MALANG**

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

**Oleh :  
Rizka Ferdian Ramadhan  
2000531025**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**



**FINAL REPORT**

**Role of Room Attendent in supporting room at Ascent Primere  
Hotel And Convention Malang**

**Submitted as one of the Requirements  
to Obtain the Diploma Degree of Tourism (A.Md. Par)**

**By :  
Rizka Ferdian Ramadhan  
2000531025**

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY  
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

### **PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENUNJANG PELAYANAN KAMAR DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION MALANG**

Yang disusun oleh Rizka Ferdian Ramadhan, NIM 2000531025 telah disetujui  
dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal ..... 2023

Pembimbing



**Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si**  
NPK : 1978110210401377

Mengetahui

Ketua Prodi DIII Perhotelan



**Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si**  
NPK : 198118101051041

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENUNJANG  
PELAYANAN KAMAR DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND  
CONVENTION MALANG**

Yang disusun oleh Rizka Ferdian Ramadhan, NIM 2000531025 telah disetujui  
dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal ..... 2023


Ketua

**Drs.Juhanda,M.Par**  
**NPK : 1964061510505556**

Sekretaris

  
**Fauzen,M.,Si**  
**NPK : 1984071111303744**

Anggota

  
**Hadi Jatmiko,SST.Par,M.Si**  
**NPK : 1978110210401377**


Mengetahui

Ketua Program Studi D III Perhotelan

Dekan FISIP

Mengetahui

Ketua Prodi DIII Perhotelan

  
**Syah Reza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si**  
**NPK : 198118101051041**

  
**Dr. Juariyah, M.Si**  
**NPK : 196708061993032002**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizka Ferdian Ramadhan

NIM : 2000531025

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Peranan Room Attendant Dalam Menunjang Pelayanan Kamar Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang

Dosen Pembimbing : Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si

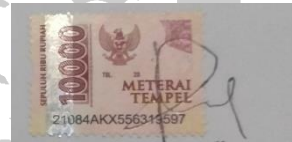
Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

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

Jember, 26 juli. 2023

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si  
NPK : 1978110210401377

Rizka Ferdian Ramadhan  
NIM : 2000531010

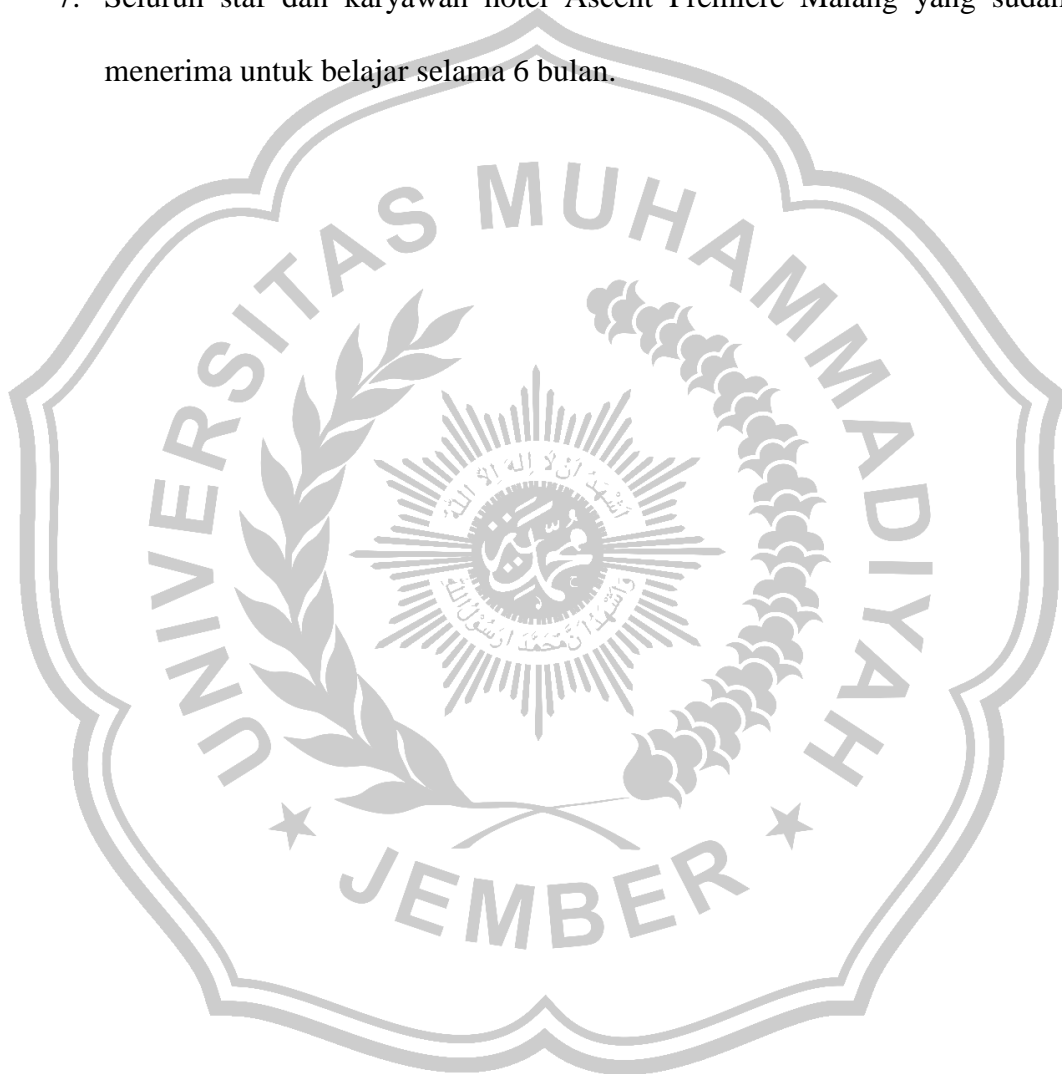
## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menempuh jejang perkuliahan saat ini, sehingga penulis dapat dengan lancar menempuh perkuliahan dan memasuki tahap akhir ini. Pada tahap akhir ini penulis dapat menjalankan program on the job training selama satu semester sehingga dapat menyusun laporan tugas akhir ini berdasarkan pengalaman penulis saat dalam masa training. Pada pengerjaan laporan tugas akhir ini saya mendapatkan arahan dari ketua prodi dan juga dosen pembimbing yang selalu mendukung dan juga memberikan penjelasan dengan memberikan contoh yang biasa saya kerjakan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak tersebut diantaranya :

1. Dr. Juariyah., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.si, selaku Ketua Prodi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Hadi Jatmiko, S.STPar., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Seluruh dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan teori selama perkuliahan.

5. Semua teman –teman yang telah mensupport untuk terus semangat sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh staf dan karyawan hotel Ascent Premiere Malang yang sudah menerima untuk belajar selama 6 bulan.



## DAFTAR ISI

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| TUGAS AKHIR.....                         | i                                   |
| FINAL REPORT.....                        | ii                                  |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....      | iii                                 |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....       | iv                                  |
| PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | v                                   |
| ABSTRAK.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| ABSTRACT.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| MOTTO.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| KATA PENGANTAR.....                      | vi                                  |
| DAFTAR ISI.....                          | viii                                |
| DAFTAR TABEL.....                        | xi                                  |
| DAFTAR GAMBAR.....                       | xii                                 |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                     | xiii                                |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Lokasi penelitian.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6 Jenis dan Sumber Data.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6.1 Jenis Data.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6.2 Sumber Data.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.7 Teknik pengumpulan Data.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.8 Teknik Analisis Deskriptif.....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| 2.1                                       | Pengertian Pariwisata .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2                                       | Definisi Pariwisata .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3                                       | Pengertian hotel .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.1                                     | Klasifikasi hotel .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.2                                     | Bagian-bagian Hotel.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4                                       | Pengertian <i>Housekeeping</i> Departemen....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5                                       | Pengertian Room Section .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6                                       | Pengertian Room Attendant .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7                                       | Pengertian Peranan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.8                                       | Pengertian Pelayanan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1                                       | Gambaran Umum Ascent Premiere Hotel And Convention Malang<br><b>Error! Bookmark not defined.</b>   |                                     |
| 3.1.1                                     | Fasilitas Hotel Ascent Premiere Hotel And Convention Malang<br><b>Error! Bookmark not defined.</b> |                                     |
| 3.1.2                                     | Struktur Organisasi Ascent Premiere Hotel And Convention Malang<br>.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1.3                                     | Departemen yang ada di Ascent Premiere Hotel And Convention<br>Malang .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2                                       | Gambaran Umum Housekeeping Departemen di Ascent Premiere Hotel<br>And Convention Malang .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.1                                     | Struktur Organisasi Housekeeping Ascent Premiere Hotel And<br>Convention Malang.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.1                                     | Seksi-Seksi di Housekeeping Ascent Premiere Hotel and<br>Convention Malang.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3                                       | Gambaran khusus Room Section Ascent Premiere Hotel and<br>Convention Malang .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1                                     | Peralatan dan Perlengkapan Di Room Section Ascent Premiere<br>Hotel And Convention Malang.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4                                       | Analisa Deskriptif Tentang Peran Room attendant Premiere Hotel And<br>Convention Malang .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.1                                     | Prosedur Kerja Room Attendant di Hotel Ascent Premiere And<br>Convention Malang .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5                                       | jadwal kerja Room Attendant.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|   | Kendala dan Solusi di Room Attendant .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

3.4 Tugas one the job tranining di Ascent Premiere Hotel And Convention  
Malang.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV** .....**Error! Bookmark not defined.**

**KESIMPULAN DAN SARAN** .....**Error! Bookmark not defined.**

4.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA** .....**Error! Bookmark not defined.**

**LAMPIRAN** .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1.2 Fasilitas Room Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....                          | 58 |
| Tabel 3.3.1 Peralatan dan Perlengkapan Room Section di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang..... | 59 |
| Tabel 3.1.3 Departemen yang ada di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....                     | 61 |



## DAFTAR GAMBAR

- 3.1 Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....64
- 3.2.1 Struktur Organisasi Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....68



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Training Bersama HRD Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....                         | 74 |
| Lampiran 2 Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....  | 74 |
| Lampiran 3 Mengenal tempat-tempat kerja yang ada di area .....   | 75 |
| Lampiran 4 Mengenal tempat-tempat untuk meletakkan barang-barang kotor yang ada di kamar.....            | 76 |
| Lampiran 5 Mengetahui cemikel-cemikel yang digunakan untuk membersihkan area kamar mandi pada kamar..... | 76 |

